

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa)

Ahmad Teguh Perkasa

Akie Rusaktiva Rustam, SE., MSA., Ak.

Universitas Brawijaya, Jl. MT. Haryono 165, Malang

Email : teguhperkasa04@gmail.com

Abstract : The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, and Perceived Beliefs On E-filing Usage Interest As A Tax Reporting Tool (A Case Study at PT Pelabuhan Indonesia III Benoa Branch). The aim of the research is to observe the effect of perceived usefulness, perceived ease to use, and perceived usefulness on e-filing usage as a tax reporting tool. The research is quantitative research using multiple regression analysis as a data analysis. The research employs PT Pelabuhan Indonesia III Benoa branch staff as sample respondents who already use e-filing. The results show that perceived usefulness and perceived ease to use has an effect on e-filing usage. While perceived beliefs do not influence on e-filing usage, as the integrity of e-filing system is perceived to be unsatisfactory which result in low taxpayers confidence to use e-filing system. Hence, the higher the usefulness and convenience presented by the e-filing system will encourage taxpayers to use e-filing and increase the usage intensity of e-filing system.

Keywords: perceived usefulness, perceived ease to use, perceived beliefs, e-filing usage

Abstrak : Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Studi Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, persepsi Kemudahan penggunaan dan persepsi kepercayaan terhadap penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan alat statistik regresi linear berganda. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa yang telah menggunakan *e-filing*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* sedangkan persepsi kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing* disebabkan oleh integritas dari sistem *e-filing* tersebut belum memuaskan wajib pajak sehingga menurunkan rasa percaya dari wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*. sehingga semakin tinggi kebermanfaatan dan kemudahan yang disajikan oleh sistem *e-filing* maka akan mendorong wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dan meningkatkan intensitas penggunaan sistem *e-filing* itu sendiri.

Kata Kunci: Persepsi kebermanfaatan, Persepsi kemudahan pengguna, Persepsi kepercayaan, penggunaan e-filing.

Pendahuluan

Seiring dengan berkembangnya zaman, perkembangan teknologi juga mengalami kemajuan yang sangat pesat, dimana kemajuan teknologi ini akan sangat membantu memudahkan pekerjaan manusia di segala bidang. Dengan berkembangnya teknologi ini maka banyak dimanfaatkan oleh instansi-instansi dan pelaku bisnis yang melakukan pemodernisasian. Dalam bidang perpajakan juga banyak melakukan pemodernisasian dalam sistemnya seperti yang di sebutkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 bahwa Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai perubahan dalam memodernisasikan perpajakan, mulai dari restrukturisasi organisasi sampai pengembangan sumberdaya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan ini bertujuan untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada wajib pajak.

Pembaharuan dalam administrasi perpajakan ini ditandai dengan diterapkannya teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan, salah satunya adalah *e-filing*. *E-filing* merupakan salah satu contoh penerapan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan dan juga merupakan suatu cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara *on-line* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak yaitu *application Service Provider* (ASP).

Program *e-filing* diluncurkan pertama kali oleh Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2011. Jumlah penggunaan *e-filing* dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan berdasarkan data dari web Direktorat Jenderal Pajak pelapor SPT melalui *e-filing* mencapai 1,7 juta orang pada tahun 2014 dan 500 ribu pada awal maret 2015. Dengan menggunakan *e-filing* dapat mengefisiensikan waktu sehingga mendorong wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Penelitian ini dilakukan di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa yang telah menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak karena terdapat perbedaan antara sebelum dan sesudah penggunaan *e-filing* dari segi manfaat yaitu lebih dapat mengefisiensikan waktu dan menghemat penggunaan kertas sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi wajib pajak yang memengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Sesuai penelitian yang dilakukan oleh Fred Davis (1989) yang mengembangkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk meneliti faktor-faktor determinan dari pengguna sistem informasi oleh pengguna. Hasil penelitian Davis (1989) menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan sistem informasi adalah persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan.

