

**ANALISIS KEPERILAKUAN PENGGUNA E-FILING WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DI MALANG BERDASARKAN *TECHNOLOGY*  
*ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

Disusun oleh:

**Sahala Rizkita Damsis**

**NIM. 175020301111037**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Derajat Sarjana**

**Akuntansi**



**JURUSAN AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

ANALISIS KEPERILAKUAN PENGGUNA E-FILING WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI MALANG BERDASARKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE  
MODEL (TAM)

Yang disusun oleh:

Nama : Sahala Rizkita Damsis  
NIM : 175020301111037  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 20 Agustus 2021 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Drs. Imam Subekti, Ak., M.Si., Ph.D.  
NIP. 196511021992031002  
(Dosen Pembimbing)
2. Devy Pusposari, M.Si., Ak.  
NIP. 197511052003122001  
(Dosen Penguji I)
3. Dr. Sari Atmini, M.Si., Ak.  
NIP. 197206111997022001  
(Dosen Penguji II)

Malang, 10 September 2021

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Dra. Arum Prastiwi, M.Si., Ak.

NIP. 19670714 200501 2 001





LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS KEPERILAKUAN PENGGUNA E-FILING WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DI MALANG BERDASARKAN *TECHNOLOGY*  
*ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

Yang disusun oleh:

Nama: Sahala Rizkita Damsis  
NIM: 175020301111037  
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan: Akuntansi

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Malang, 21 Juli 2021  
Dosen Pembimbing



Drs. Imam Subekti, Ak., M.Si., Ph.D.  
NIP. 196511021992031002



**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sahala Rizkita Damsis

NIM : 175020301111037

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul

**ANALISIS KEPERILAKUAN PENGGUNA E-FILING WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DI MALANG BERDASARKAN *TECHNOLOGY*  
*ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanaannya). Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Malang, 21 Juli 2021

Pembuat Pernyataan



Sahala Rizkita Damsis

NIM. 175020301111037





DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kontribusi Penelitian .....	8
1.4.1 Kontribusi Teoritis .....	9
1.4.2 Kontribusi Praktis .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	11
2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	11
2.2 Teori Persepsi Risiko .....	13
2.3 Pajak .....	14
2.4 Wajib Pajak .....	14
2.5 Nomor Pokok Wajib Pajak .....	17
2.6 Surat Pemberitahuan .....	17
2.7 <i>E-filing</i> .....	19
2.7.1 Pengertian .....	19
2.7.2 Tata Cara Pelaporan SPT melalui <i>E-filing</i> .....	20
2.8 Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis .....	21
2.8.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Penggunaan .....	23
2.8.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan .....	23
2.8.3 Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Minat Penggunaan .....	24
2.8.4 Pengaruh Minat Penggunaan terhadap Pengguna Aktual <i>E-filing</i> .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Jenis Penelitian .....	27
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27





3.3	Data Penelitian dan Sumber Data .....	29
3.2.1	Jenis dan Sumber Data .....	29
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.4	Definisi, Indikator, dan Pengukuran Variabel .....	31
3.3.1	Persepsi Kegunaan .....	32
3.3.2	Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	33
3.3.3	Persepsi Keamanan .....	34
3.3.4	Minat Penggunaan .....	35
3.3.5	Pengguna Aktual .....	36
3.5	Metode Analisis Data .....	37
3.4.1	<i>Outer Model</i> .....	38
3.4.2	<i>Inner Model</i> .....	40
3.4.3	Model Pengujian Hipotesis .....	41
3.6	Pilot Test .....	41
3.5.1	Hasil Uji Validitas Konvergen <i>Pilot Test</i> .....	42
3.5.2	Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Pilot Test</i> .....	44
3.5.3	Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i> .....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		47
4.1	Hasil Pengumpulan Data .....	47
4.2	Karakteristik Demografi .....	48
4.3	Statistika Deskriptif .....	50
4.4	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	51
4.4.1	Uji Validitas Konvergen .....	52
4.4.2	Uji Validitas Diskriminan .....	54
4.4.3	Uji Reliabilitas .....	56
4.5	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	56
4.5.1	Analisis <i>R-Square</i> ( $R^2$ ) .....	57
4.5.2	Analisis Path Coefficients .....	58
4.6	Hasil Penelitian .....	59
4.6.1	Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Penggunaan .....	59
4.6.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan .....	61
4.6.3	Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Minat Penggunaan .....	62
4.6.4	Pengaruh Minat Penggunaan terhadap Pengguna Aktual .....	63
BAB V PENUTUP .....		65
5.1	Simpanan .....	65
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	66



5.3	Saran	66
	DAFTAR PUSTAKA	68
	LAMPIRAN	72





DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Skala Pengukuran.....	32
<b>Tabel 3. 2</b> Parameter Pengukuran <i>Outer Model</i> .....	40
<b>Tabel 3. 3</b> Outer Loading Pilot Test.....	43
<b>Tabel 3. 4</b> AVE Pilot Test.....	44
<b>Tabel 3. 5</b> Hasil Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten Pilot Test.....	44
<b>Tabel 3. 6</b> Nilai <i>Cross Loading Pilot Test</i> .....	45
<b>Tabel 3. 7</b> Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability Pilot Test</i> .....	46
<b>Tabel 4. 1</b> Ringkasan Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	47
<b>Tabel 4. 2</b> Frekuensi Jawaban Responden.....	49
<b>Tabel 4. 3</b> Statistika Deskriptif Variabel.....	51
<b>Tabel 4. 4</b> Outer Loadings.....	53
<b>Tabel 4. 5</b> <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	54
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten.....	54
<b>Tabel 4. 7</b> Nilai Cross Loading.....	55
<b>Tabel 4. 8</b> Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	56
<b>Tabel 4. 9</b> Nilai R-Square.....	58
<b>Tabel 4. 10</b> Koefisien Jalur.....	59





DAFTAR GAMBAR

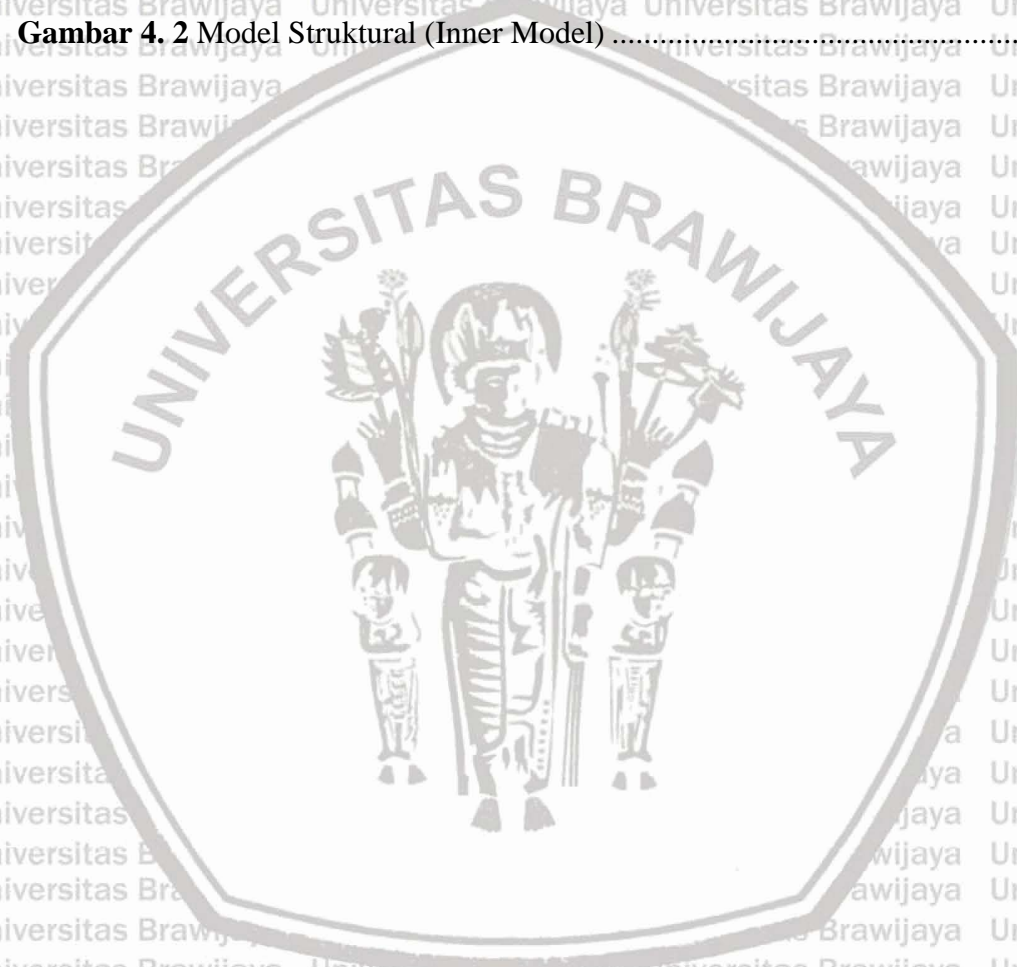
**Gambar 2. 1** Theory Acceptance Model (TAM) ..... 12

**Gambar 2. 2** Theory Acceptance Model (TAM) ..... 12

**Gambar 2. 3** Kerangka Teoritis ..... 22

**Gambar 4. 1** Model Pengukuran (Outer Model)..... 52

**Gambar 4. 2** Model Struktural (Inner Model) ..... 57



LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian.....	72
<b>Lampiran 2.</b> Surat Izin Riset.....	76
<b>Lampiran 3.</b> Data WPOP Pengguna e-filing di KPP Pratama Malang Selatan.....	77
<b>Lampiran 4.</b> Kritik dan Saran E-filing.....	78
<b>Lampiran 5.</b> Hasil Outer Loading Pilot Test.....	79
<b>Lampiran 6.</b> Hasil Construct Reliability and Validity Pilot Test.....	80
<b>Lampiran 7.</b> Hasil <i>Discriminant Validity Pilot Test</i> .....	81
<b>Lampiran 8.</b> Frekuensi Jawaban Responden.....	82
<b>Lampiran 9.</b> Statistika Deskriptif.....	83
<b>Lampiran 10.</b> Hasil Outer Loading.....	84
<b>Lampiran 11.</b> Hasil <i>Construct Reliability and Validity</i> .....	85
<b>Lampiran 12.</b> Hasil <i>Discriminant Validity</i> .....	86
<b>Lampiran 13.</b> Hasil R-Square.....	87
<b>Lampiran 14.</b> Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	88





## ABSTRAK

**ANALISIS KEPERILAKUAN PENGGUNA E-FILING WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DI MALANG BERDASARKAN *TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

Oleh:

**Sahala Rizkita Damsis****Dosen Pembimbing: Drs. Imam Subekti, Ak., M.Si., Ph.D.**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan terhadap minat pengguna, dan minat pengguna terhadap pengguna aktual *e-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Penelitian ini mengadopsi teori *Technology Acceptance Model (TAM)*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Objek penelitian ini 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan dan pernah menggunakan *e-filing* dalam melaporkan pajaknya. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuesioner dan teknik *convenience sampling*. Data dianalisis menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dengan aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat pengguna *e-filing*. Minat pengguna berpengaruh terhadap pengguna aktual *e-filing*.

**Kata kunci:** Persepsi kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Keamanan, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *E-filing*.



**ABSTRACT****BEHAVIORAL ANALYSIS OF MALANG CITY INDIVIDUAL TAXPAYER IN USING E-FILING BASED ON TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

By:

**Sahala Rizkita Damsis****Advisor Lecturer: Drs. Imam Subekti, Ak., M.Si., Ph.D.**

This study examines the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security on intention to use, and intention to use to actual using e-filing individual taxpayers registered at KPP Pratama Malang Selatan. This study based on Technology Acceptance Model (TAM). This study applies quantitative approach. Object in this study is 100 individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Malang Selatan and using e-filing in reporting their taxes. Data were collected from questionnaires method and convenience sampling technique. Data analysis using Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 application. The result show that perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security affect intention to use e-filing. intention to use affect on actual using e-filing.

**Keyword:** Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Security Technology Acceptance Model (TAM), E-filing.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar di Indonesia.

Pajak memiliki peran sangat penting sebagai roda penggerak ekonomi di Indonesia. Anggaran negara yang bersumber dari penerimaan pajak pada tahun 2020 dilansir dari *website* Kemenkeu mencapai 83.54% dari total Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan lembaga otoritas perpajakan di Indonesia di bawah naungan Kementerian Keuangan Indonesia melakukan berbagai cara seperti memberikan insentif pajak, meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, pengawasan dan penegakan hukum yang adil untuk mencapai target penerimaan pajak.

Salah satu kategori wajib pajak patuh sesuai surat edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-13/PJ.331/2003 tentang tata cara penentuan wajib pajak patuh yakni tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan, Pemerintah terus melakukan perbaikan dalam hal pelayanan dan administrasi pajak. Saat ini sistem pemungutan pajak di Indonesia menggunakan *self assessment system*. Sistem ini memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, membayar, dan mempertanggungjawabkan pajaknya masing-masing (Resmi, 2017). Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah mengadopsi teknologi informasi dan meningkatkan pelayanan wajib pajak untuk menyampaikan SPT.



Penyampaian SPT dapat dilakukan melalui *e-form*, *e-SPT*, *e-filing*, atau wajib pajak bisa langsung mendatangi kantor pelayanan pajak dimana WP tersebut terdaftar. Saat ini pelaporan SPT tahunan dipermudah dengan adanya *e-filing*.

*E-filing* pertama kali disahkan melalui Peraturan Dirjen Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Aplikasi (ASP). Kemudian pada tahun 2014 DJP mengesahkan aplikasi *e-filing* yang bisa diakses langsung melalui *website* DJP. *E-filing* adalah salah satu bentuk reformasi administrasi pajak yang bertujuan untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi (Septamia & Saragih, 2017). Berdasarkan data laporan tahunan DJP 2019 jumlah wajib pajak tahun 2019 sebesar 45.950.440. Jumlah pengguna *e-filing* sebesar 10.580.475 wajib pajak. Dari data ini terlihat bahwa pengguna *e-filing* masih cukup rendah yakni 23,02% dari total wajib pajak di Indonesia. Padahal, peran wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Andriani, Togar, & Napitupulu, 2017).

Berita yang dilansir dari DDTC News, Hestu Yoga selaku Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat DJP menyebutkan bahwa jumlah SPT yang dilaporkan pada tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan dengan 2019 akibat WP masih belum mampu untuk melaporkan pajaknya secara mandiri. Hal ini juga sesuai dengan hasil survei yang dilakukan DJP (2020) untuk menilai kepuasan pelayanan dan efektivitas penyuluhan dan kehumasan yang menunjukkan bahwa 60,82% alasan



responden tidak melaporkan SPT Tahunan karena tidak mengetahui cara melaporkan SPT. Selain itu, berita yang dilansir dari Liputan6 (2020) menyebutkan bahwa Sri Mulyani selaku Menteri Keuangan menerima tanggapan bahwa masih banyak wajib pajak yang kesulitan dalam mengoperasikan *e-filing*.

Kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III tahun 2019 dikutip dari Ilman (2020) juga masih rendah terlihat dari 142.045 wajib pajak badan yang terdaftar hanya 38.990 wajib pajak yang melaporkan pajaknya. Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan dipilih sebagai objek penelitian karena dari lima kecamatan yang berada di Kota Malang, KPP Pratama Malang Selatan memiliki cakupan wilayah yang lebih luas yakni Kecamatan Klojen, Kecamatan Sukun, dan Kecamatan Kedungkandang. Data yang tercatat di KPP Malang Selatan dikutip dari Adestya & Saman (2020) menunjukkan pada tahun 2017 dari 108.241 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Malang Selatan hanya 27.308 WP yang melaporkan SPT Tahunan menggunakan *e-filing* dan 57.434 WP masih melaporkan SPT Tahunan secara manual. Hal ini membuktikan bahwa pengguna *e-filing* di KPP Malang Selatan masih belum mencapai setengah dari jumlah WPOP yang terdaftar.

