

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGGUNAANE-FILING

Syafrida Hani
Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara

Fitri Apriani
Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara

Abstract

Tujuan penelitian ini untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan e-filing di KPP Pratama Medan Belawan. Metode pemilihan sampel menggunakan convenience sampling. Dari hasil uji T diketahui bahwa variabel kesiapan teknologi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing, sedangkan variabel keamanan dan kerahasiaan, persepsi kegunaan dan kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing. Dari hasil uji F ditemukan ada pengaruh kesiapan teknologi, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing di KPP Pratama Medan Belawan

Key words: kesiapan teknologi, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan penggunaan e-filing

PENDAHULUAN

Dasar hukum dari pelaporan SPT melalui e-filing pada awalnya adalah KEP-05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Tujuan utama perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada wajib pajak dari yang semula wajib pajak harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, tapi sekarang menyampaikan suatu SPT dapat dilakukan secara online dimana saja dan kapan saja. Selain itu, penggunaan e-filing dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Dewi dan Ratih, 2009).

Arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat resiko yang lebih kecil dan membawa kemudahan yang memungkinkan untuk melakukan pengiriman dan penyampaian dengan lebih cepat. Kecepatan tersebut mengakibatkan pula keputusan atas masalah yang sangat mendesak dan dapat segera diselesaikan. Salah satu bentuk modernisasi perpajakan dalam hal penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan adalah penerapan media elektronik e-system.

Tujuan dalam penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan untuk meningkatkan keefisienan dan meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Salah satu jenis e-system adalah e-filing. Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara electronic dan diresmikan pada tahun 2005 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono.

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).

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) di KPP Pratama Medan Belawan, *e-filing* mulai diterapkan di KPP Pratama Medan Belawan untuk tahun pajak 2013 yang mana penyampaian SPT nya di tahun 2014. Namun dalam praktiknya, sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan sistem ini masih baru dan sistem *e-filing* ini pengoperasiannya menggunakan sistem *online* melalui internet, sehingga masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusianya, sarana serta perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, disamping harus mengikuti perkembangan teknologi informatika.

Menurut Pratama (2008) penerapan suatu sistem dan teknologi informasi tidak terlepas dari aspek perilaku, karena pengembangan sistem terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagai pengguna sistem tersebut, sehingga sistem yang dikembangkan harus berorientasi pada penggunanya. Menurut Novarina (2005), menyatakan bahwa 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.

Meskipun pada kenyataannya proses untuk melakukan efisiensi kewajiban pajak melalui sistem *e-filing* ini tidak semudah yang dibayangkan. Misalnya adanya kesulitan yang dialami oleh wajib pajak untuk *entry* data dokumen perpajakannya karena belum memahami sepenuhnya mengenai mekanisme penyampaian surat pemberitahuan (SPT) pajak secara elektronik tersebut. Sehingga wajib pajak lebih memilih melaporkan pajak secara manual melalui kantor pos/kantor Direktorat Jenderal Pajak dibandingkan dengan menggunakan sistem *e-filing*.

Perilaku wajib pajak terhadap sistem *e-filing* dapat berbentuk keinginan untuk menggunakannya dimasa depan atau bagi wajib pajak yang telah menggunakan *e-filing* berkeinginan untuk terus melanjutkan penggunaannya saat ini dan di masa yang akan datang. Perilaku ini juga dapat berwujud sebaliknya yaitu wajib pajak enggan mencoba menggunakan *e-filing* dan wajib pajak tidak bersikap melanjutkan penggunaan *e-filing* di masa yang akan datang. Niat untuk menggunakan atau tidak menggunakan *e-filing* ditentukan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya diantaranya jika sistem *e-filing* dirasakan bermanfaat dan mudah digunakan, wajib pajak akan berniat untuk menggunakannya. Wajib pajak akan enggan untuk menggunakan jika *e-filing* dirasakan rumit dan kompleks (Agung, 2011).

Apabila sistem *e-filing* dapat diterima oleh wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak dapat melanjutkan pengembangan dan sosialisasi sistem ini agar lebih dapat secara luas dimanfaatkan oleh wajib pajak. Selanjutnya, dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak terhadap sistem *e-filing* diharapkan dapat

memberikan kontribusi masukan terhadap Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dan mendukung administrasi perpajakan khususnya pelaporan SPT.

