

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing*

Sylvia dan Ngadiman

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Tarumanagara, Jakarta

Sy_cia418@yahoo.com

Abstract: *This research aims to obtain empirical evidence usefulness of e-filing, ease of use of e-filing, security and privacy of using e-filing on actual usage of e-filing on individual taxpayers in the West Jakarta area. The sample in this study were 100 respondents of individual taxpayers. The results of this study indicate that the usefulness of e-filing has a significant influence on the use of e-filing, while ease of use, security and privacy do not have a significant effect on the use of e-filing.*

Keywords: *usefulness, ease of use, security and privacy*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai kegunaan dalam menggunakan e-filing, kemudahan dalam menggunakan e-filing, keamanan dan kerahasiaan dalam menggunakan e-filing terhadap penggunaan e-filing pada wajib pajak orang pribadi di wilayah Jakarta Barat. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kegunaan dalam menggunakan e-filing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan e-filing, sedangkan kemudahan, keamanan dan kerahasiaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan e-filing.

Kata Kunci: kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan.

LATAR BELAKANG

Pajak merupakan iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang dapat langsung ditunjuk, dan memiliki manfaat sebagai pembiayaan pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Di era globalisasi sekarang ini, perkembangan teknologi juga mengalami kemajuan yang sangat pesat. Dimana, segala sesuatu dapat diakses melalui internet. Selain itu, juga memberikan banyak manfaat dan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis (Firmawan, 2009). Teknologi informasi merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengelola informasi yang ada. Selain itu, dengan adanya informasi teknologi dapat memenuhi kebutuhan informasi bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan dan akurat.

Kemajuan teknologi dan informasi yang terjadi di Indonesia seperti sekarang ini menuntut agar masyarakat dapat tanggap dengan berbagai kemajuan, dalam mencari dan mendapatkan informasi. Salah satu inovasi yang telah dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak adalah dengan melakukan perubahan pada administrasi dalam melakukan pelaporan perpajakan yaitu dengan menghadirkan sebuah system pelaporan pajak baru dengan

menggunakan teknologi yang canggih yaitu, e-filing. E-filing merupakan system pelaporan penyampaian pajak dengan menggunakan SPT secara elektronik (e-filing) yang dilakukan melalui online atau real time.

Tujuan utama dari penggunaan e-filing adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Selain itu, hal ini dapat membantu wajib pajak dalam hal mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam hal mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu. Dengan adanya e-filing maka wajib pajak dapat melakukan pelaporan dengan cepat, mudah, dan aman. Karena setiap SPT yang dikirim akan dienkripsi sehingga kerahasiannya terjamin dan pihak-pihak yang tidak memiliki kepentingan tidak dapat mengetahui isi dari SPT tersebut.

Adanya niat atau tidak dalam menggunakan e-filing ditentukan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya diantara lain adalah, jika para pengguna merasakan manfaat dari penggunaan e-filing dan mudah dalam mengoperasikannya. Maka, wajib pajak akan memiliki niat dalam menggunakannya. Sebaliknya, jika menggunakan e-filing dirasakan menjadi rumit dan kompleks maka, wajib pajak tidak akan menggunakannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan atau tidaknya system e-filing antara lain (1) Kegunaan, (2) Kemudahan, dan (3) Keamanan dan kerahasiaan.

KAJIAN TEORI

Pengertian pajak menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan: "Pajak merupakan kontribusi yang terutang baik oleh orang pribadi maupun badan kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran masyarakat".

Menurut Dr. N. J. Feldmann, pajak merupakan prestasi yang dipaksakan oleh sepihak dan terutang kepada pihak penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran yang bersifat umum.

Menurut (Davis, 1989) dalam (Nasution, 2009), persepsi kegunaan adalah suatu tingkat yang dipercaya bahwa penggunaan subjek tertentu dapat meningkatkan prestasi kerja seseorang. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kegunaan dari menggunakan sistem e-filing yaitu dapat meningkatkan kinerja serta prestasi kerja orang yang menggunakannya. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: Kegunaan berpengaruh terhadap Perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan e-Filing

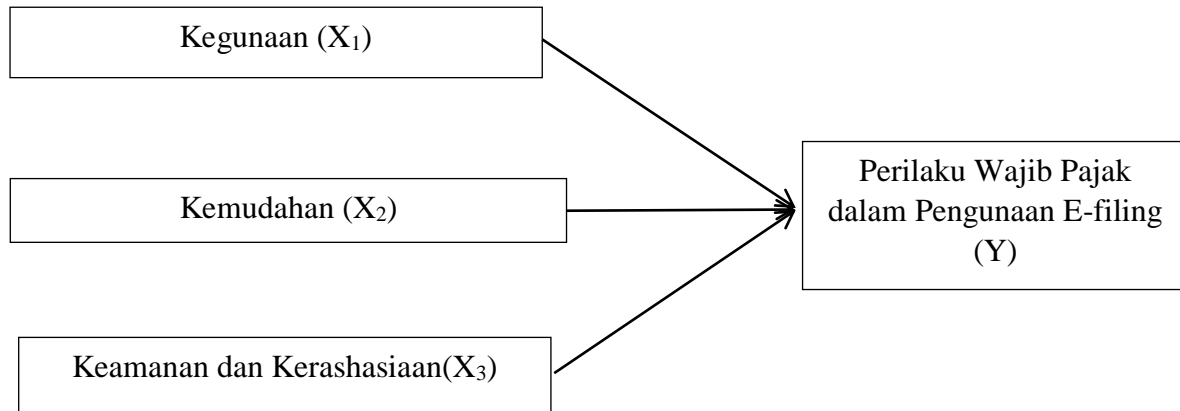
Persepsi kemudahan adalah keyakinan atau penilaian seseorang bahwa dengan menggunakan sistem teknologi informasi (e-Filing) dapat memudahkannya dan tidak merepotkan ketika hendak digunakan Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₂: Kemudahan berpengaruh terhadap Perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan e-Filing

