

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSITAS PERILAKU DALAM  
PENGUNAAN *E-FILING* TERHADAP WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BADUNG SELATAN**

**NI KADEK YURITA HASARI**

**Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar**

**Abstrak**

*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan baik SPT masa maupun SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *Application Service Provider* (ASP). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* terhadap wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen yaitu intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*, sedangkan variabel independennya yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Respondennya adalah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT menggunakan *e-Filing* di KPP Pratama Badung Selatan dengan metode *Convenience Sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-Filing* di KPP Pratama Badung Selatan. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinieritas. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Persepsi Kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* terhadap wajib pajak orang pribadi. 2) Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* terhadap wajib pajak orang pribadi. 3) Pengalaman tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* terhadap wajib pajak orang pribadi. 4) Keamanan dan Kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* terhadap wajib pajak orang pribadi. 5) Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* terhadap wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci** : *e-Filing*, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Pengalaman, Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak.

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penerimaan pajak berasal dari iuran yang harus dibayar oleh rakyat sebagai konsekuensi berlakunya Undang-Undang. Melalui perkembangan teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi yang lebih cepat, akurat, dan relevan. Direktorat Jenderal Pajak memperkenalkan modernisasi dalam administrasi pajak salah satunya adalah *Electronic Filing System* (*e-filing*). Hal tersebut untuk menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas wajib pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, dan untuk mengurangi biaya pemrosesan administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Yuesti, 2018).

Peraturan mengenai sistem *e-filing* didasarkan pada Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014. Dengan adanya layanan *e-filing* dapat mempermudah wajib pajak, pelaporan SPT dapat dilakukan dari rumah atau tempatnya bekerja (Noviandini, 2012).

Sumbangsih pajak bagi penerimaan Negara semakin meningkat dari tahun ke tahun. Kekayaan alam Indonesia sudah tidak dapat diandalkan sebagai sumber utama pendapatan Negara. Penerimaan Negara dari sektor pajak pada tahun 2017 sebesar Rp 1.498,9 Triliun. ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)).

Tercapainya penerimaan negara dari sektor pajak senilai Rp 1.498,9 triliun pada tahun 2017 ini tidak terlepas dari peran Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas mengamankan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas mengamankan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak harus mengoptimalkan program-program yang dapat meningkatkan penerimaan pajak (Kirana, 2010).

Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, berbagai terobosan yang terkait dengan teknologi informasi dalam kegiatan perpajakanpun terus dilakukan, dengan tujuan untuk memudahkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Beberapa perubahan bentuk layanan kepada wajib pajak yang diberikan oleh DJP dalam hal modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah dengan adanya pelayanan berupa sebuah sistem pembayaran pajak dengan sistem online (*e-Billing*), pendaftaran NPWP (*e-Registration*), pembuatan faktur pajak elektronik (*e-Faktur*) dan pelaporan SPT secara *online* dan *realtime* melalui *e-Filing* (Dewi dan Noviari, 2018).

*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan baik SPT masa maupun SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *Application Service Provider* (ASP) serta dapat juga diakses melalui [www.efiling.pajak.go.id](http://www.efiling.pajak.go.id) yang telah terintegrasi dalam layanan DJP *online* (Pandiangan, 2014). *E-Filing* merupakan salah satu bagian dari modernisasi administrasi perpajakan, dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *E-Filing* juga membantu karena ada media pendukung dari ASP yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (Laihad, 2013).

Selain mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, penerapan *e-Filing* juga dapat mengatasi beberapa masalah yang di hadapi oleh DJP. Masalah tersebut antara lain, beban administrasi yang besar bagi DJP dalam melakukan penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun. Namun saat ini, mayoritas wajib pajak belum menerapkan *e-Filing*. Hal tersebut dikarena sosialisasi dari DJP yang kurang dan rendahnya pengetahuan wajib pajak mengenai teknologi baru (internet) untuk melaporkan pajaknya. Sehingga wajib pajak beranggapan bahwa menggunakan *e-Filing* akan lebih susah daripada dengan manual. Padahal dengan menggunakan *e-Filing* akan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT dan keakuratannya terjamin (Wahyuningtyas, 2016).

*E-filing* memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak karena wajib pajak tidak diharuskan untuk mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, kelebihan lain yang dapat dirasakan wajib pajak melalui *e-filing* yaitu penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja, tidak mengeluarkan biaya yang mahal, praktis, serta memiliki perhitungan yang akurat dan lengkap karena perhitungannya menggunakan sistem (Wibisono, 2014).

Menurut Dewi (2009) dalam penelitian Putra, dkk. (2013), jika partisipasi wajib pajak dalam Menggunakan *e-Filing* masih rendah maka akan mengakibatkan return yang diterima DJP juga rendah. DJP akan mengalami kerugian karena sudah mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk menciptakan sistem informasi tersebut.

Wajib pajak yang sudah menggunakan *e-Filing* tidak mau melanjutkan lagi untuk menggunakannya. Wajib pajak pun kembali ke pelaporan secara manual, dikarenakan sebagian wajib pajak merasa masih sulit dalam menggunakan *e-Filing*. Kemudian wajib pajak juga menganggap bahwa menggunakan *e-Filing* itu mahal, kurang praktis, dan rumit (Prakarsa, 2016).

Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas berlakunya *e-Filing* oleh pemerintah, khususnya DJP. Beberapa penelitian mengenai pengaruh perilaku wajib pajak dalam

menggunakan *e-Filing* telah dilakukan. Namun, hasil penelitian masih menunjukkan ketidak konsistenan. Penelitian ini bertujuan menguji kembali pengaruh perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Pengaruh perilaku wajib pajak yang diuji dalam penelitian ini adalah Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Pengalaman, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak.

Terdapat sejumlah penelitian yang mengungkapkan pengaruh perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*. Penelitian dari Laihad (2013) menyebutkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*, dan sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Sedangkan menurut Salim (2013) menyatakan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*.

Susanto (2011) menyebutkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Kemudian menurut Wowor, dkk. (2014) menyatakan bahwa persepsi pengalaman berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Sedangkan menurut Salim (2013) menyatakan bahwa pengalaman tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Selanjutnya menurut Desmayanti dan Zulaikha (2012) menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan kesiapan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Sedangkan menurut Salim (2013) menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Selain itu, Putra, dkk. (2013) menyatakan bahwa persepsi kegunaan *e-Filing* memiliki pengaruh positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-Filing*. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Davis (1989) dalam Putra, dkk. (2013), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) bahwa dengan menggunakan sistem dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna sehingga pengguna akan dapat meningkatkan kinerja mereka.

Lalu menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-Filing*. Kemudahan menggunakan *e-Filing* tidak hanya kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem, tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan. Pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual seperti yang dikemukakan oleh Pratama (2008) dalam Putra, dkk. (2013).

Fenomena dan kasus-kasus yang sedang terjadi di Indonesia sekarang ini sering sekali terjadi kejahatan yang memanfaatkan sistem teknologi informasi (*cyber crime*) membuat wajib pajak memiliki krisis kepercayaan akan teknologi informasi ini, mereka memiliki ketakutan apabila data-data yang mereka input atau yang mereka laporkan bisa saja disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal ini membuat wajib pajak merasa tidak aman untuk menggunakan sistem *e-Filing* dan khawatir akan bocor kerahasiaannya, oleh karena itu tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap keamanan dan kerahasiaan suatu informasi menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi minatnya terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Wibisino (2014), serta Wowor (2014) yang menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan dapat mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Keamanan dan kerahasiaan seharusnya merupakan faktor yang dapat berpengaruh

Pada kenyataannya, menggunakan *e-Filing* merupakan hal yang baru bagi wajib pajak. Wajib pajak diharuskan dapat menerapkan *e-Filing* dalam melaporkan pajaknya agar efektif dan efisien bagi wajib pajak dan DJP. Oleh karena itu, diperlukan perilaku-perilaku wajib pajak sebagai tolak ukur dalam penggunaan *e-Filing*, agar wajib pajak paham tentang menggunakan *e-Filing* dan mau menggunakan *e-Filing*.

Penelitian mengenai pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing* wajib pajak ini telah dilakukan oleh Penelitian Gunawan (2015). Penelitian tersebut membahas tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan

kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian Gunawan (2015), dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan menambahkan variabel, yaitu Pengalaman. Variabel pengalaman ditambahkan untuk dapat memperjelas hasil penelitian, selain itu masih terdapat perbedaan hasil pada penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini akan menganalisis tentang persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Sehingga dalam penelitian ini rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e- Filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e- Filing*?
3. Apakah pengalaman berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*?
4. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*?
5. Apakah tingkat kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e- Filing*.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e- Filing*.
3. Untuk menguji pengaruh pengalaman terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e- Filing*.
4. Untuk menguji pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e- Filing*.
5. Untuk menguji pengaruh tingkat kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Mahasiswa  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa di bidang perpajakan. Terlebih dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)  
Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan. Sehingga wajib pajak yang melaporkan pajaknya akan merasa nyaman dalam menggunakan layanan yang sudah disediakan oleh DJP.

3. Bagi Fakultas dan Universitas  
Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah dalam rangka menambah ilmu pengetahuan serta sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.
4. Bagi Wajib Pajak  
Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan referensi bagi wajib pajak dalam penyampaian SPT menggunakan *e-Filing*. Sehingga wajib pajak akan lebih paham mengenai penggunaan *e-Filing* dan dapat menggunakan layanan tersebut dengan baik.

## **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Landasan teori**

#### **2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model yang disusun oleh Davis (1989) dalam Desmayanti, Zulaikha (2012) yaitu suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan teknologi informasi yang dimaksud adalah *e-Filing*.

Salim, 2013 menyatakan bahwa, sikap individu atau reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi tersebut dapat bermacam-macam. Reaksi tersebut dapat digambarkan dengan intensitas atau tingkat penggunaan teknologi. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam menggunakan dan memanfaatkan sistem informasi yang dikembangkan.

David (2009) dalam Putra, dkk. (2013) menyatakan bahwa TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*), yaitu dengan menggunakan sistem tersebut (*e-Filing*) akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Manfaatnya adalah akan meningkatkan performa pelaporan pajak, meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, dan menyederhanakan pelaporan pajak. Sedangkan faktor kedua adalah Persepsi Kemudahan dalam menggunakan teknologi (*ease of use*), yaitu Wajib Pajak

merasa mudah dalam menjalankan sistem tersebut (*e-Filing*). Kemudian *e-Filing* mudah untuk dipelajari sendiri dan Wajib Pajak mudah beradaptasi dengan adanya *e-Filing*. Tujuan dari TAM yaitu memberikan penjelasan terhadap faktor-faktor yang menjadi penentu penerimaan sistem informasi yang lebih umum sifatnya, sehingga dapat menjelaskan perilaku pengguna.

