



## **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Menggunakan *E-Filing* pada Wajib Pajak Pribadi di Kota Madiun**

**Andris Krisnawati**

Program Studi Akuntansi, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun  
krisnawati.andris@yahoo.co.id

**Sri Rustiyarningsih**

Program Studi Akuntansi, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun  
rustiyaning@gmail.com

**Mujilan**

Program Studi Akuntansi, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun  
agusmuji@staff.widyamandala.ac.id

### **ABSTRACT**

*This research aims to prove in empirical the factors that affect the intention of taxpayers in using e-filing madiun in the city , by using a model of technology model (TAM) modification of acceptance and add gender variables , experience , and kesukarelaan .The population in this research is tax payers in madiun city that has been using e-filing .Who deserves to sample analyzed questionnaires were 44 .Data analysis using least partial squares ( pls smartpls 2.0.m3 through the program .Perceptions of usefulness of research results show no significant to the attitude of perception also use the e-filing uses no effect on the intention of using e-filing .The perception of the ease of significant against the perception of the usefulness of perception also significant to the attitude of the ease of use e-filing .The attitude of using e-filing not significant to the intention of using e-filing .Influential signifi gender.*

*Keywords : technology acceptance model , e-filing , tax*

### **PENDAHULUAN**

Salah satu bentuk modernisasi di bidang administrasi perpajakan adalah dikembangkannya penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang disebut dengan *electronic filing system* atau (*e-filing*). Menurut peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing* menyatakan bahwa *electronic filing system (e-filing)* merupakan sebuah layanan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau penyedia jasa aplikasi atau *application service provider* (ASP). Dengan adanya fasilitas ini wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual, sehingga mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. *e-Filing* juga dinilai efektif karena dapat diakses selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu.

Namun dalam perkembangannya, belum semua wajib pajak menggunakan *e-filing*. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jendral Pajak atau mungkin wajib pajak belum bisa menerima teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (Desmayanti, 2012). Hal ini secara tidak langsung telah merugikan Direktorat Jendral Pajak (DJP). Layanan *e-filing* yang diharapkan dapat memberikan fasilitas lebih mudah, praktis, dan dapat dilakukan di mana saja bagi wajib pajak yang menggunakannya, seharusnya mendapatkan respon yang bagus, tetapi mengapa hanya beberapa yang menggunakan fasilitas yang diberikan Direktorat Jendral Pajak tersebut. Mengingat adanya permasalahan menyangkut tentang rendahnya animo masyarakat dalam menggunakan *e-filing*, maka peneliti tertarik untuk menguji faktor-faktor apakah yang

dapat mempengaruhi niat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*? Tujuan penelitian ini adalah bertujuan untuk membuktikan secara empiris bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi niat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

## TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### E-Filing

Menurut Kantor Pelayanan Pajak Kota Madiun, layanan *e-filing* telah disosialisasikan penggunaannya sejak tahun 2013 serta terus dikembangkan dan disempurnakan. Sistem ini menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang dilokasi *dropbox* maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

*e-Filing* berbeda dengan *e-SPT*, perbedaan ini terletak pada kegunaannya. karena selama ini terdapat kebingungan serta kesalahpahaman persepsi wajib pajak dalam mengartikan dan memahami *e-filing* dan *e-SPT*. Menurut peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014, *e-SPT* adalah aplikasi yang digunakan perusahaan atau pemberi kerja untuk menghitung jumlah pajak terutang setiap karyawan. Setelah dilakukan perhitungan melalui *e-SPT*, jumlah pajak terutang karyawan biasanya langsung dilaporkan dan dipotong dari perolehan gaji. Sehingga kewajiban karyawan tinggal lapor SPT. Pelaporan SPT tersebut barulah dilaporkan secara *online* melalui *e-filing*.