Pada tahun 2021, Wajib Pajak juga masih banyak yang mendatangi KPP Malang Selatan untuk melaporkan SPT Tahunan, terlihat dari 90 kuota yang disediakan untuk melayani WP yang melaporkan SPT Tahunan setiap harinya selalu penuh. Bahkan WP harus menunggu beberapa hari agar



mendapat giliran untuk menyampaikan SPT Tahunan di KPP Malang Selatan. Jumlah kuota yang disediakan akan meningkat pada bulan Maret karena mayoritas wajib pajak cenderung melaporkan SPT Tahunan mendekati batas akhir pelaporan. Beberapa alasan WP yang lebih memilih menyampaikan SPT Tahunan secara langsung dibanding menggunakan *e-filing* antara lain WP merasa kesulitan untuk mengoperasikan *e-filing*, lupa kata sandi dan *Electronic Filing Identification Number* (EFIN) yang diperlukan saat *login*, takut kerahasiaan data tidak terjamin, serta kurangnya sosialisasi terkait *e-filing* kepada wajib pajak.

Salah satu alasan WP enggan menggunakan *e-filing* yakni terkait keamanan data yang ditakutkan dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Berita yang dilansir dari DDTC News (2018) menyatakan bahwa DJP mengklarifikasi terkait beredarnya *e-mail* yang mengatasnamakan DJP yang meminta penerima untuk memverifikasi data melalui link yang tertera. Pengumuman No. PENG-03/PJ.09/2018 tentang Waspada Penipuan Bermodus *Phishing* dikeluarkan DJP untuk menanggulangi permasalahan ini. Meskipun permasalahan ini telah diatasi oleh DJP, beberapa wajib pajak masih beranggapan bahwa pelaporan pajak secara manual lebih aman dibanding dengan menggunakan *e-filing*.

Andriani *et. al.*, (2017) menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi terlihat dari minat dan penerimaan pengguna untuk mengoperasikan sistem tersebut serta memberikan evaluasi yang berguna untuk perbaikan sistem *e-filing*. Salah satu model yang dapat digunakan untuk menjelaskan



penerimaan dan penggunaan individu terhadap sistem informasi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) (Laihad, 2013). TAM merupakan sebuah model yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan individu dalam menerima suatu teknologi yang berfokus pada dua variabel yakni persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Davis, 1989). Penelitian ini menggunakan model TAM untuk menganalisis wajib pajak yang menggunakan *e-filing* karena TAM terbukti menjadi model teoritis yang efektif, sederhana, dapat diterapkan untuk berbagai jenis teknologi informasi, serta mampu membantu memahami dan menjelaskan perilaku pengadopsian suatu teknologi informasi (Legris, Ingham, & Collette, 2003).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Yadnyana (2017) menunjukkan bahwa wajib pajak masih beranggapan pelaporan SPT menggunakan sistem komputer masih membingungkan dan menyulitkan. Hal ini menyebabkan minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT pajak masih rendah. Penelitian ini menggunakan model TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989) serta menambahkan persepsi keamanan yang berasal dari teori persepsi risiko yang diperkenalkan oleh Bauer (1960).

Teori persepsi risiko pertama kali diperkenalkan oleh Bauer (1960). Persepsi risiko menjelaskan terkait konsekuensi yang diterima konsumen dalam melakukan pembelian. Seiring berjalannya waktu, teori persepsi risiko digunakan dalam berbagai hal salah satunya untuk melihat risiko terkait pelaporan pajak secara *online*. Salah satu risiko paling sering dihadapi dalam



melakukan pelaporan pajak adalah risiko keamanan terkait data pribadi wajib pajak. Teori persepsi risiko pada pemanfaatan sistem *e-filing* disesuaikan oleh Carter, Shaupp, Hobbs, & Campbell (2011) yang lebih mengacu pada persepsi keamanan yang dirasakan wajib pajak terkait dengan data-data pribadi yang dimasukkan ke dalam sistem *e-filing*.

Pada Model TAM terdapat dua persepsi yang memengaruhi minat pengguna dalam mengadopsi suatu sistem yakni persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kegunaan adalah pandangan individu yang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerjanya Davis (1989). Fu, Farn, & Chao (2006) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Hasil yang sama juga ditunjukkan penelitian yang dilakukan oleh Azmi & Bee (2010), Ilias, Suki, & Yasoa (2008), dan Lie & Sadjiarto (2013).

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan pandangan individu yang percaya bahwa penggunaan teknologi bebas dari usaha dan mudah dipahami Davis (1989). Fu *et al* (2006) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Azmi & Bee (2010), Ilias, Suki, & Yasoa (2008), dan Lie & Sadjiarto (2013).

Desmayanti (2012) menjelaskan bahwa suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan dan kerahasiaan pengguna terjamin serta dapat diandalkan. Keamanan dan kerahasiaan data memengaruhi individu dalam menggunakan suatu sistem karena individu percaya bahwa data pribadinya



tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Salah satu alasan wajib pajak enggan menggunakan *e-filing* dan lebih memilih melaporkan SPT secara manual adalah kekhawatiran terkait kerahasiaan data pribadi. Carter *et al* (2011) menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh pada minat penggunaan *e-filing*. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Tahar, Riyadh, Sofyani, Purnomo (2020) serta Wibisono & Toly (2014).

Penelitian ini menambah variabel persepsi keamanan yang berasal dari pengembangan teori persepsi risiko sehingga dapat melihat pengaruh dalam segi keamanan dan kerahasiaan data bagi pengguna *e-filing*. Penelitian dengan mengadopsi TAM dan menambahkan persepsi keamanan telah dilakukan oleh Tahar *et al* (2020) pada WPOP di Semarang, namun di KPP Pratama Malang Selatan belum pernah dilakukan. Objek penelitian Tahar *et al* (2020) adalah wajib pajak yang berprofesi sebagai tentara, polisi, dan PNS sedangkan objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdiri dari berbagai macam pekerjaan seperti pegawai swasta, pengusaha, dan pekerja bebas. Selain itu, Objek penelitian yang dilakukan oleh Fu *et al* (2006) dilakukan di Taiwan sedangkan objek penelitian Carter *et al* (2011) adalah wajib pajak di Amerika Serikat, objek penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan dan periode waktu yang berbeda.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:



1. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*?
4. Apakah minat pengguna berpengaruh positif terhadap pengguna aktual *e-filing*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan *e-filing*.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan *e-filing*.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif persepsi keamanan terhadap minat penggunaan *e-filing*.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif minat penggunaan terhadap pengguna aktual *e-filing*.

### 1.4 Kontribusi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini



diharapkan memiliki kontribusi secara teoritis dan praktis. Adapun kontribusi penelitian sebagai berikut:

#### 1.4.1 Kontribusi Teoritis

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah kajian di bidang perpajakan, khususnya berkaitan dengan wajib pajak yang menggunakan sistem *e-filing*.
2. Sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan sistem *e-filing*.

#### 1.4.2 Kontribusi Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi otoritas perpajakan di Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas dan pengguna sistem *e-filing*.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi otoritas perpajakan di Indonesia dalam menyusun program-program di masa yang akan datang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya dilihat dari sisi pelaporan SPT.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disajikan dalam lima bab yang terdiri dari:

##### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan gambaran umum dari penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi

penelitian, dan sistematika penelitian.

## BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini menyajikan telaah pustaka yang mendasari penelitian, kerangka teoritis dan pengembangan hipotesis, serta model penelitian.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan metode penelitian yang digunakan untuk menjawab masalah. Bab ini terdiri dari sampel, data penelitian, definisi variabel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengujian hipotesis serta analisis dari hasil penelitian pengujian hipotesis

## BAB V PENUTUP

Pada bab ini terdapat tiga pokok bahasan yakni kesimpulan, keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian berikutnya.



## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

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

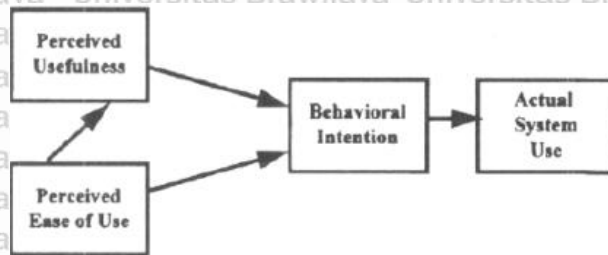
*Technology Acceptance Model (TAM)* pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* oleh Ajzen dan Fishbein (1980). TRA adalah suatu teori yang menjelaskan bahwa sikap dan perilaku seseorang dipengaruhi oleh reaksi dan persepsi terhadap suatu hal. Persepsi dan reaksi terhadap suatu teknologi informasi akan mempengaruhi pengguna dalam menerima teknologi informasi. Sehingga, TAM digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan individu dalam menerima suatu teknologi yang berfokus pada dua variabel yakni persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (Davis, 1989).

TAM banyak digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan analisis perilaku individu dalam mengadopsi suatu teknologi informasi karena modelnya yang sederhana tetapi mampu menjelaskan dan memahami pengadopsian suatu teknologi informasi. TAM menjelaskan pengguna aktual suatu sistem (*Actual system use*) dipengaruhi oleh sikap (*Attitude*), niat (*intention*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Davis (1989) menyatakan bahwa persepsi kegunaan adalah pandangan individu yang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan merupakan pandangan individu yang percaya bahwa penggunaan teknologi bebas dari usaha dan mudah

dipahami.

Gambar 2.1

*Theory Acceptance Model (TAM)*

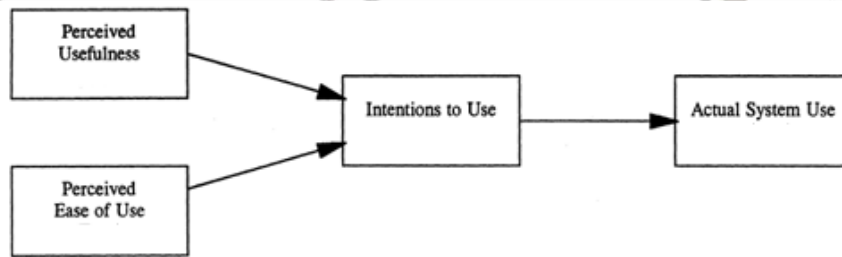


Sumber: Davis (1989)

Szajna (1996) menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan secara langsung terhadap minat dalam mengadopsi suatu teknologi, sehingga tidak ada pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan. Modifikasi model TAM dengan menghilangkan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan juga dilakukan oleh Ilias *et al* (2008) seperti pada gambar 2.2

Gambar 2.2

*Model TAM*





## 2.2 Teori Persepsi Risiko

Teori persepsi risiko pertama kali diperkenalkan oleh Raymond A. Bauer pada tahun 1960. Teori persepsi risiko didefinisikan sebagai konsekuensi yang dihadapi konsumen ketika membuat keputusan pembelian (Bauer, 1960). Di masa lalu, risiko pembelian lebih mengarah pada kualitas produk yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan ke konsumen. Namun, sejak pembelian *online* sudah mulai populer risiko yang dirasakan lebih mengarah pada ketepatan kedatangan produk serta waktu yang dibutuhkan konsumen untuk melakukan transaksi belanja *online*.

Kamarulzaman & Azmi (2010) menyatakan sistem pelaporan pajak secara *online* mirip dengan belanja *online* karena keduanya memanfaatkan aplikasi dan jaringan internet dalam hal pengoperasiannya. Penelitian terkait persepsi risiko yang digabungkan dengan *Theory Acceptance Model* pada sistem pelaporan pajak secara *online* telah dilakukan oleh Kamarulzaman & Azmi (2010), Fu *et al* (2006), serta Azmi & Bee (2010). Hasil dari ketiga penelitian tersebut menunjukkan apabila risiko yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan *e-filing* tinggi maka minat untuk menggunakan *e-filing* rendah.

Salah satu risiko paling sering dihadapi dalam melakukan pelaporan pajak adalah risiko keamanan terkait data pribadi wajib pajak. Teori persepsi risiko pada pemanfaatan sistem *e-filing* disesuaikan oleh Carter *et al* (2011) yang lebih mengacu pada persepsi keamanan yang dirasakan wajib pajak terkait dengan data-data pribadi yang dimasukkan ke dalam sistem *e-filing*. Persepsi keamanan merupakan pandangan pengguna terkait dengan fungsi dan keamanan informasi



data pada suatu sistem (Tahar, *et al*, 2020). Persepsi keamanan ini dipengaruhi oleh pemahaman pengguna tentang penerapan mekanisme keamanan seperti kata sandi yang tersedia pada suatu aplikasi.

### 2.3 Pajak

UU No 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 menjelaskan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar di Indonesia. Pajak memiliki peran sangat penting sebagai roda penggerak ekonomi di Indonesia.

Resmi (2017:2) menyimpulkan terdapat empat ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak yakni:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang dan peraturan lainnya.
2. Pembayaran pajak tidak mendapat kontraprestasi atau manfaat secara langsung.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah.
4. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran yang dilakukan oleh pemerintah.

### 2.4 Wajib Pajak

UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 menyebutkan wajib pajak adalah orang



pribadi atau badan yang terdiri dari pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang memiliki kewajiban dan hak perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak terdiri dari:

a. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Wajib Pajak orang pribadi dibagi berdasarkan penghasilan dan jenis pekerjaan yakni:

1. WPOP yang mendapatkan penghasilan dari kegiatan usaha.
2. WPOP yang mendapatkan penghasilan dari pekerjaan bebas seperti pengacara, akuntan, konsultan, penilai, arsitek, notaris, dokter, dan aktuaris.
3. WPOP yang mendapat penghasilan bukan dari kegiatan usaha dan pekerjaan bebas contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil, polisi, dan lain sebagainya.

b. Wajib Pajak Badan

UU No. 28 tahun 2007 menjelaskan badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik melakukan usaha atau tidak terdiri dari:

- a. Perseroan komanditer
- b. Perseroan terbatas
- c. BUMN
- d. BUMD
- e. Firma
- f. Koperasi
- g. Dana pensiun



- h. Yayasan
- i. Organisasi massa
- j. Organisasi sosial politik
- k. Badan usaha tetap

Wajib pajak memiliki beberapa kewajiban perpajakan yang telah diatur dalam UU No. 28 Tahun 2007 sebagai berikut:

1. Mendaftarkan diri ke kantor Direktorat Jenderal Pajak di wilayahnya untuk mendapatkan NPWP apabila telah memenuhi syarat subjektif dan objektif.
2. Melaporkan usahanya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak di wilayah tempat usaha tersebut berada untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak.
3. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas serta menyampaikannya ke kantor DJP dimana wajib pajak terdaftar.
4. Menyampaikan surat pemberitahuan dalam Bahasa Indonesia dengan satuan mata uang rupiah atau yang lain sesuai Peraturan Menteri Keuangan.
5. Membayar pajak terutang menggunakan Surat Setoran Pajak melalui tempat pembayaran yang tertera dalam Peraturan Menteri Keuangan.
6. Membayar pajak terutang pajak sesuai peraturan perundang-undangan pajak dan tidak bergantung pada surat ketetapan pajak.
7. Melakukan pembukuan bagi Wajib pajak badan dan WPOP yang menyelenggarakan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas serta melakukan pencatatan bagi WPOP yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
8. Menunjukkan dokumen, memberikan ijin memasuki tempat usaha, dan memberikan keterangan lain apabila dilakukan pemeriksaan.



## 2.5 Nomor Pokok Wajib Pajak

Resmi (2017:23) mendefinisikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai tanda pengenal identitas wajib pajak dalam melaksanakan administrasi perpajakan untuk menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya. Manfaat yang diterima wajib pajak apabila memiliki NPWP adalah salah satu persyaratan dalam mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), syarat pembuatan rekening koran di bank, dan pembayaran pajak di awal (angsuran atau kredit pajak). Wajib pajak yang tidak memiliki NPWP akan mendapat sanksi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

NPWP terdiri dari 15 digit angka, 2 digit awal merupakan kode kelompok WP, 6 digit kode pokok, 1 digit kode pengecekan, 3 digit kode KPP, dan 3 digit terakhir merupakan kode cabang/pusat. Wajib pajak yang telah memiliki NPWP wajib melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan ke Kantor Pelayanan Pajak dimana WP tersebut terdaftar atau secara *online* melalui *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-form*.

