

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN  
FASILITAS *E-FILING* OLEH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi Kasus pada Pegawai Terdaftar di Perum Perhutani KPH Mojokerto Divisi Regional  
Jawa Timur)**

**ARTIKEL ILMIAH**



Oleh :

**AYUNDA INAYATUR ROBBANY**

**2011310200**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2015**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Ayunda Inayatur Robbany  
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 16 November 1993  
N.I.M : 2011310200  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan  
Fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 30 Maret 2015

  
**(Supriyati, S.E., M.Si., Ak., CA)**

Co. Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 30 Maret 2015

  
**(Djuwito, S.H., M.Hum.)**

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi  
Tanggal : 31 Maret 2015

  
**(Dr. Luciana Spica Almilia, SE., M.Si)**

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN FASILITASE-FILING OLEH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Ayunda Inayatur Robbany

[2011310200@students.perbanas.ac.id](mailto:2011310200@students.perbanas.ac.id)

Nginden Semolo 34-36 Surabaya 60118, Indonesia

## ABSTRACT

This research aims to investigate the factors that influenced the utilization of e-filing facilities. The variables which are used in this research is dependent variabel that is utilization of e-filing facilities while independent variables are perceived usefulness, perceived ease of use, perceived complexity and readiness technology taxpayers information. Data used in this research is primary data by using questionnaire. Respondent are the employees of Perum Perhutani KPH Mojokerto Divisi Regional Jawa Timur who reported SPT Tahunan using *e-filing*. Sample collection methods used in this research was purposive sampling. Data analysis in this research uses the Technology Acceptance Models (TAM) with SPSS program. The result showed that: (1) Perceived Usefulness significantly positive influence to utilization of e-filing facilities, (2) Perceived Ease of Use significantly positive influence to utilization of e-filing facilities, (3) Perceived Complexity not influence to utilization of e-filing facilities, (4) Readiness Technology Taxpayers Information significantly positive influence to utilization of e-Filing facilities.

Keyword : *E-filing, Utilization of e-filing facilities, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Complexity, Readiness Technology Taxpayers Information.*

## PENDAHULUAN

Tujuan dari *e-Filing* ini ialah meningkatkan pelayanan kepada para Wajib Pajak, memudahkan dalam penyampaian surat pemberitahuan, mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk mendatangi Kantor Pelayanan Pajak guna melaporkan surat pemberitahuan. Dengan *e-Filing* maka data-data yang diisikan oleh Wajib Pajak akan terjaga kerahasiaannya dan pihak lain yang tidak berkepentingan tidak dapat mengetahui isi dari SPT pelapor. Para Wajib Pajak wajib menyetorkan Surat Pemberitahuan baik Masa maupun Tahunan, Surat Pemberitahuan (SPT) inilah yang menjadi dokumen-dokumen penting dalam

Departemen Perpajakan, sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa volume arsip yang ada sangatlah besar. Perkembangan teknologi yang pesat masa ini dan juga untuk meninggalkan teknologi pengarsipan yang usang dan merepotkan, Direktur Jendral Pajak mengeluarkan Keputusan Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 mengenai Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Pada keputusan tersebut dijelaskan bahwa penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik dimaksudkan untuk memberi kemudahan bagi para Wajib Pajak untuk melaporkan surat pemberitahuan tanpa ada

batasan waktu, 24 jam dalam satu harinya dan tujuh hari dalam seminggu.

Namun pada praktiknya, sistem yang masih baru ini memiliki banyak kekurangan dan juga hal-hal yang harus dipahami meliputi kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perlengkapan penunjang, disamping harus terus mengikuti perkembangan teknologi informasi. Dari data yang dihimpun, *e-Filing* belum sepenuhnya menjadi alternatif bagi pemecahan masalah pemborosan saat pelaporan SPT, dikarenakan jumlah Wajib Pajak yang melapor dengan menggunakan *e-Filing* masih jauh dari yang diharapkan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari laman Direktorat Jendral Pajak yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) menyebutkan bahwa pengguna *e-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi pada tahun 2005 sebanyak 1.204 sedangkan pada tahun 2011 meningkat sebesar 97.454, namun jumlah ini masih dianggap kurang dan belum maksimal. Pengguna dari sistem ini masih sedikit dari total wajib pajak orang pribadi yang ada, sistem *e-Filing* yang akan memudahkan, praktis dan juga memberi manfaat seperti menghindarkan pengguna dari keterlambatan pelaporan seharusnya dapat menimbulkan respon yang baik dan banyak dari para wajib pajak yang tertarik untuk menggunakannya, namun mengapa justru hanya beberapa wajib pajak yang menggunakan fasilitas DJP tersebut.