*Technology Acceptance Model (TAM)* dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar hipotesis pertama dan hipotesis kedua. Dimana persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan menggunakan teknologi informasi (*Perceived Ease Of Use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan Teknologi Informasi. Selanjutnya akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi (*Intention*).

#### **2.1.2 *Task Technology Fit (TTF)***

*Task Technology Fit* dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). *Task Technology Fit* menjelaskan bagaimana teknologi berdampak dalam membantu individu mengerjakan tugas. Secara langsung teori ini berpegang bahwa teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna. *Task Technology Fit (TTF)* merupakan korespondensi antara tugas, kemampuan individu, dan fungsi teknologi. Artinya kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tersebut didukung adanya teknologi.

Menurut Goodhue dan Thompson (1995) keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut, kemudahan bagi pemakai, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Goodhue dan Thompson (1995) menyatakan bahwa pemakai akan memberikan nilai evaluasi yang positif tidak hanya karena karakteristik sistem yang melekat, tetapi lebih pada sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan tugas pemakai.

Maka dalam penelitian ini *Task Technology Fit* (TTF) dijadikan sebagai dasar hipotesis pertama yang menyinggung bahwa wajib pajak akan menggunakan *e-filing* karena sistem *e-filing* tersebut dirasakan memberikan manfaat yang positif bagi para wajib pajak tersebut, sehingga persepsi kegunaan berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak.

### 2.1.3 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Teori ini yang awalnya dinamai *Theory of Reasoned Action* (TRA), dikembangkan di tahun (1967), selanjutnya teori tersebut direvisi dan diperluas oleh Ajzen (1988). Mulai tahun 1980 teori tersebut digunakan untuk mempelajari perilaku manusia dan untuk mengembangkan intervensi-intervensi yang lebih mengena. *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Ajzen (1988) menambahkan konstruk yang belum ada dalam TRA, yaitu persepsi kontrol keprilakuan (*perceived behavioral control*). Chau dan Hu (2002) menambahkan konstruk ini ditambahkan dalam upaya memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam rangka melakukan perilaku tertentu.

Model *Theory of Planned Behavior* (TPB) terdiri dari tiga faktor utama yaitu keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), keyakinan normatif (*normative beliefs*), dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*).

Kemudian ketiga faktor tersebut menimbulkan adanya minat (*Intention*) yang selanjutnya akan menentukan apakah individu akan menggunakan sistem tersebut atau tidak (*Behavior*). *Theory of Planned Behavior* (TPB) digunakan sebagai dasar hipotesis kelima bahwa seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya terdapat faktor *behavioral beliefs*, yaitu hal-hal yang diyakini individu mengenai siap atau tidak siap untuk melakukan perilaku tersebut. Yang artinya dalam hipotesis kelima bahwa setiap individu siap menerima teknologi informasi wajib pajak maka individu tersebut memutuskan untuk menggunakan dan secara berkelanjutan.

### 2.1.4 **Wajib Pajak**

Wajib Pajak didefinisikan pada Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 adalah tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Salah satu kewajiban perpajakan yang dimaksud adalah pelaporan pajak secara berkala kepada Direktorat Jenderal Pajak .

Didalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 adalah tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 Ayat 1 juga membedakan Wajib Pajak menjadi tiga jenis, yaitu Wajib Pajak orang pribadi, badan, dan bendaharawan pemerintah. Ketiga Wajib Pajak ini memiliki perbedaan atas jenis pajak yang dibayarkan kepada pemerintah.

Menurut Novarina (2005), sesuai dengan *self assessment*, Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri, melakukan sendiri perhitungan pembayaran dan pelaporan pajak terutang. Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

### 2.1.5 *Electronic Filing System* (E-Filing)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak, Nomor PER-1/PJ/2014 pasal 1, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak, Nomor PER-1/PJ/2014 pasal 2, wajib pajak yang memenuhi kriteria untuk menyampaikan SPT Tahunan 1770S dan 1770SS dapat

menyampaikan SPT Tahunan secara e-filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Tata Cara untuk menyampaikan SPT menggunakan *e-filing*, yaitu sebagai berikut :

1. Mengajukan Permohonan *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)* ke Kantor Pelayanan Pajak. Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 Pasal 1, *e-FIN* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-filing*.
2. Mendaftarkan diri melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak diterbitkannya *e-FIN*.
3. Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak.
4. Mengirim SPT secara *online* apabila telah lengkap dimana seluruh elemen data digitalnya telah diisi.
5. Setelah itu wajib pajak akan menerima notifikasi atas penyampaian SPT Tahunan dan bukti penerimaan elektronik akan disampaikan kepada wajib pajak melalui alamat email. Bukti penerimaan elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunan.

Tujuan dari diciptakannya *e-Filing* adalah untuk memberikan alternatif pilihan layanan kepada Wajib Pajak dalam hal penyampaian SPT-nya. Selain dengan cara manual, Wajib Pajak juga dapat melaporkan SPT melalui internet. Secara keseluruhan dengan menggunakan *e-Filing*, pelaporan SPT akan lebih akurat dan dengan proses yang lebih cepat, sehingga lebih efektif dan efisien.

Alat kelengkapan *e-filing* berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 meliputi :

1. Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)  
ASP atau *Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
2. Surat Permohonan memperoleh *e-FIN*  
Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* adalah surat yang diajukan oleh wajib pajak sebagai permohonan untuk melaksanakan *e-filing*.
3. *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number*  
*e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat mendaftar kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan *e-filing*. *e-FIN* ini tidak sama dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
4. *Digital Certificate*  
*Digital Certificate* adalah sebuah sertifikat berbentuk digital yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini mirip dengan sertifikat yang diberikan oleh pihak yang berkompeten untuk menjamin validitas transaksi saat melakukan pembayaran secara *online*. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini seperti sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan NPWP tertentu pula.
5. e-SPT  
e-SPT adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT. e-SPT ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di KPP dimana wajib pajak terdaftar. e-SPT ini juga dapat dibeli melalui layanan pajak.
6. Bukti Penerimaan e-SPT  
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 *off line*.

### 2.1.6 Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan adalah Surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan Wajib Pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mujiyati dan Aris, 2013). Jenis Surat Pemberitahuan menurut Mujiyati dan Aris (2013 : 24) terdiri dari :

- 1) Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan dan atau pembayaran pajak dalam masa pajak atau pada suatu saat.
- 2) SPT Tahunan (SPT Tahunan) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang dalam suatu tahun pajak.

Fungsi Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan menurut Muqodim (1999 : 77) terdiri dari :

1. Sebagai sarana untuk melaporkan, melaksanakan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang terutang
2. Laporan tentang pemenuhan pembayaran pajak yang telah dilaksanakan sendiri dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak
3. Laporan pembayaran dari pemotong/pemungut tentang pemotongan/pemungutan pajak orang atau badan lain.
4. Merupakan alat peneliti atas kebenaran perhitungan pajak terutang yang dilaporkan Wajib Pajak.

### 2.1.7 Prosedur Penyampaian SPT Melalui *E-Filing*

Sugihati (2011) menyatakan bahwa Proses penyampaian SPT secara *on-line* lewat internet akan melibatkan tiga pihak yaitu :

1. Wajib pajak itu sendiri
2. Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP); dan
3. Direktorat Jenderal Pajak lewat Kantor Pelayanan Pajak.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-Filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak, tata cara penyampaian SPT secara *e-Filing* adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* atau melaksanakan *e-Filing* kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
2. Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan *e-FIN*
3. Wajib Pajak mendaftar ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan meminta *Digital Certificate* ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
4. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan *Digital Certificate* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
5. Wajib Pajak melakukan *e-Filing* ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak
6. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan *e-SPT* yang mengandung informasi berupa : NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.
7. Wajib Pajak menyampaikan *print out* dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan elektronik, ditandatangani dan dilampiri sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Pajak.

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2014 pasal 1, mendefinisikan bahwa Formulir SPT Tahunan 1770S adalah bentuk formulir SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi bagi Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih



pemberi kerja dari dalam negeri lainnya dan/ atau yang dikenakan Pajak Penghasilan final dan/ atau bersifat final. Sedangkan Formulir SPT Tahunan 1770SS adalah bentuk formulir SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi bagi Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari RP 60.000.000,00 setahun.

### 2.1.8 Persepsi Kegunaan

Wiyono (2008) mendefinisikan persepsi kegunaan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Menurut Desmayanti (2012) persepsi kegunaan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem. Jika individu menginterpretasikan bahwa *e-filing* dapat menguntungkan maka secara langsung wajib pajak akan menggunakan sistem *e-filing*. Sebaliknya jika individu merasa kurang percaya atau tidak mengetahui manfaat dari sistem *e-filing* maka wajib pajak akan ragu untuk menggunakannya.

Chang, et al. (2005) dalam Desmayanti (2012) menemukan bahwa manfaat penggunaan sistem tidak berdampak langsung pada niat tetapi memiliki signifikan pada sikap, yang akibatnya berdampak pada perilaku berniat menggunakan sistem. Menurut Chin dan Todd (1995) dalam Desmayanti (2012) persepsi kegunaan dapat dibagi kedalam dua kategori yaitu persepsi kegunaan dengan estimasi satu faktor dan dua faktor.

Persepsi kegunaan dengan estimasi satu faktor memberikan indikator tentang kegunaan sistem teknologi yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah bermanfaat, menambah produktifitas, mempertinggi efektivitas, meningkatkan kinerja pekerjaan. Persepsi kegunaan dengan estimasi dua faktor oleh Chin dan Todd (1995) dibagi menjadi dua kategori yaitu kebermanfaatan dan efektivitas. Dimensi kebermanfaatan meliputi menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas. Dari segi efektivitas meliputi mempertinggi efektivitas, mengembangkan kinerja pekerjaan.

### 2.1.9 Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1998). Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem dapat semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Pratama, 2008 dalam Kirana, 2010).

Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian persepsi kemudahan penggunaan ini merujuk pada keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan atas *e-filing* berarti bahwa wajib pajak tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan pelaporan SPT melalui *e-filing* karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan.