Jika administrasi perpajakan berjalan dengan baik dan efektif dan pelayanan semakin meningkat tentunya kinerja Direktorat Jenderal Pajak akan meningkat. Sehingga peran pajak sebagai tulang punggung penerimaan Negara dapat meningkat, yang pada akhirnya dapat menopang pembiayaan belanja Negara. Kekurangan-kekurangan *e-filing* di Indonesia dapat diperjelas dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh (Nuraeni, 2010 dalam Lisa, 2014), menyatakan bahwa proses *e-filing* hanya sebatas merubah sistem manual ke sistem digital dengan media elektronik, sistem akuntansi masih dilakukan secara manual karena sistem *e-filing* tidak terkoneksi dengan perangkat sistem akuntansi yang dilakukan wajib pajak.

Dalam penelitian penggunaan *e-filing* ini akan diukur dengan menggunakan variabel kesiapan teknologi, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahankarena faktor-faktor ini menjelaskan bahwa banyak kekurangan-kekurangan dalam sistem yang mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* yang membuat wajib pajak enggan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan sistem *e-filing*, sehingga dapat mencari solusi dalam mengatasi kendala dan hambatan dalam melakukan penyampaian SPT secara *e-filing* agar *e-filing* yang diusulkan Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tidak menjadi sia-sia (Lisa dan Agus 2014).

Dewi (2009) mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* dikota Semarang. Hasilnya menunjukkan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, kesukarelaan, kompleksitas, berpengaruh terhadap minat penggunaan, sedangkan sikap, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan, desain dan konten tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. Titis (2011) juga melakukan studi empiris mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dikota Semarang. Hasilnya menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan kesukarelaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Sedangkan kompleksitas, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan tidak berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Penelitian Desmayanti (2012) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dikota Semarang menunjukkan hasil penelitian persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan kerumitan berpengaruh negatif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Sistem *e-filing* ini yang bisa membuat kemudahan bagi wajib pajak malah membuat permasalahan baru bagi wajib pajak yang merasa semakin rumit dalam menyampaikan SPT menggunakan sistem *e-filing*. Wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* masih minim. Selain itu, sosialisasi tentang *e-filing* kepada wajib pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan.

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menyampaikan SPT Tahunan Secara *e-filing*

Tahun Pajak	e-FIN Yang Terdaftar (a)	Menggunakan <i>e-filing</i> (b)	Belum Menggunakan <i>e-filing</i> (a – b)	Rasio Penggunaan <i>e-filing</i> (b/a x 100%)
2014	5.362	2.534	2.828	47,25%
2015	1.388	302	1.086	21,75%

(Sumber : Seksi Pengolahan Data dan Informasi KPP Pratama Medan Belawan.)

Dari tabel diatas ternyata KPP Pratama Medan Belawan belum banyak wajib pajak yang menggunakan *e-filing* sebagai sistem penyampaian SPT secara *online* dan *realtime*. Dapat dikatakan hanya sebagian kecil saja yang menggunakan *e-filing*. Hal tersebut terlihat dari rasio penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi di tahun 2014 sebesar 47,25% dan di tahun 2015 penggunaan *e-filing* mengalami penurunan sebesar 21,75% .

KAJIAN TEORI

Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik atau *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan dengan sistem *online* dan *realtime* melalui media internet (Djoko Muljono 2010:121). Wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik (*e-filing*) melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *e-filing* dapat berupa Surat Pemberitahuan (SPT) Masa atau Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang berbentuk elektronik dengan media komputer.

Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (Compact Disk) yang merupakan pengganti lembar manual SPT disebut e-SPT. *e-SPT* ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak terdaftar. *e-SPT* ini juga dapat dibeli melalui layanan pajak. Bukti Penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) secara online. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara *offline*.

e-filing melayani penyampaian dua jenis Surat Pemberitahuan (SPT), yaitu Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770S dan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770SS. Formulir 1770S digunakan Wajib Pajak 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, seperti 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. Sedangkan Formulir 1770SS digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/ atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp.60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

Pengguna *e-filing* adalah wajib pajak, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak yang berniat untuk melakukan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*, harus menyampaikan surat permohonan kepada Direktorat Jenderal Pajak. Electronic Filing Identification Number atau *e-FIN* adalah Nomor Identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*).