Dalam penelitian ini peneliti menambahkan persepsi kepercayaan wajib pajak sebagai variabel independen karena pada penelitian ini membahas tentang pelaporan pajak dengan sistem *e-filing* dan sebagian besar wajib pajak menganggap pelaporan pajak itu sebagai privasi dan tidak perlu di publikasikan. Kepercayaan akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah hubungan dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya (Morgan dan Hunt, 1994). Untuk itu persepsi kepercayaan akan memengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan beberapa masalah diantaranya: 1) Apakah terdapat pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap minat menggunakan sistem *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa? 2) Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan sistem *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa? 3) Apakah terdapat pengaruh persepsi kepercayaan

terhadap minat menggunakan sistem *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa?

Kajian Pustaka

E-filing

E-filing merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* yang *realtime* kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

E-filing juga sebagai salah satu upaya dalam hal memodernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktur Jenderal Pajak, sesuai dengan keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/ pj/ 2004 tentang penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik dalam pasal 1 dijelaskan bahwa “wajib pajak dapat menyampaikan surat pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh direktur jenderal pajak”. Hal ini juga di pertegas dengan peraturan direktur jenderal pajak Nomor Kep-05/ pj/ 2005 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) melalui perusahaan jasa *Application Service Provider* (ASP) dalam pasal 2 (1) dijelaskan bahwa “wajib pajak dapat menyampaikan surat pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) melalui satu atau beberapa perusahaan penyedia jasa aplikasi *Application Service Provider* (ASP) yang ditunjuk oleh direktur jenderal pajak”. Dan yang terbaru adalah peraturan direktur jenderal pajak NOMOR 47/PJ/2008 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan dan surat pemberitahuan tahunan secara elektronik (*e-filing*) melalui *Application Service Provider* (ASP)

E-filing melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER - 47/PJ/2008 sebagaimana telah diubah dengan PER-36/PJ/2013 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) Melalui Perusahaan *Application Service Provider* (ASP). Yang terbaru adalah PER - 03/PJ/2015 tentang penyampaian surat pemberitahuan elektronik. *E-filing* untuk saat ini melayani dua jenis SPT, yaitu 1770S yang digunakan bagi wajib pajak orang pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Dan yang kedua formulir 1770SS formulir ini digunakan oleh wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha atau pekerjaan bebas dengan jumlah penghasilan bruto tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 setahun.

Technology Accepted Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis (1986). *model TAM ini banyak digunakan sebagai refrensi dalam penelitian Teknologi informasi, perilaku akuntansi, dan psikologi.*

Technology Acceptance Model (TAM) bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna suatu sistem informasi.

Model *Technology Acceptance Model* (TAM) sebenarnya diadopsi dari model TRA (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan memengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat memengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Kepercayaan (Trust)

Kepercayaan adalah suatu keadaan psikologis seseorang yang beranggapan bahwa sesuatu yang dilakukannya benar. Menurut Mayer et al. (1995) kepercayaan seseorang dibentuk dari tiga faktor yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*) dan integritas (*integrity*). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mengacu pada kompetensi dan karakteristik organisasi dalam mempengaruhi wilayah yang spesifik. Dalam penelitian ini, bagaimana sistem *e-filing* mampu menyediakan, melayani dan mengamankan data pelaporan pajak wajib pajak dari gangguan pihak lain. Dengan demikian maka akan timbul rasa percaya dari wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

b. Kebaikan hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati merupakan kesediaan dari sistem *e-filing* dalam memberikan kepuasan kepada wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*. Melalui pelayanan yang baik dan kemudahan menggunakan sistem *e-filing* maka tingkat kepuasan dari wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* tinggi, dengan demikian maka akan tercipta kepercayaan antara wajib pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak melalui sistem *e-filing*.

c. Integritas (*integrity*)

Integritas berkaitan dengan karakteristik dari sistem *e-filing* dalam menjalankan sistem yang berfungsi sebagai media untuk melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) secara online. Kualitas dari sistem *e-filing* meliputi kehandalan (*reliability*) dari sistem tersebut untuk melayani dan menyediakan manfaat-manfaat yang diperlukan wajib pajak dalam melaporkan pelaporan pajaknya sehingga akan tercipta rasa kepercayaan wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* dan akan meningkatkan intensitas penggunaan *e-filing* itu sendiri.