Suatu sistem yang digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

### 2.1.10 Pengalaman

Pengalaman dalam suatu Teknologi Informasi (TI) dapat didefinisikan sebagai bentuk pengetahuan pengguna (*user*) yang diperolehnya ketika pengguna pernah menggunakan teknologi informasi tersebut sebelumnya. Maka dalam hal ini pengguna dapat memutuskan apakah dia berminat untuk menggunakan teknologi informasi tersebut (Putra, dkk. 2013).

Pratama (2008) dalam Putra, dkk. (2013) menyatakan bahwa ada hubungan yang kuat antara seseorang yang memiliki banyak pengalaman terhadap suatu teknologi dan perilakunya terhadap teknologi yang mirip. Adanya perbedaan yang signifikan antara pengguna berpengalaman dan yang tidak berpengalaman terhadap teknologi yang sejenis. Pengguna yang berpengalaman akan cenderung merasa senang dan mudah dalam menggunakan teknologi tersebut. Sedangkan pengguna yang tidak berpengalaman akan merasa sukar dalam menggunakan teknologi tersebut.

### **2.1.11 Keamanan dan Kerahasiaan**

Sugihanti (2012) menyatakan bahwa, salah satu alasan lain mengapa pengguna memilih untuk menggunakan Sistem Informasi (SI) adalah karena jaminan keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) telah dicatat dalam berbagai penelitian perbankan. Kerahasiaan (*secrecy*) adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut (Wibisono dan Toly, 2014).

Keamanan dan kerahasiaan menjadi salah satu keunggulan dari penyampaian SPT secara elektronik. Pihak ASP menggunakan bentuk sekuriti yang paling aman berdasarkan *Public Key Infrastructure* (PKI). Data digital pelaporan pajak yang terkirim melalui jaringan komunikasi ASP tersebut akan mengalami proses acak (*encryption*) sehingga hanya sistem komputer DJP yang dapat menerjemahkan data acak tersebut. Verifikasi juga dilakukan untuk memastikan bahwa dalam perjalanan, data tersebut tidak mengalami perubahan dari data asli yang dikirim, untuk menjamin keabsahan data. (Wiratama, 2012).

### **2.1.12 Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak**

Menurut Rizky, dkk. (2015) menyatakan bahwa Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-Filing*. Jadi dapat disimpulkan, jika Wajib Pajak dapat menerima adanya teknologi baru, maka Wajib Pajak pasti akan menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan pajaknya. Selain itu, apabila tingkat kesiapan teknologi itu tinggi, yaitu internet dan komputer maka Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* juga akan meningkat.

Tidak semua Wajib Pajak menggunakan akses internet dalam menjalankan kegiatan bisnisnya karena itulah internet juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing*. Kesiapan teknologi tersebut dapat dilihat dari kemampuan Sumber Daya Manusia dalam menggunakan teknologi informasi, tersedianya koneksi internet dan sarana dan fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dapat memproses transaksi dengan tepat, setiap saat dan sesuai dengan kebutuhan. (Wibisono dan Toly, 2014).

### **2.1.13 Intensitas Perilaku dalam Penggunaan E-filing**

Intensitas perilaku merupakan kelanjutan dari minat (*intention*) dimana minat adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Jadi, intensitas adalah perilaku individu dalam melakukan suatu hal secara terus menerus. Menurut *Theory Planned of Behavior* (TPB) intensitas perilaku termasuk tahapan *behavior*. Tindakan atau perilaku yang dimaksud yaitu intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*. Seperti yang diungkapkan dalam penelitian Lai (2008) dalam desmayanti (2012) bahwa Kejelasan Pekerjaan (*clarity of job sequence*), Kecepatan (*display speed*), Kenyamanan (*convenience to life*), Kecukupan Informasi (*adequacy of description*) yang berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Kepuasan (*perceived satisfaction*). Persepsi kepuasan oleh pengguna inilah yang berkembang menjadi Intensitas Perilaku Penggunaan.

Manfaat penggunaan *e-filling* adalah 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 (Gowinda, 2010), sehingga dengan begitu banyak wajib pajak yang sudah menggunakannya berkeinginan untuk menggunakannya kembali pada saat pelaporan pajaknya di masa depan atau secara intensitas.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada umumnya sudah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, diantaranya :

- 1) Kirana (2010) melakukan penelitian tentang *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasional. Sedangkan variabel terikatnya adalah Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* di Semarang. Hasil penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem, penggunaan sistem secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kemudian kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Penggunaan sistem, kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap dampak individual. Dan dampak individual berpengaruh positif terhadap dampak organisasional.
- 2) Susanto (2011) melakukan penelitian tentang *Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, norma subyektif, pengalaman, persepsi resiko, persepsi kemampuan mengontrol, jenis kelamin. Sedangkan variabel terikatnya adalah penerapan sistem *e-filing* Direktorat Jenderal Pajak. Hasil penelitian ini adalah persepsi kemudahan mempengaruhi persepsi kegunaan dan akhirnya mendorong niat Wajib Pajak (WP) untuk menggunakan *e-Filing*. Persepsi kompleksitas memiliki korelasi negatif terhadap persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan mempengaruhi niat untuk menggunakan baik secara langsung maupun tidak langsung. Norma Subyektif juga memegang peranan penting dalam mempengaruhi niat WP untuk menggunakan sistem *e-Filing*. Faktor lain yang diujikan dalam penelitian ini seperti pengalaman, persepsi resiko, persepsi kemampuan mengontrol serta jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan terhadap niat Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*.
- 3) Desmayanti dan Zulaikha (2012) melakukan penelitian tentang *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime*. Analisis data yang digunakan adalah regresi. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Wajib Pajak Badan di wilayah Kota Semarang yang melaporkan SPT Masa melalui *e-Filing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan atau *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam Menggunakan *e-Filing*. Persepsi Kemudahan atau *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*. Kerumitan atau *Complexity* (COMP) berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*. Keamanan dan kerahasiaan secara signifikan dapat berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*. Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak secara signifikan dapat berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*.
- 4) Noviandini (2012) melakukan penelitian tentang *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebasnya adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan pengguna. Sedangkan variabel terikatnya adalah penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

- 5) Putra, Alahida Irhash, dkk. (2013) melakukan penelitian tentang *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Perusahaan Manufaktur Di Kota Padang)*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan menggunakan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan. Sedangkan variabel terikatnya adalah minat perilaku untuk menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian menyatakan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, pengalaman berpengaruh positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-filing*. kompleksitas, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-filing*.
- 6) Laihah (2013) melakukan penelitian tentang *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado*. Analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan sikap. Sedangkan variabel terikatnya adalah penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini adalah persepsi kemudahan, persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Sedangkan Sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
- 7) Salim (2013) melakukan penelitian tentang *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)*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, dan pengalaman. Sedangkan variabel terikatnya adalah intensitas perilaku menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini adalah persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan persepsi kegunaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, dan pengalaman tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.
- 8) Lie dan Sadjiarto (2013) melakukan penelitian tentang *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing*. Analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kesukarelaan, dan faktor sosial. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (karyawan) yang menggunakan *e-Filing* di Kota Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesukarelaan, faktor sosial berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.
- 9) Sesa (2015) melakukan penelitian tentang *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di Kota Surabaya*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan menyampaikan SPT. Hasil penelitian ini adalah persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan menyampaikan SPT Tahunan.
- 10) Wibisono dan Toly (2014) melakukan penelitian tentang *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing Di Surabaya*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan. Sedangkan variabel terikatnya adalah minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Hasil penelitian ini adalah keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya.
- 11) Wowor, dkk. (2014) melakukan penelitian tentang *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-filing*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Pengalaman,

- keamanan dan kerahasiaan, dan kecepatan. Sedangkan variabel terikatnya adalah perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini adalah Pengalaman, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan kecepatan tidak berpengaruh terhadap perilaku dalam menggunakan *e-filing*.
- 12) Risky, dkk. (2015) melakukan penelitian tentang *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan Sistem E-Filing*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, persepsi persiapan teknologi. Sedangkan variabel terikatnya adalah intensitas perilaku dalam menggunakan sistem *e-filing*. Hasil penelitian ini adalah persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, persepsi persiapan teknologi berpengaruh terhadap Intensitas perilaku dalam menggunakan sistem *e-filing*.
  - 13) Gunawan (2015) melakukan penelitian tentang *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Sedangkan variabel terikatnya adalah intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini adalah pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan *e-filing*.
  - 14) Prakarsa (2016) melakukan penelitian tentang *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa)*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan pengguna, dan persepsi kepercayaan. Sedangkan variabel terikatnya adalah minat menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Hasil penelitian ini adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Sedangkan persepsi kepercayaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
  - 15) Alikin (2016) melakukan penelitian tentang *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing Di Kantor Pajak Pratama Surabaya Rungkut*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kesukarelaan, dan faktor sosial. Sedangkan variabel terikatnya adalah minat perilaku wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing*. Hasil penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kesukarelaan, dan faktor sosial berpengaruh secara signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing*.
  - 16) Muzdalifa (2016) melakukan penelitian tentang *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi wajib pajak, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan. Sedangkan variabel terikatnya adalah intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini adalah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi wajib pajak, kerumitan berpengaruh negatif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
  - 17) Wahyuningtyas (2016) melakukan penelitian tentang *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Sedangkan variabel terikatnya adalah intensitas

perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-filing*.

- 18) Syaninditha dan Setiawan (2017) melakukan penelitian tentang *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-Filing*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. Sedangkan variabel terikatnya adalah minat penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*.
- 19) Syahnur (2017) melakukan penelitian tentang *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan Sistem E-Filing*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi, kerumitan, Sumber Daya Manusia. Sedangkan variabel terikatnya adalah minat dalam penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini adalah persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi, Sumber Daya Manusia berpengaruh positif terhadap minat dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan kerumitan tidak berpengaruh terhadap minat dalam penggunaan *e-filing*.
- 20) Dewi dan Noviani (2018) melakukan penelitian tentang *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, dan pengalaman. Sedangkan variabel terikatnya adalah Intensitas perilaku pengguna *e-filing*. Hasil penelitian ini adalah kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, dan pengalaman berpengaruh positif terhadap Intensitas perilaku pengguna *e-filing*.