Penerapan suatu sistem dan teknologi informasi tidak terlepas dari aspek perilaku karena pengembangan sistem terkait dengan masalah individu dan organisasi sebagai pengguna sistem tersebut, sehingga sistem yang dikembangkan harus berorientasi pada penggunaannya (Pratama, 2008 dalam Desmayanti, 2012). Lina (2007) menyatakan bahwa 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.

Sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem *e-filing* yang merupakan sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk wajib pajak orang pribadi maupun badan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui sebuah *Application Service Provider* (ASP) atau penyedia jasa aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *realtime*. Penerapan sistem *e-filing* ini dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT dimana dan kapan saja. Selain itu, sistem *e-filing* ini dapat digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai pengendalian dalam mencegah terjadinya praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Lina (2007) menyatakan bahwa jika pengguna memiliki pengalaman yang cukup memadai dalam menggunakan *e-filing*, maka kepercayaan diri pengguna tersebut terhadap penggunaan *e-filing* semakin tinggi sehingga akan menganggap pengoperasian *e-filing* cukup mudah. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan dan penggunaan sistem *e-filing* oleh pemakai yang terlibat langsung dalam penggunaan sistem informasi harus diperhatikan dalam penyusunan, pengembangan, dan penerapannya agar sistem *e-filing* berhasil dan sukses walaupun reaksi pengguna sistem *e-filing* seringkali tidak dapat diprediksi. Sistem informasi yang baik dan bermutu dari *e-filing* akan berpengaruh terhadap kebiasaan dan perilaku pengguna dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi.

Menurut Malone (1997) dalam Laudon (2005), berdasarkan teori keperilakuan, diajukan teori yang mengatakan bahwa teknologi informasi mampu mengubah hierarki dari pengambilan keputusan pada organisasi dengan cara menekan biaya yang diperlukan oleh informasi dan memperluas distribusi informasi. Terkait dengan *e-filing*, dengan diciptakannya *e-filing* dalam Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat merampingkan posisi-posisi dalam organisasi tersebut. Teknologi informasi mampu membawa informasi langsung dari unit-unit operasi ke atasan, dengan demikian mengurangi pekerja data yang terkait. Teknologi informasi juga dapat mendistribusikan informasi secara langsung kepada para pekerja di level yang lebih rendah.

Penelitian mengenai faktor-faktor perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian-penelitian tersebut banyak memberikan masukan serta kontribusi tambahan dalam melengkapi penelitian selanjutnya. Dewi (2009) melakukan penelitian analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* di kota Semarang menunjukkan hasil penelitian bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, kesukarelaan, kompleksitas berpengaruh terhadap minat penggunaan. Sedangkan sikap, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan, desain dan konten tidak berpengaruh terhadap minat penggunaane-*filing*.

Titis (2011) melakukan penelitian analisa faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* di kota Semarang menunjukkan hasil penelitian bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kesukarelaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Sedangkan kompleksitas, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kecepatan tidak berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Desmayanti (2012) melakukan penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* di kota Semarang menunjukkan hasil penelitian persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan kerumitan berpengaruh negatif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