Persepsi

Persepsi adalah pandangan masyarakat dalam menginterpretasikan kejadian-kejadian dan tujuan-tujuan dari masyarakat itu sendiri. Siegel dan Marconi (1989) mengemukakan bahwa definisi formal atas persepsi adalah sebuah proses dimana kita melakukan seleksi, pengorganisasian dan menginterpretasikan stimuli menjadi sesuatu yang bermakna dan gambaran koheren atas dunia.

Gordon (1991) mendefinisikan persepsi sebagai proses penginderaan yang kemudian menghasilkan pemahaman dan cara Pandang manusia terhadapnya. Siegel dan Marconi (1989) Pengalaman masyarakat di dunia ini berbeda disebabkan persepsi yang tergantung pada Stimuli fisik (*Physical stimuli*) dan Keadaan mudah terpengaruhnya individual (*Individual Predispositions*).

Dari penjelasan diatas maka persepsi adalah cara manusia mengenali dan menafsirkan informasi agar dapat memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. semua tindakan manusia berdasarkan persepsinya dalam mengambil keputusan tanpa memperhatikan persepsi tersebut akurat atau tidak. dalam menggambarkan kenyataan dari persepsi tersebut memungkinkan adanya perbedaan dari individu satu dengan lainnya. Dalam penelitian ini akan membahas tiga persepsi yang dapat memengaruhi penggunaan sistem *e-filing* diantaranya :

Persepsi Kebermanfaatan

Persepsi Kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut (Davis 1989). Persepsi kebermanfaatan bagi penggunaannya berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas kinerja secara menyeluruh. Adamson dan Shine (2003) mendefinisikan Persepsi Kebermanfaatan sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja mereka. Dari dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan sistem berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut. Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) yang menyatakan bahwa Persepsi kebermanfaatan Berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing* sebagai sarana Pelaporan Pajak di Yogyakarta Dan penelitian yang dilakukan oleh Yaufi Andriyano yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-commerce*. Kedua Penelitian ini menggunakan model *Technology Accepted Model* (TAM) oleh Davis (1986) yang menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi diterima atau ditolaknya suatu teknologi informasi salah satunya yaitu persepsi kemanfaatan penggunaan TI (*technology informasi*) sehingga seseorang akan melihat suatu teknologi informasi dari segi manfaat sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi. Dengan demikian maka persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh yang kuat dalam penggunaan *e-filing*. Kebermanfaatan bisa diukur dengan instrumen yaitu: *e-filing* dapat mengefisiensikan waktu, *e-filing* dapat meningkatkan produktifitas pengguna, berdasarkan uraian diatas, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak

Persepsi Kemudahan Penggunaan

persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami (Davis, 1989). Definisi tersebut juga didukung oleh Arief Wibowo (2006) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah dipahami. Kemudahan pengguna sangat memengaruhi penggunaan teknologi karena pengguna memiliki kepercayaan bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan mampu mengefisienkan waktu dan tenaga untuk menggunakan teknologi tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Noviani (2012) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* di Yogyakarta, penelitian yang dilakukan oleh Enta Agustina (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-banking*, penelitian yang dilakukan oleh Yaufi andriyano (2014) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan rekening ponsel di Yogyakarta, dan penelitian yang dilakukan oleh Andrie Cesario Shomad (2013) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-commerce*. Dari hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi minat menggunakan teknologi informasi. Seluruh penelitian yang dijelaskan menggunakan model *Technology Accepted Model* (TAM) oleh Davis (1986) yang menjelaskan faktor-faktor diterima atau ditolaknya suatu teknologi informasi salah satunya adalah persepsi kemudahan pengguna TI (*Technology Informasi*) sehingga seseorang akan melihat suatu teknologi informasi dari segi kemudahan penggunaan sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah teknologi. Dengan demikian persepsi kemudahan pengguna memiliki pengaruh yang kuat terhadap penggunaan *e-filing*, semakin mudah penggunaan suatu teknologi maka akan meningkatkan intensitas penggunaan teknologi tersebut, berdasarkan uraian diatas penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Terdapat pengaruh persepsi kemudahan wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak

Persepsi Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya (Barnes, 2003). Dari pernyataan diatas maka kepercayaan dapat memberikan umpan balik yang diberikan pada lawan transaksinya. Apabila itu telah terjadi maka akan timbul rasa percaya dan *relationship* dengan lawan transaksi.

Dalam penelitian ini akan membahas kasus tentang *e-filing* dimana tidak adanya kontak langsung antara wajib pajak dengan fiskus dan kepercayaan adalah hal terpenting dalam pelaporan pajak yang digunakan oleh pengguna. Dalam penelitian yang dilakukan Agustina (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kepercayaan memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap pengguna *e-banking*. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada variabel

yang memengaruhi penggunaan sistem sebagai sarana melakukan transaksi, penelitian yang dilakukan Yaufi Andriyano menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan rekening ponsel di Yogyakarta persamaan dengan penelitian ini adalah terletak dari tujuan penelitian yang ingin mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan sistem informasi.

Dengan demikian kepercayaan sangat memengaruhi penggunaan sistem informasi karena dengan adanya kepercayaan dari pengguna maka akan meningkatkan intensitas penggunaan sistem informasi. Konstruksi dari kepercayaan menurut McKnight (2002) yaitu Niat baik, *integrity*, *competence* dari sistem informasi maka akan muncul rasa percaya dalam menggunakan sistem tersebut. Dari uraian diatas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha3 : Terdapat pengaruh persepsi kepercayaan wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak

Metode Penelitian

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Nur Indrianto & Bambang Supomo, 2009), sedangkan menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa Denpasar, Bali yang menjadi wajib pajak orang pribadi dan *menggunakan e-filing*. Dipilihnya seluruh karyawan di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa sebagai populasi didasarkan pada alasan utama karena PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa telah menggunakan sistem *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak yang dapat menghemat waktu dan meminimalisir penggunaan kertas. Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2007), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan sampling jenuh atau sensus sering digunakan bila jumlah populasi relative kecil dan seluruh anggota populasi dijadikan sampel hal ini dilakukan untuk membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil, pemilihan sampel ini bertujuan agar mengurangi tingkat kesalahan pada saat pengambilan kesimpulan penelitian. Kriteria yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan sampel pada penelitian ini adalah para karyawan yang merupakan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan *e-filing* dan bekerja di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa Denpasar, Bali. Instrumen Penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang akan diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen kuesioner untuk variabel penggunaan *e-filing*, variabel persepsi kebermanfaatan, variabel persepsi kemudahan dan persepsi kepercayaan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan model uji coba terpakai yang berarti apabila hasil uji coba instrumen yang dilakukan valid dan reliabel maka instrumen tersebut digunakan kembali sebagai instrumen penelitian. Instrumen kuesioner yang digunakan sebagai uji coba terpakai sebanyak 30 responden.

Instrumen kuesioner untuk variabel penggunaan *e-filing* memodifikasi instrumen yang digunakan Nurhidayah (2015). Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang

atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Pernyataan yang digunakan merupakan pernyataan positif dengan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju dengan rentang nilai 1-4. Rentang nilai 1-4 digunakan bertujuan untuk menghindari jawaban netral dari responden karena penelitian ini bertujuan untuk meneliti persepsi seseorang yang satu dengan yang lain memiliki perbedaan persepsi.