### **BAB III. KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS**

#### **3.1 Kerangka Berpikir**

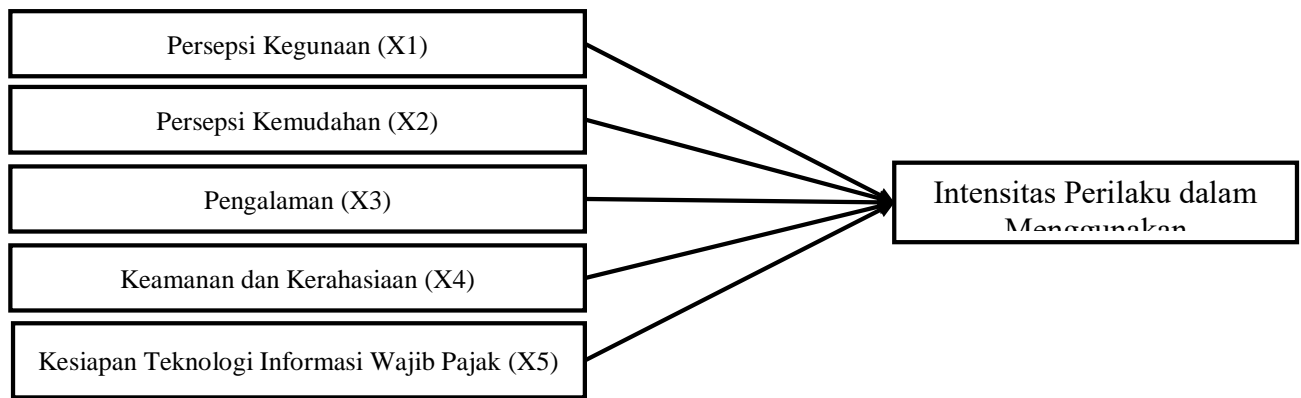
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah Persepsi kegunaan, kemudahan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak.

*Technology Acceptance Model (TAM)* dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar hipotesis pertama dan hipotesis kedua. Dimana persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan menggunakan teknologi informasi (*Perceived Ease Of Use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan Teknologi Informasi. Selanjutnya akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi (*Intention*).

*Theory of Planned Behavior (TPB)* digunakan sebagai dasar hipotesis kelima yaitu Kesiapan teknologi informasi wajib pajak, bahwa seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya terdapat faktor *behavioral beliefs*, yaitu hal-hal yang diyakini individu mengenai siap atau tidak siap untuk melakukan perilaku tersebut. Yang artinya dalam hipotesis kelima bahwa setiap individu siap menerima teknologi informasi wajib pajak maka individu tersebut memutuskan untuk menggunakan dan secara berkelanjutan.

Adapun persamaan dan perbedaan hasil penelitian sebelumnya mendorong dilakukannya penelitian kembali tentang faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi, maka dapat dibuat kerangka konseptual seperti berikut :

#### **Gambar 3.1 Kerangka Berpikir**



**Sumber : Hasil Pemikiran Peneliti (2018)**

## 3.2 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari rumusan masalah yang telah dibuat dalam penelitian. Jawaban ini masih dikatakan sebagai jawaban sementara karena jawabannya baru diperoleh dari dasar-dasar teoritis. Sesuai dengan permasalahan yang diajukan, untuk menjawab pertanyaan penelitian tersebut maka dikembangkan hipotesis-hipotesis berikut ini :

### 3.2.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-Filing*

Persepsi kegunaan adalah sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja individu (Tjini 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2015) meneliti tentang Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Alikin (2016) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi pengguna *e-Filing*. Serta di dukung penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Noviyari (2018) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku pengguna *e-Filing*.

Berhubungan dengan intensitas perilaku penggunaan *e-Filing* sebagai variabel dependen belum pernah dilakukan, namun intensitas masih termasuk di dalam *behavior* berdasarkan TPB. Dapat diambil kesimpulan bahwa semakin Wajib Pajak mempersepsikan *e-Filing* memberikan kegunaan (manfaat) terhadap peningkatan produktivitas maka, Wajib Pajak akan terus menggunakan *e-Filing*.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Persepsi Kegunaan berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

### 3.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-Filing*

Wajib Pajak menginginkan pelaporan SPT dengan *e-Filing* dilakukan dengan cara yang mudah, mudah dipahami, dan mudah dilakukan. Jika Wajib Pajak merasa bahwa menggunakan *e-Filing* itu mudah, maka pengguna *e-Filing* akan meningkat. Wang, *et al.* (2003) dalam Desmayanti dan Zulaikha (2012) dalam penelitian mengenai determinan *user acceptance* dari *internet banking* pada bank komersial di Taiwan, menghasilkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap *computer self-efficacy*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2015) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan secara signifikan dapat berpengaruh dalam menggunakan *e-Filing*. Prakarsa (2016) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kemudahan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan maka penggunaan akan tercapai. Jika

penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka pengguna sistem berpotensi akan dilakukan terus-menerus sehingga intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* dapat meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H<sub>2</sub> : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

### **3.2.3 Pengaruh Pengalaman Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-Filing***

Pengalaman dalam suatu Teknologi Informasi (TI) dapat didefinisikan sebagai bentuk pengetahuan pengguna (*user*) yang diperolehnya ketika pengguna pernah menggunakan teknologi informasi tersebut sebelumnya. Wajib Pajak dalam melaporkan SPT menggunakan *e-Filing* memerlukan suatu pemahaman dalam menggunakan teknologi terutama internet, karena Menggunakan *e-Filing* melalui media *online*. Penelitian yang dilakukan Wowor, dkk. (2014) menemukan bahwa secara parsial persepsi pengalaman berpengaruh terhadap perilaku Menggunakan *e-Filing* pada Wajib Pajak.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningtyas (2016) menyatakan bahwa pengalaman berpengaruh signifikan positif terhadap minat dalam penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H<sub>3</sub> : Pengalaman berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

### **3.2.4 Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-Filing***

Menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT belum banyak diterapkan oleh Wajib Pajak, dikarenakan Wajib Pajak merasa takut akan keamanan dan kerahasiaan datanya. Keamanan yang berarti Wajib Pajak akan terhindar dari resiko hilangnya data dan pencurian (*hacking*) data. Kemudian kerahasiaan berarti data atau informasi yang di dapat oleh Wajib Pajak tidak akan ada orang lain yang mengetahuinya dan dijamin kerahasiaannya.

Pikkarainen, et al. (2004) dalam Desmayanti dan Zulaikha (2012) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem online banking oleh pelanggan pada perusahaan perbankan di Finlandia menghasilkan bahwa *security* and *privacy* memiliki pengaruh terhadap penerimaan sistem *online banking*. Kemudian penelitian yang dilakukan Dewi dan Noviari (2018) menemukan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku pengguna *e-Filing*.

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. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H<sub>4</sub> : Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh positif terhadap Intensitas perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

### **3.2.5 Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-Filing***

Menurut Rizky, dkk. (2015) menyatakan bahwa kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-Filing*.

Penelitian yang dilakukan Gunawan (2015) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan *e-Filing*. Kemudian penelitian yang dilakukan Dewi dan Noviari (2018) juga menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku pengguna *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. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H<sub>5</sub> : Kesiapan teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

## **BAB IV. METODE PENELITIAN**

### **4.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan. KPP Pratama Badung Selatan yang beralamat di Jl. Tantular No. 4, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80234.

### **4.2 Obyek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah Faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Faktor-faktor tersebut yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak.

### **4.3 Identifikasi Variabel**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **1. Variabel Independen**

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat (Sugiyono, 2016:39). Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak.

#### **2. Variabel Dependen**

Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas/independen (Sugiyono, 2016:39). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *e-Filing*.

Pengukuran Variabel yang digunakan untuk mengukur pendapat responden adalah dengan skala *likert*. Peneliti menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap seseorang atau sekelompok orang tertentu tentang penggunaan *e-Filing*. Skala *likert* yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut : Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), Angka 2 = Tidak Setuju (TS), Angka 3 = Kurang Setuju (KS), Angka 4 = Setuju (S), Angka 5 = Sangat Setuju (SS).

## **4.4 Definisi Operasional Variabel**

### **4.4.1 Variabel Dependen/ Terikat**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*. Penerapan teknologi informasi tidak terlepas dari aspek perilaku manusia, karena berkaitan dengan masalah individu sebagai pengguna sistem tersebut. Jadi, suatu sistem tersebut dikatakan baik atau berhasil jika individu dapat menggunakan sistem tersebut dengan baik. Interaksi antara pengguna dan perangkat komputer yang digunakan sangat dipengaruhi oleh persepsi, sikap, afeksi sebagai alat berperilaku yang melekat pada diri manusia sebagai *user* (Putra, Firdaus, dan Misra ; 2013).

Intensitas perilaku merupakan ukuran kekuatan untuk menunjukkan bahwa seberapa sering Wajib Pajak melaporkan pajaknya melalui *e-Filing*. Dalam hal ini sampel yang dipilih adalah Wajib Pajak orang pribadi yang sudah menggunakan *e-Filing*. Penelitian ini menggunakan 5 skala *likert* dan 3 pernyataan. Indikator yang digunakan sebagai berikut :

- 1) Wajib pajak berniat untuk mempelajari dan memahami penggunaan *e-filing*.
- 2) Wajib pajak berniat menggunakan *e-filing* untuk pelaporan pajak.
- 3) Wajib Pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di masa depan.

- 4) Wajib Pajak selalu mencoba menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan SPT Tahunan.
- 5) Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena dapat melaporkan pajak 24 jam sehari.

#### 4.4.2 Variabel Independen/Bebas

Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Persepsi Kegunaan

Persepsi Kegunaan diperlukan untuk meningkatkan kinerja dari individu dalam penggunaan sistem informasi. Persepsi kegunaan secara langsung dapat mempengaruhi niat untuk mencoba dan menggunakan sistem *e-Filing*. Jika WP merasakan manfaatnya, ia akan berniat menggunakan sistem *e-Filing*, sebaliknya jika WP tidak merasakan manfaat sistem *e-Filing*, ia tidak akan berniat untuk menggunakannya (Susanto, 2011). Penelitian ini mengadopsi kuesioner Wahyuningtyas (2016) dengan menggunakan 5 skala *likert* dan 5 pernyataan. Indikator yang digunakan sebagai berikut :

- 1) Sistem *e-filing* meningkatkan produktivitas pelaporan pajak.
- 2) Sistem *e-filing* efektif dan efisien.
- 3) Sistem *e-filing* membantu pengisian lebih cepat.
- 4) Sistem *e-filing* mempermudah pengisian SPT.
- 5) Sistem *e-filing* menghemat waktu dalam pelaporan pajak.