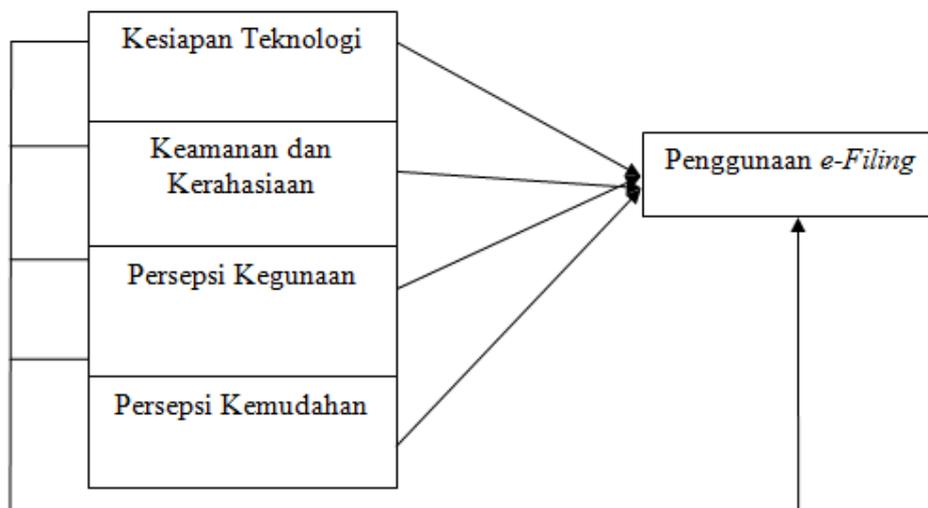
Nurul (2012) melakukan penelitian pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di kota Yogyakarta menunjukkan hasil penelitian bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Tingkat kesiapan teknologi mempengaruhi keinginan dalam menggunakan sistem informasi. Kemudian akan timbul minat untuk menggunakan sistem informasi (*e-filing*) apabila pada dasarnya pribadi individu bersedia menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Oleh karena itu dapat disimpulkan, jika tingkat kesiapan teknologi itu tinggi maka minat penggunaan semakin meningkat. Peningkatan minat ini akan mempengaruhi intensitas penggunaan sistem informasi secara berkelanjutan. Penelitian Salim (2012) yang menemukan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi dan pengalaman secara bersama-sama mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* di KPP Madya Jakarta Pusat.

Dalam melaporkan pajak melalui *e-filing*, wajib pajak akan memperoleh *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. Wajib pajak yang sudah paham akan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* tersebut tentunya mereka akan menggunakan *e-filing* atau dengan kata lain keamanan dan kerahasiaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap penggunaan *e-filing*. Persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan dan persepsi kecepatan secara bersama berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-filing* Ricky, dkk (2014).

Teknologi akan merubah produktivitas seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung. Begitu pula dalam penggunaan teknologi aplikasi pajak juga dipengaruhi oleh persepsi kegunaan aplikasi pajak bagi para wajib pajak orang pribadi. Penelitian Risal (2013) menemukan penggunaan *e-filing* wajib pajak di kota Manado dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan, sedangkan sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Pada kondisi dimana wajib pajak dapat mempelajari dan menggunakan aplikasi pajak dengan cepat, efektif dan efisien, wajib pajak akan memperoleh nilai kegunaan dari aplikasi pajak. Novarina (2005), menyatakan bahwa sistem *e-filing* terbukti cepat, akurat, efisien dan efektif bagi wajib pajak karena wajib pajak dapat langsung menyampaikan Surat Pemberitaannya (SPT) secara *online* tanpa harus ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan akan menerima konfirmasi laporan yang telah disampaikan, langsung pada saat laporan tersebut diterima (*realtime*). Demikian pula dengan temuan Dewi (2009) bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, kesukarelaan berpengaruh positif terhadap minat pengguna *e-filing*. Sedangkan pengalaman, sikap, keamanan dan kerahasiaan, desain dan isi, kecepatan berpengaruh negatif terhadap minat pengguna *e-filing* di Kota Semarang.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

METODE

Untuk mengukur variabel yang akan diteliti maka digunakan instrumen penelitian seperti pada tabel 2. Dalam penelitian ini, konsep yang diukur pada skala ordinal. Pembobotan kuesioner untuk variabel penggunaan *e-filing* menggunakan skala likert. Pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Populasi berjumlah 302 dan sampel yang digunakan sebanyak 75 responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan telah melalui uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji normalitas.

Tabel.2. Pengembangan Variabel dan Indikator

No	Variabel	Pengertian	Indikator	No instrumen
1.	Variabel Y Penggunaan <i>e-filing</i>	Penggunaan <i>e-filing</i> merupakan suatu hal yang dilakukan secara terus-menerus.	- Keputusan menggunakan sistem.	1
			- Sikap menerima atau menolak.	2
2.	Variabel X1 Kesiapan Teknologi	Kesiapan teknologi penerimaan dari individu untuk siap menerima perkembangan teknologi	- Koneksi internet yang baik.	1
			- Sarana dan fasilitas software dan hardware yang baik.	2
			- Sumber Daya Manusia yang paham teknologi.	3
3.	Variabel X2 Keamanan dan Kerahasiaan	Keamanan dan Kerahasiaan merupakan seberapa kuat sistem teknologi untuk menjaga	- Pelaporan pajak aman.	1
			- Layanan dan pelaporan memberikan tingkat jaminan tinggi.	2