## 2.6 Surat Pemberitahuan

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan sarana bagi Wajib Pajak untuk melaporkan hal-hal yang berhubungan dengan kewajiban perpajakannya seperti pembayaran pajak yang telah dipotong oleh pihak lain, penghasilan yang merupakan objek dan/atau bukan objek pajak, harta, dan kewajiban. SPT dibagi menjadi dua yakni (Resmi, 2017:39-40):

### 1. SPT Masa



SPT masa digunakan untuk pelaporan dan pembayaran untuk suatu masa pajak biasanya dilakukan setiap bulan. Batas penyampaian SPT masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak SPT masa terdiri dari:

- a. SPT Masa PPh Pasal 21 dan Pasal 26
  - b. SPT Masa PPh Pasal 22
  - c. SPT Masa PPh Pasal 23
  - d. SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2)
  - e. SPT Masa PPh Pasal 15
  - f. SPT Masa PPN dan PPnBM
  - g. SPT Masa PPN dan PPnBM bagi pemungut.
2. SPT Tahunan

SPT tahunan digunakan untuk pelaporan tahunan pajak. Batas akhir penyampaian SPT bagi WPOP adalah 3 bulan setelah akhir tahun pajak sedangkan bagi WP badan paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak. SPT tahunan terdiri dari:

- a. SPT Tahunan WP badan 1771

Diperuntukan bagi WP badan yang menyelenggarakan pembukuan dengan mata uang rupiah.

- b. SPT Tahunan WP badan 1771-US

Diperuntukan bagi WP badan yang diizinkan untuk menyelenggarakan pembukuan dalam Bahasa asing dan mata uang dolar Amerika Serikat.

- c. SPT Tahunan WPOP 1770

Diperuntukan bagi WPOP yang mendapat penghasilan dari kegiatan usaha



atau pekerjaan bebas.

d. SPT Tahunan WPOP 1770 S

Digunakan bagi WPOP yang tidak mendapat penghasilan dari kegiatan usaha maupun pekerjaan bebas contohnya karyawan yang memiliki penghasilan bruto  $\geq 60$  juta dalam satu tahun.

e. SPT Tahunan WPOP 1770 SS

Digunakan bagi WPOP yang tidak mendapat penghasilan dari kegiatan usaha maupun pekerjaan bebas contohnya karyawan yang memiliki penghasilan bruto  $< 60$  juta dalam satu tahun.

Surat Pemberitahuan dapat disampaikan dengan dua cara yakni:

1. WP menyampaikan SPT secara langsung ke KPP dimana WP tersebut terdaftar.
2. WP menyampaikan SPT secara *online* melalui *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-form* yang dapat diakses melalui situs [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id).

## 2.7 *E-filing*

*E-filing* pertama kali disahkan melalui Peraturan Dirjen Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Aplikasi (ASP).

Kemudian pada tahun 2014 DJP mengesahkan aplikasi *e-filing* yang bisa diakses langsung melalui *website* DJP.

### 2.7.1 Pengertian

*E-filing* adalah salah satu bentuk reformasi administrasi pajak yang



bertujuan untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi (Septamia & Saragih, 2017). Menurut Peraturan DJP No Per-06/PJ/2014 *e-filing* merupakan salah satu cara penyampaian SPT Tahunan secara *online* dan *realtime* melalui website DJP ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Layanan atau *Application Service Provider* (ASP) dengan menggunakan koneksi internet.

Wajib Pajak yang akan melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing* harus memiliki *Electronic Filing Identification Number* (EFIN). EFIN merupakan nomor identitas yang dikeluarkan DJP kepada Wajib Pajak untuk mengoperasikan *e-filing*.

Tata cara untuk mendapatkan EFIN sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mendatangi KPP dimana WP tersebut terdaftar dengan membawa KTP dan NPWP.
  2. Wajib Pajak mengisi formulir pengajuan EFIN dan memberikan alamat *email* yang aktif.
  3. EFIN akan diberikan secara langsung dan melalui alamat *email*. Wajib Pajak yang telah memiliki EFIN dapat membuat akun untuk menggunakan *e-filing*.
- EFIN hanya diterbitkan satu kali seumur hidup.

### 2.7.2 Tata Cara Pelaporan SPT melalui *E-filing*

Berikut ini merupakan tata cara pelaporan SPT melalui *e-filing*:

1. Buka situs [djp.online.go.id](http://djp.online.go.id)



2. Wajib Pajak yang telah memiliki EFIN dan belum melakukan aktivasi harus melakukan aktivasi dengan cara mengisi NPWP dan EFIN kemudian klik *submit*.
3. Sistem akan mengirim NPWP, kata sandi, dan tautan aktivasi melalui *e-mail* yang telah didaftarkan WP. Kemudian WP mengklik link aktivasi yang telah diterima.
4. Setelah akun sudah teregistrasi, WP *log in* dengan NPWP, kata sandi, dan kode keamanan yang sudah dikirim melalui *e-mail*.
5. Lalu tampilan akan muncul pada halaman awal atau beranda pilih “lapor”, kemudian klik ikon “*e-filing*”, lalu klik “Buat SPT”.
6. WP menjawab beberapa pertanyaan terkait jenis pekerjaan, menjalankan kewajiban perpajakan terpisah atau pisah harta, dan penghasilan selama setahun. Kemudian, formulir akan muncul secara otomatis sesuai dengan penghasilan WP.
7. Kemudian wajib pajak mengisi SPT sesuai dengan bukti potong yang diterima.
8. Setelah seluruh data sudah diisi dengan lengkap dan benar lalu klik “kirim SPT”. SPT akan terekam ke dalam sistem DJP dan WP akan mendapat bukti penerimaan elektronik melalui *e-mail* sebagai bukti bahwa WP telah melaporkan SPT.

## 2.8 Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

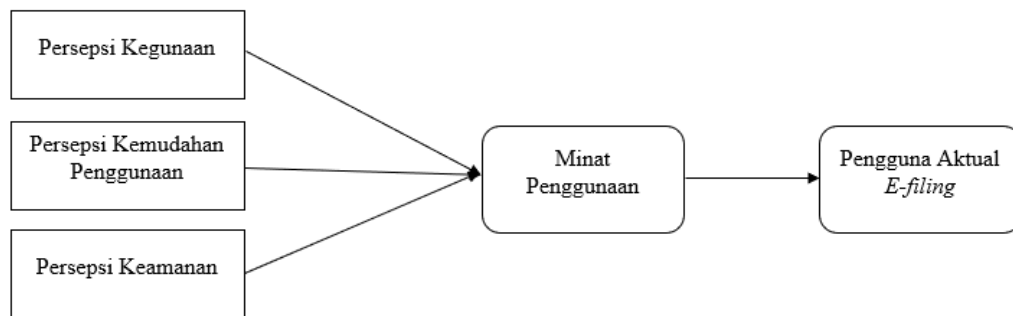
Kerangka teoritis didefinisikan oleh Kuncoro (2013:45) sebagai model yang

menjelaskan hubungan teori dengan faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah. Kerangka teoritis dapat meningkatkan pemahaman terkait fenomena yang diteliti serta membantu dalam menyusun hipotesis.

Penelitian ini mengadopsi variabel dalam TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989) untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pengguna mengadopsi *e-filing*. Penelitian ini juga menambahkan variabel persepsi keamanan yang merupakan salah satu pengembangan dari teori persepsi risiko yang diperkenalkan oleh Bureau (1960) untuk melihat pengaruh dalam segi keamanan dan kerahasiaan data bagi pengguna *e-filing*. Berdasarkan penjelasan di atas, maka kerangka teoritis dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.3

Kerangka Teoritis



Hipotesis adalah dugaan sementara dan dapat diuji untuk memprediksi apa yang ingin diketahui peneliti melalui data empiris (Sekaran & Bougie, 2016:83).

Hipotesis juga dapat diidentifikasi sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis antara dua variabel atau lebih yang ditunjukkan dalam pernyataan yang dapat diuji.



### 2.8.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Penggunaan

Persepsi kegunaan adalah pandangan individu yang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Hasil penelitian yang dilakukan Davis (1989) menunjukkan konstruk persepsi kegunaan memiliki pengaruh paling kuat terhadap penerimaan teknologi informasi dibanding dengan konstruk lain. Persepsi kegunaan merupakan pandangan individu ketika mengadopsi suatu sistem dapat merasakan manfaatnya sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih cepat dan mudah dibandingkan menggunakan sistem manual.

Fu *et al* (2006) menyatakan apabila wajib pajak merasakan bahwa *e-filing* berguna dan bermanfaat dalam membantu melaporkan SPT, maka semakin besar pula minat untuk menggunakan *e-filing*. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Azmi & Bee (2010), Ilias *et al* (2008), Lie & Sadjarto (2013). Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti merumuskan hipotesis pertama sebagai berikut:

**H1: Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan**

### 2.8.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan pandangan individu yang percaya bahwa penggunaan teknologi bebas dari usaha dan mudah dipahami (Davis, 1989). Pengguna teknologi merasakan kemudahan apabila selama mengoperasikan sesuatu sistem bebas dari kesulitan, tidak membutuhkan usaha



yang besar, sistem yang sederhana, dan mudah dipahami. Persepsi kemudahan dipengaruhi oleh pengalaman pengguna contohnya pengguna pernah mengoperasikan teknologi yang sejenis serta fasilitas yang mendukung untuk mengakses teknologi tersebut. Kemudahan yang dirasakan pengguna bukan hanya sebatas kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan teknologi tetapi juga memudahkan seseorang untuk menyelesaikan tugasnya dibanding mengerjakan secara manual.

Azmi & Bee (2010) menyatakan apabila persepsi kemudahan penggunaan wajib pajak terhadap *e-filing* tinggi, maka akan meningkatkan minat wajib pajak dalam mengadopsi *e-filing*. Hasil yang sama juga terlihat dari penelitian yang dilakukan Fu *et al* (2006), Ilias *et al* (2008), Lie & Sadjarto (2013), Tahar *et al* (2020). Berdasarkan uraian di atas, peneliti merumuskan hipotesis kedua sebagai berikut:

**H2: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan**

### 2.8.3 Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Minat Penggunaan

Desmayanti (2012) menjelaskan bahwa suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan dan kerahasiaan pengguna terjamin serta dapat diandalkan. Keamanan dan kerahasiaan data memengaruhi individu dalam menggunakan suatu sistem karena individu percaya bahwa data pribadinya tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Pengguna merasakan keamanan suatu sistem apabila risiko kehilangan informasi atau data dan pencurian data rendah. Data yang diisikan



wajib pajak melalui *e-filing* merupakan data pribadi yang harus dijaga keamanan dan kerahasiaannya contohnya penghasilan, utang, dan data diri wajib pajak serta keluarga.

Carter *et al* (2011) menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif pada minat penggunaan *e-filing*. Apabila wajib pajak merasa bahwa data yang diisikan melalui *e-filing* terjaga keamanannya maka wajib pajak akan memilih menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Tahar *et al* (2020) dan Wibisono & Toly (2014). Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti merumuskan hipotesis ketiga sebagai berikut:

**H3: Persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan**

#### **2.8.4 Pengaruh Minat Penggunaan terhadap Pengguna Aktual *E-filing***

Pengadopsian suatu sistem dipengaruhi secara langsung oleh minat penggunaan dari sistem tersebut. Davis (1989) menyatakan apabila pengguna suatu sistem merasakan manfaat dari penggunaan sistem tersebut, maka minat untuk mengadopsi sistem tersebut akan meningkat. Penggunaan aktual merupakan kondisi nyata atas penggunaan suatu sistem (Davis, 1998). Pengguna aktual dapat dilihat dari kuantitas dan lama waktu penggunaan suatu sistem. Minat penggunaan terhadap penggunaan sebenarnya terlihat ketika wajib pajak merasakan kepuasan terhadap sistem *e-filing* dan memengaruhi wajib pajak tetap menggunakan atau mempertahankan sistem *e-filing* sebagai sarana untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT).

Davis (1989) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara minat penggunaan terhadap pengguna aktual suatu sistem. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lameka (2018), Ramadhani & Hermanto (2019)

yang menyatakan minat penggunaan berpengaruh terhadap pengguna aktual *e-filing*.

**H4: Minat penggunaan berpengaruh positif terhadap pengguna aktual *e-filing***





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong ke dalam penelitian kuantitatif dengan melakukan pengujian hipotesis (*hypothesis testing*). Penelitian pengujian hipotesis menurut Ferdinand (2014:9-10) merupakan pengembangan dan pengujian hipotesis secara empiris untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian. Pendekatan penelitian menggunakan *cross-sectional* yakni pengumpulan data yang dilakukan hanya sekali selama periode hari, minggu, atau bulan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Sekaran dan Bougie, 2016:104). Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan serta pengaruh minat penggunaan terhadap pengguna aktual *e-filing*.

#### 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi menurut Sekaran & Bougie (2016:236) merupakan sekumpulan orang, peristiwa, atau hal-hal menarik lainnya yang ingin diteliti oleh peneliti. Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Malang Selatan dan pernah menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT. Menurut data KPP Pratama Malang Selatan, jumlah WPOP yang melaporkan SPT Tahun pajak 2020 melalui *e-filing* yang terdaftar di KPP Malang Selatan sebanyak 30.494 wajib pajak (Lihat Lampiran 3).

Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan dipilih sebagai objek penelitian karena dari lima kecamatan yang berada di Kota Malang, KPP Malang Selatan memiliki cakupan wilayah yang lebih luas yakni Kecamatan Klojen, Kecamatan



Sukun, dan Kecamatan Kedungkandang. Selain itu, pada tahun 2017 jumlah WPOP pengguna *e-filing* di KPP Malang Selatan dikutip dari Adestya & Saman (2020) lebih kecil dibanding WPOP yang melapor secara manual.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang terdiri dari jumlah anggota yang dipilih peneliti untuk menarik kesimpulan dan dapat digeneralisasi terhadap populasi yang telah ditentukan (Sekaran & Bougie, 2016:237). Penelitian ini tidak menggunakan populasi untuk diteliti karena jumlah populasi sangat banyak dan menghabiskan waktu, biaya, dan tenaga yang lebih besar.

Penelitian ini menggunakan sampel non probabilitas (*non probability sampling*), dimana elemen tidak memiliki peluang yang diketahui atau ditentukan sebelumnya untuk dipilih sebagai objek. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (*convenience sampling*) dimana pengumpulan data dari responden dilakukan dengan senang hati untuk memberikan informasi (Sekaran & Bougie, 2016:247). Peneliti menggunakan sampel berdasarkan kemudahan karena cara terbaik untuk memperoleh informasi dengan mudah dan cepat.

Ukuran sampel adalah hal yang terpenting untuk mencerminkan populasi. Pengukuran sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Slovin*. Peneliti menggunakan metode *slovin* dengan toleransi kesalahan ( $e$ ) sebesar 10%. Rumus metode Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{30.494}{1 + 30.494(0.1)^2} = 99,67 = 100 \text{ (dibulatkan)}$$



Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Toleransi kesalahan

Hasil perhitungan untuk menentukan jumlah sampel sebesar 100 orang.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan sebanyak 100 responden.

### 3.3 Data Penelitian dan Sumber Data

Data penelitian menurut Kuncoro (2013) didefinisikan sebagai sekumpulan informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data berbentuk angka yang umumnya didapat dari pertanyaan terstruktur. Pendekatan penelitian menggunakan *cross-sectional* yakni pengumpulan data yang dilakukan hanya sekali selama periode hari, minggu, atau bulan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Sekaran dan Bougie, 2016:104).

#### 3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer menurut Sekaran & Bougie (2016:111) adalah informasi yang diperoleh langsung dari pihak pertama sesuai dengan tujuan penelitian. Sumber data primer



dalam penelitian ini didapat dari responden individu, yakni Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Malang Selatan.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner. Kuesioner merupakan rincian pertanyaan tertulis yang disusun oleh peneliti kemudian diberikan kepada responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tercantum (Sekaran & Bougie, 2016:142). Pengumpulan data menggunakan kuesioner jauh lebih murah dan tidak membutuhkan waktu banyak dibandingkan dengan observasi atau wawancara. Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner adalah pertanyaan tertutup, dimana pilihan jawaban dari setiap pertanyaan sudah disediakan oleh peneliti.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan serangkaian proses yang perlu dilakukan untuk mendapatkan data penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Survei merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan kepada responden untuk menjelaskan, pengetahuan, sikap, dan perilaku responden (Sekaran & Bougie, 2016:97). Survei adalah cara paling sering digunakan untuk penelitian kuantitatif. Kuesioner diberikan secara langsung karena lokasi responden yang dapat dijangkau oleh peneliti dengan mendatangi KPP Pratama Malang Selatan.