##### 2. Persepsi Kemudahan

Kemudahan Menggunakan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hartono, 2007:114 dalam Salim, 2014). Jadi, seseorang tidak akan merasa terbebani oleh adanya teknologi tersebut, karena kemudahan dalam penggunaannya. Penelitian tentang *e-Filing* ini Menurut Sakti (2015 : 8) menyatakan bahwa dengan penyediaan fasilitas secara online, Wajib Pajak diberi kemudahan dalam mengakses fasilitas tersebut. Penelitian ini menggunakan 5 skala *likert* dan 5 pernyataan. Indikator yang digunakan sebagai berikut :

- 1) Interaksi wajib pajak dengan sistem *e-filing* jelas dan tidak sulit dimengerti
- 2) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem *e-filing* tersebut.
- 3) Sistem *e-filing* tidak sulit digunakan dan tidak sulit mengoperasikannya.
- 4) Sistem *e-filing* dapat diisi kapanpun dan dimanapun.
- 5) Secara keseluruhan sistem *e-filing* adalah mudah digunakan.

##### 3. Pengalaman

Pengalaman dalam suatu Teknologi Informasi (TI) dapat didefinisikan sebagai bentuk pengetahuan pengguna (*user*) yang diperolehnya ketika pengguna pernah menggunakan teknologi informasi tersebut sebelumnya. Maka dalam hal ini pengguna dapat memutuskan apakah dia berminat untuk menggunakan teknologi informasi tersebut. (Putra, Firdaus, dan Misra, 2013). Penelitian ini menggunakan 5 skala *likert* dan 5 pernyataan. Indikator yang digunakan sebagai berikut :

- 1) Wajib pajak memiliki banyak pengetahuan dalam menggunakan *e-filing*.
- 2) Wajib Pajak telah bertahun-tahun menggunakan *e-filing*.
- 3) Wajib Pajak dalam melaporkan SPT memerlukan suatu pemahaman dalam menggunakan *e-filing*.
- 4) Menggunakan sistem *e-filing* adalah pengalaman yang menyenangkan bagi Wajib Pajak.
- 5) Penggunaan *e-filing* akan terasa sulit apabila Wajib Pajak tidak memiliki pengalaman dalam menggunakan teknologi *e-filing*.

##### 4. Keamanan dan Kerahasiaan

Sugihati (2011) menyatakan bahwa, salah satu alasan lain mengapa pengguna memilih untuk menggunakan Sistem Informasi (SI) adalah karena jaminan keamanan dan kerahasiaan (*security*

*and privacy*) telah dicatat dalam berbagai penelitian perbankan. Kerahasiaan (Bahasa Inggris: *secrecy*) adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut (Wibisono dan Toly, 2014). Penelitian ini menggunakan 5 skala *likert* dan 5 pernyataan. Indikator yang digunakan sebagai berikut :

- 1) Sistem *e-filing* dapat melindungi data pribadi dari pihak yang tidak bertanggungjawab.
- 2) Sistem *e-filing* dapat melindungi informasi pribadi wajib pajak.
- 3) Layanan dan Pelaporan sistem *e-filing* memberikan tingkat jaminan tinggi.
- 4) Kemampuan Sistem *e-filing* dapat mengantisipasi masalah-masalah terkait data.
- 5) Permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-filing* tidak mempengaruhi Wajib Pajak dalam memanfaatkan pelayanan pelaporan pajak.

#### 5. Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak

Menurut Risky, Handayani, Prasetya (2015) menyatakan bahwa Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-Filing*. Jadi dapat disimpulkan, jika Wajib Pajak dapat menerima adanya teknologi baru, maka Wajib Pajak pasti akan menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan pajaknya. Selain itu, apabila tingkat kesiapan teknologi itu tinggi, yaitu internet dan komputer maka Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* juga akan meningkat. Penelitian ini menggunakan 5 skala *likert* dan 5 pernyataan. Indikator yang digunakan sebagai berikut :

- 1) Sistem *e-filing* memiliki kecepatan akses yang bagus.
- 2) Sistem *e-filing* sudah mapan.
- 3) Sistem *e-filing* dapat merespon dan memberikan konfirmasi dengan cepat.
- 4) Wajib pajak memiliki fasilitas untuk menggunakan *e-filing*.
- 5) Wajib pajak memiliki fasilitas internet yang memadai untuk menggunakan *e-filing*.

### 4.5 Jenis dan Sumber Data

#### 4.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data kuantitatif  
Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data yang kualitatif yang diangkakan (*skoring*) (Sugiyono, 2014:23). Data kuantitatif dalam penelitian ini berupa kuesioner dan data jumlah populasi wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-Filing*.
2. Data Kualitatif  
Data kualitatif yaitu data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar (Sugiyono, 2014:23). Data kualitatif dalam penelitian ini berupa elemen-elemen pernyataan yang terdapat pada kuesioner.

#### 4.5.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer  
Data primer adalah sumber data penelitian yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan tidak melalui perantara (Sugiyono, 2016:308). Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner secara tertulis dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan menggunakan *e-Filing* di KPP Pratama Badung Selatan.
2. Data Sekunder  
Data Sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2016:308). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data olahan yang berupa informasi total jumlah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-Filing*, sejarah, struktur organisasi serta uraian tugas dari KPP Pratama Badung Selatan.

**4.6 Metode Penentuan Sampel**

**4.6.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:117). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Badung Selatan yaitu 13.006 Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* di KPP Pratama Badung Selatan Tahun 2017**

Keterangan	Badan	OP (1770)	OPS (1770S)	Jumlah
KPP Pratama Badung Selatan	2.032	1.301	11.705	15.038

*Sumber : Seksi Penagihan KPP Pratama Badung Selatan*

**4.6.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016:118). Pada penelitian ini proses pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

- n = jumlah anggota sampel
  - N = jumlah anggota populasi
  - e = nilai kritis dalam penelitian adalah 0,1
- Perhitungan sampel :

$$n = \frac{13.006}{1 + 13.006 (0.1)^2}$$

$$n = 99,23$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Dapat disimpulkan bahwa untuk penentuan proporsi sampel yaitu di KPP Pratama Badung Selatan sebanyak 100 orang.

**4.7 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey melalui angket (kuesioner) guna mendapatkan data primer. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011:142). Jadi, peneliti akan memberikan kuesioner kepada responden, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan yang menggunakan *e-Filing*.

**4.8 Teknik Analisis Data**

**4.8.1 Uji Instrumen**

#### 1) Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016:52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dasar pengambilan keputusan yang valid atau tidaknya butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah apabila total nilai dari *person correlation* untuk masing-masing butir pertanyaan menunjukkan nilai diatas 0,30 maka dapat dinyatakan valid.

#### 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016 : 47), dalam pengujian peneliti mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara melihat *Cronbach Alpha* dengan signifikan yang digunakan lebih besar dari 0,70. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70.

### 4.8.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016:154). Untuk menguji normal atau tidaknya sebuah model dapat dilakukan dengan melakukan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Data dikatakan berdistribusi normal apabila koefisien Asymp.sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05.

#### 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi di temukan adanya korelasi antar sesama variabel bebas (Ghozali, 2016:103). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Korelasi antar sesama variabel bebas dapat dilihat dari *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan tidak terdapat multikolinieritas. Bila angka VIF ada yang melebihi 10 berarti multikolinieritas.

#### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134). Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan *Uji Glejser*. *Uji Glejser* dilakukan dengan membuat model regresi yang melibatkan nilai *absolute residual*, yaitu dengan meregresikan nilai *absolute residual* dengan variabel independen. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai probabilitas > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:139).

### 4.8.3 Uji Kelayakan Model

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menafsir nilai actual dapat diukur dengan *Goodnes of Fit*-nya. Secara statistic setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, uji statistic F dan uji statistik t.

#### 1) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam

menjelaskan variasi variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:97).

## 2) Uji Statistik F

Uji F berfungsi untuk melihat apakah model persamaan regresi yang dibuat layak atau tidak untuk menguji data. Jika model layak atau signifikan, maka model regresi dapat digunakan menguji data selanjutnya (Ghozali, 2016:96). Ketentuan yang digunakan adalah jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka model regresi tersebut layak digunakan untuk analisis lanjutnya.

## 3) Uji Signifikansi Parameter Individu ( Uji Statistik t)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t yang disebut juga uji signifikansi individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016:97). Uji t digunakan untuk menguji hipotesis antara satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi t dengan tingkat signifikansi yang diambil yaitu 0,05 dengan kriteria yang digunakan sebagai berikut:

- a.  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima apabila  $\text{sig. } t \leq \alpha = 0,05$ .
- b.  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak apabila  $\text{sig. } t \geq \alpha = 0,05$ .

### 4.8.4 Transformasi Data

Menurut Ridwan dan Kuncoro (2007:30), transformasi data ordinal menjadi data interval gunanya untuk memenuhi sebagian syarat analisis parametrik yang mana data setidak-tidaknya berskala interval. Data ordinal (skor kuesioner) terlebih dahulu harus ditransformasikan menjadi data interval dengan MSI (*Method of Successive Interval*) agar dapat diolah.

### 4.8.5 Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai variabel yang diteliti, yang mencakup nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai standar deviasi dari data penelitian.

### 4.8.6 Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menguji pengaruh antara variabel-variabel penelitian, maka analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda (*multiple regression*) untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2016:105). Kemudian dilakukan pengecekan dengan melakukan persamaan data untuk melihat adanya data linier atau tidak linier. Model regresi linier berganda ditunjukkan oleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

- Y : Penggunaan *e-Filing*
- $\alpha$  : Konstanta
- $\beta$  : koefisien regresi
- $X_1$  : Persepsi Kegunaan
- $X_2$  : Kemudahan
- $X_3$  : Pengalaman
- $X_4$  : Keamanan dan Kerahasiaan
- $X_5$  : Kesiapan Teknologi
- e : error

## BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 5.1 Gambaran Umum Instansi

#### 5.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Badung Selatan

Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun tidak. Cikal bakal KPP Pratama Badung Selatan adalah Kantor Inspeksi Pajak Singaraja yang berkedudukan di Jalan Ahmad Yani No. 67 Singaraja. Wilayah kerja kantor ini meliputi Bali, Nusa Tenggara Barat (NTB), Nusa Tenggara Timur (NTT). Pada tahun 1974 terjadi pemisahan wilayah kerja dengan terbentuknya Kantor Inspeksi Pajak Mataram yang membawahi wilayah Nusa Tenggara Barat, sehingga Kantor Inspeksi Pajak Singaraja bertanggungjawab pada daerah Bali dan Nusa Tenggara Timur (NTT). Sesuai dengan kondisi itu, maka setahun kemudian dibukalah Kantor Inspeksi Pajak Denpasar yang resmi terpisah dengan kantor di Singaraja dan mengambil tempat di Gedung Keuangan Negara I, Jalan Dr. Kusuma Atmaja, Renon, Denpasar, berbagi tempat dengan Kantor Lelang Negara dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak.