### Model Perilaku dalam Implementasi Teknologi Informasi

Teknologi informasi memiliki peranan penting dalam perekayasaan sebagian besar kegiatan organisasi. Kecepatan, kemampuan pemrosesan informasi, konektivitas komputer serta teknologi internet dapat meningkatkan efisiensi proses kegiatan organisasi. *Technology acceptance model* (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis, F., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P.R (1989), model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* atau TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan pemakai (Jogiyanto, 2007). Dua konstruk utama dalam TAM adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Wiyono (2008) dalam penelitian terhadap pengguna *e-filing* menyertakan empat variabel dalam model *technology acceptance model* (TAM). Variabel tersebut meliputi *gender*, kerumitan (*complexity*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan (*voluntariness*).

### Pengembangan Hipotesis

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Wiyono (2008) tentang perilaku penerimaan wajib pajak terhadap *e-filing*, dengan menggunakan *technology acceptance model* (TAM). Konstruk-konstruk pada penelitian tentang *e-filing* ini terdiri dari 4 (empat) konstruk original TAM yang dikembangkan oleh Davis et al. (1989) yakni persepsi kegunaan *e-filing*, persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, sikap perilaku menggunakan *e-filing*, dan niat perilaku menggunakan *e-filing*, dengan menyertakan 3 (tiga) variabel lain meliputi *gender*, pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan (*voluntariness*).

### Persepsi kegunaan *e-filing*

Wiyono (2008) dalam penelitian evaluasi perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* menyatakan bahwa persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan teknologi *e-filing* dan niat perilaku menggunakan *e-filing*. Laihadi (2013) menyatakan bahwa persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya. Serta didukung Sun (2013) dalam Wiyono (2008) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan merupakan faktor yang paling penting yang mempengaruhi penerimaan pengguna dengan sedikit perkecualian. Dapat disimpulkan apabila wajib pajak merasa *e-filing* dapat meningkatkan efisiensi pembayaran pajak maka mereka akan tertarik dan nyaman berinteraksi dengan *e-filing*. Serta semakin *e-filing* mempermudah

efektifitas pekerjaan maka akan semakin mendorong niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah:

- H1a: Persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan teknologi *e-filing*.  
H1b: Persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan *e-filing*.

### **Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-filing***

Persepsi kemudahan dapat meyakinkan pengguna *e-filing* bahwa teknologi yang akan digunakannya mudah dan bukan merupakan beban bagi mereka (Wiyono, 2008). Wiyono (2008) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan *e-filing* dan sikap menggunakan teknologi *e-filing*. Laihad (2013) melakukan penelitian pengaruh penggunaan *e-filing* menyatakan hasil positif signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya. Serta didukung Desmayanti (2012) yang membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan *e-filing*. Dapat dijelaskan bahwa wajib pajak merasa *e-filing* mudah dioperasikan maka wajib pajak akan menganggap *e-filing* bermanfaat. Serta bila wajib pajak merasa bahwa *e-filing* mudah dioperasikan, mereka akan nyaman menggunakan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah:

- H2a: Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing*.  
H2b: Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan teknologi *e-filing*.

### **Sikap menggunakan teknologi *e-filing***

Studi yang dilakukan Wiyono (2008) membuktikan bahwa sikap menggunakan teknologi *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan *e-filing*. Saraswati (2013) menyatakan bahwa sikap menggunakan teknologi berpengaruh signifikan positif terhadap niat perilaku menggunakan *e-SPT*. Dapat diambil kesimpulan bahwa perasaan nyaman saat menggunakan *e-filing* akan dapat mendorong niat yang semakin besar untuk menggunakan layanan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah:

- H3: Sikap menggunakan teknologi *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan *e-filing*.