Item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Ginting (2017) yang berasal dari penelitian Sun & Zhang (2006), Fu *et al* (2006), Wiratan & Harjanto (2018), dan Desmayanti (2012). Item pertanyaan



yang menggunakan Bahasa Inggris akan diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia terlebih dahulu sebelum digunakan.

Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapat item kuesioner yakni peneliti mencari item pertanyaan yang sesuai dengan variabel yang digunakan dalam penelitian. Kedua, peneliti menemukan item pertanyaan dalam Bahasa Inggris sehingga peneliti mencari jurnal acuan lain yang menggunakan Bahasa Indonesia. Ketiga, peneliti membandingkan pertanyaan antara item pertanyaan dengan menggunakan Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Hal ini dilakukan untuk memastikan susunan kata yang tepat untuk dijadikan item pertanyaan penelitian. Keempat, item pertanyaan yang sudah terkumpul akan disebarkan kepada non responden untuk dilakukan *pilot test*. *Pilot test* dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator pertanyaan. Kelima, apabila hasil pengujian *pilot test* telah valid dan reliabel peneliti akan melakukan penelitian yang sebenarnya dengan membagikan kuesioner kepada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Terakhir, apabila pengembalian kuesioner telah mencapai target peneliti akan menguji data dengan *Partial Least Square* (PLS). Jika data yang dikumpulkan masih belum terpenuhi maka peneliti akan mendatangi kantor KPP Pratama Malang Selatan untuk menyebarkan kuesioner kembali.

### 3.4 Definisi, Indikator, dan Pengukuran Variabel

Variabel menurut Sekaran & Bougie (2016:72) merupakan segala sesuatu yang dapat membedakan dan mengubah nilai. Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yakni variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat



(*dependent variable*). Variabel dependen adalah variabel yang menjadi fokus utama pada suatu penelitian sedangkan variabel independen adalah variabel yang memengaruhi variabel dependen baik secara positif maupun negatif (Sekaran & Bougie, 2016). Variabel independen pada penelitian ini terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan.

Pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala *likert* (lima) poin yakni Tidak Setuju Sekali (TSS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Setuju Sekali (SS). Skala likert digunakan untuk melihat seberapa kuat responden setuju atau tidak setuju terhadap suatu pernyataan (Sekaran & Bougie, 2016). Penjelasan terkait skala *Likert* tertera pada Tabel 3.1

**Tabel 3. 1**

**Skala Pengukuran**

Jawaban	Poin
Setuju Sekali	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Tidak Setuju Sekali	1

**3.3.1 Persepsi Kegunaan**

Persepsi kegunaan adalah pandangan individu yang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Persepsi kegunaan merupakan pandangan individu ketika mengadopsi suatu sistem dapat merasakan manfaatnya sehingga mampu menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih cepat dan mudah dibanding menggunakan sistem manual. Penelitian ini



menggunakan variabel persepsi kegunaan dengan indikator berdasarkan (Sun & Zhang, 2006; Ginting, 2017) yakni:

1. *E-filing* dapat memberikan hasil yang bermanfaat
2. *E-filing* dapat meningkatkan produktivitas
3. *E-filing* dapat mendorong efektivitas
4. *E-filing* dapat meningkatkan kinerja

Variabel Persepsi Kegunaan akan disingkat menjadi PKG. Berdasarkan empat indikator tersebut, pernyataan dalam kuesioner akan dibuat dengan beberapa perubahan agar mudah dipahami oleh responden menjadi:

PKG1: *E-filing* dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak.

PKG2: *E-filing* dapat membuat pelaporan pajak lebih cepat selesai dan tidak membutuhkan waktu lama.

PKG3: *E-filing* dapat membantu pelaporan pajak secara tepat waktu dan sesuai dengan aturan.

PKG4: *E-filing* dapat membantu pelaporan pajak sesuai dengan tanggung jawab dan hasil yang baik.

### 3.3.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan pandangan individu yang percaya bahwa penggunaan teknologi bebas dari usaha dan mudah dipahami (Davis, 1989). Pengguna teknologi merasakan kemudahan apabila selama mengoperasikan sesuatu sistem bebas dari kesulitan, tidak membutuhkan usaha yang besar, sistem yang sederhana, dan mudah dipahami. Penelitian ini



menggunakan variabel persepsi kemudahan penggunaan dengan indikator berdasarkan (Sun & Zhang, 2006; Ginting, 2017) yakni:

1. *E-filing* mudah dipelajari
2. *E-filing* mudah digunakan
3. *E-filing* mudah dimengerti
4. *E-filing* menambah keterampilan

Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan akan disingkat menjadi PKP.

Berdasarkan empat indikator tersebut, pernyataan dalam kuesioner akan dibuat dengan beberapa perubahan agar mudah dipahami oleh responden menjadi:

- PKP1: Penggunaan *e-filing* dapat dipelajari dengan mudah
- PKP2: *E-filing* dapat digunakan dengan mudah
- PKP3: *E-filing* merupakan layanan yang sederhana dan mudah dimengerti
- PKP4: *E-filing* membuat saya lebih terampil dalam menggunakan sistem informasi.

### 3.3.3 Persepsi Keamanan

Persepsi keamanan merupakan pandangan pengguna terkait dengan fungsi dan keamanan informasi data pribadi pada suatu sistem (Tahar *et al*, 2020).

Pengguna merasakan keamanan suatu sistem apabila risiko kehilangan informasi atau data dan pencurian data rendah. Data yang diisikan wajib pajak melalui *e-filing* merupakan data pribadi yang harus dijaga keamanan dan kerahasiaannya contohnya penghasilan, utang, dan data diri wajib pajak serta keluarga. Penelitian ini menggunakan variabel persepsi keamanan dengan indikator berdasarkan Wiratan



& Harjanto (2018) serta Desmayanti (2012) yakni:

1. Pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* aman
2. *E-filing* memberikan tingkat jaminan keamanan yang tinggi
3. *E-filing* memberikan tingkat jaminan kerahasiaan yang tinggi
4. Tidak khawatir dengan masalah keamanan *e-filing*
5. Permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan tidak memengaruhi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*

Variabel Persepsi Keamanan akan disingkat menjadi PKA. Berdasarkan lima indikator tersebut, pernyataan dalam kuesioner akan dibuat dengan beberapa perubahan agar mudah dipahami oleh responden menjadi:

- PKA1: Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* aman bagi saya
- PKA2: Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat memberikan jaminan keamanan yang tinggi
- PKA3: Saya percaya *e-filing* dapat menjaga kerahasiaan data saya
- PKA4: Saya tidak khawatir dengan masalah keamanan *e-filing*
- PKA5: Permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-filing* tidak memengaruhi saya dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak.

### 3.3.4 Minat Penggunaan

Minat adalah suatu keinginan individu untuk melakukan sesuatu (Hartono, 2007). Menurut Fishbein & Ajzen (1975) apabila pengguna suatu sistem merasa manfaat dari suatu sistem maka semakin tinggi minatnya dalam mengadopsi sistem



tersebut. Minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* merupakan adalah satu faktor penentu yang memengaruhi pengguna aktual *e-filing*. Penelitian ini menggunakan variabel minat penggunaan dengan indikator berdasarkan Fu *et al* (2006) yakni:

1. Wajib Pajak berminat untuk melaporkan pajak menggunakan *e-filing* tahun berikutnya
2. *E-filing* merupakan pilihan pertama dalam melaporkan pajak
3. Wajib Pajak merekomendasikan *e-filing* kepada kerabat.

Variabel minat penggunaan akan disingkat menjadi MP. Berdasarkan tiga indikator tersebut, pernyataan dalam kuesioner akan dibuat dengan beberapa perubahan agar mudah dipahami oleh responden menjadi:

- MP1: Saya berminat untuk menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajak di masa yang akan datang
- MP2: *E-filing* merupakan pilihan pertama dalam melaporkan pajak
- MP3: Saya akan merekomendasikan metode pelaporan pajak melalui *e-filing* kepada kerabat

### 3.3.5 Pengguna Aktual

Pengguna aktual merupakan kondisi nyata pengguna sistem dalam segi frekuensi dan durasi waktu pengguna dalam mengoperasikan *e-filing* untuk melaporkan pajak secara *online* (Wiratan & Harjanto, 2018). Penelitian ini menggunakan variabel pengguna aktual dengan indikator berdasarkan Wiratan & Harjanto (2018) serta Desmayanti (2012) yakni:



1. Wajib Pajak selalu menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya
2. Wajib Pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di masa depan
3. Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya.

Variabel pengguna aktual akan disingkat menjadi PA. Berdasarkan tiga indikator tersebut, pernyataan dalam kuesioner akan dibuat dengan beberapa perubahan agar mudah dipahami oleh responden menjadi:

- PA1: Saya selalu menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajak
- PA2: Saya akan melanjutkan menggunakan *e-filing* untuk pelaporan pajak di masa yang akan datang
- PA3: Saya menggunakan *e-filing* karena dapat melaporkan pajak kapan saja dan dimana saja

### 3.5 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, penyajian data berdasarkan variabel dari seluruh responden, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, serta perhitungan untuk menguji hipotesis (Ghozali, 2012). Bagian ini berisi tentang penjelasan tentang jenis teknik analisis dan mekanisme penggunaan alat analisis serta penjelasan mengapa alat analisis tersebut digunakan, termasuk hal-hal yang berkaitan dengan pengujian asumsi dari alat atau teknik analisis tersebut.

Metode yang digunakan peneliti yakni *Partial Least Square* (PLS). PLS



merupakan analisis model persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat menguji model pengukuran sekaligus menguji model struktural (Abdillah & Hartono, 2015:164). Program yang membantu dalam pengolahan data yang digunakan adalah SmartPLS ver. 3.0 M3. Peneliti memilih menggunakan PLS karena dapat memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen, dapat digunakan untuk sampel kecil, serta mampu mengelola masalah multikolinearitas antarvariabel independen (Abdillah & Hartono, 2015:165)

#### 3.4.1 *Outer Model*

Model pengukuran (*outer model*) menunjukkan hubungan antara indikator dengan variabel laten (Abdillah & Hartono, 2015:188). *Outer model* digunakan untuk mengukur validitas dan reliabilitas dari model penelitian. Pengukuran dari outer model dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat seberapa baik suatu instrumen yang digunakan dapat mengukur konsep yang ingin diukur peneliti. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan yang tertera mampu mengungkapkannya sesuatu yang ingin diukur pada penelitian tersebut. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

##### a. Validitas konvergen

Validitas konvergen digunakan untuk menguji hubungan antarindikator dalam mengukur konstruk. Validitas konvergen terpenuhi apabila indikator pada suatu konstruk memiliki korelasi yang tinggi (Abdillah & Hartono, 2015:73).



b. Validitas diskriminan

Validitas diskriminan terjadi jika indikator-indikator pengukur pada suatu konstruk tidak memiliki hubungan dengan indikator-indikator pada konstruk lain (Abdillah & Hartono, 2015:73).

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk melihat stabilitas dan konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur suatu konstruk (Abdillah & Hartono, 2015:74). Abdillah & Hartono (2015) juga menyatakan bahwa uji reliabilitas tidak diperlukan jika seluruh konstruk telah valid, karena konstruk yang valid sudah pasti reliabel, namun konstruk yang reliabel belum tentu valid. Parameter pengukuran dari *outer model* sebagai berikut:



Tabel 3. 2

Parameter Pengukuran *Outer Model*

Pengujian	Parameter	Rule of Thumbs
Uji Validitas Konvergen	Faktor <i>loading</i>	>0,7
	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	>0,5
	Akar AVE dan Korelasi variabel laten	Akar AVE > Korelasi variabel laten
Uji Validitas Diskriminan	<i>Cross loading</i>	>0,5 dalam satu variabel
	<i>Cronbach's Alpha</i>	>0,7
Uji Reliabilitas	<i>Composite Reliability</i>	>0,7

Sumber: Abdillah & Hartono (2015)

3.4.2 *Inner Model*

Model struktural (*Inner Model*) digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas diantara variabel laten (Abdillah dan Hartono, 2015:197). Model struktural dievaluasi dengan menggunakan  $R^2$  dan *Path Coefficients*. Berikut ini merupakan parameter pengukuran *inner model*:

1.  $R^2$

Nilai  $R^2$  digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen (Abdillah & Hartono, 2015:197).





Semakin tinggi nilai  $R^2$  maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang disusun.

## 2. *Path Coefficients*

Nilai *Path Coefficients* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis (Abdillah dan Hartono, 2015:188). Nilai *Path Coefficients* dapat dilihat dari nilai *t-statistics* harus diatas 1,96 untuk hipotesis dua ekor (*two-tailed*) dan diatas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) untuk pengujian hipotesis pada alpha 5% dan power 80% (Abdillah & Hartono, 2015: 197).

### 3.4.3 Model Pengujian Hipotesis

Terdapat tiga hipotesis pada penelitian ini yang akan diuji dengan PLS.

Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan cara:

1. Menentukan level signifikan ( $\alpha$ ) yakni sebesar 5%
2. Membandingkan nilai *t-statistic* pada tampilan *output bootstrapping* program

SmartPLS dengan nilai *t-tabel*. Apabila nilai *t-statistic* lebih besar dibanding dengan nilai *t-tabel* maka hipotesis diterima.

### 3.6 Pilot Test

Peneliti melakukan *pilot test* atau penelitian pendahuluan sebelum melakukan penelitian sebenarnya pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Penelitian pendahuluan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana responden memahami pertanyaan yang tertera pada kuesioner serta menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

*Pilot test* dalam penelitian ini dilakukan kepada relawan pajak dari Universitas Brawijaya. Relawan pajak dipilih sebagai objek *pilot test* karena tugas utama mereka yakni membantu Wajib Pajak dalam mengisi SPT sehingga pernah menggunakan *e-filing*. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 35 orang responden.

Jangka waktu untuk menyebarkan kuesioner selama 3 hari melalui Google Form.

Hasil dari kuesioner *Pilot Test* diuji dengan *Software SmartPLS 3*. Berikut ini merupakan hasil pengujian *pilot test*

### 3.5.1 Hasil Uji Validitas Konvergen *Pilot Test*

Suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai *outer loading* lebih dari 0,7 dan AVE lebih dari 0,5. Namun, Chin (1998) dalam Ghozali (2008:24) menyatakan bahwa indikator yang memiliki nilai *outer loading* antara 0,5 – 0,6 sudah dianggap cukup. Berikut ini merupakan nilai *outer loading* setiap indikator:



Tabel 3.3

*Outer Loading Pilot Test*

	PKG	PKP	PKA	MP	PA
<b>PKG1</b>	0.769				
<b>PKG2</b>	0.807				
<b>PKG3</b>	0.544				
<b>PKG4</b>	0.758				
<b>PKP1</b>		0.927			
<b>PKP2</b>		0.927			
<b>PKP3</b>		0.676			
<b>PKP4</b>		0.559			
<b>PKA1</b>			0.738		
<b>PKA2</b>			0.821		
<b>PKA3</b>			0.760		
<b>PKA4</b>			0.892		
<b>PKA5</b>			0.595		
<b>MP1</b>				0.861	
<b>MP2</b>				0.896	
<b>MP3</b>				0.860	
<b>PA1</b>					0.804
<b>PA2</b>					0.780
<b>PA3</b>					0.820

Lihat lampiran 5

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memiliki nilai *outer loading* lebih dari 0,5. Selanjutnya, hasil AVE *Pilot Test* pada uji validitas konvergen pada masing-masing konstruk disajikan sebagai berikut:



Tabel 3.4

**AVE Pilot Test**

Konstruk	AVE
<b>PKG</b>	0.528
<b>PKP</b>	0.622
<b>PKA</b>	0.589
<b>MP</b>	0.762
<b>PA</b>	0.642

Lihat lampiran 6

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa seluruh konstruk atau variabel telah memiliki nilai AVE lebih dari 0.5. berdasarkan hasil uji validitas konvergen yang tertera pada tabel 3.3 dan 3.4 seluruh indikator dan variabel telah memenuhi kriteria pengujian validitas konvergen.