Dengan adanya reformasi di bidang perpajakan, maka pada tahun 1984 seluruh Kantor Inspeksi Pajak berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pada saat itu terdapat 121 KPP di seluruh Indonesia dengan 15 Kantor Wilayah (Kanwil). Pada tahun 1966, Kantor Pelayanan Pajak menempati gedung baru di Gedung Keuangan Negara II di Jalan Kapten Tantular No. 4 Renon, Denpasar, bersama-sama dengan Kantor Wilayah XIV DJP Bali, NTB, NTT dan Timor Timur serta Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Denpasar.

Pada tahun 2001, terjadi beberapa pemekaran KPP dan perubahan Kanwil. Sementara itu, pada tahun 2002, Kantor Pelayanan Pajak Badung yang sebelumnya bertanggungjawab pada Kotamadya Denpasar, Kabupaten Badung, Tabanan, Gianyar, Klungkung dan Bangli, kemudian dipecah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Denpasar Barat meliputi wilayah Tabanan, Badung, dan Kecamatan Denpasar Barat, serta KPP Denpasar Timur meliputi wilayah Kecamatan Denpasar Timur, Denpasar Selatan, Gianyar, Klungkung dan Bangli. Pada tanggal 11 Desember 2007, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di lingkungan Kanwil DJP Bali diresmikan. Awal tahun 2008 terjadi pemekaran KPP Denpasar Barat dan juga KPP Denpasar Timur. KPP Denpasar Barat pecah menjadi 4 KPP, yaitu KPP Denpasar Barat, KPP Badung Selatan, KPP Badung Utara dan KPP Tabanan. Sedangkan KPP Denpasar Timur pecah menjadi 2 KPP, yaitu KPP Denpasar Timur dan KPP Gianyar. Sejak saat itu, KPP Pratama Badung Selatan resmi ada dan menjadi KPP Pratama Badung Selatan. Meskipun demikian, KPP Pratama Badung Selatan tetap berkedudukan di Gedung Keuangan Negara II di Jalan Kapten Tantular No. 4 Renon, Denpasar, bersama-sama dengan Kantor Wilayah DJP Bali dan KPP Pratama Denpasar Timur.

KPP Pratama Badung Selatan adalah instansi vertikal Kementerian Keuangan Republik Indonesia di bawah Direktorat Jenderal Pajak. KPP Pratama Badung Selatan memiliki visi yaitu menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak terbaik di wilayah Asia Tenggara, dan memiliki misi yaitu menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien. Sementara itu, tugas pokok dari KPP Pratama Badung Selatan adalah melaksanakan Penyuluhan, Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi, Pemeriksaan dan Penagihan terhadap Wajib Pajak atas Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

### **5.1.2 Wilayah Kerja KPP Pratama Badung Selatan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan adalah salah satu unit kantor pelayanan pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali. Wilayah Kerja KPP Pratama Badung Selatan terdiri dari 2 (dua) Kecamatan, yaitu Kecamatan Kuta dan Kecamatan Kuta Selatan di Kabupaten Badung Provinsi Bali. Kecamatan Kuta terdiri dari Kelurahan Tuban, Kuta, Legian, Kedonganan, Seminyak. Sedangkan Kecamatan Kuta Selatan meliputi Kelurahan Pecatu, Ungasan, Benoa, Tanjung Benoa, Kutuh, dan Jimbaran.

## **5.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian**

### 5.2.1 Deskripsi Data Sampel

Penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* terhadap wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan. Ringkasan pengiriman dan pengambilan kuesioner ditunjukkan dalam Tabel 5.1 sebagai berikut :

**Tabel 5.1**  
**Ringkasan Pengambilan Kuesioner**

Keterangan	Jumlah WPOP	Persentase WPOP
Kuesioner yang disebarkan	100	100%
Kuesioner yang tidak kembali	0	0%
Kuesioner yang dikembalikan	100	100%
Kuesioner yang digunakan	100	100%
Tingkat pengembalian kuesioner ( <i>Respon Rate</i> ) = $100/100 \times 100\% = 100\%$ Tingkat pengembalian yang digunakan ( <i>Usable Rate</i> ) = $100/100 \times 100\% = 100\%$		

*Sumber : Data Primer yang diolah (2018)*

Berdasarkan Tabel 5.1 tingkat pengembalian kuesioner wajib pajak orang pribadi sebesar 100% dan tingkat pengembalian yang digunakan sebesar 100%.

### 5.2.2 Karakteristik Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-Filing* yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Data dari penelitian diperoleh dari kuesioner yang telah disebarkan kepada responden. Berikut hasil data responden pada Tabel 5.2 sebagai berikut:

**Tabel 5.2**  
**Karakteristik Responden**

No	Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jenis kelamin :		
	Laki-laki	56	56
	Perempuan	44	44
Total		100	100
2	Umur :		
	21-30 tahun	33	33
	31-40 tahun	42	42
	41-50 tahun	17	17
	>50 tahun	8	8
Total		100	100



3	Pekerjaan :		
	PNS	48	48
	Wiraswasta/Wirausaha Pegawai Swasta	52 -	52 -
Total		100	100
4	Lama penggunaan <i>e-filing</i> :		
	< 1 tahun	49	49
	1-3 tahun	38	38
	>3 tahun	13	13
Total		100	100

Sumber : Data diolah (2018)

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden terbesar adalah laki-laki yaitu 56 orang dengan persentase 56% dan jumlah responden perempuan sebanyak 44 orang dengan persentase 44%, ini menunjukkan bahwa yang menggunakan sistem *e-Filing* dalam pelaporan pajak sebagian besar adalah laki-laki. Golongan usia yang dari responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 33 orang dengan persentase 33%, berumur 31-40 tahun sebanyak 42 orang dengan persentase 42%, berumur 41-50 tahun sebanyak 17 orang dengan persentase 17%, dan yang berumur >50 tahun sebanyak 8 orang dengan persentase 8%.

Kriteria pekerjaan untuk mengetahui pekerjaan wajib pajak yang jumlah responden memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 48 orang dengan persentase 48%, dan pekerjaan sebagai wiraswasta/wirausaha sebanyak 52 orang dengan persentase 52%. Kriteria lama penggunaan *e-Filing*, dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan *e-filing* selama <1 tahun sebanyak 49 orang dengan persentase 49%, yang menggunakan *e-filing* selama 1-3 tahun sebanyak 38 orang dengan persentase 38%, dan yang menggunakan *e-filing* selama >3 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 13%.

### 5.2.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian. Statistik deskriptif menjelaskan skala jawaban responden pada setiap variabel independen yang diukur dari nilai minimum, nilai maksimum, nilai tengah (*mean*) dan standar deviasi. Hasil statistik dapat dilihat pada Tabel 5.3 berikut ini :

**Tabel 5.3**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	100	17.00	25.00	20.3900	1.78034
X1	100	18.00	25.00	21.0400	1.44893
X2	100	19.00	25.00	21.3400	1.57775
X3	100	18.00	25.00	20.6600	1.47860
X4	100	19.00	25.00	21.2800	1.29552
X5	100	19.00	24.00	21.2200	1.13333
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif Tabel 5.3, maka dapat diketahui bahwa :

1. Variabel Intensitas Perilaku dalam Penggunaan e-filing (Y).  
Memiliki nilai minimum sebesar 17,00, nilai maksimum sebesar 25,00, nilai rata-rata 20,3900 dan standar deviasi sebesar 1,78034.
2. Variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ).  
Memiliki nilai minimum sebesar 18,00, nilai maksimum sebesar 25,00, nilai rata-rata 21,0400 dan standar deviasi sebesar 1,44893.
3. Variabel Persepsi Kemudahan ( $X_2$ )  
Memiliki nilai minimum sebesar 19,00, nilai maksimum sebesar 25,00, nilai rata-rata 21,3400 dan standar deviasi sebesar 1,57775.
4. Variabel Pengalaman ( $X_3$ )  
Memiliki nilai minimum sebesar 18,00, nilai maksimum sebesar 25,00, nilai rata-rata 20,6600 dan standar deviasi sebesar 1,47860.
5. Variabel Keamanan dan Kerahasiaan ( $X_4$ )  
Memiliki nilai minimum sebesar 19,00, nilai maksimum sebesar 25,00, nilai rata-rata 21,2800 dan standar deviasi sebesar 1,29552.
6. Variabel Kesiapan Teknologi Informasi ( $X_5$ )  
Memiliki nilai minimum sebesar 19,00, nilai maksimum sebesar 24,00, nilai rata-rata 21,2200 dan standar deviasi sebesar 1,13333.

#### 5.2.4 Hasil Uji Instrument

##### 1. Uji Validitas

Validitas dalam penelitian dijelaskan suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang inti atau arti yang sebenarnya diukur (Husein, 2004:127). Dasar pengambilan keputusan yang valid atau tidaknya butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah apabila total nilai dari *Person Correlation* untuk masing-masing butir pertanyaan menunjukkan nilai diatas 0,30 maka dapat dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas disajikan pada Tabel 5.4 sebagai berikut :

**Tabel 5.4**  
**Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	Persepsi Kegunaan ( $X_1$ )	X1.1	0,579	Valid
		X1.2	0,560	Valid
		X1.3	0,669	Valid
		X1.4	0,705	Valid
		X1.5	0,632	Valid
2	Persepsi Kemudahan ( $X_2$ )	X2.1	0,580	Valid
		X2.2	0,652	Valid
		X2.3	0,645	Valid
		X2.4	0,678	Valid
		X2.5	0,729	Valid

3	Pengalaman (X3)	X3.1	0,595	Valid
		X3.2	0,698	Valid
		X3.3	0,528	Valid
		X3.4	0,540	Valid
		X3.5	0,537	Valid
4	Keamanan dan Kerahasiaan (X4)	X4.1	0,557	Valid
		X4.2	0,575	Valid
		X4.3	0,454	Valid
		X4.4	0,538	Valid
		X4.5	0,661	Valid
5	Kesiapan Teknologi Informasi (X5)	X5.1	0,355	Valid
		X5.2	0,422	Valid
		X5.3	0,530	Valid
		X5.4	0,475	Valid
		X5.5	0,542	Valid
6	Intensitas Perilaku Penggunaan E-filing (Y)	Y1.1	0,597	Valid
		Y1.2	0,531	Valid
		Y1.3	0,668	Valid
		Y1.4	0,467	Valid
		Y1.5	0,557	Valid

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan uji validitas pada Tabel 5.4 diatas diketahui bahwa seluruh indikator dalam variabel ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,30. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi syarat validitas data.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016 : 47), dalam pengujian peneliti mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara melihat *Cronbach Alpha* dengan signifikan yang digunakan lebih besar dari 0,70. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. adapun hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.5 sebagai berikut :

**Tabel 5.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X1)	0,761	Reliable
Persepsi Kemudahan (X2)	0,767	Reliable
Pengalaman (X3)	0,751	Reliable
Keamanan dan Kerahasiaan (X4)	0,745	Reliable
Kesiapan Teknologi Informasi (X5)	0,706	Reliable
Intensitas Perilaku Penggunaan E-filing (Y)	0,766	Reliable

Sumber : Lampiran 5

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 5.5 diatas dapat dilihat bahwa semua variabel reliable karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian atau menguji hipotesis penelitian.