Instrumen kuisisioner untuk variabel persepsi kebermanfaatan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini mengacu kepada keuntungan diterapkannya sistem *e-filling* yang digunakan sebagai indikator penelitian. Instrumen ini menggunakan 8 pertanyaan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Pernyataan yang digunakan merupakan pernyataan positif dengan kriteria sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju dengan rentang nilai 1-4.

Analisis Data dan Hasil Penelitian

Seperti yang dijelaskan diatas, peneliti menggunakan instrumen Penelitian yaitu kuisisioner Kepada Seluruh Karyawan di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa yang pernah Menggunakan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak.

Tabel 1 Pembagian Kuisisioner

Keterangan	Jumlah kuisisioner
Jumlah kuisisioner yang disebar	50
kuisisioner yang kembali	40
Kuisisioner yang tidak kembali	10
Kuisisioner yang tidak lengkap	4
Kuisisioner yang dapat dijadikan data penelitian	36

Hasil Penelitian

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear

Variabel	B
(Constant)	-5.308
Kebermanfaatan	0,310
Kemudahan	0,341
Kepercayaan	0,108

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lakukan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -5,308 + 0,310 x_1 + 0,341x_2 + 0,108x_3 + e$$

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (F-Test)**ANOVA^b**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	50.795	3	16.932	12.646	.000 ^a
Residual	42.844	32	1.339		
Total	93.639	35			

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kemudahan, kebermanfaatan

b. Dependent Variabel: penggunaan *e-filing*

terdapat nilai F sebesar 12,646 yang memiliki nilai lebih besar dari F tabel yaitu 3,28 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kebermanfaatan (X_1), persepsi kemudahan (X_2) dan persepsi kepercayaan (X_3) secara simultan terhadap penggunaan *e-filing* (Y). selanjutnya terdapat nilai signifikan 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kebermanfaatan (x_1), persepsi kemudahan (x_2) dan persepsi kepercayaan (x_3) secara simultan terhadap penggunaan *e-filing* (Y).

Tabel 4 Uji Parsial (t-test)

Variabel	T	Sig
Kebermanfaatan	3.319	0,002
Kemudahan	3.157	0,003
Kepercayaan	0,896	0,377

1. Berdasarkan tabel dapat kita lihat bahwa variabel persepsi kebermanfaatan (X_1) memiliki nilai signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05. Dan nilai t bernilai positif. Dengan demikian maka terdapat pengaruh signifikan persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing*.
2. Berdasarkan tabel dapat kita lihat bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan (X_2) memiliki nilai signifikansi 0,004 lebih kecil dari 0,05. Dan nilai t bernilai positif. Dengan demikian maka terdapat pengaruh signifikan persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing*.
3. Berdasarkan tabel dapat kita lihat bahwa variabel persepsi kepercayaan (X_3) memiliki nilai signifikansi 0,3787 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian maka tidak terdapat pengaruh secara parsial persepsi kepercayaan terhadap penggunaan *e-filing*.

Tabel 5 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.737 ^a	.542	.500	1.157

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kemudahan, kebermanfaatan

Berdasarkan tabel diatas 4.18 nilai koefisien korelasi menunjukkan nilai 0,737 yang nilainya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian maka hubungan antara variabel persepsi kebermanfaatan (X_1), variabel kemudahan penggunaan (X_2) dan variabel kepercayaan (X_3) memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel penggunaan *e-filing* (Y). dapat dilihat juga pada tabel bahwa nilai adjusted R square adalah 0,500 atau berarti 50 % variabel penggunaan *e-filing* dapat di jelaskan besarnya oleh variabel persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Sedangkan 50 % dapat dijelaskan variabel lain yang tidak terdapat dalam regresi ini. *Standard Error of the Estimate* dalam tabel 4.18 adalah 1,157 semakin kecil SEE (*Standard Error of the Estimate*) maka model regresi semakin tepat memprediksi variabel dependen

Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti persepsi kebermanfaatan dan kemudahan dapat meningkatkan intensitas penggunaan *e-filing*. Semakin tinggi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan yang disajikan maka wajib pajak akan semakin tertarik menggunakan sistem *e-filing*.
2. Persepsi kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dapat dilihat dari uji parsial dalam penelitian ini. Dari hasil ini maka menggambarkan bahwa seluruh responden dalam penelitian ini memiliki pandangan bahwa sistem *e-filing* belum memenuhi faktor-faktor kepercayaan dari sistem tersebut sesuai pernyataan mayer et al. (1995) kepercayaan seseorang dibentuk dari tiga faktor yaitu kemampuan (ability), kebaikan hati (benevolence) dan integritas (integrity). dengan berkurangnya integritas dari sistem *e-filing* maka akan mengurangi kepercayaan wajib pajak dan mengurangi intensitas penggunaan sistem *e-filing*.

Daftar Pustaka

- Adamson, I., & Shine, J. (2003). Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury. *Technology Analysis & Strategic Management*

- Agustina, Enta (2015) Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Pengguna Internet Banking
- Andriyano, Yaufi (2014) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Resiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Rekening Ponsel”
- Arief Wibowo, (2006), Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), Universitas Budi Luhur, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (1989). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah. (2005). Metode Penelitian Kuantitatif:Teori dan Aplikasi. Jakarta: Penerbit PT.Raja Grafindo Persada.
- Barnes, James G., (2003). Secrets Of Customer Relationship Management, ANDI, Yogyakarta
- Davis, Fred. D., (1989), Perceived Usefulness, Perceive Ease of Use, and User Acceptance Information Technology Usefulness, MIS Quarterly, Vol. 13, No.3, Sep., 1989: pp. 319-340
- Davis, Gordon, (1991), Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I Pengantar, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Ghozali, Imam, (2006). Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima) semarang: Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar, (2003), Ekonometri Dasar. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Husein Umar, (2005). Metode Penelitian. Jakarta : Salemba Empat
- Idriantoro, Nur., Bambang Supomo, (2009). Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFY Yogyakarta
- Jogiyanto, HM. (2009). Analisis dan Desain. Yogyakarta
- K. Tjahjono Josephine, Vierly Ananta Upa dan Eugenia Sareba’ Sesa. 2015. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di Kota Surabaya. Jurnal GEMA AKTUALITA
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/ pj/ 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik

- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D. (1995). An Integratif Model of Organizational Trust, *Academy of Management Review*
- McKnight, D. H Choudhury, and Kacmar, C. (2002).Special Issue on Measuring eCommerce in Net-Enabled Organizations, Part 2 of 2: Developing and Validating Trust Measures for *e-commerce*: An Integrative Typology *Information Systems Research*
- Morgan, Robert M Dan Shelby D.Hunt., (1994), The Commitment-trust Theory of Relationship Marketing, *Journal of Marketing*, Vol.58, p. 20-38.
- Noviandini, Nurul Citra (2012). Pergaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan , Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan dan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) Melalui *Application Service Provider* (ASP)
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-05/ pj/ 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) Melalui Perusahaan Jasa *Application Service Provider* (ASP)
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER – 03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak PER-36/PJ/2013 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) Melalui Perusahaan *Application Service Provider* (ASP).
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak
- Sari Nurhidayah (2015) Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten
- Shomad, Andrie Cesario (2013) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan, persepsi kemudahan, dan persepsi resiko terhadap perilaku penggunaan *e-commerce*”
- Siegel G, and Marconi, H.R. 1989. *Behavioral Accounting*. South Western Publishing Co.
- Sugiyono (2007) metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D.Bandung: ALFABETA
- Sugiyono (2012) memahami penelitian kulitatif. Bandung : ALFABETA
- Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*