### **Gender**

*Gender* mengacu pada nilai-nilai sosial budaya yang dipercayai dimiliki oleh laki-laki dan perempuan. Perbedaan *Gender* mulai banyak dibahas di hampir banyak penelitian termasuk penelitian tentang penerimaan teknologi (Jogiyanto, 2007). Gilroy dan Desai (1986) dalam Wiyono (2008) menemukan bahwa mahasiswa wanita cenderung merasa gelisah saat berinteraksi dengan komputer daripada mahasiswa pria. Penelitian Wiyono (2008) juga menyatakan bahwa wajib pajak wanita menganggap tidak mudah menggunakan *e-filing*. Serta didukung oleh penelitian Gefen dan Straub (1997) dalam Jogiyanto (2007) yang menyatakan bahwa perbedaan *gender* akan mempunyai persepsi yang berbeda dalam menerima suatu teknologi baru, penelitian mereka mendukung gagasan bahwa pria cenderung merasa lebih nyaman menggunakan teknologi komputer. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah:

- H4a: Gender berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*.  
H4b: Gender berpengaruh terhadap persepsi kegunaan *e-filing*.

### **Pengalaman**

Mathieson (1991) dalam Jogiyanto (2007) menekankan bahwa pengalaman diekspresikan sebagai ketrampilan (*skill*) atau keahlian (*expertise*) dengan penggunaan teknologi. Agarwal dan Prasad (1999) dalam Wiyono (2008) menyatakan bahwa ada hubungan kuat antara seseorang yang mempunyai pengalaman terhadap suatu teknologi dan perilakunya terhadap teknologi yang

mirip. Dan Igbaria *et., al* (1995) dalam Gardner dan Amoroso (2004), menyatakan bahwa pengalaman komputer akan mempengaruhi penggunaan melalui keyakinan, keterampilan individu dan keahlian yang berkaitan dengan kepercayaan pengguna. Dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang telah terbiasa menggunakan teknologi internet akan merasa dengan menggunakan *e-filing* akan mempermudah pelaporan SPT Tahunan serta wajib pajak yang memiliki banyak pengalaman menggunakan komputer akan memiliki tingkat kecemasan yang lebih sedikit dalam berinteraksi dengan teknologi baru. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H5a: Pengalaman menggunakan *e-filing* berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing*.

H5b: Pengalaman menggunakan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan *e-filing*.