Penelitian Desmayanti (2012) menyebutkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi wajib pajak mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-Filing* secara signifikan, sedangkan untuk kerumitan berpengaruh secara negative terhadap penggunaan fasilitas *e-Filing*. Penelitian Wiyono (2008) menghasilkan kesimpulan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan berpengaruh

secara signifikan positif pada penerimaan Wajib Pajak pada fasilitas *e-Filing*, sedangkan faktor kerumitan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan Wajib Pajak tersebut akan adanya fasilitas *e-Filing*. Faktor lain yaitu pengalaman tidak berpengaruh pada persepsi kegunaan dan juga minat perilaku penggunaan *e-Filing*. Dari penjelasan tersebut, penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan fasilitas *e-filing* ini menarik untuk diteliti.

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: (1) Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap pemanfaatan fasilitas *e-filing*? (2) Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap pemanfaatan fasilitas *e-filing*? (3) Apakah persepsi kerumitan berpengaruh terhadap pemanfaatan fasilitas *e-filing*? (4) Apakah tingkat kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap pemanfaatan fasilitas *e-filing*?

## **RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS**

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis (1989) yaitu suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Dalam teori ini penerimaan pengguna atau pemakai teknologi informasi menjadi bagian dari riset dari penggunaan teknologi informasi, sebab sebelum digunakan dan diketahui kesuksesannya, terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan atas penggunaan teknologi informasi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Ajzen (1988) menambahkan konstruk yang belum ada dalam TRA, yaitu persepsi kontrol keperilakuan (*perceived behavioral control*). Dimana menurut Chau dan Hu (2002) konstruk ini ditambahkan dalam upaya memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam rangka melakukan perilaku tertentu. Individu akan memutuskan untuk menggunakan *e-filing* jika didasari keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu serta mampu mengatasi kesulitan yang menghambat pelaksanaan perilaku. Sebaliknya jika individu tidak mempunyai keterampilan dan pengetahuan, serta tidak mampu mengatasi kesulitan atau kerumitan yang menghambat pelaksanaan perilaku maka individu tersebut tidak akan menggunakan *e-filing*.

#### **Pengaruh Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap Pemanfaatan fasilitas *e-Filing* (*Utilization of e-Filing Facilities*)**

Pikkarainen, *et al.* (2004) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* penggunaan *online banking* di Finlandia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan positif terhadap *behavioral intention*. Wiyono (2008) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan *efiling*. Serta didukung oleh penelitian yang dilakukan Dewi (2009) menunjukkan bahwa *perceive usefulness* berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Semakin pengguna *e-Filing* mempersepsikan bahwa menggunakan fasilitas tersebut memberikan manfaat (kegunaan) maka Wajib Pajak tersebut

akan terus dan secara berkelanjutan menggunakan *e-Filing*. Manfaat dari *e-Filing* ini antara lain ialah meningkatkan performa pelaporan pajak dari penggunaannya, hal ini dikarenakan sistem *e-Filing* dapat diakses 24 jam dalam 7 hari sehingga akan menghindarkan pengguna sistem ini dari keterlambatan pelaporan SPT.

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

H<sub>1</sub> : Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### **Pengaruh Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) terhadap Pemanfaatan fasilitas *e-Filing* (*Utilization of e-Filing Facilities*)**

Pikkarainen *et al* (2004) menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap penerimaan sistem online banking. Studi yang dilakukan Wiyono (2008) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan persepsi kegunaan. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Dewi (2009) bahwa *perceived ease of use* mempengaruhi minat.