**3.5.2 Hasil Uji Validitas Diskriminan Pilot Test**

Pada uji validitas diskriminan suatu instrumen dinyatakan valid apabila nilai akar AVE lebih besar dari nilai korelasi variabel laten dan nilai *cross loading* lebih besar dari 0.7. berikut ini merupakan hasil uji validitas diskriminan:

Tabel 3.5

**Hasil Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten Pilot Test**

	Akar AVE	PKG	PKP	PKA	MP	PA
<b>PKG</b>	0.726	1.000	0.577	0.654	0.607	0.577
<b>PKP</b>	0.788	0.577	1.000	0.658	0.545	0.579
<b>PKA</b>	0,767	0.654	0.658	1.000	0.504	0.659
<b>MP</b>	0.872	0.607	0.545	0.504	1.000	0.574
<b>PA</b>	0.801	0.438	0.579	0.659	0.574	1.000

Lihat lampiran 7





Tabel 3.5 menunjukkan bahwa akar AVE seluruh konstruk memiliki nilai yang lebih besar dari korelasi variabel laten. Nilai *cross loading pilot test* ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 3. 6**  
**Nilai Cross Loading Pilot Test**

	PKG	PKP	PKA	MP	PA
<b>PKG1</b>	0.769	0.529	0.409	0.525	0.265
<b>PKG2</b>	0.807	0.352	0.657	0.567	0.496
<b>PKG3</b>	0.544	0.321	0.259	0.219	0.201
<b>PKG4</b>	0.758	0.502	0.486	0.280	0.208
<b>PKP1</b>	0.450	0.927	0.520	0.517	0.543
<b>PKP2</b>	0.464	0.927	0.579	0.469	0.537
<b>PKP3</b>	0.175	0.676	0.350	0.024	0.196
<b>PKP4</b>	0.551	0.559	0.543	0.360	0.329
<b>PKA1</b>	0.450	0.605	0.738	0.488	0.596
<b>PKA2</b>	0.644	0.455	0.821	0.373	0.468
<b>PKA3</b>	0.581	0.476	0.760	0.393	0.409
<b>PKA4</b>	0.453	0.532	0.892	0.303	0.479
<b>PKA5</b>	0.328	0.390	0.595	0.300	0.537
<b>MP1</b>	0.494	0.241	0.429	0.861	0.534
<b>MP2</b>	0.500	0.411	0.441	0.896	0.441
<b>MP3</b>	0.579	0.712	0.446	0.860	0.520
<b>PA1</b>	0.180	0.323	0.423	0.417	0.804
<b>PA2</b>	0.445	0.703	0.659	0.451	0.780
<b>PA3</b>	0.409	0.369	0.500	0.504	0.820

Lihat lampiran 7

Tabel 3.6 menunjukkan bahwa nilai korelasi indikator dengan konstraknya lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi indikator dengan konstruk lain. Nilai



*cross loading* > 0.7 kecuali indikator PKG3, PKP4, PKP5, dan PKA5 namun masih lebih dari 0.5. Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan yang tertera pada tabel 3.5 dan 3.6 seluruh indikator dan variabel telah memenuhi kriteria pengujian validitas diskriminan, sehingga kuesioner telah dinilai valid.

### 3.5.3 Hasil Uji Reliabilitas *Pilot Test*

Uji reliabilitas dapat diukur dengan melihat nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0.7 dan nilai *composite reliability* lebih dari 0.7. berikut ini merupakan hasil pengujian reliabilitas:

Tabel 3. 7

#### Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability Pilot Test*

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>
<b>PKG</b>	0.724	0.815
<b>PKP</b>	0.800	0.863
<b>PKA</b>	0.821	0.876
<b>MP</b>	0.845	0.905
<b>PA</b>	0.723	0.843

Lihat lampiran 6

Tabel 3.7 menunjukkan bahwa seluruh konstruk atau variabel penelitian memiliki *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 dan nilai *composite reliability* lebih dari 0,7.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi uji reliabilitas. Berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas, seluruh instrumen pengukuran dari kuesioner telah valid dan reliabel sehingga kuesioner dapat disebarakan kepada responden yang sesungguhnya.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Responden pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan dan pernah menggunakan *e-filing* dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung kepada 100 WPOP dengan mendatangi Kantor KPP Pratama Malang Selatan. Kuesioner disebar mulai dari tanggal 10 Mei 2021 sampai 27 Mei 2021. Ringkasan jumlah penyebaran dan pengembalian kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4. 1**

#### Ringkasan Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah Kuesioner
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner yang dapat diolah	100
Tingkat pengembalian kuesioner	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 kuesioner yang disebar sebanyak 100 eksemplar. Seluruh kuesioner yang disebar dikembalikan lagi kepada peneliti. Setelah dilakukan perekapan, seluruh kuesioner dapat diolah karena data yang diisikan responden telah lengkap dan memenuhi syarat sebagai sampel. Maka tingkat kuesioner yang dikembalikan dan dapat diolah sebesar 100%.

## 4.2 Karakteristik Demografi

Data responden pada penelitian ini dapat dilihat dari data identitas yang terlampir dalam kuesioner dan telah diisi oleh responden. Data identitas terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir. Tempat terdaftar NPWP, cara pelaporan SPT tahun 2020, dan jangka waktu menggunakan e-filing. Data frekuensi jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:





Tabel 4. 2

## Frekuensi Jawaban Responden

Keterangan	Deskripsi	Jumlah	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	53	53%
	Perempuan	47	47%
	Total	100	100%
<b>Usia</b>	<21 tahun	2	2%
	21-35 tahun	28	28%
	36-50 tahun	41	41%
	>50 tahun	29	29%
	Total	100	100%
<b>Pekerjaan</b>	PNS	10	10%
	Karyawan BUMN	2	2%
	Karyawan Swasta	47	47%
	Wiraswasta	31	31%
	Lainnya	10	10%
	Total	100	100%
<b>Pendidikan Terakhir</b>	SMA/SMK	27	27%
	Diploma	8	8%
	S1	54	54%
	S2	6	6%
	S3	0	0%
	Lainnya	5	5%
	Total	100	100%
<b>Cara melaporkan SPT Tahunan pajak 2020</b>	Mengisi tertulis form SPT Tahunan	12	12%
	Mengisi form <i>e-filing</i>	85	85%
	Lainnya	3	3%
	Total	100	100%
<b>Jangka waktu menggunakan e-filing</b>	<1 tahun	14	14%
	1-2 tahun	29	29%
	3-4 tahun	32	32%
	>4 tahun	25	25%
	Total	100	100%

Lihat lampiran 8

Berdasarkan tabel 4.2 dapat terlihat bahwa responden didominasi oleh pria



sebanyak 53 responden (53%) sedangkan responden wanita berjumlah 47 responden (47%). Usia responden didominasi dalam rentang umur 21-35 tahun sebanyak 41 responden (41%) dan responden paling sedikit berusia <21 tahun sebanyak 2 responden (2%). Karyawan swasta merupakan pekerjaan responden yang paling banyak pada penelitian ini sebanyak 47 responden (47%). Responden yang memilih pekerjaan lainnya sebanyak 10 orang yang terdiri dari 6 pensiun, 1 dokter, 1 *freelance*, dan 2 polisi. Pendidikan terakhir dari responden paling banyak yakni Strata 1 (S1) sebanyak 54 responden. Responden yang memilih opsi lainnya sebanyak 5 orang yang terdiri dari 4 responden lulusan SD dan 1 responden lulusan SMP. Seluruh responden terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Jumlah responden yang menyampaikan SPT Tahunan tahun pajak 2020 melalui *e-filing* sebanyak 85 responden, pelaporan SPT dengan cara mengisi form tertulis sebanyak 12 responden, dan 3 responden memilih opsi lainnya. 2 responden melaporkan SPT Tahunan Tahun Pajak 2020 dengan mendatangi langsung KPP Pratama Malang Selatan dan dibantu oleh pegawai kantor, sedangkan 1 responden SPT dilaporkan oleh suaminya. Responden paling banyak menggunakan *e-filing* dalam melaporkan pajak selama 3-4 tahun yakni sebanyak 32 responden.

#### 4.3 Statistika Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi distribusi jawaban responden pada setiap indikator pada kuesioner. Distribusi frekuensi variabel digunakan peneliti untuk melihat rata-rata (*mean*) hasil jawaban responden pada masing-masing indikator. Pengukuran dari setiap indikator menggunakan



Skala Likert dengan nilai 1-5. Hasil dari statistika deskriptif variabel dapat dilihat pada tabel 4.3.

**Tabel 4. 3**  
**Statistika Deskriptif Variabel**

Variabel	Rata-rata	Deviiasi Standar
Persepsi Kegunaan	3.9275	0.97655
Persepsi Kemudahan Penggunaan	3.5625	1.01028
Persepsi Keamanan	4.1140	0.70511
Minat Penggunaan	4.0533	1.03479
Pengguna Aktual	4.1174	0.99825

Lihat lampiran 9

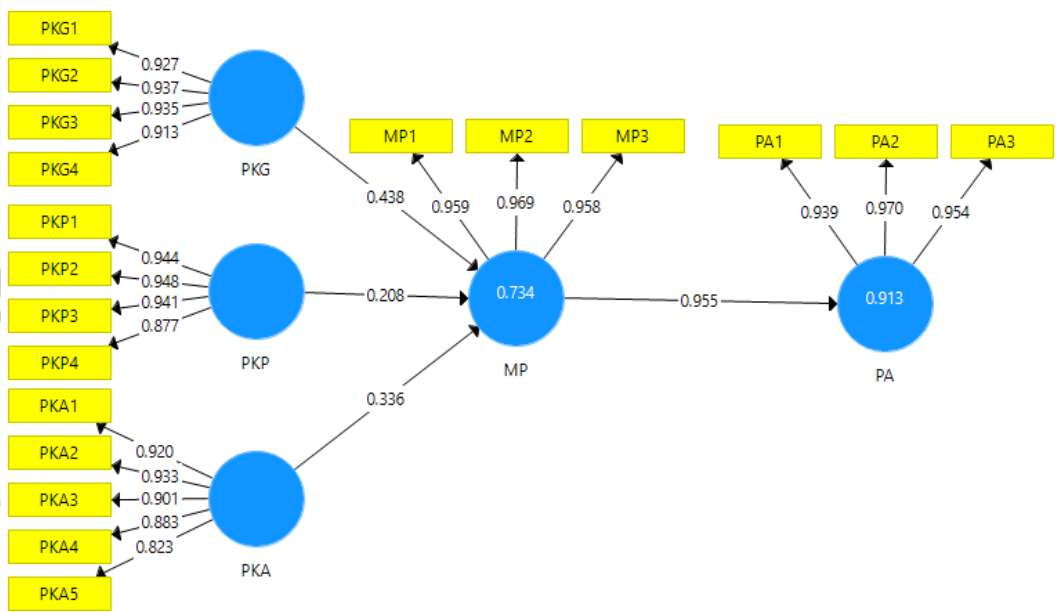
Tabel 4.3 terlihat bahwa nilai rata-rata setiap indikator lebih dari 3.000. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan yang tertera pada kuesioner. Nilai standar deviasi menginterpretasikan ukuran suatu penyimpangan. Pada tabel 4.3 juga terlihat bahwa nilai rata-rata seluruh indikator lebih besar dibanding nilai standar deviasi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada penyimpangan pada setiap indikator.

#### 4.4 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Data yang telah terkumpul diolah menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS ver 3.0. Pengolahan data dengan model PLS menggunakan dua tahap yakni mengevaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). *Outer model* digunakan untuk menunjukkan hubungan antara indikator dengan variabel laten yang dengan cara mengukur validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Gambar 4.1

menunjukkan model struktural (*outer model*).

**Gambar 4.1**  
**Model Pengukuran (*Outer Model*)**



#### 4.4.1 Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen digunakan untuk menguji hubungan antarindikator dalam mengukur konstruk. Suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai *outer loading* lebih dari 0,7 (Abdillah & Hartono, 2015). Tabel 4.4 menunjukkan nilai *outer loading* setiap indikator.



Tabel 4.4

*Outer Loadings*

	PKG	PKP	PKA	MP	PA
<b>PKG1</b>	0.927				
<b>PKG2</b>	0.937				
<b>PKG3</b>	0.935				
<b>PKG4</b>	0.913				
<b>PKP1</b>		0.944			
<b>PKP2</b>		0.948			
<b>PKP3</b>		0.941			
<b>PKP4</b>		0.877			
<b>PKA1</b>			0.920		
<b>PKA2</b>			0.933		
<b>PKA3</b>			0.901		
<b>PKA4</b>			0.883		
<b>PKA5</b>			0.823		
<b>MP1</b>				0.959	
<b>MP2</b>				0.969	
<b>MP3</b>				0.958	
<b>PA1</b>					0.939
<b>PA2</b>					0.970
<b>PA3</b>					0.954

Lihat lampiran 10

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa seluruh indikator telah memiliki nilai *outer loading* lebih dari 0,7. Selanjutnya, hasil AVE pada uji validitas konvergen pada masing-masing konstruk disajikan pada tabel 4.5.



**Tabel 4.5**

**Average Variance Extracted (AVE)**

Konstruk	AVE
<b>PKG</b>	0.861
<b>PKP</b>	0.861
<b>PKA</b>	0.797
<b>MP</b>	0.926
<b>PA</b>	0.910

Lihat Lampiran 11

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa seluruh konstruk atau variabel telah memiliki nilai AVE lebih dari 0.5. berdasarkan hasil uji validitas konvergen yang tertera pada tabel 4.4 dan 4.5 seluruh indikator dan variabel telah memenuhi kriteria pengujian validitas konvergen.

**4.4.2 Uji Validitas Diskriminan**

Pada uji validitas diskriminan suatu instrumen dinyatakan valid apabila nilai akar AVE lebih besar dari nilai korelasi variabel laten dan nilai *cross loading* lebih besar dari 0.7. Pada tabel 4.6 menunjukkan hasil uji validitas diskriminan.

**Tabel 4.6**

**Hasil Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten**

	Akar AVE	PKG	PKP	PKA	MP	PA
<b>PKG</b>	0.928	1.000	0.778	0.565	0.789	0.791
<b>PKP</b>	0.928	0.778	1.000	0.563	0.738	0.749
<b>PKA</b>	0,893	0.565	0.563	1.000	0.701	0.696
<b>MP</b>	0.962	0.789	0.738	0.701	1.000	0.955
<b>PA</b>	0.954	0.791	0.749	0.696	0.955	1.000

Lihat lampiran 12





Tabel 4.6 menunjukkan bahwa akar AVE seluruh konstruk memiliki nilai yang lebih besar dari korelasi variabel laten. Tabel 4.7 menunjukkan nilai *cross loading* setiap indikator.

**Tabel 4. 7**  
**Nilai Cross Loading**

	<b>PKG</b>	<b>PKP</b>	<b>PKA</b>	<b>MP</b>	<b>PA</b>
<b>PKG1</b>	0.927	0.760	0.525	0.723	0.727
<b>PKG2</b>	0.937	0.753	0.507	0.763	0.763
<b>PKG3</b>	0.935	0.722	0.542	0.739	0.735
<b>PKG4</b>	0.913	0.652	0.525	0.704	0.710
<b>PKP1</b>	0.751	0.944	0.519	0.685	0.702
<b>PKP2</b>	0.744	0.948	0.521	0.719	0.732
<b>PKP3</b>	0.688	0.941	0.491	0.670	0.681
<b>PKP4</b>	0.704	0.877	0.560	0.661	0.661
<b>PKA1</b>	0.553	0.554	0.920	0.691	0.704
<b>PKA2</b>	0.516	0.480	0.933	0.619	0.617
<b>PKA3</b>	0.520	0.498	0.901	0.612	0.615
<b>PKA4</b>	0.489	0.487	0.883	0.600	0.579
<b>PKA5</b>	0.437	0.487	0.823	0.598	0.583
<b>MP1</b>	0.775	0.745	0.710	0.959	0.941
<b>MP2</b>	0.753	0.711	0.660	0.969	0.906
<b>MP3</b>	0.750	0.672	0.651	0.958	0.909
<b>PA1</b>	0.804	0.710	0.634	0.910	0.939
<b>PA2</b>	0.736	0.720	0.705	0.942	0.970
<b>PA3</b>	0.724	0.712	0.653	0.881	0.954

Lihat lampiran 12

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai korelasi indikator dengan konstruksya lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi indikator dengan konstruk lain. Nilai



cross loading > 0.7. Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan yang tertera pada tabel 4.6 dan 4.7 seluruh indikator dan variabel telah memenuhi kriteria pengujian validitas diskriminan, sehingga data penelitian telah dinilai valid.