Keamanan dan Kerahasiaan. Menurut (Firmawan, 2009) dalam (Sugihanti, 2011), keamanan berarti sistem informasi yang digunakan aman, resiko yang dimiliki kecil baik dalam kemungkinan hilangnya data atau informasi maupun resiko pencurian. Sedangkan

kerahasiaan berarti segala informasi yang berkaitan dengan pengguna terjamin kerahasiaannya, yang berarti tidak ada pihak ketiga yang mengetahui hal tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₃: Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap Perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan e-Filing



Gambar 1. Metode Penelitian

METODOLOGI

Objek penelitian yang digunakan terdiri dari variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen yaitu penggunaan e-filing sedangkan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber data tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui survey. Peneliti akan membagikan langsung kuesioner untuk dijawab oleh responden. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki NPWP berada yang berada di wilayah Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*. Penelitian ini diolah dengan menggunakan software Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 22.00

HASIL UJI STATISTIK

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	Keterangan
Kegunaan (X ₁)	Pertanyaan 1	0,805	Valid
	Pertanyaan 2	0,765	Valid
	Pertanyaan 3	0,774	Valid
Kemudahan (X ₂)	Pertanyaan 1	0,669	Valid
	Pertanyaan 2	0,696	Valid
	Pertanyaan 3	0,738	Valid
	Pertanyaan 4	0,714	Valid
	Pertanyaan 5	0,774	Valid
Keamanan dan Kerahasiaan (X ₃)	Pertanyaan 1	0,282	Valid
	Pertanyaan 2	0,424	Valid
	Pertanyaan 3	0,458	Valid
	Pertanyaan 4	0,394	Valid
Penggunaan E-filing (Y)	Pertanyaan 1	0,714	Valid
	Pertanyaan 2	0,758	Valid
	Pertanyaan 3	0,807	Valid

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Corrected Item-Total Correlation setiap butir pertanyaan lebih dari tiap variabel lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,194. Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap butir pertanyaan dari semua variabel dinyatakan valid

Tabel 2. Uji Reliabilitas

	Cronbach Alpha	Reliabilitas
Kegunaan(X ₁)	0,888	Reliabel
Kemudahan(X ₂)	0,882	Reliabel
Keamanan dan Kerahasiaan(X ₃)	0,607	Reliabel
Penggunaan E-filing(Y)	0,875	Reliabel

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas dalam penelitian terhadap Kegunaan dalam Menggunakan E-Filing sebesar 0,888, Kemudahan dalam Menggunakan E-Filing sebesar 0,882, Keamanan dan Kerahasiaan dalam Menggunakan E-Filing sebesar 0,607, dan Penggunaan E-Filing sebesar 0,875, yang artinya bahwa hasil pengujian dari

keempat variabel tersebut menunjukkan Cronbach's Alpha > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliable.

Uji Asumsi Klasik. Asumsi klasik yang diuji yaitu: normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas dengan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-smirnov. Dalam penelitian ini menunjukkan nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang mengindikasikan data terdistribusi dengan normal. Selanjutnya dilakukan uji multikolinearitas yang dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai VIF. Dari hasil pengolahan data diperoleh semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* > 0.10 dan nilai VIF < 10 yang menunjukkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolonieritas. Uji berikutnya adalah uji heteroskedastisitas yang dilihat dari nilai signifikansi > 0,05. Dari hasil pengolahan data diperoleh semua variabel dalam penelitian memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Hasil analisis regresi berganda dapat disimpulkan persamaan model regresi yaitu:

$$PE = 0,460 + 0,377 KG + 0,194 KM + 0,246 KK + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut konstanta sebesar 0,460 yang menunjukkan jika kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan memiliki nilai 0, maka struktur modal memiliki nilai 0,460. Variabel kegunaan memiliki nilai koefisien sebesar 0,377. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan yang terjadi pada kegunaan maka penggunaan e-filing akan meningkat sebesar 0,0377 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu kemudahan, keamanan dan kerahasiaan dalam menggunakan e-filing nilainya adalah tetap. Selanjutnya nilai koefisien kemudahan menunjukkan nilai sebesar 0,194. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan yang terjadi pada kemudahan maka penggunaan e-filing akan meningkat sebesar 0,194 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu kegunaan, keamanan dan kerahasiaan dalam menggunakan e-filing nilainya adalah tetap. Yang terakhir adalah nilai koefisien keamanan dan kerahasiaan menunjukkan nilai sebesar 0,246. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan yang terjadi pada keamanan dan kerahasiaan maka penggunaan e-filing akan meningkat sebesar 0,246 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya seperti kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan e-filing nilainya adalah tetap.

