

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT WAJIB
PAJAK DALAM MENGGUNAKAN FASILITAS *E-FILING*
(Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kepanjen)**

Inka Tania

125020300111046

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya,

inkataniabiru@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to examine the factors affecting interests of taxpayers in using e-filing facility. The independent variables of this research are attitudes, perceived usefulness, perceived ease of use, social norms, perceived critical mass, experience, condition technology facilities, and tax equity. Data used in this research is primary data by using questionnaire. Respondent are the Individual Taxpayers who used e-filing and listed in Tax Office Kepanjen. This research used factor analysis and multiple linear regression analysis that involved 102 respondents using convenience sampling technique. The results of hypothesis showed that the attitudes, perceived usefulness, perceived ease of use, social norms, and tax equity significantly influence the tax payer interest, but the perceived critical mass, experience, condition technology facilities doesn't have significant effect on tax payer interest. The results of this study showed that taxpayers are comfortable, easy and get benefit from e-filing system, the environment around taxpayer recommends using e-filing and taxation system that has been fair. While critical mass around the taxpayer is not able to build confidence in taxpayers. Many also do not affect the least experience significantly to the emergence of interest in using e-filing. Conditions tech facilities menunjukkan their suitability or not the tax return reporting system with e-filing will not affect taxpayers in using the e-filing.

Keywords: *E-filing, Interest, Attitudes, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Social Norms, Perceived Critical Mass, Experience, Condition Technology Facilities, Tax Equity*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen yaitu minat wajib pajak sedangkan variabel independennya yaitu sikap, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma sosial, *perceived critical mass*, pengalaman, kondisi fasilitas teknologi, dan ekuitas pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Respondennya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* dan terdaftar di KPP Pratama Kepanjen. Penelitian ini menggunakan analisis faktor dan analisis regresi linier berganda

dengan sampel sebanyak 102 responden melalui teknik *convenience sampling*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sikap, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma sosial, dan ekuitas pajak berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak, sedangkan *perceived critical mass*, pengalaman, dan kondisi fasilitas teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa nyaman, mudah dan mendapatkan manfaat dari sistem *e-filing*, serta lingkungan sekitar wajib pajak merekomendasikan untuk menggunakan *e-filing* dan sistem pembebanan pajak yang sudah adil. Sementara *critical mass* disekitar wajib pajak tidak mampu membangun kepercayaan dalam diri wajib pajak. Banyak sedikitnya pengalaman juga tidak memengaruhi secara signifikan untuk timbulnya minat menggunakan *e-filing*. Kondisi fasilitas teknologi menunjukkan adanya kecocokan atau tidak antara pelaporan SPT dengan sistem *e-filing* tidak akan memengaruhi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Kata Kunci: *E-filing*, Minat, Sikap, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Norma Sosial, *Perceived Critical Mass*, Pengalaman, Kondisi Fasilitas Teknologi, Ekuitas Pajak

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat ditandai oleh berbagai perubahan pada aspek kehidupan manusia. Saat ini semakin banyak instansi-instansi yang memiliki pelayanan dengan berkas-berkas yang sangat banyak, contohnya Kantor Pajak. Dengan memanfaatkan perkembangan TI, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan inovasi baru untuk mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Wajib Pajak (WP).

E-filing ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak (WP) memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dengan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberi dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan SPT dan

penghematan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Namun, sistem *e-filing* ini kurang diminati oleh WP. Dibuktikan dengan perbandingan jumlah WP dan jumlah pengguna *e-filing* yang cukup jauh. Hal ini diduga karena terdapat kelemahan-kelemahan yang menyebabkan WP lebih memilih melaporkan SPT manual dibandingkan menggunakan *e-filing*. Fitria (2010) menyatakan bahwa proses *e-filing* hanya sebatas merubah sistem manual ke sistem digital dengan media elektronik, sistem akuntansi masih di lakukan secara manual karena *e-filing* tidak terkoneksi dengan perangkat *back-off* (sistem akuntansi) yang di lakukan WP. Selain itu terdapat kekhawatiran WP saat menggunakan *e-filing* dalam penyampaian SPT Tahunan yang jumlahnya banyak. Permasalahan utama jika sewaktu-waktu internet mengalami *error* atau *down* sehingga data tidak terekam atau hilang dan justru tidak masuk *database* DJP.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah sikap berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?

2. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
3. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
4. Apakah norma sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
5. Apakah *perceived critical mass* berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
6. Apakah pengalaman berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
7. Apakah kondisi fasilitas teknologi berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?
8. Apakah ekuitas pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*?

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Menurut Ajzen dan Fishbein (1975) TRA atau teori tindakan beralasan adalah teori yang menjelaskan bahwa minat dari seseorang untuk melakukan (atau tidak melakukan) suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku. Teori tindakan beralasan ini menjelaskan tahapan manusia melakukan suatu perilaku.

2.2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem TI yang dianggap sangat berpengaruh dan sering digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan TI. Model penerimaan teknologi ini dikembangkan oleh Davis (1989). Model TAM menjelaskan bahwa perilaku pengguna komputer dipengaruhi oleh kepercayaan, sikap, minat, dan hubungan perilaku pengguna.

2.3. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Menurut Venkatesh *et al.* (2003:12), UTAUT merupakan model yang disusun berdasarkan teori-teori dasar mengenai perilaku pengguna teknologi dan model penerimaan teknologi yaitu TRA, TAM, TPB, motivational model, model pemanfaatan personal computer, teori difusi inovasi, dan SCT. Model ini terdiri dari 4 variabel sebagai determinan terhadap tujuan dan penggunaan teknologi informasi yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung

2.4. *Teori Keseimbangan (Equity Theory)*

Teori ini dipelopori oleh Zaleznik, *et al.* (1958) dan dikembangkan oleh Adams (1963). Teori ini sering disebut teori keadilan dengan memfokuskan pada perbandingan relatif antara input dan hasil dari individu lainnya. Jika tingkat rasio perbandingan seseorang menunjukkan keseimbangan dengan rasio orang lain, maka ia akan merasa puas. Musgrave dan Musgrave (1959) menyimpulkan bahwa sistem pajak dikatakan adil apabila setiap orang membayar pajak sesuai dengan kemampuannya, sehingga setiap orang yang mempunyai penghasilan yang sama membayar jumlah pajak yang sama atau biasa disebut keadilan horisontal (*horizontal equity*) dan orang yang mempunyai pendapatan yang lebih membayar pajak lebih besar atau biasa disebut keadilan vertikal (*vertical equity*).

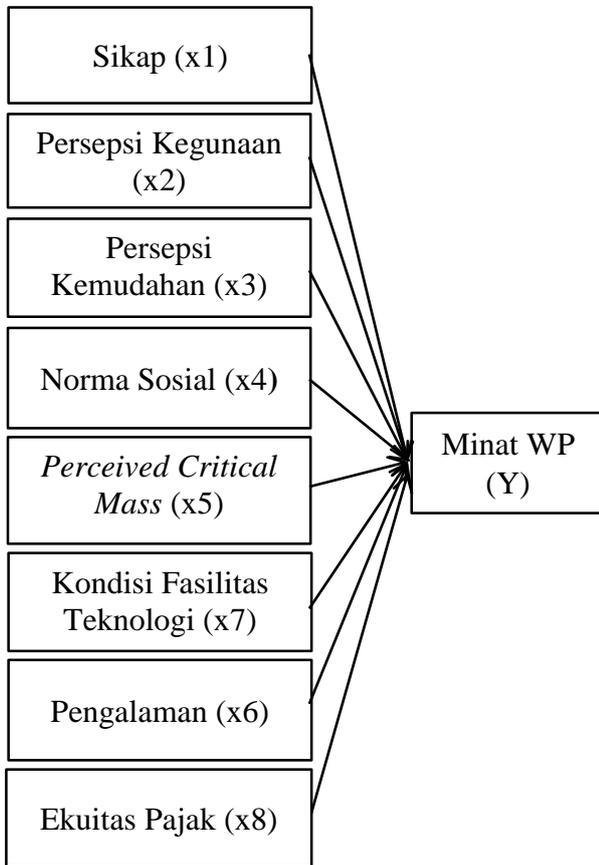
2.5. *Pajak*

Menurut UU No.16 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan, pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyatnya.

informasi dari anggota populasi yang dengan mudah tersedia.