#### 4.4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat diukur dengan melihat nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0.7 dan nilai *composite reliability* lebih dari 0.7. Tabel 4.8 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability*.

Tabel 4. 8

Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<b>PKG</b>	0.946	0.961
<b>PKP</b>	0.946	0.961
<b>PKA</b>	0.936	0.951
<b>MP</b>	0.960	0.974
<b>PA</b>	0.951	0.968

Lihat lampiran 11

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa seluruh konstruk atau variabel penelitian memiliki *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 dan nilai *composite reliability* lebih dari 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi uji reliabilitas. Berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas, seluruh instrumen pengukuran dari penelitian telah valid dan reliabel.

#### 4.5 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

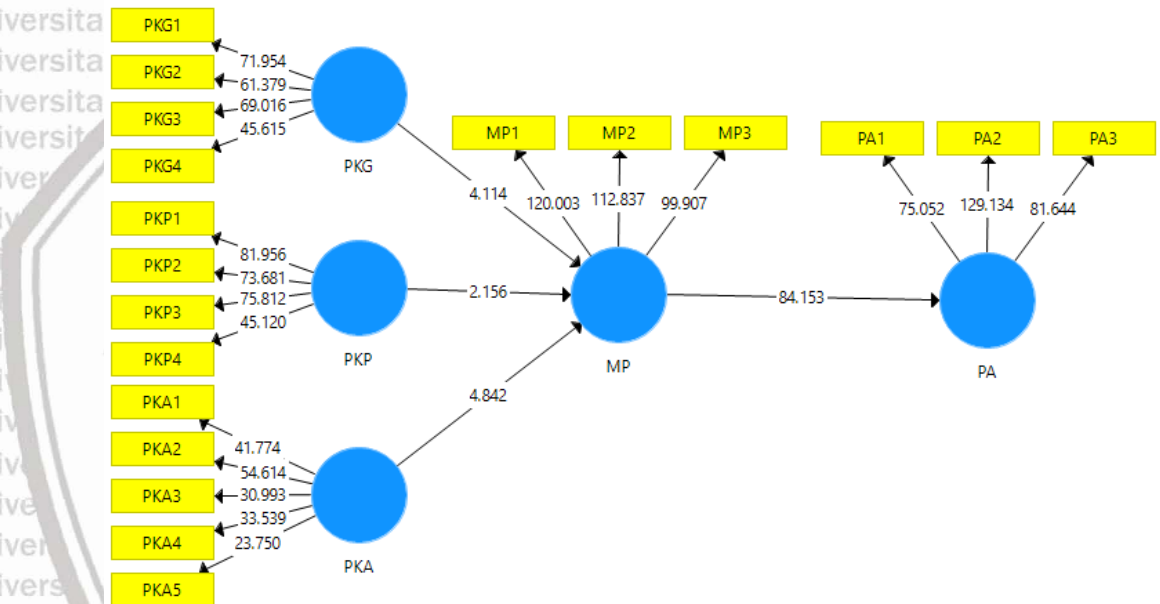
Model struktural (*Inner Model*) digunakan untuk memprediksi hubungan



kausalitas diantara variabel laten (Abdillah dan Hartono, 2015:197). Model struktural (*Inner Model*) dilihat dari nilai  $R^2$  untuk variabel dependen dan nilai koefisien *path* atau *t-values* untuk menguji signifikansi model struktural. Model struktural (*Inner Model*) ditunjukkan pada Gambar 4.2.

Gambar 4. 2

Model Struktural (*Inner Model*)



#### 4.5.1 Analisis *R-Square* ( $R^2$ )

Nilai *R-square* digunakan untuk menilai tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen (Abdillah dan Hartono, 2015:197).

Semakin tinggi nilai *R-square* maka semakin baik model prediksi dari suatu penelitian. Berikut merupakan nilai  $R^2$  dari penelitian ini:

Tabel 4.9

Nilai *R-Square*

Variabel	<i>R-Square Adjusted</i>
Minat Penggunaan (MP)	0.726
Pengguna Aktual (PA)	0.912

Lihat lampiran 13

Tabel 4.9 menunjukkan nilai  $R^2$  untuk variabel minat pengguna sebesar 0.726. Hal ini menunjukkan bahwa 72.6% variabel minat penggunaan dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan.

Sedangkan, 27.4% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian. Nilai  $R^2$  untuk variabel pengguna aktual sebesar 0.912. Hal ini menunjukkan bahwa 91.2% variabel pengguna aktual dipengaruhi oleh minat penggunaan. Sedangkan, 8.8% dipengaruhi oleh variabel yang ada di luar model penelitian ini.

4.5.2 Analisis Path Coefficients

Nilai koefisien *path* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis (Abdillah dan Hartono, 2015:197). Nilai koefisien *path* yang ditunjukkan dengan nilai *T-statistic* harus lebih besar dari nilai *t-table*. Nilai *t-table* untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) dengan signifikansi 5% sebesar 1.64. Tabel 4.10 menunjukkan hasil dari *Path Coefficient*.





Tabel 4.10

Koefisien Jalur

Variabel Independen	Variabel Dependen	Original Sample	Deviiasi Standar	T-Statistics
Persepsi Kegunaan	Minat Penggunaan	0.438	0.106	4.114
Persepsi Kemudahan Penggunaan	Minat Penggunaan	0.208	0.096	2.156
Persepsi Keamanan	Minat Penggunaan	0.336	0.069	4.842
Minat Pengguna	Pengguna Aktual	0.955	0.011	84.153

Lihat lampiran 14

4.6 Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis *Path Coefficient* dapat dilihat bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan *e-filing* secara positif. Selain itu, minat pengguna juga mempengaruhi pengguna aktual *e-filing* secara positif.

4.6.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Penggunaan

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat pengguna untuk mengadopsi *e-filing*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *T-Statistics* sebesar 4.114, nilai ini lebih besar dibanding nilai *T-table* untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) sebesar 1.64 dengan nilai  $\beta$  positif sebesar 0.438 dan nilai *p-values* <0.05. Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka H0 ditolak yang berarti persepsi kegunaan berpengaruh





positif signifikan terhadap minat pengguna dalam mengadopsi *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima.

Hasil ini menunjukkan semakin tinggi kepercayaan wajib pajak bahwa mengadopsi *e-filing* berguna bagi mereka sehingga mampu menyederhanakan dan mempercepat proses pelaporan pajak serta dapat membantu pelaporan pajak sesuai dengan aturan dan hasil yang baik, maka semakin tinggi pula minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fu *et al* (2006) terhadap wajib pajak di Taiwan yang menyatakan 40% minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh persepsi kegunaan.

Azmi & Bee (2010) juga melakukan pengujian terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* di Kuala Lumpur. Hasil penelitian Azmi & Bee (2010) juga menunjukkan hubungan yang positif antara persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian lainnya untuk menguji hubungan antara persepsi kegunaan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dilakukan oleh Lie & Sudjiarto (2013) pada wajib pajak orang pribadi (karyawan) yang menggunakan *e-filing* di Kediri. Hasil penelitian Lie & Sudjiarto (2013) juga menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Jumlah responden yang menggunakan *e-filing* selama 3-4 tahun sebanyak 32 orang, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah lama memanfaatkan *e-filing* untuk melaporkan SPT sehingga sudah terbiasa dan merasakan kegunaan dari *e-filing*.



#### 4.6.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat pengguna untuk mengadopsi *e-filing*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *T-Statistics* sebesar 2.156, nilai ini lebih besar dibanding nilai *T-table* untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) sebesar 1.64 dengan nilai  $\beta$  positif sebesar 0.208 dan nilai *p-values*  $< 0.05$ .

Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka  $H_0$  ditolak yang berarti persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna dalam mengadopsi *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima.

Hasil ini menunjukkan apabila wajib pajak merasakan kemudahan saat mempelajari dan menggunakan *e-filing* serta mereka merasa *e-filing* merupakan layanan yang sederhana, mudah dimengerti, dan membantu dalam meningkatkan keterampilan memanfaatkan sistem informasi, maka semakin tinggi pula minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Azmi & Bee (2010) terhadap wajib pajak di Kuala Lumpur yang menyatakan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan.

Ilias, *et al* (2008) juga melakukan pengujian terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* di Labuan, Malaysia. Hasil penelitian Ilias, *et al* (2008) juga menunjukkan hubungan yang positif antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian



lainnya untuk menguji hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dilakukan oleh Tahar *et al* (2020) pada wajib pajak Pegawai Negeri Sipil, tentara, dan polisi di Semarang. Hasil penelitian Tahar *et al* (2020) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Beberapa responden merasa sedikit kesulitan ketika pertama kali menggunakan *e-filing*, tetapi setelah 2-3 kali menggunakannya wajib pajak sudah mulai terbiasa dalam menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT.

#### 4.6.3 Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Minat Penggunaan

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap minat pengguna untuk mengadopsi *e-filing*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *T-Statistics* sebesar 4.842, nilai ini lebih besar dibanding nilai *T-table* untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) sebesar 1.64 dengan nilai  $\beta$  positif sebesar 0.336 dan nilai *p-values*  $< 0.05$ . Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka  $H_0$  ditolak yang berarti persepsi keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna dalam mengadopsi *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

Hasil ini menunjukkan semakin tinggi kepercayaan wajib pajak bahwa *e-filing* dapat menjaga keamanan dan kerahasiaan data yang dimasukkan, maka semakin tinggi pula minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Carter *et al* (2011) terhadap



wajib pajak di Amerika Serikat yang menyatakan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh persepsi keamanan.

Tahar *et al.* (2020) juga melakukan pengujian terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* pada Pegawai Negeri Sipil, tentara, dan polisi di Semarang. Hasil penelitian Tahar *et al.* (2020) juga menunjukkan hubungan yang positif antara persepsi keamanan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian lainnya untuk menguji hubungan antara persepsi keamanan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dilakukan oleh Wibisono & Toly (2014) pada wajib pajak badan yang menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Surabaya. Hasil penelitian Wibisono & Toly (2014) juga menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sistem keamanan *e-filing* dilakukan dengan memasukkan Nomor EFIN yang hanya bisa didapatkan langsung oleh wajib pajak dan tidak dapat diwakilkan orang lain kecuali dengan menyerahkan surat kuasa. *Login* ke *e-filing* juga harus mencantumkan kata sandi serta kode verifikasi dan tanda bukti telah lapor SPT dikirimkan melalui *e-mail* pribadi wajib Pajak. Hal ini yang menyebabkan wajib pajak merasa *e-filing* dapat menjaga keamanan dan kerahasiaan data.

#### 4.6.4 Pengaruh Minat Penggunaan terhadap Pengguna Aktual

Hipotesis keempat dalam penelitian ini menyatakan bahwa minat pengguna berpengaruh positif terhadap pengguna aktual dalam mengadopsi *e-filing*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *T-Statistics* sebesar 84.153, nilai ini lebih besar



dibanding nilai *T-table* untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) sebesar 1.64 dengan nilai  $\beta$  positif sebesar 0.955 dan nilai *p-values*  $<0.05$ . Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka  $H_0$  ditolak yang berarti minat pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap pengguna aktual dalam mengadopsi *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat diterima.

Hasil ini menunjukkan semakin tinggi minat wajib pajak untuk mengadopsi *e-filing*, maka semakin tinggi pula wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lameka (2018) terhadap karyawan di Kota Malang yang menyatakan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan berujung pada penggunaan sistem tersebut.

Ramadhani & Hermanto (2019) juga melakukan pengujian terhadap pengaruh minat wajib pajak terhadap pengguna aktual *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sawahan Surabaya. Hasil penelitian Ramadhani & Hermanto (2019) juga menunjukkan hubungan yang positif antara minat pengguna terhadap pengguna aktual *e-filing*. Meskipun, beberapa responden menyatakan bahwa *server e-filing* sering mengalami gangguan apalagi saat mendekati batas waktu pelaporan pajak, tetapi hal ini tidak mempengaruhi keinginan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan terhadap minat pengguna serta minat pengguna terhadap pengguna aktual *e-filing* wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan pernah menggunakan *e-filing* untuk melaporkan perpajakannya di KPP Pratama Malang Selatan. Penelitian ini menggunakan *theory Acceptance Model* (TAM) yang dicetuskan oleh Davis pada tahun 1989 dengan menambahkan variabel persepsi keamanan yang merupakan pengembangan dari teori persepsi risiko yang pertama kali diperkenalkan oleh Bauer tahun 1960.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan terhadap minat pengguna *e-filing*. Hasil lainnya menunjukkan bahwa minat pengguna berpengaruh positif terhadap pengguna aktual *e-filing*. Pada penelitian ini menunjukkan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi keamanan dapat menjelaskan minat pengguna sebesar 73.4%, sedangkan minat pengguna dapat menjelaskan pengguna aktual sebesar 91.3%.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepercayaan wajib pajak bahwa *e-filing* memberikan manfaat, mudah digunakan, dan keamanan terjamin maka semakin tinggi pula minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan berujung pada penggunaan aktual sistem tersebut.



## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan yang pertama yakni kesulitan dalam menyebarkan kuesioner karena modernisasi sistem administrasi pajak, waktu penyebaran kuesioner setelah batas akhir pelaporan SPT

Tahunan, dan adanya Pandemi COVID-19 sehingga wajib pajak yang mendatangi KPP Pratama Malang Selatan setiap harinya tidak terlalu banyak dan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Wajib Pajak yang memiliki usia di atas 50 tahun cenderung kesulitan menggunakan *e-filing* dibanding dengan wajib pajak yang lebih muda. Begitu juga dengan wajib pajak yang memiliki tingkat Pendidikan dan pemahaman terkait perpajakan yang lebih tinggi akan lebih mudah mengoperasikan *e-filing* dibanding dengan wajib pajak yang memiliki Pendidikan lebih tinggi dan pemahaman perpajakan yang lebih. Namun, pada penelitian ini tidak menguji pengaruh usia, tingkat Pendidikan, dan pemahaman pajak terhadap pengguna *e-filing*.

## 5.3 Saran

Saran bagi peneliti selanjutnya yakni sebaiknya penelitian dilakukan pada masa pelaporan SPT Tahunan sehingga mempermudah untuk mendapatkan responden. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan teori lain seperti *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk menganalisis perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* karena model ini memiliki lebih banyak faktor untuk menjelaskan pengadopsian teknologi seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang mendukung,



usia, jenis kelamin, pengalaman, dan kesediaan.

Saran bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku Lembaga yang berwenang dalam bidang perpajakan lebih meluas dan lebih sering diadakan sosialisasi dalam pengisian SPT melalui *e-filing* terutama bagi wajib pajak yang sudah lanjut usia dan memiliki pemahaman pajak yang kurang. DJP juga sebaiknya lebih meningkatkan server, sehingga *e-filing* tidak mengalami *down* terutama pada saat mendekati batas akhir laporan SPT seperti yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA





## DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, Willy, & Hartono, Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit C.V. Andi Offset.

Adestya, Gella Intan & Saman. (2020). *Efektivitas Layanan E-filing terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pajak Pratama Malang Selatan*. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, (6): 52-61. Diakses dari <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/ap/article/view/3802>.

Andriani, F. Devi., Napitupulu T. A., Haryaningsih S. (2017). *The User Acceptance Factors of E-filing System in Pontianak*. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 95 (17), 4265-4272.

Azmi, A, C and Bee, N, G. (2010). *The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model*. *Electronic Journal of e-Government* Volume 8 No 1.

Bauer, R. A. (1960). *Consumer Behaviour as Risk Taking in Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*. DF. Cox (ed.), Harvard University Press, Boston, hal 23-33.

Carter, L, Shaupp L. C, Hobbs J, & Campbell R. (2011). *The Role of Security and Trust in the Adoption of Online Tax Filing*. *Journal Emerald*. Vol 5 No 4.

Davis, Fred D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, Vol. 13 No. 3. Diakses dari <https://www.jstor.org/stable/249008?seq=1>

DDTC News. (2018). *Hingga Batas Akhir Pelaporan SPT Tahunan Masih Turun, Ini Kata DJP*. Diakses dari <https://news.ddtc.co.id/hingga-batas-akhir-pelaporan-spt-tahunan-masih-turun-ini-kata-djp-20668>.