Kemudahan akan sangat mempengaruhi pemanfaatan *e-Filing* karena para pengguna akan merasa terbantu jika sistem tersebut mudah dan tidak merepotkan sehingga pelaporan SPT juga dapat lebih mudah. Jika para pengguna dalam hal ini Wajib Pajak Orang Pribadi menginterpretasikan bahwa *e-Filing* mempermudah mereka, maka pastilah intensitas perilakunya akan meningkat dalam penggunaan *e-Filing*. Kemudahan dalam penggunaan *e-Filing* diartikan bahwa untuk dapat mengoperasikan *e-Filing*,

pengguna dapat melihat panduan langkah penggunaan ataupun petunjuk yang disediakan oleh DJP ataupun *website* yang membahas mengenai perpajakan.

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

H<sub>2</sub> : Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **Pengaruh Persepsi Kerumitan (*Perceived Complexity*) terhadap Pemanfaatan fasilitas *e-Filing* (*Utilization of e-Filing Facilities*)**

Kerumitan juga menjadi pertimbangan saat individu menggunakan suatu sistem, jika sistem tersebut dianggap rumit dan susah dipahami, maka hal tersebut akan berdampak negatif terhadap intensitas perilaku dalam pemanfaatan *e-Filing*. Ketika para Wajib Pajak mempersepsikan bahwa penggunaan *e-Filing* rumit dan tidak mudah digunakan, maka timbul rasa enggan untuk menggunakannya.

Amroso dan Gardner (2004) menyebutkan bahwa semakin rumit sebuah sistem ataupun teknologi tersebut, maka akan berdampak negatif pada minat penggunaannya. Kerumitan berhubungan dengan sikap pengguna akan penerimaan sebuah teknologi, jika pengguna merasa tidak siap akan adanya teknologi baru, maka pemanfaatan dari sistem *e-Filing* tidak dapat maksimal karena merasa bahwa sistem baru tersebut rumit baginya.

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

H<sub>3</sub> : Persepsi Kerumitan (*Perceived Complexity*) berpengaruh negative terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) terhadap Pemanfaatan fasilitas *e-Filing* (*Utilization of e-Filing Facilities*)**

Tingkat Kesiapan Teknologi mempengaruhi keinginan dalam menggunakan Sistem Informasi. Kemudian akan timbul minat untuk menggunakan sistem informasi (*e-filling*) apabila pada dasarnya pribadi individu bersedia menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Jika Para Wajib Pajak Orang Pribadi siap menerima perubahan dalam sistem pelaporan SPT dengan menggunakan *e-Filing* maka tidak ada keraguan lagi untuk tidak menggunakan sistem tersebut karena beberapa faktor yang memudahkan tersebut.

Llias, *et al.* (2009) menyebutkan bahwa hubungan antaratingkat kesiapan teknologi dan minat terhadap sistem *e-filling* berpengaruh positif. Oleh karena itu dapat disimpulkan, jika tingkat kesiapan teknologi itu tinggi maka minat penggunaan semakin meningkat. Peningkatan minat ini akan memengaruhi intensitas penggunaan sistem informasi secara berkelanjutan. Individu yang siap dan paham akan teknologi akan lebih mudah beradaptasi dengan hadirnya teknologi baru yang muncul, dengan begitu maka akan berpengaruh pada pemanfaatannya akan teknologi ataupun sistem baru tersebut.