2.6. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan teknik survei dengan menggunakan kuesioner.

3.2. Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara *non probability sampling*. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. Menurut Sekaran (2003:35) *convenience sampling* mengacu pada kumpulan

Tabel 3.1.
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator
Sikap	Ide bagus Nyaman Menikmati
Persepsi Kegunaan	Meningkatkan kinerja Meningkatkan efektivitas Bermanfaat
Persepsi Kemudahan	Mudah digunakan Mudah dipahami dan tidak rumit Mudah pengoperasiannya
Norma Sosial	Rekomendasi teman Kewajiban pemerintah
<i>Perceived Critical Mass</i>	Pengadopsian sebagian besar orang di kelompok Pengadopsian sebagian besar orang di komunitas Pengadopsian sebagian besar orang di kantor
Pengalaman	Kepuasan dari pengalaman Pengalaman menyenangkan Pengalaman menguntungkan
Kondisi Fasilitas Teknologi	Kecepatan akses baik Sistem yang mapan Fasilitas interaksi baik
Ekuitas pajak	Keadilan sistem pembebanan pajak Jumlah penghasilan Timbal balik pembayaran pajak
Minat Perilaku	Melanjutkan menggunakan sistem Harapan menggunakan sistem di masa mendatang Merekomendasikan teman

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Analisis Faktor

Hasil interpretasi pada tabel di bawah ini menunjukkan bahwa nilai KMO sebesar 0.884 (>0.50) dengan nilai sig. pada uji Bartlett 0.000 (<0.05) yang berarti data dapat diproses lebih lanjut dan hasil analisis faktor akan bermanfaat untuk data tersebut.

Tabel 4.1
Nilai KMO

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.884
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1805.740
	df	253
	Sig.	.000

4.2. Hasil Uji Validitas

Pada Tabel 4.2. menunjukkan nilai sig. r indikator pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) atau nilai r Hitung lebih besar dari r Tabel yang berarti tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian

Tabel 4.2
Uji Validitas Variabel

Item	r Hitung	Sig.	r Tabel	keterangan
X1.1	0.828	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.927	0.000	0.3	Valid
X1.3	0.914	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.881	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.906	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.904	0.000	0.3	Valid
X3.1	0.950	0.000	0.3	Valid
X3.2	0.968	0.000	0.3	Valid
X3.3	0.933	0.000	0.3	Valid
X4.1	0.877	0.000	0.3	Valid

X4.2	0.858	0.000	0.3	Valid
X5.1	0.886	0.000	0.3	Valid
X5.2	0.913	0.000	0.3	Valid
X5.3	0.909	0.000	0.3	Valid
X6.1	0.928	0.000	0.3	Valid
X6.2	0.946	0.000	0.3	Valid
X6.3	0.917	0.000	0.3	Valid
X7.1	0.875	0.000	0.3	Valid
X7.2	0.909	0.000	0.3	Valid
X7.3	0.824	0.000	0.3	Valid
X8.1	0.818	0.000	0.3	Valid
X8.2	0.871	0.000	0.3	Valid
X8.3	0.909	0.000	0.3	Valid
Y1	0.917	0.000	0.3	Valid
Y2	0.956	0.000	0.3	Valid
Y3	0.935	0.000	0.3	Valid

4.3. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.3 di bawah menunjukkan bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih besar dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian reliabel

Tabel 4.3
Uji Reliabilitas Variabel

N o.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0,869	Reliabel
2	X2	0,878	Reliabel
3	X3	0,942	Reliabel
4	X4	0,671	Reliabel
5	X5	0,886	Reliabel
6	X6	0,921	Reliabel
7	X7	0,834	Reliabel
8	X8	0,829	Reliabel
9	Y	0,929	Reliabel