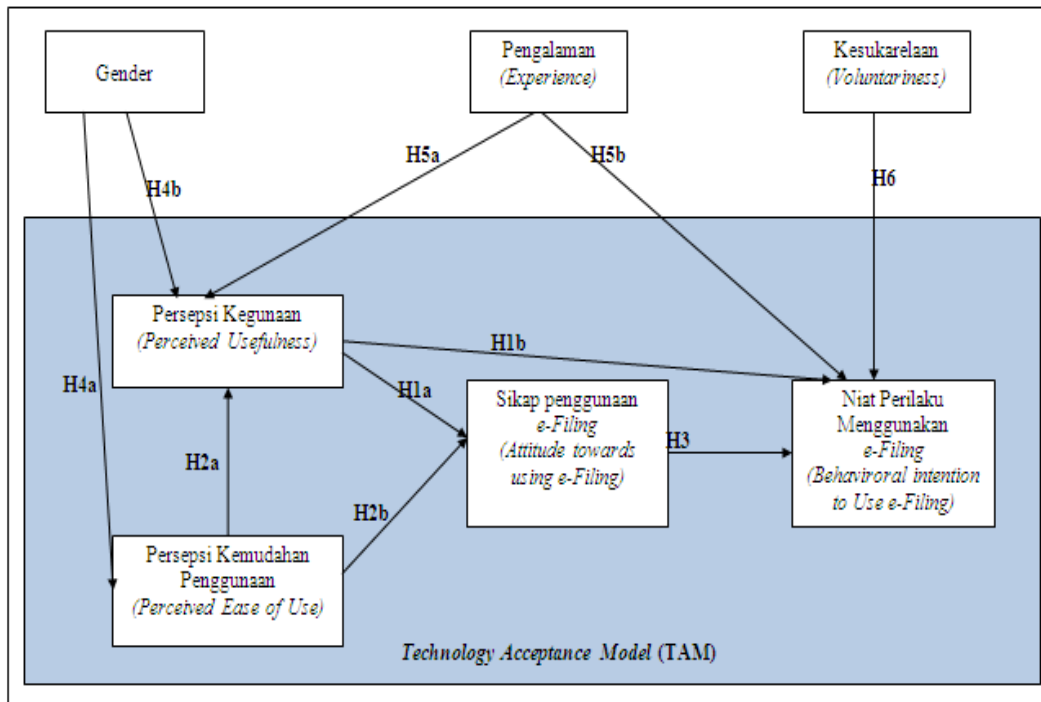
### Kesukarelaan

Kesukarelaan didefinisikan oleh Venkatesh dan Davis (2000) dalam Jogiyanto (2007) sebagai sejauh mana pengadopsi potensial mempersepsikan keputusan adopsi sebagai sesuatu yang tidak wajib. Sun dan Zhang (2003) dalam Wiyono (2008) menyatakan bahwa niat menggunakan teknologi bervariasi antara wajib dan sukarela. Venkatesh dan Davis (2000) dalam Jogiyanto (2007), menemukan bahwa kesukarelaan memoderasi hubungan antara norma subjektif dengan niat perilaku. Serta didukung dengan penelitian. Dapat disimpulkan bahwa ketika wajib pajak telah memiliki kesukarelaan untuk berinteraksi menggunakan fasilitas *e-filing*, maka pengguna tersebut akan memutuskan untuk menggunakan fasilitas *e-filing* secara berkelanjutan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H6: Kesukarelaan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap niat perilaku menggunakan *e-filing*.

### Kerangka Konseptual/Model Penelitian

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Modifikasi TAM

## METODE PENELITIAN

### Populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di Kota Madiun. Sampel penelitian adalah sebagian wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* dan *purposive sampling*. *Convenience sampling* adalah metode penelitian yang dilakukan dengan memilih sampel bebas sekehendak peneliti (Jogiyanto, 2007), bebas sekehendak peneliti dalam hal ini adalah pemilihan kantor yang mudah dijangkau serta memberi ijin. Sedangkan *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dari suatu populasi berdasarkan kriteria tertentu (Jogiyanto, 2007), kriteria tersebut adalah wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing*.

### Pengujian

Kuesioner disesuaikan dengan kondisi pemahaman responden dan topik permasalahan dengan mengacu pada item pertanyaan Wiyono (2008) dan Gardner & Amoroso (2004). Pertanyaan-pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini menggunakan lima poin skala Likert sesuai dengan apa yang telah dilakukan Wiyono (2008). Teknik pengujian data menggunakan smartPLS yang diunduh melalui <http://www.smartpls.com>.

## ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data

Total kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak orang pribadi di Kota Madiun adalah 85 kuesioner. Kuesioner kembali 51. Setelah dilakukan pengecekan dan evaluasi awal terdapat 8 kuesioner yang digagalkan dikarenakan diisi oleh wajib pajak yang tidak menggunakan *e-filing*, sehingga jumlah data yang diolah adalah 44 data.

### Statistik Deskriptif

Dalam analisis deskriptif ini, peneliti akan menjabarkan hasil perhitungan nilai rata-rata (*mean*) dan deviasi standart dari tiap item pertanyaan penelitian.

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Variabel Penelitian	Butir Pertanyaan	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kegunaan	3	4.37	0.368
Persepsi Kemudahan	6	4.16	0.487
Sikap Terhadap Perilaku	4	4.14	0.390
Niat Perilaku	3	4.37	0.489
Pengalaman	2	4.26	0.660
Kesukarelaan	3	4.08	0.499
Gender	1	-	-

### Uji Validitas

Validitas konvergen ditentukan melalui estimasi smartPLS *algorithm* dengan nilai korelasi skor *loading*, *AVE*, dan *communality* diatas 0.50 (Ghozali, 2008). Hasil validitas konvergen dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Outer Loading

Variabel	Item	Outer Loading	Keterangan
Gender	1	1.0000	Valid
Persepsi Kegunaan <i>e-filing</i>	1	0.6543	Valid
	2	0.8593	Valid
	3	0.6834	Valid
Persepsi Kemudahan penggunaan <i>e-filing</i>	1	0.6629	Valid
	2	0.6680	Valid
	3	0.8431	Valid
	4	0.7538	Valid