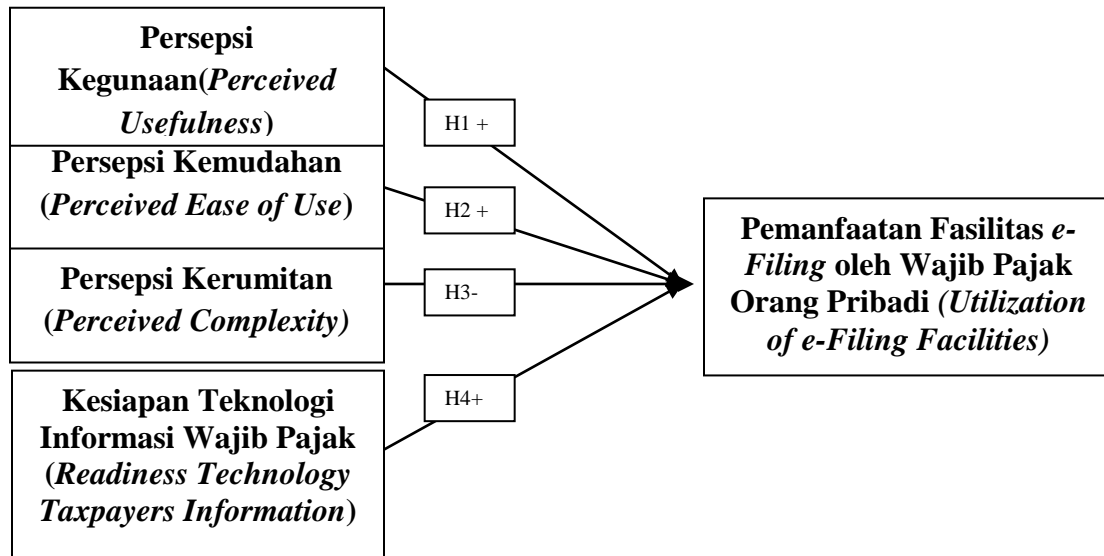
Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian ialah sebagai berikut:

H<sub>4</sub> : Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayers Information*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sesuai dengan latar belakang dan penjelasan diatas, maka kerangka pemikiran yang

mendasari penelitian ini dapat digambarkan

sebagai berikut :



**Gambar 2**  
**Kerangka Pemikiran**

## METODE PENELITIAN

### Variabel Penelitian

#### 1. Pemanfaatan Fasilitas *e-Filing* (Utilization of *e-Filing* Facilities)

Pemanfaatan fasilitas *e-Filing* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam hal penggunaan fasilitas yang disediakan oleh DJP yaitu *e-Filing*. Data untuk variabel ini berasal dari kuisioner. Untuk mengukurnya, menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*) dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS). Berikut ini adalah jenis pertanyaan penelitian mengenai Pemanfaatan Fasilitas *e-Filing* (Utilization of *e-Filing* Facilities) : (1) Menggunakan *e-Filing* untuk saat ini, (2) Akan melanjutkan penggunaan *e-Filing* dimasa akan datang.

#### 2. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan adalah suatu keadaan dimana dengan menggunakan teknologi ataupun sebuah sistem, maka individu akan merasakan manfaat dari penggunaan tersebut. Hal ini dapat menjadi dasar seseorang menggunakan teknologi ataupun sistem tersebut. Variabel ini menggunakan data dari kuisioner, untuk mengukur variabel persepsi kegunaan menggunakan skala likert 5 poin (*5-point scale likert*). Berikut ini adalah jenis pertanyaan penelitian mengenai persepsi kegunaan : (1) Penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan performa pelaporan pajak. (2) Penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak.

### **3. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)**

Variabel persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Kemudahan merupakan suatu keadaan dimana dengan menggunakan sistem ataupun teknologi, individu tersebut merasa mudah dan juga jelas dalam penggunaannya sehingga tidak menyedatkan dan membingungkan penggunaannya. Untuk mengukur variabel persepsi kemudahan ini menggunakan skala likert 5 poin (*5-point scale likert*). Berikut ini adalah jenis pertanyaan penelitian mengenai persepsi kemudahan : (1) Mempelajari penggunaan *e-filing* adalah mudah, (2) Menggunakan *e-filing* adalah mudah, (3) Interaksi dengan *e-filing* adalah jelas dan terpahami, (4) Beradaptasi dengan *e-filing* mudah, (5) Mudah untuk terampil dalam menggunakan *e-filing*, (6) Secara keseluruhan *e-filing* mudah digunakan.