No	Variabel	Pengertian	Indikator	No instrumen
		keamanan dan kerahasiaan data	- Menjaga kerahasiaan data. - Tidak khawatir dengan keamanan. - Permasalahan keamanan dan kerahasiaan tidak mempengaruhi dalam pelaporan pajak.	3 4 5
4.	Variabel X3	Persepsi kegunaan merupakan bagaimana suatu manfaat dari pemakaian sistem	- Penggunaan <i>e-filing</i> dapat meningkatkan performa pelaporan pajak. - Penggunaan <i>e-filing</i> dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak.	1 2
5.	Variabel X4	Persepsi kemudahan merupakan ukuran individu mempelajari dengan mudah.	- Mudah mempelajari <i>e-filing</i> . - Mudah menggunakan <i>e-filing</i> . - Mudah berinteraksi. - Mudah beradaptasi. - Mudah menjadi terampil. - Secara umum mudah digunakan.	1 2 3 4 5 6

Sumber : Desmayanti (2012)

Adapun persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis melalui uji analisis regresi linear berganda dilakukan, sebelumnya untuk memenuhi persyaratan pengujian telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji normalitas. Hingga dapat diketahui persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = 2,211 + 0,258X_1 + 0,026X_2 + 0,117X_3 + 0,019X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan diatas, diketahui bahwa konstanta sebesar 2,211 artinya jika tidak ada kenaikan dari nilai variabel bebas maka nilai variabel terikat adalah 2,211. Koefisien regresi linier variabel kesiapan teknologi meningkat maka mengakibatkan penggunaan *e-filing* meningkat sebesar 0,258. Koefisien regresi linier variabel keamanan dan kerahasiaan meningkat maka mengakibatkan penggunaan *e-filing* meningkat sebesar 0,026. Koefisien regresi linier persepsi kegunaan meningkat mengakibatkan penggunaan *e-filing* meningkat sebesar 0,117. Dan koefisien regresi

linier persepsi kemudahan meningkat maka mengakibatkan penggunaan *e-filing* meningkat sebesar 0,019.

Dari table berikut dapat diketahui bahwa nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,522, ini berarti bahwa hubungan antara variabel kesiapan teknologi (X1), keamanan dan kerahasiaan (X2), persepsi kegunaan (X3), persepsi kemudahan (X4) terhadap penggunaan *e-filing* sebesar 52,2% ini bermakna bahwa hubungan yang terjadi antara penggunaan *e-filing* dengan kesiapan teknologi, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan adalah sedang. Dari tabel 4 diatas nilai R square (R^2) adalah sebesar 0,273. Hal ini berarti 27,3% perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Medan Belawan dipengaruhi oleh variabel kesiapan teknologi, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sedangkan sisanya 72,7% perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Medan Belawan dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.522 ^a	.273	.231	1.01396	.273	6.570	4	70	.000	1.309

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

Nilai signifikansi pada tabel 5 menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kesiapan teknologi dengan penggunaan *e-filing*. Sedangkan untuk variabel keamanan dan kerahasiaan, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan tidak ditemukan adanya pengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil pengujian secara simultan dan signifikan antara kesiapan teknologi, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan secara bersama-sama mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Medan Belawan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lisa (2014) yang mengangkat judul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya menyebutkan bahwa kesiapan teknologi berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya. Penelitian Desmayanti (2012) yang mengangkat judul faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* di kota Semarang menyebutkan bahwa kesiapan teknologi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Namun tidak sejalan dengan penelitian Salim (2012) yang mengangkat judul faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* di KPP Madya Jakarta Pusat menyebutkan bahwa kesiapan teknologi tidak mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Kesiapan teknologi dengan indikator tersedianya sarana *software* dan *hardware* yang baik dan sangat berpengaruh

secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Secara optimal telah tersedianya perangkat komputer dan *internet* di setiap kantor maupun di rumah membuat wajib pajak semakin mudah untuk menyampaikan SPT secara *online*

Tabel 5. Hasil Uji Korelasi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.211	.565		3.914	.000		
X1	.258	.078	.393	3.289	.002	.728	1.374
X2	.026	.075	.050	.347	.730	.496	2.016
X3	.117	.127	.127	.923	.359	.549	1.821
X4	.019	.062	.053	.309	.758	.360	2.777