### 5.2.5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah antara variabel dependen dengan variabel independen dalam model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik dapat dilihat dari data terdistribusi normal (Ghozali, 2006). Pengujian Normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Suatu model regresi dikatakan memiliki data normal atau mendekati normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2016:154). Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat pada Tabel 5.6 sebagai berikut :

**Tabel 5.6**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.61170738
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.044
Kolmogorov-Smirnov Z		.555
Asymp. Sig. (2-tailed)		.918

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber : Lampiran 6*

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan *Kolmogorov-Smirnov Z* adalah sebesar 0,555 dan nilai signifikansi sebesar 0,918 yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  artinya berdistribusi normal.

#### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menguji apakah variabel independen saling berhubungan secara linier. Model regresi yang baik yaitu model yang terbebas dari multikolinearitas. Adanya model regresi yang mengalami korelasi antar variabel bebas dapat dilihat dari nilai tolerance  $\leq 0,10$  atau  $VIF \geq 10$ . Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 5.7 sebagai berikut :

**Tabel 5.7**

## Hasil Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.788	5.142		.542	.589		
	X1	.338	.122	.275	2.779	.007	.888	1.127
	X2	.059	.106	.053	.557	.579	.981	1.020
	X3	-.068	.118	-.056	-.576	.566	.911	1.098
	X4	.058	.129	.042	.448	.655	.993	1.007
	X5	.442	.148	.282	2.982	.004	.977	1.023

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan uji Multikolinearitas pada Tabel 5.7 diatas dapat diketahui bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki *tolerance* kurang dari 0.10 dan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134). Model regresi dikatakan tidak mengandung gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi >0,05. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 5.8 sebagai berikut :

**Tabel 5.8**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.647	2.958		-.219	.827
	X1	.026	.070	.041	.377	.707
	X2	-.026	.061	-.044	-.432	.666
	X3	-.066	.068	-.104	-.978	.331
	X4	.070	.074	.096	.943	.348
	X5	.087	.085	.104	1.015	.313

a. Dependent Variable: ABRES

Sumber : Lampiran 8

Berdasarkan tabel 5.8 diatas diperoleh bahwa hasil pengujian menunjukkan seluruh variabel bebas tidak berpengaruh pada nilai *absolut residual* (ABRES). Nilai signifikansi masing-masing variabel bebas >0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 5.2.6 Hasil Uji Kelayakan Model

### 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi *adjusted R<sup>2</sup>* digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun koefisien determinasi disajikan pada Tabel 5.10 sebagai berikut :

**Tabel 5.10**

## Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.425 <sup>a</sup>	.180	.137	1.65402

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

*Sumber ; Lampiran 9*

Berdasarkan Tabel 5.10 dapat dilihat bahwa besarnya *adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0,137 atau sebesar 13,7 persen. Ini artinya bahwa variasi dari Y yaitu intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* sebesar 13,7 persen mampu dijelaskan oleh variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Sedangkan sisanya 86,3 persen dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model.

### 2. Uji Statistik (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi secara serempak seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel Anova dengan menggunakan program SPSS. Hasil uji F yang signifikan apabila nilai  $F_{sig} \leq 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat (Ghozali, 2017). Hasil Uji F disajikan pada Tabel 5.11 sebagai berikut :

**Tabel 5.11**  
**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56.628	5	11.326	4.140	.002 <sup>a</sup>
	Residual	257.162	94	2.736		
	Total	313.790	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

*Sumber : Lampiran 10*

Berdasarkan uji F pada Tabel 5.11 diatas diperoleh bahwa nilai uji F untuk persamaan sebesar 4,140 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen yaitu persepsi kegunaan ( $X_1$ ), persepsi kemudahan ( $X_2$ ), pengalaman ( $X_3$ ), keamanan dan kerahasiaan ( $X_4$ ), dan kesiapan teknologi informasi ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* (Y).

### 3. Uji Signifikansi Parameter Individu ( Uji Statistik t)

Uji statistik bertujuan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen. Untuk mengetahui hasil uji t ini dengan melihat hasil regresi dari proses SPSS yaitu dengan membandingkan tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas dengan  $\alpha = 0,05$ . Apabila tingkat signifikan

$t \leq \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dan sebaliknya jika tingkat signifikan  $t > \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima (Sugiyono, 2016:67). Hasil statistik uji t dapat dilihat pada Tabel 5.12 sebagai berikut :

**Tabel 5.12**  
**Hasil Uji Statistik t**

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.788	5.142		.542	.589		
	X1	.338	.122	.275	2.779	.007	.888	1.127
	X2	.059	.106	.053	.557	.579	.981	1.020
	X3	-.068	.118	-.056	-.576	.566	.911	1.098
	X4	.058	.129	.042	.448	.655	.993	1.007
	X5	.442	.148	.282	2.982	.004	.977	1.023

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Lampiran 11

Berdasarkan data dari Tabel 5.12 menunjukkan nilai signifikansi dari masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Variabel persepsi kegunaan ( $X_1$ ) memiliki nilai t sebesar 2,779 dengan nilai signifikansi sebesar 0,007 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga  $H_1$  diterima, yang berarti bahwa variabel persepsi kegunaan ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* (Y).
2. Variabel persepsi kemudahan ( $X_2$ ) memiliki nilai t sebesar 0,557 dengan nilai signifikansi sebesar 0,579 yang lebih besar dari 0,05, sehingga  $H_2$  ditolak, yang berarti bahwa variabel persepsi kemudahan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* (Y).
3. Variabel pengalaman ( $X_3$ ) memiliki nilai t sebesar -0,576 dengan nilai signifikansi sebesar 0,566 yang lebih besar dari 0,05, sehingga  $H_3$  ditolak, yang berarti bahwa variabel pengalaman ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* (Y).
4. Variabel keamanan dan kerahasiaan ( $X_4$ ) memiliki nilai t sebesar 0,448 dengan nilai signifikansi sebesar 0,655 yang lebih besar dari 0,05, sehingga  $H_4$  ditolak, yang berarti bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan ( $X_4$ ) tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* (Y).
5. Variabel kesiapan teknologi informasi ( $X_5$ ) memiliki nilai t sebesar 2,982 dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga  $H_5$  diterima, yang berarti bahwa variabel kesiapan teknologi informasi ( $X_5$ ) berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* (Y).

### 5.2.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing* di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda disajikan dalam Tabel 5.9 sebagai berikut :

**Tabel 5.9**

## Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.788	5.142		.542	.589		
	X1	.338	.122	.275	2.779	.007	.888	1.127
	X2	.059	.106	.053	.557	.579	.981	1.020
	X3	-.068	.118	-.056	-.576	.566	.911	1.098
	X4	.058	.129	.042	.448	.655	.993	1.007
	X5	.442	.148	.282	2.982	.004	.977	1.023

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Lampiran 12

Berdasarkan hasil olah data diatas dapat dirumuskan persamaan Regresi Linier Berganda, sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

$$Y = 2,788 + 0,338(X_1) + 0,059(X_2) - 0,068(X_3) + 0,058(X_4) + 0,442(X_5) + e$$

Keterangan :

Y = Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan E-Filing

X<sub>1</sub> = Persepsi Kegunaan

X<sub>2</sub> = Persepsi Kemudahan

X<sub>3</sub> = Pengalaman

X<sub>4</sub> = Keamanan Dan Kerahasiaan

X<sub>5</sub> = Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak

Berdasarkan hasil regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Besarnya nilai  $\alpha$  konstanta sebesar 2,788 mengandung arti jika variabel persepsi kegunaan (X<sub>1</sub>), persepsi kemudahan (X<sub>2</sub>), pengalaman (X<sub>3</sub>), keamanan dan kerahasiaan (X<sub>4</sub>), kesiapan teknologi informasi (X<sub>5</sub>) tidak berubah, maka Intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* (Y) tidak mengalami perubahan atau sama dengan 2,788.
2. Koefisien regresi persepsi kegunaan (X<sub>1</sub>) adalah sebesar 0,338 menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan mempunyai hubungan positif pada intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*, yang artinya apabila persepsi kegunaan meningkat, maka akan mengakibatkan peningkatan pada intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*, dengan asumsi variabel bebas yang dianggap konstan.
3. Koefisien regresi persepsi kemudahan (X<sub>2</sub>) adalah sebesar 0,059 menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan mempunyai hubungan positif pada intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*, yang artinya apabila persepsi kemudahan meningkat, maka akan mengakibatkan peningkatan pada intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*, dengan asumsi variabel bebas yang dianggap konstan.
4. Koefisien regresi pengalaman (X<sub>3</sub>) adalah sebesar -0,068 menunjukkan bahwa variabel pengalaman mempunyai hubungan negatif pada intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*, yang artinya apabila pengalaman menurun, maka akan mengakibatkan penurunan pada intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*, dengan asumsi variabel bebas yang dianggap konstan.
5. Koefisien regresi keamanan dan kerahasiaan (X<sub>4</sub>) adalah sebesar 0,058 menunjukkan bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan mempunyai hubungan negatif pada intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*, yang artinya keamanan dan kerahasiaan menurun, maka akan mengakibatkan penurunan pada intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*, dengan asumsi variabel bebas yang dianggap konstan.



6. Koefisien regresi kesiapan teknologi informasi wajib pajak ( $X_5$ ) adalah sebesar 0,442 menunjukkan bahwa variabel kesiapan teknologi informasi mempunyai hubungan positif pada intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*, yang artinya kesiapan teknologi informasi wajib pajak meningkat, maka akan mengakibatkan peningkatan pada intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*, dengan asumsi variabel bebas yang dianggap konstan.