### **4. Persepsi Kerumitan (*Perceived Complexity*)**

Variabel kerumitan (*complexity*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Kerumitan didefinisikan bahwa penggunaan akan sistem maupun teknologi tersebut sulit dipahami oleh penggunaannya. Ukuran kerumitan tersebut juga dipengaruhi oleh keterbatasan *user* dalam pemahaman dari sistem maupun teknologi. Untuk mengukur variabel persepsi kemudahan ini menggunakan skala likert 5 poin (*5-point scale likert*). Berikut ini adalah jenis pertanyaan penelitian mengenai persepsi kerumitan : (1) Menggunakan *e-filing* dapat menyita banyak waktu ketika mengerjakan banyak tugas, (2) Hasil penggunaan *e-filing* sulit untuk dipadukan dengan pekerjaan, (3) Menggunakan *e-filing* berbahaya bagi komputer dan data.

### **5. Kesiapan Teknologi Wajib Pajak (*Readiness Technology Taxpayer Information*)**

Kesiapan teknologi wajib pajak (*readiness technology taxpayer information*) menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner. Kesiapan teknologi wajib pajak diartikan bahwa individu sudah siap menerima perkembangan teknologi yang ada di bidang perpajakan termasuk dengan munculnya *e-Filing*. Untuk mengukur variabel persepsi kemudahan ini menggunakan skala likert 5 poin (*5-point scale likert*). Berikut ini adalah jenis pertanyaan penelitian mengenai kesiapan teknologi wajib pajak : (1) Tersedianya koneksi internet yang baik, (2) Tersedianya sarana dan fasilitas software dan hardware yang baik, (3) Individu yang paham akan teknologi.

### **Penentuan Sampel**

Sampel dalam penelitian ini ialah para pegawai di Perum Perhutani KPH Mojokerto Divisi Regional Jawa Timur. Pemilihan sampel ini dikarenakan jumlah pegawai yang tergolong cukup banyak serta telah menggunakan fasilitas *e-Filing*, sehingga diharapkan hasil penelitian akan lebih signifikan.

Metode pemilihan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu dengan menentukan kriteria terlebih dahulu. Adapun kriteria tersebut antara lain yaitu : (1) Merupakan pegawai di Perum Perhutani KPH Mojokerto Divisi Regional Jawa Timur, (2) Merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi dan juga memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), (3) Telah melaporkan SPT Tahunan 2013 pada tahun 2014 dengan menggunakan *e-Filing*.

### **Metode Analisis**

Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini



adalah dengan menggunakan model regresi berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 PKg + \beta_2 PKm + \beta_4 TI + \varepsilon$$

Keterangan :

- Y : Pemanfaatan fasilitas *e-Filing*
- PKg : Persepsi Kegunaan
- PKm : Persepsi Kemudahan
- TI : Kesiapan Teknologi Informasi
- Wajib Pajak Orang Pribadi
- $\beta$  : Koefisien Regresi
- $\varepsilon$  : error

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini ialah para pegawai di Perum Perhutani KPH Mojokerto Divisi Regional Jawa

Timur. Ketika kuisioner diberikan ternyata 65 orang tidak dapat mengisi kuisioner dikarenakan merupakan pegawai lapangan dan tidak berada di kantor pada saat tersebut. Penyebaran kuisioner dilakukan secara *personal survey* atau peneliti mendatangi secara langsung tiap-tiap pegawai yang ada di kantor tersebut dan meminta agar dapat mengisi kuisioner yang dibagikan.

Perolehan data dilakukan pada tanggal 2 Desember 2014, pada tabel 4.1 dijelaskan bahwa kuisioner yang dikirimkan sebanyak 145 kuisioner. Kuisioner yang dikembalikan sebanyak 80 lembar. Kuisioner yang rusak ataupun tidak lengkap sebanyak 13 lembar. Jadi jumlah sampel pengamatan sebanyak 67 pengamatan yang terdiri dari, banyaknya kuisioner yang tidak dapat diisi dikarenakan responden sedang menjalani tugas lapangan seperti yang telah dijelaskan diatas.