	5	0.7593	Valid
	6	0.7148	Valid
Niat Perilaku menggunakan e-filing	1	0.8823	Valid
	2	0.8372	Valid
	3	0.8322	Valid
Pengalaman menggunakan e-filing	1	0.8731	Valid
	2	0.8170	Valid
Sikap penggunaan e-filing	1	0.8247	Valid
	2	0.7542	Valid
	3	0.6786	Valid
	4	0.5669	Valid
Kesukarelaan	1	1.0000	Valid

Demikian pula dengan nilai AVE dan *communality* memiliki nilai AVE dan *communality* > 0.5. Hal ini berarti item-item yang digunakan untuk mengukur suatu konstruk memang mengukur konstruk tersebut. Nilai-nilai AVE dan *communality* terdapat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. AVE dan *Communality*

Variabel	AVE	<i>Communality</i>
Gender	1.0000	1.0000
Kegunaan	0.5445	0.5445
Kemudahan	0.5420	0.5420
Kesukarelaan	1.0000	1.0000
Niat	0.7240	0.7240
Pengalaman	0.7149	0.7149
Sikap	0.5077	0.5077

### Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan smartPLS yaitu fungsi *algorithm*. Uji reliabilitas konstruk diukur dengan cronbachs alpha, dikatakan baik apabila  $\alpha$  di atas 0.70 dan dikatakan cukup apabila diatas 0.50 (Boermans & Kattenberg, 2011).

Pengujian reliabilitas dapat dilihat dari tabel 4 berikut:

Tabel 4 Cronbach alpha

Variabel	Cronbachs Alpha	Keterangan
Gender	1.0000	Reliabel
Kegunaan	0.5789	Reliabel
Kemudahan	0.8307	Reliabel
Kesukarelaan	1.0000	Reliabel
Niat	0.8196	Reliabel
Pengalaman	0.6035	Reliabel
Sikap	0.8020	Reliabel

### Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Untuk melihat signifikansi model path antara konstruk dalam model struktural dilihat dari t hitung path antar konstruk. Dalam penelitian ini jenis sampel sebanyak 44 sehingga nilai t tabel sebesar 1.68 (Junaidi, 2010). Jika t hitung > 1.68 maka nilai estimasi koefisien menjadi signifikan.

Tabel 5. *Bootstrapping*

	Hipotesis	Pengaruh	Original Sample (O)	T Statistics	Keputusan
Gender->Kegunaan	4b	-	0.1669	1.5709	Ditolak
Gender->Kemudahan	4a	-	0.2857	3.8202	Diterima
Kegunaan->Niat	1b	Positif	-0.1078	0.7558	Ditolak

Kegunaan->Sikap	1a	Positif	-0.0966	0.7823	Ditolak
Kemudahan->Kegunaan	2a	Positif	0.2809	2.5873	Diterima
Kemudahan->Sikap	2b	Positif	0.6289	10.4581	Diterima
Kesukarelaan->Niat	H6	Positif	0.2999	2.1344	Diterima
Pengalaman->Kegunaan	5a	Positif	0.2794	1.8716	Diterima
Pengalaman->Niat	5b	Positif	-0.0239	0.1105	Ditolak
Sikap->Niat	H3	Positif	0.0681	0.6704	Ditolak

\* Koefisien sig < 5% (t = 1.68)

## Pembahasan

Gender hanya berpengaruh signifikan pada persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* menunjukkan bahwa wajib pajak kota Madiun merasa *e-filing* mudah digunakan. Korelasi positif nilai *original sample* tabel 5 konstruk *gender* terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* sebesar 0.2857 menunjukkan bahwa wajib pajak pria cenderung merasa lebih nyaman menggunakan teknologi baru, seperti yang telah dijelaskan oleh penelitian Gefen dan Straub (1997). Sedangkan terhadap persepsi kegunaan *e-filing* tidak berpengaruh signifikan. Hal ini disebabkan *e-filing* diwajibkan penggunaannya oleh Direktorat Jendral Pajak sesuai Peraturan Direktur Jendral Pajak PER-47/PJ/2008.