DDTC News. (2020). *DJP Imbau Wajib Pajak Waspadai Modus Penipuan via E-mail*. Diakses dari [https://news.ddtc.co.id/djp-imbau-wajib-pajak-waspada-modus-penipuan-via-e-mail-12620?page\\_y=466](https://news.ddtc.co.id/djp-imbau-wajib-pajak-waspada-modus-penipuan-via-e-mail-12620?page_y=466).

Desmayanti, Esy. (2012). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filing oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa secara Online dan Realtime*. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/35826/1/DESMAYANTI.pdf>.

Dewi, L. R. K. & Yadnyana. (2017). *Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat dan*



*Perilaku Pengguna Sistem E-filing di Kota Denpasar dengan Model UTAUT.* E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol 23 No 1, 2338-2366. Diakses dari <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/35550>.

Direktorat Jenderal Pajak Nomor PENG- 03/PJ.09/2018 tentang Waspada Penipuan Bermodus *Phishing*.

Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-13/PJ.331/2003 tentang tata cara penentuan cara wajib pajak patuh.

Direktorat Jenderal Pajak. (2020). *Wajib Pajak Puas dengan Layanan DJP*. Diakses dari <https://www.pajak.go.id/id/artikel/wajib-pajak-puas-dengan-layanan-djp>.

Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Fu J. R, Farn C. K. Chao W. P. (2006). *Acceptance of Electronic Tax Filing: A Study of Taxpayer Intentions*. Information and Management Vol 43

Ghozali, Imam. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.

Ginting, Dahlia. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-filing*. Jurnal Media Informatika Vol 16 No 1.

Ilias A. Suki N. M. Yasoa M R. Rahman R. A. (2008). *A Study of Taxpayers' Intention in Using E-Filing System: A Case in Labuan F.T*. Computer and Information Science Vol 1 No 2.

Iman, Afthon. (2020). *Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada UMKM di Kota Malang)*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB UB, Vol 8 No 2. Diakses dari <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/6782/5872>.

Kementerian Keuangan. APBN 2020. Diakses dari <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2020>.

Kementerian Keuangan. *Laporan Tahunan 2019*. Diakses dari <https://pajak.go.id/sites/default/files/2020-12/Laporan%20Tahunan%20DJP%202019%20-%20INDONESIA.pdf>.



Kuncoro, Mudrajat. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Laihad, Risal. C. Y. (2013). *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Wajib Pajak di Kota Manado*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi, Vol 1, No 3. Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1938>.

Lameka, M. A. N. (2018). *Analisis Minat dan Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan e-filing di Kota Malang*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol 7 No 1.

Legris, Paul, Ingham John, & Collette Pierre. (2003). *Why Do People Use Information Technology? A Critical Review of the Technology Acceptance Model*. Information & Management, Vol 40 No 3. Diakses dari [https://www.researchgate.net/publication/222398924\\_Why\\_do\\_people\\_use\\_information\\_technology\\_A\\_critical\\_review\\_of\\_the\\_technology\\_acceptance\\_model](https://www.researchgate.net/publication/222398924_Why_do_people_use_information_technology_A_critical_review_of_the_technology_acceptance_model).

Lie, Ivana & Sudjiarto A. (2013). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-filing*. Tax & Accounting Review Vol 3 No 2.

Liputan6. (2020). *Banyak Keluhan, Sri Mulyani Minta Ditjen Pajak Perbaiki Sistem E-filing*. Diakses dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4198203/banyak-keluhan-sri-mulyani-minta-ditjen-pajak-perbaiki-sistem-e-filing>.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan elektronik (e-filing) melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP). Diakses dari [https://www.pajakku.com/tax-guide/5673/KEP\\_DIRJEN\\_PJK/KEP-05/PJ./2005](https://www.pajakku.com/tax-guide/5673/KEP_DIRJEN_PJK/KEP-05/PJ./2005).

Ramadhani, MF & Hermanto, S B. (2019). *Minat Penggunaan E-filing Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Vol 8 No 8.

Resmi, Siti (2017). *Perpajakan Teori & Kasus Edisi 10 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

Saragih, A. H. & Septamia, N. U. (2019). *Analisis Penerimaan Pengguna E-filing Menggunakan Model Unified Theory Acceptance and Use Technology (UTAUT)*. Jurnal Kajian Akuntansi, Vol 3 No 1, 1-17. Diakses dari <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jka/article/view/2129>.

Sekaran, Uma & Roger, Bougie. (2016). *Research Methods for Business*. United



Kingdom: John Wiley & Sons.

Sun, Heshan & Ping Zhang. (2006). *Causal Relationships Between Perceived Enjoyment and Perceived Ease of Use: An Alternative Approach*. Journal Association for Information Systems Vol 7 No 9.

Tahar, Afrizal, Riyadh, H. A. & Purnomo W. E. (2020). *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security and Intention to Use E-Filing: The Role of Technology Readiness*. Journal of Asian Finance, Economics, and Business, Vol. 7 No. 9. Diakses dari [https://www.researchgate.net/publication/344697124\\_Perceived\\_Ease\\_of\\_Use\\_Perceived\\_Usefulness\\_Perceived\\_Security\\_and\\_Intention\\_to\\_Use\\_E-Filing\\_The\\_Role\\_of\\_Technology\\_Readiness](https://www.researchgate.net/publication/344697124_Perceived_Ease_of_Use_Perceived_Usefulness_Perceived_Security_and_Intention_to_Use_E-Filing_The_Role_of_Technology_Readiness).

Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1993 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Diakses dari <http://pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007>.

Wibisono, L T & Toly, A. A. (2014). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-filing di Surabaya*. Tax & Accounting Review Vol 4 No 1.

Wiratan, Kathleen & Harjanto, Karina. (2018). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-filing oleh Wajib Pajak*. Jurnal Bina Akuntansi, Vol, 4 No. 5. Diakses dari <https://wiyatamandala.e-journal.id/JBA/article/view/25>.



## LAMPIRAN

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth  
Bapak/Ibu Responden  
Di Tempat

Dengan hormat

Perkenalkan Saya Sahala Rizkita Damsis mahasiswa Strata Satu (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang Angkatan 2017 yang saat ini sedang melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Keperilakuan Pengguna E-filing Wajib Pajak Orang Pribadi di Malang Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM)**”. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1). Sehubungan dengan hal ini, saya memohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner sesuai dengan petunjuk yang tertera.

Jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan menjadi sumber data bagi penelitian saya, maka diharapkan Bapak/Ibu dapat mengisi kuisisioner sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Jawaban kuisisioner hanya saya gunakan untuk data penelitian dan saya akan menjaga kerahasiaan identitas Bapak/Ibu.

Kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini merupakan bantuan yang sangat bermanfaat bagi saya. Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Sahala Rizkita Damsis

## Petunjuk pengisian kuisisioner:

1. Bapak/Ibu dimohon untuk mengisi dan memberikan jawaban jujur sesuai dengan kondisi yang sebenarnya
2. Jawaban pertanyaan dapat diisi dengan memberikan tanda silang (X) atau centang (✓) pada salah satu jawaban yang dianggap sesuai
3. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini tidak ada jawaban benar/salah. Maka, saya harap Bapak/Ibu menjawab seluruh pertanyaan yang tertera
4. Pilihan jawaban terdiri dari:

Pilihan Jawaban	Keterangan
TSS	Tidak Setuju Sekali
TS	Tidak Setuju
N	Netral
S	Setuju
SS	Setuju Sekali



**DAFTAR PERTANYAAN**

**BAGIAN I – DATA RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin:  Pria  Wanita
2. Usia:  < 21  21-35  36-50  > 50
3. Pekerjaan:
  - PNS  Karyawan Swasta
  - Karyawan BUMN  Wiraswasta
  - Lainnya....
4. Pendidikan terakhir
  - SMA/SMK  S1
  - S3  S2
  - Diploma
  - Lainnya.....
5. Bapak/Ibu terdaftar di
  - KPP Pratama Malang Selatan  KPP Lainnya.....
6. Bagaimana Bapak/Ibu melaporkan SPT Tahunan untuk tahun pajak 2020?
  - Mengisi tertulis form SPT Tahunan
  - Mengisi form *e-filing*
  - Lainnya.....
7. Berapa lama Bapak/Ibu menggunakan sistem *e-filing*?
  - < 1 tahun  1 – 2 tahun
  - 3 – 4 tahun  > 4 tahun

**BAGIAN II – KUESIONER**

Kode	Pernyataan	TTS	TS	N	S	SS
PKG1	<i>E-filing</i> dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak.					
PKG2	<i>E-filing</i> dapat membuat pelaporan pajak lebih cepat selesai dan tidak membutuhkan waktu lama.					
PKG3	<i>E-filing</i> dapat membantu pelaporan pajak secara tepat waktu dan sesuai dengan aturan.					
PKG4	<i>E-filing</i> dapat membantu pelaporan pajak sesuai dengan tanggung jawab dan hasil yang					





	baik.				
PKP1	Penggunaan <i>e-filing</i> dapat dipelajari dengan mudah				
PKP2	<i>E-filing</i> dapat digunakan dengan mudah				
PKP3	<i>E-filing</i> merupakan layanan yang sederhana dan mudah dimengerti				
PKP4	<i>E-filing</i> membuat saya lebih terampil dalam menggunakan sistem informasi				
PKA1	Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan <i>e-filing</i> aman bagi saya				
PKA2	Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan <i>e-filing</i> dapat memberikan jaminan keamanan yang tinggi				
PKA3	Saya percaya <i>e-filing</i> dapat menjaga kerahasiaan data saya				
PKA4	Saya tidak khawatir dengan masalah keamanan <i>e-filing</i>				
PKA5	Permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam <i>e-filing</i> tidak memengaruhi saya dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak.				
MP1	Saya berminat untuk menggunakan <i>e-filing</i> untuk melaporkan pajak di masa yang akan datang				
MP2	<i>E-filing</i> merupakan pilihan pertama dalam melaporkan pajak				
MP3	Saya akan merekomendasikan metode pelaporan pajak melalui <i>e-filing</i> kepada kerabat				
PA1	Saya selalu menggunakan <i>e-filing</i> untuk melaporkan pajak				
PA2	Saya akan melanjutkan menggunakan <i>e-filing</i> untuk pelaporan pajak di masa yang				



	akan datang				
PA3	Saya menggunakan <i>e-filing</i> karena dapat melaporkan pajak kapan saja dan dimana saja				

**Apa saran dan kritik yang dapat Bapak/Ibu berikan terhadap pelaporan SPT melalui *e-filing*?**



Lampiran 2. Surat Izin Riset

15/8/2021

Gmail - e-Riset : Persetujuan Izin Riset



Sahala Rizkita <cahalarizkita88@gmail.com>

**e-Riset : Persetujuan Izin Riset**

1 pesan

ERiset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>  
Balas Ke: riset@pajak.go.id  
Kepada: sahalarizkita88@gmail.com

8 April 2021 10:38



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

**KANWIL DJP JAWA TIMUR III**

JALAN LETJEND. S. PARMAN NO. 100 , MALANG 65122  
TELEPON 0341-403333,403481; FAKSIMILE 0341-403483; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : 0-  
290/RISET/WPJ.12/2021 Malang, 8 April 2021

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth Sahala Rizkita Damelis  
Kebonsari Gang Perikanan No 5b Malang

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: 03188-2021 pada 1 April 2021, dengan Informasi:

NIM : 1750203011111037  
Kategori riset : Gelar-G1  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya  
Judul Riset : Analisis Keperluan Pengguna E-filing Wajib Pajak Orang Pribadi Di Malang Berdasarkan Technology Acceptance Model (tam)

Izin yang diminta : Data,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada KPP Pratama Malang Selatan, sepanjang data dan/latau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan Informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: 8 April 2021 s/d 7 Oktober 2021;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id);
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil  
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Idham Budiarso

Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset.

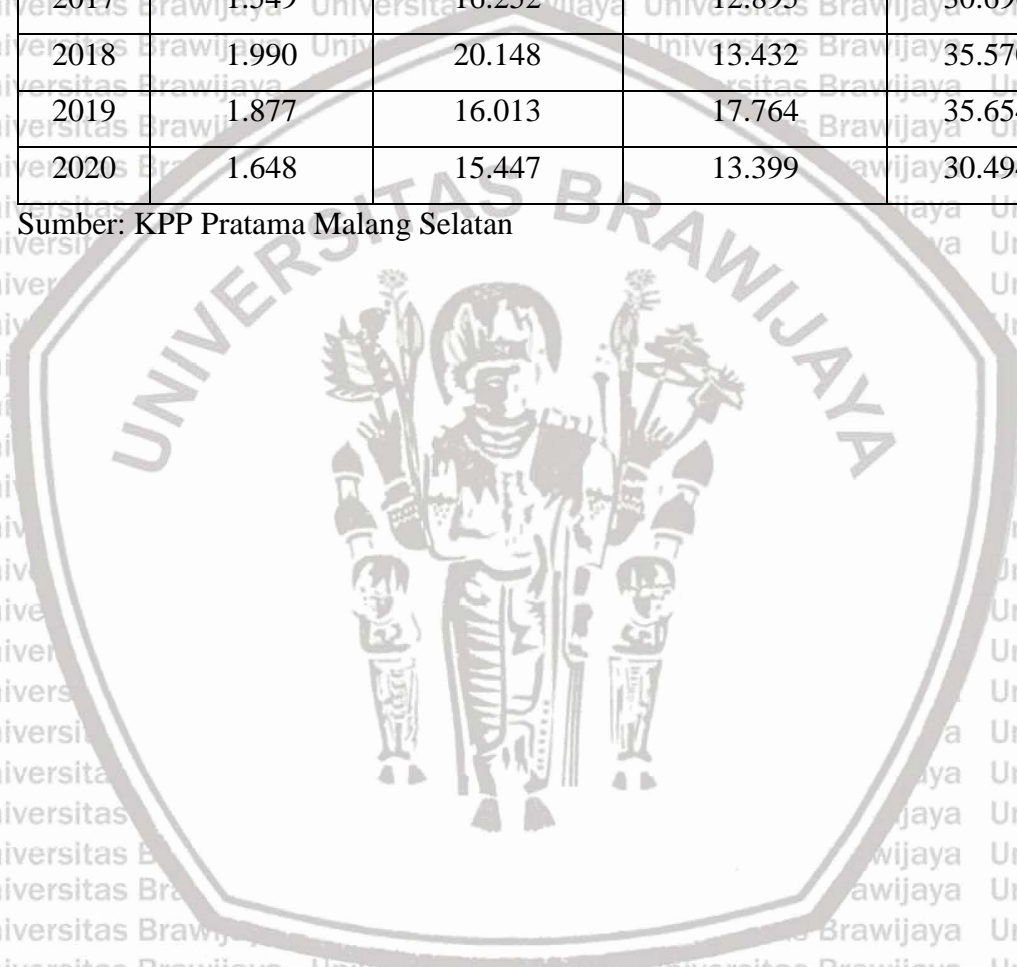




**Lampiran 3. Data WPOP Pengguna e-filing di KPP Pratama Malang Selatan**

<b>Tahun Pajak</b>	<b>WPOP menggunakan E-filing formulir 1770</b>	<b>WPOP menggunakan E-filing formulir 1770 S</b>	<b>WPOP menggunakan E-filing formulir 1770 SS</b>	<b>Jumlah Pengguna E-filing</b>
2015	180	8.184	12.650	21.014
2016	489	13.011	11.425	24.925
2017	1.549	16.252	12.895	30.696
2018	1.990	20.148	13.432	35.570
2019	1.877	16.013	17.764	35.654
2020	1.648	15.447	13.399	30.494