**Tabel 1**  
**Distribusi Kuisioner Penelitian**

Keterangan	Jumlah
Kuisioner dikirim kepada Pegawai Perum Perhutani	145
Jumlah Pegawai Lapangan	(65)
Jumlah Pegawai Kantor	80
Jumlah Pegawai yang tidak menggunakan <i>e-Filing</i>	(13)
Sampel akhir pengamatan	67

sumber : data diolah

## Hasil Uji Hipotesis

Tabel 2  
Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		t hitung	Sig.
	B	Standard Error		
Konstanta	-5.594	1.810	-3.091	0,003
Persepsi Kegunaan (X1)	0,443	0,127	3.487	0,001
Persepsi Kemudahan (X2)	0,263	0,052	5.016	0,000
Persepsi Kerumitan (X3)	0,002	0,070	0,033	0,974
Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (X4)	0,215	0,088	2.441	0,018

sumber : data diolah

Hipotesis pertama (H1) yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing*. Dari hasil pengujian signifikansi parameter individual (uji t) pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka diputuskan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial (individual) persepsi kegunaan (X1) berpengaruh signifikan positif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hipotesis kedua (H2) yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan persepsi kemudahan (X2) berpengaruh signifikan positif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing*. Dari hasil pengujian signifikansi parameter individual (uji t) pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka diputuskan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial (individual) persepsi kemudahan (X2) berpengaruh signifikan positif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hipotesis ketiga (H3) yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan persepsi

kerumitan (X3) tidak berpengaruh signifikan negatif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing*. Dari hasil pengujian signifikansi parameter individual (uji t) pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,974. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka diputuskan  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial (individual) persepsi kerumitan (X3) tidak memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hipotesis keempat (H4) yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan kesiapan teknologi informasi wajib pajak (X4) berpengaruh signifikan positif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing*. Dari hasil pengujian signifikansi parameter individual (uji t) pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,018. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka diputuskan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial (individual) kesiapan teknologi informasi wajib pajak memiliki pengaruh signifikan positif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

### Hasil Uji Validitas

Metode yang dilakukan dalam pengujian validitas adalah melihat pearson

correlation masing-masing indikator pertanyaan tiap variabel, ditunjukkan pada tabel 3 berikut :

**Tabel 3**  
**Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi Pearson	Signifikansi	Keterangan
Persepsi Kegunaan	X1.1	0,889	0,000	Valid
	X1.2	0,902	0,000	Valid
Persepsi Kemudahan	X2.1	0,631	0,000	Valid
	X2.2	0,685	0,000	Valid
	X2.3	0,696	0,000	Valid
	X2.4	0,659	0,000	Valid
	X2.5	0,609	0,000	Valid
	X2.6	0,635	0,000	Valid
Persepsi Kerumitan	X3.1	0,837	0,000	Valid
	X3.2	0,809	0,000	Valid
	X3.3	0,765	0,000	Valid
Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak	X4.1	0,823	0,000	Valid
	X4.2	0,888	0,000	Valid
	X4.3	0,750	0,000	Valid

sumber : data diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa *person correlation* untuk seluruh variabel menunjukkan angka  $> 0,3$  dan signifikansi yang menunjukkan angka  $<$  dari  $0,05$  ( $\alpha = 5\%$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan untuk variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi

kerumitan serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak telah valid.

### Hasil Uji Reliabilitas

Metode yang dilakukan dalam pengujian reliabilitas adalah dengan melihat nilai cronbach alpha yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Persepsi Kegunaan	0,891	0,60	Reliabel
Persepsi Kemudahan	0,759	0,60	Reliabel
Persepsi Kerumitan	0,827	0,60	Reliabel
Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak	0,835	0,60	Reliabel

sumber : data diolah

Keandalan suatu konstruk dapat dinilai dari cronbach alpha. Apabila besarnya cronbach alpha diatas 0.60 dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2011). Pada tabel 2 diatas terlihat bahwa semua konstruk reliable.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Pemanfaatan Fasilitas *E-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil pengujian pengaruh variabel persepsi kegunaan terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada uji t (tabel t), yaitu 0,001, hal tersebut diartikan variabel persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif pada pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan hasil tersebut menandakan bahwa para pegawai memiliki persepsi dengan menggunakan fasilitas *e-Filing*, pelaporan pajak mereka akan lebih terbantu dalam hal pelaporan SPT, karena dapat melaporkan SPT kapanpun dengan bantuan koneksi internet, selain itu penggunaan *e-Filing* juga dianggap dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak itu sendiri dalam bentuk biaya dan juga waktu, karena *e-Filing* dapat diakses kapanpun dan lebih murah.