Persepsi Kegunaan *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan *e-filing* dan sikap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan sikap wajib pajak belum stabil dalam menerima *e-filing*. Ketidakstabilan tersebut bisa dipengaruhi oleh koneksi *server* Direktorat Jendral Pajak sering lambat ataupun ketidakstabilan yang dialami oleh alat pendukung (*handphone*, modem, maupun laptop), Niat wajib pajak dalam melapor secara *e-filing* masih terikat pada peraturan Direktorat Jendral Pajak yang mengharuskan setiap wajib pajak yang telah mengaktifkan E-FIN dan pada tahun sebelumnya sudah melapor secara *e-filing* tetap berkewajiban melapor secara *e-filing* sesuai Peraturan Direktur Jendral Pajak PER-47/PJ/2008.

Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan *e-filing* dan sikap penggunaan *e-filing*. Wajib pajak yang sudah merasa mudah menggunakan *e-filing* (meliputi mampu memahami tampilan *widged* pada layar *e-filing*, sudah mampu memahami *step by step* pelaporan *e-filing*) akan menyadari *e-filing* telah meningkatkan efektifitas pekerjaannya, sehingga wajib pajak yang telah sanggup memahami *step by step* pelaporan *e-filing* akan merasa nyaman dan menikmati menggunakan *e-filing*.

Kesukarelaan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan *e-filing*, hasil penelitian menjelaskan bahwa wajib pajak Kota Madiun telah memiliki kesukarelaan untuk berinteraksi dengan *e-filing*.

Pengalaman menggunakan komputer dan fasilitas internet berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan *e-filing*. Wajib pajak yang memiliki pengalaman menggunakan komputer lebih rendah dari rekannya tetap memandang kegunaan tinggi setara dengan rekannya yang berpengalaman. Pengalaman menggunakan komputer dan fasilitas internet memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap niat perilaku menggunakan *e-filing*, hasil menjelaskan bahwa wajib pajak yang memiliki pengalaman rendah maupun wajib pajak yang berpengalaman berkewajiban melapor *e-filing* sesuai Peraturan Direktorat Jendral Pajak.

Sikap menggunakan teknologi *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *e-filing*. Dapat dijelaskan bahwa meskipun wajib pajak merasa tidak nyaman menggunakan *e-filing* namun bagi yang sudah mengaktifkan E-FIN dan pada tahun sebelumnya sudah melapor secara *e-filing* tetap harus berkewajiban melapor secara *e-filing* sesuai Peraturan Direktur Jendral Pajak PER-47/PJ/2008.

## KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diatas diperoleh kesimpulan sebagai berikut. (a) untuk penggunaan selanjutnya, Direktorat Jendral Pajak diharapkan mampu meminimalisir ketidakstabilan koneksi *server e-filing*, (b) Meskipun keengganan menggunakan *e-filing* dapat diminimalisir dengan peraturan Direktorat Jendral Pajak namun hasil yang diharapkan tidak

akan maksimal jika tidak diimbangi dengan efektifitas dari *server e-filing*, (c) Wanita lebih merasa kesulitan dalam menggunakan *e-filing* sehingga perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intens dan berkelanjutan.

### **Keterbatasan**

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini (1) Objek penelitian yang digunakan hanya berada pada satu kota serta pengambilan data tidak melibatkan Direktorat Jendral Pajak sehingga sampel yang digunakan terlalu sedikit. (2) Indikator pertanyaan variabel kesukarelaan kurang kuat untuk menjelaskan konstruk kesukarelaan. (3) Variabel penelitian hanya mengacu pada model TAM yang dikembangkan oleh Davis *et al.* (1989).