Tabel 3. Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	231,633	3	77,211	9,979	,000 ^b
Residual	742,807	96	7,738		
Total	974,440	99			

Berdasarkan tabel 4.17. di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000. Sehingga kesimpulan yang dapat di Tarik yakni bahwa model regresi di atas dapat digunakan untuk memprediksi penggunaan e-filing atau dengan kata lain dapat

dikatakan bahwa kegunaan dalam menggunakan e-filing, kemudahan dalam menggunakan e-filing, keamanan dan kerahasiaan dalam menggunakan e-filing secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap penggunaan e-filing.

Tabel 4. Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,460	2,205		,209	,835
KG	,377	,164	,247	2,298	,024
KM	,194	,109	,191	1,788	,077
KK	,246	,127	,187	1,933	,056

Berdasarkan tabel 4.18. di atas, menunjukkan bahwa nilai variabel KG (kegunaan) memiliki nilai signifikansi 0,024. Dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang artinya bahwa kegunaan dalam menggunakan e-filing mempunyai pengaruh terhadap penggunaan e-filing (sebagai variabel dependen). Selanjutnya adalah nilai kemudahan menunjukkan nilai signifikansi 0,077. Dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing (variabel dependen). Dan yang terakhir adalah nilai keamanan dan kerahasiaan menunjukkan nilai signifikansi 0,056. Dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing (variabel dependen).

DISKUSI

Variabel kegunaan dalam menggunakan e-filing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Risal C.Y. Laihad, 2013) yang mengatakan bahwa kegunaan dalam menggunakan e-filing memiliki pengaruh terhadap perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing.

Variabel kemudahan dalam menggunakan e-filing tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing. Hal ini dapat terjadi dikarenakan bahwa wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam menggunakan e-filing untuk melakukan pelaporan SPT. Selain mengalami kesulitan dalam menggunakan e-filing, wajib pajak mengalami kesulitan dalam mempelajari cara menggunakan e-filing dan susah beradaptasi dengan sistem tersebut karena sudah terbiasa dengan cara manual atau langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Dan wajib pajak masih kurang terampil dalam menggunakan e-filing serta interaksi mereka dengan e-filing masih belum jelas dan tidak dipahami.

Variabel keamanan dan kerahasiaan dalam menggunakan e-filing tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing. Hal ini dapat terjadi karena wajib pajak merasa ragu dengan sistem keamanan yang disediakan oleh sistem e-filing. Selain itu, wajib pajak juga merasa ragu bahwa sistem e-filing mempunyai resiko kehilangan data atau informasi yang rendah serta mempunyai resiko pencurian yang

rendah. Dan wajib pajak tidak percaya bahwa sistem e-filing dapat menjaga kerahasiaan privasinya. Apalagi di zaman seperti sekarang ini, dimana teknologi semakin maju sehingga dapat memunculkan kemungkinan dapat terjadinya pencurian data atau informasi yang dilakukan oleh hacker

PENUTUP

Keterbatasan yang ada dalam penelitian ini adalah jumlah sampel yang disebar tidak sebanding dengan jumlah populasi wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Barat. Keterbatasan lainnya adalah sampel yang disebar hanya kepada 100 responden yang ditemui langsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palmerah Jakarta Barat dikarenakan keterbatasan waktu yang tersedia. Selain itu, adanya beberapa responden yang tidak mengerti mengenai sistem e-filing sehingga tidak dapat dijadikan sebagai responden untuk melakukan pengisian kuesioner.

Dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, maka beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah penambahan jumlah sampel yang digunakan dalam melakukan penelitian ini. Selain itu, saran kepada pemerintah adalah untuk lebih sering melakukan sosialisasi mengenai sistem e-filing kepada masyarakat dan meningkatkan sistem keamanan e-filing

DAFTAR PUSTAKA

- Dyanrosi, A. (2015). Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Minat Perilaku Menggunakan E-Filing. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2), 354-365
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Herawan, L. dan Waluyo (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing. *Ultima Accounting*. 6 (2), 77-96
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Laihad, R. C. Y. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 44-51
- Mujiyati, Karmila. dan Wahyuningtyas, S. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di KPP Sukoharjo dan KPP Surakarta). *Syariah Paper Accounting FEB UMS*, 419-430
- Nazir, M (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Priyatno, D (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Buku Satu. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat
- Santoso, S. (2013). *Menguasai SPSS 21 di Era Reformasi*. Jakarta: Alex Media Komputindo
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Buku Satu. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat
- Wowor, R. A, Morasa, J., dan Elim, I. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-Filing. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1340-1349