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Pemanfaatan Fasilitas *E-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil pengujian pengaruh variabel persepsi kemudahan terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada uji t (tabel t), yaitu 0,000, hal tersebut diartikan variabel persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif pada pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari hasil tersebut, diartikan bahwa bahwa para

pegawai beranggapan bahwa penggunaan *e-Filing* mudah dikarenakan tampilan sistem yang mudah dipahami oleh pengguna serta adanya tutorial penggunaan dan juga langkah-langkah pemakaian sistem bagi pengguna baru, hal ini tentu akan menarik minat mereka dalam pemanfaatan sistem tersebut. Proses adaptasi untuk sistem *e-Filing* sendiri cukup mudah, karena adanya langkah-langkah penggunaan sistem *e-Filing* secara jelas dalam setiap proses yang dilalui guna pelaporan SPT *online*. Tutorial ataupun petunjuk penggunaan sistem *e-Filing* ini selain telah disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak juga banyak tersedia di berbagai *website* yang membahas mengenai perpajakan, sehingga pengguna akan dengan mudah menemukannya.

### **Pengaruh Persepsi Kerumitan terhadap Pemanfaatan Fasilitas *E-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil pengujian pengaruh variabel persepsi kerumitan terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada uji t (tabel t), yaitu 0,947, hal tersebut diartikan variabel persepsi kerumitan tidak berpengaruh negatif pada pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari hasil tersebut, dapat diartikan bahwa para pegawai beranggapan penggunaan *e-Filing* tidak dipengaruhi dari persepsi kerumitan, karena para pegawai beranggapan bahwa penggunaan *e-Filing* tidaklah rumit, dengan adanya banyak bantuan serta tutorial penggunaan yang telah tersedia di laman perpajakan maupun *homepage* DJP.

## **Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Pemanfaatan Fasilitas *E-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil pengujian pengaruh variabel kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada uji t (tabel t), yaitu 0,018, hal tersebut diartikan variabel kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh signifikan positif pada pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari hasil tersebut, dapat diartikan bahwa para pegawai telah menyadari jika pemanfaatan dari suatu sistem ataupun teknologi baru mengharuskan adanya individu yang paham akan teknologi, karena individu yang paham teknologi akan merasa bahwa adanya teknologi baru akan memudahkan sebuah pekerjaan. Individu dengan pengetahuan teknologi yang cukup akan dengan mudah beradaptasi akan hadirnya *e-Filing* berkat pengetahuannya, untuk menggunakan *e-Filing* pengguna juga dituntut memiliki sarana akses internet sehingga pelaporan SPT secara *online* dapat terlaksana dengan baik.

## **KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Penggunaan sistem baru dalam hal pelaporan surat pemberitahuan yang dikenal dengan sistem *e-Filing*, hingga kini masih dianggap kurang maksimal dalam membantu para Wajib Pajak untuk melaporkan surat pemberitahuan. *e-Filing* yang memiliki tujuan memudahkan pelaporan surat pemberitahuan masih sepi peminat, hal inilah yang mendasari penelitian kali ini untuk melihat faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan fasilitas *e-*

*Filing* ini khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) persepsi kegunaan (X1), (2) persepsi kemudahan (X2) serta (3) kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak (X4) secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Y), sedangkan (4) persepsi kerumitan (X3) tidak berpengaruh signifikan negatif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap pemanfaatan *e-Filing* dikarenakan sistem tersebut dapat meningkatkan performa pelaporan pajak mereka, karena sistem yang dapat diakses kapanpun sehingga meminimalisir keterlambatan pelaporan SPT, selanjutnya ialah persepsi kemudahan sistem *e-Filing* yang berpengaruh signifikan positif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* karena banyaknya tutorial penggunaan *e-Filing* yang tersedia di website perpajakan, maupun *homepage* Direktorat Jendral Pajak, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak yang juga berpengaruh signifikan positif terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* dikarenakan dengan didukung oleh hardware, sumber daya manusia serta koneksi internet yang memadai maka pengguna dapat memaksimalkan penggunaan dan menerima adanya sistem *e-Filing* tersebut.

Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain ialah : (1) Dari 145 pegawai yang ada di Perum Perhutani KPH Mojokerto Divisi Regional Jawa Timur, dimana keseluruhan dari pegawai tersebut diharapkan mampu menjadi responden, namun hanya terdapat 67 pegawai yang dapat menjadi responden dalam penelitian ini. (2) Sebanyak 80 pegawai tidak dapat

menjadi responden dalam penelitian ini dikarenakan para pegawai tersebut merupakan pegawai lapangan sehingga sulit untuk ditemui, hal ini dikarenakan kurangnya informasi mengenai status pegawai yang ada di Perum Perhutani KPH Mojokerto Divisi Regional Jawa Timur, sehingga proses penyebaran kuisioner tidak dapat maksimal dan menjangkau seluruh pegawai.

Dengan mempertimbangkan hasil analisis, kesimpulan dan keterbatasan yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini memberikan saran untuk penelitian berikutnya yaitu: (1) Peneliti selanjutnya dapat mengganti menambah subjek penelitian sehingga data yang akan didapat semakin heterogen dan membuka fakta-fakta baru terkait dengan pemanfaatan fasilitas *e-*

*Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. (2) Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel baru seperti contohnya variabel kerahasiaan ataupun keamanan yang dianggap berpengaruh terhadap pemanfaatan fasilitas *e-Filing* ini. (3) Penggunaan instrumen tidak hanya berupa kuisioner, juga bisa dilakukan wawancara secara langsung dengan narasumbernya, agar hasil yang didapat lebih akurat, tidak terjadi persepsi (pandangan) yang berbeda antara responden dengan peneliti, serta menghindari tidak kembalinya kuisioner yang disebar. (4) Direktorat Jendral Pajak diharapkan dapat lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna *e-Filing* sehingga dapat lebih efektif serta berinovasi secara terus-menerus guna meningkatkan pengguna *e-Filing*.

## DAFTAR RUJUKAN

- Amoroso, D.L., Gardner, C. 2004. "Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Tehnology by Consumers.Proceedings of the 37<sup>th</sup> Hawaii".*International Conference on System Sciences*. Universitat Trier. Maui. Pp 330-351
- Arsyie, Sandi. 2014. "Analisis Penerapan e-Filing dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada PT. XYZ". *Jurnal Universitas Bakrie*. No. 4, Vol. 2. Pp 21-36
- Davis, F.D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology". *MIS Quarterly*. Vol. 13, No. 3. Pp. 319-339
- Desmayanti, Esy & Zulaikha. 2012. "Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *e-Filling* oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime* (Kajian Empiris di Kota Semarang)". *Jurnal Akutansi Diponegoro*. No. 1.Volume 1. Pp 1-12
- Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filling*". *Jurnal Akutansi Diponegoro*.Vol. 1, No. 1. Pp 1-12
- Direktorat Jenderal Pajak. 2008. *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan secara elektronik (e-filing) melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP)*. Jakarta Direktorat Jendral Pajak.
- Imam Ghozali. 2011. Analisis Multivariate dengan SPSS.Semarang : BP UNDIP
- Kharisma, Nani., dkk. 2014. "Pengaruh Pemanfaatan Aplikasi e-SPT Masa PPN Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak".*Jurnal e-Perpajakan*, No. 1, Volume 1. Pp 6-21
- Laihad, Risal C.Y. 2013. "Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Di Kota Manado".*Jurnal EMBA*. Volume 1.Nomor 3. Pp 44-51
- Sugihanti, Winna Titis. 2011. "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *E-filling*: studi pada wajib pajak badan kota semarang".*Jurnal Akutansi Diponegoro*. Vol.11. No 2. Pp 1-12
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sujoko Efferin, dkk. 2008. *Metode Penelitian Akutansi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sumadi Suryabrata. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Uma Sekaran. 2003, *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Wiyono, Adrianto Sugiono. 2008. "Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filling* sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara *Online* dan *Realtime*". *Jurnal Riset*