### 5.2.8 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*. Sedangkan variabel persepsi kemudahan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*. Pembahasan hasil uji hipotesis dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *e-Filing*

Hipotesis pertama ( $H_1$ ) menyatakan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai  $\beta_1$  sebesar 0,338 dan signifikansi sebesar 0,007. Nilai signifikansi tersebut menunjukkan angka 0,007 lebih kecil dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_1$  diterima artinya dengan adanya *e-Filing* wajib pajak mendapatkan keuntungan yaitu efisiensi dan efektivitas dalam melakukan proses pelaporan SPT, maka intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* akan meningkat.

Hasil analisis penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gunawan (2015), Susanto (2011), Desmayanti dan Zulaikha (2012), Putra, dkk. (2013), Laihad (2013), Lie dan Sadjiarto (2013), Wibisono dan Toly (2014), Alikin (2016), Wahyuningtyas (2016), Syaninditha (2017), Syahnur (2017), dan Dewi (2018) yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*.

Menurut Desmayanti (2012) persepsi kegunaan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem. Jika individu menginterpretasikan bahwa *e-Filing* dapat menguntungkan maka secara langsung wajib pajak akan menggunakan *e-Filing*. Sebaliknya jika individu merasa kurang percaya atau tidak mengetahui manfaat dari sistem *e-Filing* maka wajib pajak akan ragu menggunakannya.

#### 2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *e-Filing*

Hipotesis kedua ( $H_2$ ) menyatakan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Namun hipotesis tersebut tidak didukung oleh hasil pengujian yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai  $\beta_2$  sebesar 0,059 dan signifikansi sebesar 0,579. Nilai signifikansi tersebut menunjukkan angka 0,579 lebih besar dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_2$  ditolak artinya wajib pajak merasakan kesulitan dalam mempelajari maupun menggunakan sistem *e-Filing* sehingga wajib pajak membutuhkan usaha untuk menggunakannya, maka intensitas dalam menggunakan *e-Filing* akan menurun. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sesa (2015) dimana dikatakan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan menyampaikan SPT Tahunan.

Persepsi mengenai kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing* juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak. persepsi kemudahan menggunakan sebuah

teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1998). Dengan demikian persepsi kemudahan penggunaan ini merujuk pada keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar saat digunakan.

### **3. Pengaruh Pengalaman Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *e-Filing***

Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) menyatakan pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Namun hipotesis tersebut tidak didukung oleh hasil pengujian yang menyatakan bahwa pengalaman tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai  $\beta_3$  sebesar -0,068 dan signifikansi sebesar 0,566. Nilai signifikansi tersebut menunjukkan angka 0,566 lebih besar dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_3$  ditolak artinya sedikitnya pengalaman atau pengetahuan yang dimiliki wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*, maka akan berdampak penurunan niat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Salim (2013) yang menyatakan bahwa pengalaman tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing*.

Pengalaman dalam suatu Teknologi Informasi (TI) dapat didefinisikan sebagai bentuk pengetahuan pengguna (*user*) yang diperolehnya ketika pengguna pernah menggunakan teknologi informasi tersebut sebelumnya. Maka dalam hal ini pengguna dapat memutuskan apakah dia berminat untuk menggunakan teknologi informasi tersebut (Putra, dkk. 2013).

### **4. Pengaruh Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *e-Filing***

Hipotesis keempat ( $H_4$ ) menyatakan keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Namun hipotesis tersebut tidak didukung oleh hasil pengujian yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai  $\beta_4$  sebesar 0,058 dan signifikansi sebesar 0,655. Nilai signifikansi tersebut menunjukkan angka 0,655 lebih besar dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_4$  ditolak artinya Wajib pajak tidak memahami benar resiko keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan sistem *e-Filing*, sehingga sedikitnya pengetahuan pengguna mengenai keamanan dan kerahasiaan membuat menurunnya niat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

Hasil penelitian ini tidak didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan Dewi dan Noviani (2018) menemukan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku pengguna *e-Filing*. Pengalaman dalam suatu Teknologi Informasi (TI) dapat didefinisikan sebagai bentuk pengetahuan pengguna (*user*) yang diperolehnya ketika pengguna pernah menggunakan teknologi informasi tersebut sebelumnya. Maka dalam hal ini pengguna dapat memutuskan apakah dia berminat untuk menggunakan teknologi informasi tersebut (Putra, dkk. 2013).

Menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT belum banyak diterapkan oleh Wajib Pajak, dikarenakan Wajib Pajak merasa takut akan keamanan dan kerahasiaan datanya. Keamanan yang berarti Wajib Pajak akan terhindar dari resiko hilangnya data dan pencurian (*hacking*) data. Kemudian kerahasiaan berarti data atau informasi yang di dapat oleh Wajib Pajak tidak akan ada orang lain yang mengetahuinya dan dijamin kerahasiaannya.

### **5. Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Menggunakan *e-Filing***

Hipotesis kelima ( $H_5$ ) menyatakan keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai  $\beta_5$  sebesar 0,442 dan signifikansi sebesar 0,004. Nilai signifikansi tersebut menunjukkan angka 0,004 lebih kecil dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_5$  diterima artinya Wajib pajak siap untuk mengoperasikan sistem melalui teknologi informasi dengan fitur-fitur yang mendukung kelancaran sistem *e-Filing* tersebut, maka intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* akan meningkat.

Hasil analisis penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Wibisono dan Toly (2014), Risky, dkk (2015), Gunawan (2015), Wahyuningtyas, Septyara (2016), Syahnur (2017) dan Dewi (2018) yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*.

Menurut Rizky, dkk. (2015) menyatakan bahwa Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-Filing*. Jadi dapat disimpulkan, jika Wajib Pajak dapat menerima adanya teknologi baru, maka Wajib Pajak pasti akan menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan pajaknya. Selain itu, apabila tingkat kesiapan teknologi itu tinggi, yaitu internet dan komputer maka Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* juga akan meningkat.

## **BAB VI. PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uji analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,007 < 0,05$
2. Persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,579 > 0,05$ .
3. Pengalaman tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,566 > 0,05$ .
4. Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,655 > 0,05$ .
5. Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-Filing* yang dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$

### **6.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan simpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak
  - Direktorat Jenderal Pajak disarankan agar lebih meningkatkan interaksi sosial dengan wajib pajak melalui sosialisasi agar pemanfaatan sistem *e-Filing* dapat meluas dan lebih banyak digunakan oleh Wajib Pajak.
  - Direktorat Jenderal Pajak juga harus memastikan keandalan infrastruktur sistem digitalnya seperti meningkatkan keamanan dan kerahasiaan dalam sistem *e-Filing* sehingga Wajib Pajak tidak perlu merasa ragu mengenai keamanan data Wajib Pajak tersebut apabila menggunakan *e-Filing*.
  - Diharapkan Direktorat Jenderal Pajak maupun pihak ASP dapat membuat fitur-fitur tahapan cara pelaporan menggunakan *e-Filing* menjadi lebih sederhana lagi, sehingga dapat memudahkan Wajib Pajak orang pribadi untuk menggunakannya.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pratama Badung Selatan  
Diharapkan sosialisasi dan penyuluhan yang gencar kepada para Wajib Pajak untuk menambah pengetahuan para Wajib Pajak mengenai *e-Filing*.
3. Bagi Wajib Pajak  
Diharapkan kepada Wajib Pajak agar lebih aktif lagi dalam menggali informasi tentang perpajakan dikarenakan saat ini sudah banyak kemudahan yang dapat diperoleh dalam melakukan prosedur perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Bagi peneliti selanjutnya agar meneliti penerapan sistem *e-Filing* secara lebih mendalam atau spesifik lagi serta memperluas cakupan responden.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Alikin, Jessica Limandau. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut. *Widya Mandala Catholic University of Surabaya*.
2. Desmayanti, Eny dan Zulaikha. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime. *Jurnal Of Accounting Universitas Diponegoro*. Volume 1 (2012).
3. Dewi, P. D. K., & Noviyari, Naniek. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam penggunaan E-Filling Pada Wajib Pajak orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.22.3. Maret (2018) : 2368-2398.
4. Direktorat Jenderal Pajak. 2004. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP- 05/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik,
5. Ghozali, Iman. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
6. Gunawan, Rendi. 2015. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-filing Oleh WP Badan Tahun 2014". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 11.1 (2015): 2302-8559.
7. Kirana, G.G. 2010, "Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)". *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
8. Laihad, R. C. Y. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E- Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
9. Lie, I., & Sadjarto, R. A. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing. *Tax & Accounting review*, 3(2), 147.
10. Noviandini, Nurul Citra. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Nominal*. Volume 1. Nomor 1. Tahun 2012
11. Pandiangan, Liberti. 2014. Administrasi Perpajakan. Jakarta: Penerbit Erlangga
12. Pikkarainen, T., Kari Pikkarainen. 2004. Consumer Acceptance Of Online Banking : An Extension of the Technology Acceptance Model ; *Internet Research*. 14 (3) pp.224-235
13. Prakasa, Ahmad Teguh. 2016. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Studi Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa)". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya* 4.2
14. Putra, Altahida Irhash, dkk. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Perusahaan Manufaktur Di Kota Padang). *SNAV* 2013. Manado.
15. Risky, Dianita, dkk. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan Sistem E-Filling (Studi Kasus Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan

- Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis.-Perpajakan (JAB)*, Vol.6, No. 1, Tahun 2015.
16. Salim, Emil. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E- Filling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Di KPP Madya Jakarta Pusat). *Skripsi*. Universitas Bung Hatta. Sumatera Barat.
  17. Sesa, Eugenia Saremba, dkk. 2015. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di Kota Surabaya. *Jurnal Gempa Aktualita*, Vol. 4 No. 1, Juni 2015.
  18. Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
  19. Susanto, Nugroho Agung. 2011. Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Filling Direktorat Jenderal Pajak. Universitas Indonesia. Jakarta.
  20. Syahnindita, Sang Ayu Putu & Setiawan, Putu Ery. 2017. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-Filling. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 21.1 Oktober (2017) : 86-115.
  21. Wahyuningtyas, Septyara. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filling. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
  22. Wibisono, Lisa Tamara dan Agus Arianto Toly. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-filing Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 4(1):1-15
  23. Wowor, Ricky Alfiando, Jenny Morasa, dan Inggriani Elim. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E- filing. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi, Manado*.
  24. Yuesti, A. 2018. Taxpayer Compliance Analysis of Tax Amnesty Application as Effort Improvement of Increasing On Countryincomeand Development through Tax Sector. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)* ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X www.ijbmi.org || Volume 7 Issue 5 Ver. V || May. 2018 || PP—29-36