Sumber: KPP Pratama Malang Selatan



#### Lampiran 4. Kritik dan Saran E-filing

##### Kritik dan Saran *E-filing*

1. Kantor pajak dapat membuka counter di setiap kecamatan/kelurahan agar WP dapat lebih mudah terlayani.
2. Server sering *down* terutama mendekati batas akhir laporan SPT Tahunan sehingga perlu peningkatan sistem.
3. Lebih mempermudah prosedur pelaporan SPT dan pensiun tidak perlu lapor karena gaji tidak perlu diakui sebagai pendapatan
4. Terdapat sistem yang secara langsung mengetahui rincian pajak
5. Lebih sederhana lagi dan mudah diisi (Bahasa yg digunakan dalam laporan *e-filing*)
6. Tampilan UI dan UX di *e-filing* lebih dipermudah, karena bagi sebagian orang tampilannya masih susah dipahami, sehingga butuh waktu lebih untuk memahaminya
7. Lebih baik terdapat penjelasan dengan berbagai pilihan yang harus dipilih terkait dengan rincian-rincian pajak yang ada di *e-filing*
8. Kurangnya penyebaran informasi terkait peraturan perpajakan terbaru
9. Lebih baik menggunakan aplikasi, bukan melalui web
10. Sudah cukup aman
11. Tidak ada keterangan terkait istilah-istilah yang ada pada *e-filing*
12. Disediakan *customer service* apabila ada kendala langsung bisa menghubungi
13. Lebih praktis lagi dalam membayar pajak
14. Sulit dipelajari bagi seseorang yang sudah berumur
15. Sosialisasi dan lebih menjangkau seluruh UMKM di Malang
16. Terdapat pendampingan dalam melakukan pengisian *e-filing*
17. Redaksional atau kata-kata sulit dipahami
18. Terdapat fasilitas laptop/komputer untuk lapor melalui *e-filing*
19. *Call center* lebih gampang dihubungi
20. Sudah bagus



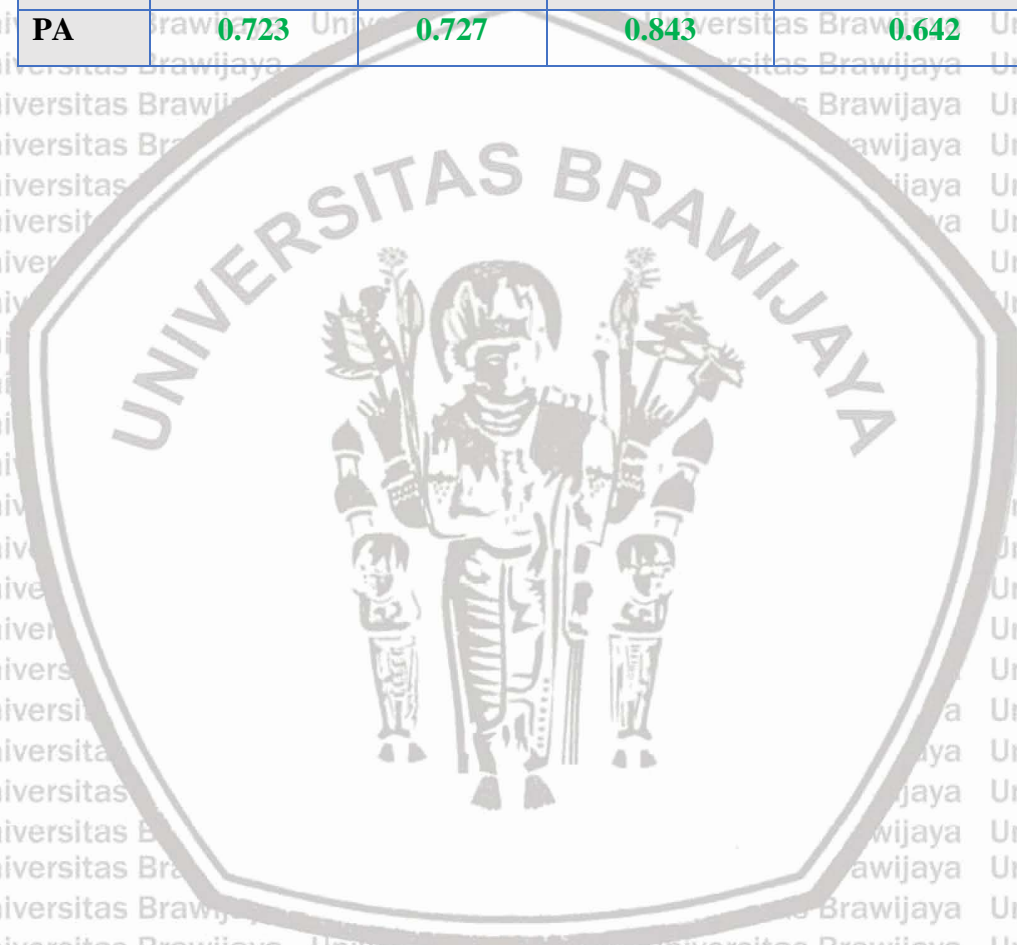
**Lampiran 5. Hasil Outer Loading Pilot Test**

	<b>PKG</b>	<b>PKP</b>	<b>PKA</b>	<b>MP</b>	<b>PA</b>
<b>PKG1</b>	0.769				
<b>PKG2</b>	0.807				
<b>PKG3</b>	0.544				
<b>PKG4</b>	0.758				
<b>PKP1</b>		0.927			
<b>PKP2</b>		0.927			
<b>PKP3</b>		0.676			
<b>PKP4</b>		0.559			
<b>PKA1</b>			0.738		
<b>PKA2</b>			0.821		
<b>PKA3</b>			0.760		
<b>PKA4</b>			0.892		
<b>PKA5</b>			0.595		
<b>MP1</b>				0.861	
<b>MP2</b>				0.896	
<b>MP3</b>				0.860	
<b>PA1</b>					0.804
<b>PA2</b>					0.780
<b>PA3</b>					0.820



**Lampiran 6. Hasil Construct Reliability and Validity Pilot Test**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>rho_A</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
<b>PKG</b>	<b>0.724</b>	<b>0.766</b>	<b>0.815</b>	<b>0.528</b>
<b>PKP</b>	<b>0.800</b>	<b>0.807</b>	<b>0.863</b>	<b>0.622</b>
<b>PKA</b>	<b>0.821</b>	<b>0.834</b>	<b>0.876</b>	<b>0.589</b>
<b>MP</b>	<b>0.845</b>	<b>0.856</b>	<b>0.905</b>	<b>0.762</b>
<b>PA</b>	<b>0.723</b>	<b>0.727</b>	<b>0.843</b>	<b>0.642</b>





**Lampiran 7. Hasil Discriminant Validity Pilot Test**

*Latent Variable Correlation*

	Akar AVE	PKG	PKP	PKA	MP	PA
PKG	0.726	1.000	0.577	0.654	0.607	0.577
PKP	0.788	0.577	1.000	0.658	0.545	0.579
PKA	0,767	0.654	0.658	1.000	0.504	0.659
MP	0.872	0.607	0.545	0.504	1.000	0.574
PA	0.801	0.438	0.579	0.659	0.574	1.000

*Cross Loading*

	PKG	PKP	PKA	MP	PA
PKG1	0.769	0.529	0.409	0.525	0.265
PKG2	0.807	0.352	0.657	0.567	0.496
PKG3	0.544	0.321	0.259	0.219	0.201
PKG4	0.758	0.502	0.486	0.280	0.208
PKP1	0.450	0.927	0.520	0.517	0.543
PKP2	0.464	0.927	0.579	0.469	0.537
PKP3	0.175	0.676	0.350	0.024	0.196
PKP4	0.551	0.559	0.543	0.360	0.329
PKA1	0.450	0.605	0.738	0.488	0.596
PKA2	0.644	0.455	0.821	0.373	0.468
PKA3	0.581	0.476	0.760	0.393	0.409
PKA4	0.453	0.532	0.892	0.303	0.479
PKA5	0.328	0.390	0.595	0.300	0.537
MP1	0.494	0.241	0.429	0.861	0.534
MP2	0.500	0.411	0.441	0.896	0.441
MP3	0.579	0.712	0.446	0.860	0.520
PA1	0.180	0.323	0.423	0.417	0.804
PA2	0.445	0.703	0.659	0.451	0.780
PA3	0.409	0.369	0.500	0.504	0.820



## Lampiran 8. Frekuensi Jawaban Responden

No	Keterangan	Deskripsi	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	53	53%
		Wanita	47	47%
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>
2	Usia	<21 tahun	2	2%
		21-35 tahun	28	28%
		36-51 tahun	41	41%
		>50 tahun	29	29%
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>
3	Pekerjaan	PNS	10	10%
		Karyawan BUMN	2	2%
		Karyawan Swasta	47	47%
		Wiraswasta	31	31%
		Lainnya	10	10%
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>
4	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	27	27%
		Diploma	8	8%
		S1	54	54%
		S2	6	6%
		S3	0	0%
		Lainnya	5	5%
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>
5	Tempat terdaftar NPWP	KPP Pratama Malang Selatan	100	100%
		KPP Pratama Lainnya	0	0%
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>
6	Cara melaporkan SPT Tahun pajak 2020	Mengisi tertulis form SPT Tahunan	12	12%
		Mengisi form <i>e-filing</i>	85	85%
		Lainnya	3	3%
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>
7	Jangka waktu menggunakan <i>e-filing</i>	<1 tahun	14	14%
		1-2 tahun	29	29%
		3-4 tahun	32	32%
		>4 tahun	25	25%
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>100%</b>



Lampiran 9. Statistika Deskriptif

Statistics

	PKG	PKP	PKA	MP	PA
Mean	3.9275	3.5625	4.1140	4.0533	4.1174
Std. Deviation	.97655	1.01028	.70511	1.03479	.99825
Minimum	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00



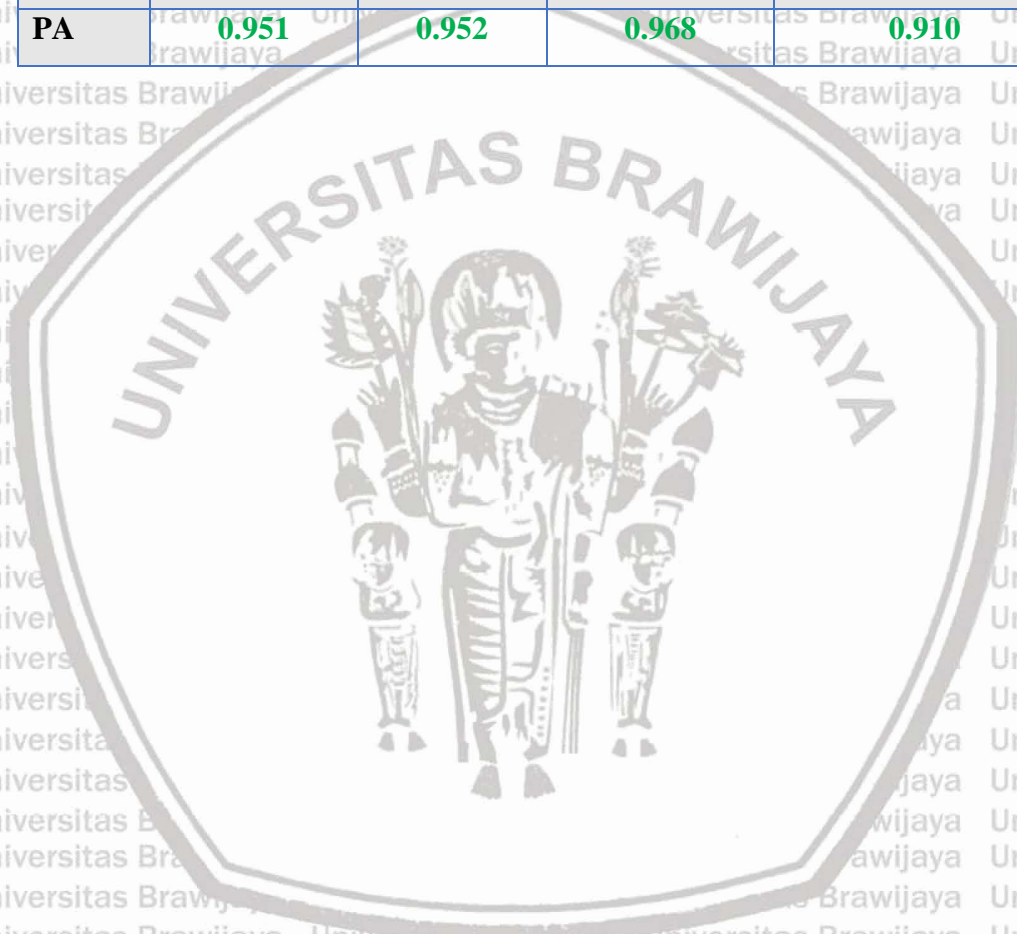
**Lampiran 10. Hasil *Outer Loading***

	<b>PKG</b>	<b>PKP</b>	<b>PKA</b>	<b>MP</b>	<b>PA</b>
<b>PKG1</b>	0.927				
<b>PKG2</b>	0.937				
<b>PKG3</b>	0.935				
<b>PKG4</b>	0.913				
<b>PKP1</b>		0.944			
<b>PKP2</b>		0.948			
<b>PKP3</b>		0.941			
<b>PKP4</b>		0.877			
<b>PKA1</b>			0.920		
<b>PKA2</b>			0.933		
<b>PKA3</b>			0.901		
<b>PKA4</b>			0.883		
<b>PKA5</b>			0.823		
<b>MP1</b>				0.959	
<b>MP2</b>				0.969	
<b>MP3</b>				0.958	
<b>PA1</b>					0.939
<b>PA2</b>					0.970
<b>PA3</b>					0.954



**Lampiran 11. Hasil Construct Reliability and Validity**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>rho_A</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
<b>PKG</b>	<b>0.946</b>	<b>0.947</b>	<b>0.961</b>	<b>0.861</b>
<b>PKP</b>	<b>0.946</b>	<b>0.947</b>	<b>0.961</b>	<b>0.861</b>
<b>PKA</b>	<b>0.936</b>	<b>0.939</b>	<b>0.951</b>	<b>0.797</b>
<b>MP</b>	<b>0.960</b>	<b>0.960</b>	<b>0.974</b>	<b>0.926</b>
<b>PA</b>	<b>0.951</b>	<b>0.952</b>	<b>0.968</b>	<b>0.910</b>



**Lampiran 12. Hasil *Discriminant Validity***

*Latent Variable Correlation*

	<b>Akar AVE</b>	<b>PKG</b>	<b>PKP</b>	<b>PKA</b>	<b>MP</b>	<b>PA</b>
<b>PKG</b>	0.928	1.000	0.778	0.565	0.789	0.791
<b>PKP</b>	0.928	0.778	1.000	0.563	0.738	0.749
<b>PKA</b>	0,893	0.565	0.563	1.000	0.701	0.696
<b>MP</b>	0.962	0.789	0.738	0.701	1.000	0.955
<b>PA</b>	0.954	0.791	0.749	0.696	0.955	1.000

*Cross Loading*

	<b>PKG</b>	<b>PKP</b>	<b>PKA</b>	<b>MP</b>	<b>PA</b>
<b>PKG1</b>	0.927	0.760	0.525	0.723	0.727
<b>PKG2</b>	0.937	0.753	0.507	0.763	0.763
<b>PKG3</b>	0.935	0.722	0.542	0.739	0.735
<b>PKG4</b>	0.913	0.652	0.525	0.704	0.710
<b>PKP1</b>	0.751	0.944	0.519	0.685	0.702
<b>PKP2</b>	0.744	0.948	0.521	0.719	0.732
<b>PKP3</b>	0.688	0.941	0.491	0.670	0.681
<b>PKP4</b>	0.704	0.877	0.560	0.661	0.661
<b>PKA1</b>	0.553	0.554	0.920	0.691	0.704
<b>PKA2</b>	0.516	0.480	0.933	0.619	0.617
<b>PKA3</b>	0.520	0.498	0.901	0.612	0.615
<b>PKA4</b>	0.489	0.487	0.883	0.600	0.579
<b>PKA5</b>	0.437	0.487	0.823	0.598	0.583
<b>MP1</b>	0.775	0.745	0.710	0.959	0.941
<b>MP2</b>	0.753	0.711	0.660	0.969	0.906
<b>MP3</b>	0.750	0.672	0.651	0.958	0.909
<b>PA1</b>	0.804	0.710	0.634	0.910	0.939
<b>PA2</b>	0.736	0.720	0.705	0.942	0.970
<b>PA3</b>	0.724	0.712	0.653	0.881	0.954





Lampiran 13. Hasil *R-Square*

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
MP	0.73	0.726
PA	0.913	0.912



Lampiran 14. Hasil Path Coefficient

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STIDEV)</i>	<i>T-Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
PKG -> MP	0.438	0.443	0.106	4.114	0.000
PKP -> MP	0.208	0.212	0.096	2.156	0.016
PKA -> MP	0.336	0.338	0.069	4.842	0.000
MP -> PA	0.955	0.955	0.011	84.153	0.000