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Perhitungan SPSS

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.019	4	6.755	6.570	.000 ^a
	Residual	71.968	70	1.028		
	Total	98.987	74			

a. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

Variabel keamanan dan kerahasiaan tidak mampu dibuktikan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Medan Belawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Titis (2011) yang mengangkat judul analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* di kota Semarang menyebutkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Demikian pula penelitian Dewi (2009) yang meneliti di kota Semarang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Namun tidak sejalan dengan penelitian Desmayanti (2012) yang melakukan penelitiandi kota Semarang menyebutkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Variabel keamanan dan kerahasiaan dengan indikator pemanfaatan layanan dan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat memberikan tingkat jaminan

yang tinggi, layanan pelaporan aman, menjaga kerahasiaan, tidak khawatir masalah keamanan *e-filing* dan permasalahan yang terjadi yang dapat mempengaruhi wajib pajak tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Dikarenakan tidak adanya jaminan keamanan dan kerahasiaan yang diberikan oleh pihak ASP pada sistem *e-filing*, sehingga wajib pajak kurang berminat untuk menggunakan *e-filing* dan wajib pajak lebih merasa aman dan puas dengan menyampaikan SPT Tahunan secara langsung ke KPP tanpa ada resiko.

Penelitian ini juga tidak berhasil menemukan pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Medan Belawan. Bertentangan dengan penelitian Lisa (2014) dan Dewi (2009) yang menemukan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Dari hasil ini diketahui bahwa ternyata persepsi kegunaan dengan indikator meningkatkan performa pelaporan pajak dan meningkatkan efektivitas pajak tidak mempengaruhi terhadap penggunaan *e-filing*. Dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada wajib pajak sehingga wajib pajak kurang mengetahui manfaat apa saja ketika kita menyampaikan SPT secara online dan realtime serta apabila sewaktu-waktu internet mengalami error atau down datanya tidak terekam di database Dirjen Pajak itu akan memakan banyak waktu untuk mencobanya lagi.

Dilihat dari aspek persepsi kemudahan, penelitian ini tidak berhasil menemukan adanya pengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Medan Belawan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Desmayanti (2012) dan Risal (2013) yang mampu menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Dari hasil ini diketahui bahwa ternyata persepsi kemudahan dengan indikator mudah mempelajari penggunaan *e-filing* ternyata tidak mempengaruhi terhadap penggunaan *e-filing*. Dikarenakan wajib pajak kurang penguasaan terhadap komputer, terhadap internet atau masih gagap internet (gaptek) dan wajib pajak juga merasa belum paham dalam menggunakan *e-filing*.

Dari hasil uji F penelitian ini berhasil menemukan bahwa kesiapan teknologi, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dalam penelitian ini secara bersama-sama mempengaruhi penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Medan Belawan. Sesuai dengan penelitian Lisa (2014) dan Salim (2013) yang melakukan penelitian tentang penggunaan *e-filing* di Surabaya dan Jakarta Pusat yang telah membuktikan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi dan pengalaman secara bersama-sama mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Untuk hasil uji determinasi diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,273. Hal ini berarti 27,3% dipengaruhi oleh variabel kesiapan teknologi, variabel keamanan dan kerahasiaan, variabel persepsi kegunaan dan variabel persepsi kemudahan dan 72,7% dipengaruhi oleh variabel ekspektasi kinerja, variabel ekspektasi usaha, variabel kesukarelaan, variabel kompleksitas, variabel pengalaman, variabel kecepatan, variabel kepuasan pengguna, variabel kerumitan, variabel sikap, variabel desain dan konten, dan variabel persepsi kebermanfaatannya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil uji F ditemukan bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel kesiapan teknologi, variabel keamanan dan kerahasiaan, variabel persepsi kegunaan, variabel persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Medan Belawan. Sedangkan dari hasil uji t penelitian ini berhasil membuktikan bahwa variabel kesiapan teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Namun tidak berhasil menemukan adanya pengaruh variabel keamanan, persepsi kegunaan dan kerahasiaan, dan persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini diharapkan akan menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak terutama KPP Pratama Medan Belawan agar lebih gencar mensosialisasikan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT kepada para wajib pajak, agar para wajib pajak lebih mengerti dan mudah memahami semua hal tentang *e-filing*, yakni terhadap *e-filing* sebagai sarana mudah dalam melaporkan atau menyampaikan SPT, dan dapat menggunakan *e-filing* dengan mudah, karena masih banyak wajib pajak yang belum terbiasa dengan teknologi informasi. Selain itu Direktorat Jenderal Pajak terutama KPP Pratama Medan Belawan juga harus menempatkan tenaga-tenaga yang terampil dan betul-betul menguasai sistem baru tersebut. Diharapkan Direktorat Jenderal Pajak meningkatkan kinerja sistem, sehingga dapat mengurangi terjadinya error pada sistem *e-filing* ketika diakses oleh wajib pajak. Sedangkan bagi peneliti lain, yang ingin meneliti dengan topik yang sama selanjutnya agar menambahkan variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus N. Jatmiko. (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Semarang). Tesis Program S2 Magister Akuntansi Universitas Diponegoro. Tidak Dipublikasikan.
- Amijaya, Gilang Risky. (2010). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Amoroso, D. L. and 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.
- Arfan Ikhsan. (2013). *Akuntansi Keperilakuan*. Cetakan Pertama. Bandung: Citapustaka Media.
- Azuar, Irfan dan Saprial. (2014) *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. Medan: UMSU Press.