### **Saran**

Penelitian ini memberikan saran (1) Memperluas objek yang digunakan untuk penelitian tidak hanya pada satu kota. (2) Melakukan perbaikan indikator pertanyaan untuk variabel kesukarelaan. (3) Meninjau faktor-faktor lain yang mempengaruhi niat pengguna teknologi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Desmayanti, Esy. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-Filling* oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol.1, No.1,h.1-12. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Direktorat Jendral Pajak. 2014. Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi secara *e-filing* melalui *Website* Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Diakses dari <http://www.pajak.go.id.htm>. pada 15 April 2014.
- Gardner, C., and Amoroso, D. 2004. Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers., *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Wiyono, Andrianto Sugiarto. 2008. Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara *Online* dan *Realtime*. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.11, No.2, h.117-132. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Laihad, Rizal. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filling* Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.1, No.3,h.44-51. Universitas Sam Ratulangi .Manado.
- Saraswati, P., & Kiswara, E. 2013. Analisis Terhadap Penerapan *Theory of Consumer Acceptance Technology* pada E-SPT. *Diponegoro journal of accounting*, Vol.2, No.2, h.1-14.
- Boermans, A., & Kattenberg, C. 2011. Estimating reliability coefficients with heterogeneous item weightings using Stata: A factor based approach. Tjalling C. Koopmans Research Institute, pp. 11-19.

## **LAMPIRAN**

### **Pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini:**

#### **PERSEPSI KEGUNAAN *e-filing***

**(Wiyono, 2008; Gardner & Amoroso, 2004)**

1. Penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan performa pelaporan pajak saya.
2. Penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak saya.
3. Penggunaan *e-filing* dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak saya.

#### **PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN *e-filing***

**(Wiyono, 2008; Gardner & Amoroso, 2004)**

1. Mempelajari penggunaan *e-filing* adalah mudah bagi saya



2. Menggunakan *e-filing* adalah mudah bagi saya.
3. Interaksi saya dengan *e-filing* adalah jelas dan dipahami.
4. Saya mudah beradaptasi dengan *e-filing*.
5. Saya mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan *e-filing*.
6. Secara keseluruhan *e-filing* adalah mudah digunakan.

#### **SIKAP TERHADAP PENGGUNAAN *e-filing***

**(Wiyono, 2008; Gardner & Amoroso, 2004)**

1. Saya merasa nyaman berinteraksi dengan *e-filing*.
2. Saya senang menggunakan *e-filing*.
3. Saya menikmati menggunakan *e-filing*.
4. Menggunakan *e-filing* membosankan saya (Skala dibalik).

#### **NIAT PERILAKU MENGGUNAKAN *e-filing***

**(Wiyono, 2008; Gardner & Amoroso, 2004)**

1. Saya merencanakan untuk menggunakan *e-filing* di masa depan.
2. Saya berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di masa depan.
3. Saya mengharapkan penggunaan *e-filing* akan terus berlanjut di masa datang.

#### **PENGALAMAN MENGGUNAKAN KOMPUTER & INTERNET**

**(Wiyono, 2008; Gardner & Amoroso, 2004; Venkatesh & Michael, 2000)**

1. Saya memiliki banyak pengalaman dalam menggunakan komputer dan fasilitas internet.
2. Saya bertahun-tahun menggunakan komputer dan fasilitas internet.

#### **KESUKARELAAN MENGGUNAKAN *e-filing***

**(Wiyono, 2008; Gardner & Amoroso, 2004, 2004)**

1. Saya sukarela menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajak
2. Saya akan menggunakan *e-filing* meskipun itu tidak diwajibkan bagi wajib pajak.
3. Meskipun *e-filing* dikabarkan mampu meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, namun saya tidak ingin menggunakannya, karena tanpa *e-filing* pun pelaporan pajak dapat diselesaikan (skala dibalik)

#### **GENDER**

Pria atau Wanita



Hak Kপি (*copy right*) atas Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi ada pada penerbit dengan demikian isinya tidak diperkenankan untuk dikopi atau di-*email* secara masal atau dipasang diberbagai situs tanpa ijin tertulis dari penerbit. Namun demikian dokumen ini dapat diprint diunduh, atau di-*email* untuk kepentingan atau secara individual.