- Bobek, D., Richard C. Hatfield. (2003). An Investigation of Theory of Planned Behavior ahn the Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*.
- Chau., Hu. (2002). Influence of Computer Attitude and Selfefficacy on IT Usage Behavior. " *Journal of End User Computing* (13:1), PP. 26-33.
- Darmayanti, Theresia Woro. (2004). Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Volume X No. 1, 109-128.
- Dewi, A.A. Ratih Kkhomalyana. (2009). Analisis Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling. Skripsi Tidak Dipublikasikan,Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2004). Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2005). Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2007). Undang–Undang No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Jakarta.
- Djoko Muljono. (2010). *Panduan Brevet Pajak–Akuntansi Pajak dan Ketentuan Umum Perpajakan*. Jakarta: Andi
- Esy Desmayanti. (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.
- Etty. (2012). *Perpajakan Brevet A dan B*. Jakarta: Pustaka Yustisia.
- Husein Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Cetakan ke XI. Jakarta: Rajawali Pers.
- Imam Ghozali. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan ke IV. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Jalaludin Rachmat. (1996). *Psikologi Komunikasi*. Surabaya: Remaja Rosdakarya.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kirana. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Laudon, Kenneth C., Laudon, Jane P. (2005). *Sistem informasi Manajemen*. Edisi Enam. Yogyakarta : Andi.

- Lina. (2007). Pengaruh Perbedaan Individual dan Karakteristik Sistem Informasi Pada Penerimaan Penggunaan Teknologi Informasi dalam e-library. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 22 No. 4.
- Lisa, Agus. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Di Surabaya. *Jurnal Tax and Accounting Review*. Universitas Kristen Petra. Vol. 4 No. 1.
- Nurul. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Nominal*. Universitas Negeri Yogyakarta. Vol. 1 no. 1.
- Novarina, Ayu Ika. (2005). Implementasi Electronic Filing System (e-filing) dalam proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia. *Thesis tidak dipublikasikan*. Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro.
- Pratama, Agustyan. (2008). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Ricky, Jenny dan Inggriani. (2014). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing*. *Jurnal EMBA*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol. 2 No. 3, September 2014.
- Risal. (2013). *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Wajib Pajak di Kota Manado*. *Jurnal EMBA*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.1 No. 3, September 2013.
- Salim, E. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Pusat)*. *Jurnal Akuntansi*, 1-15.
- Santoso, Singgih. (2010). *Statistik Multivariat*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Susanto, Nugroho Agung. (2011). *Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak*. Tesis dipublikasikan, Magister Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Titis, Winna. (2011). *Analisa Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan e-filing*. (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang). Semarang. Universitas Diponegoro.
- www.cnnindonesia.com Galih Gumelar. (2015). Minim Sosialisasi E-Filing Kantor Pajak Diserbu Pelapor SPT. Diakses 08 September 2015.
- www.liputan6.com Fiki Ariyanti. (2015). Wajib Pajak Masih Takut Laporkan SPT Pakai e-filing. Diakses 15 September 2015.