4.4. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

4.4.1. Persamaan regresi

Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara

variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows ver 20.00* didapat model regresi seperti pada Tabel 4.4

Tabel 4.4
Persamaan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.615	.949		-.648	.518
	X1	.204	.095	.204	2.146	.035
	X2	.181	.088	.167	2.057	.043
	X3	.146	.069	.173	2.133	.036
	X4	.213	.094	.160	2.262	.026
	X5	.107	.086	.103	1.249	.215
	X6	.016	.086	.018	.183	.855
	X7	.006	.077	.007	.084	.933
	X8	.297	.069	.297	4.307	.000

$$Y = 0,615 + 0,204 X_1 + 0,181 X_2 + 0,146 X_3 + 0,213 X_4 + 0,107 X_5 + 0,016 X_6 + 0,006 X_7 + 0,297 X_8$$

4.5.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4.5
Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.837	.701	.675

Dari analisis pada Tabel 4.5 diperoleh hasil adjusted R² (koefisien determinasi) sebesar 0,675. Artinya bahwa 67,5% variabel Minat Perilaku WPOP dalam menggunakan *e-filing* akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya.

4.5.3. Hasil Uji F

Tabel 4.6
Uji F/Serempak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276.917	8	34.615	26.685	.000 ^a
	Residual	118.043	91	1.297		
	Total	394.960	99			

a. Predictors: (Constant), X8, X4, X7, X2, X3, X5, X1, X6

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4.6 nilai F hitung sebesar 26,685. Sedangkan F tabel ($\alpha = 0.05$; db regresi = 8 : db residual = 91) adalah sebesar 2,042. Karena F hitung > F tabel yaitu $26,685 > 2,042$ atau nilai Sig. F ($0,000 < \alpha = 0.05$) maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat dapat dipengaruhi secara bersama-sama dan signifikan oleh variabel bebas.

4.5.4. Hasil Uji T

Tabel 4.7
Hasil Uji t / Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.615	.949		-.648	.518
	X1	.204	.095	.204	2.146	.035
	X2	.181	.088	.167	2.057	.043
	X3	.146	.069	.173	2.133	.036
	X4	.213	.094	.160	2.262	.026
	X5	.107	.086	.103	1.249	.215
	X6	.016	.086	.018	.183	.855
	X7	.006	.077	.007	.084	.933
	X8	.297	.069	.297	4.307	.000

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa pengaruh Sikap (X₁), Persepsi Kegunaan (X₂), Persepsi Kemudahan (X₃), Norma Sosial (X₄), dan Ekuitas Pajak (X₈) adalah signifikan dengan nilai sig. < 0.05. Hal ini berarti H₀ ditolak dan H₁ diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Sikap (X₁), Persepsi Kegunaan (X₂), Persepsi Kemudahan (X₃), Norma Sosial (X₄), dan Ekuitas Pajak (X₈) berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku (Y). Sedangkan variabel *Perceived Critical Mass* (X₅), Pengalaman (X₆), dan Kondisi Fasilitas Teknologi (X₇) memiliki nilai sig. > 0.05. Hal ini berarti

H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *Perceived Critical Mass* (X_5), Pengalaman (X_6), dan Kondisi Fasilitas Teknologi (X_7) tidak berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku (Y).

4.6. Pembahasan

4.6.1. Sikap Berpengaruh Positif Terhadap Minat Perilaku

Sikap merupakan sekelompok keyakinan dan perasaan yang melekat tentang objek tertentu untuk bertindak terhadap objek tersebut dengan cara tertentu (Calhoun dan Acocella, 1990:315). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Wiyono (2008) dan Sari (2013) bahwa variabel sikap berpengaruh pada variabel minat. Hasil ini menunjukkan bahwa WP memiliki perasaan yang nyaman dan menikmati saat menggunakan *e-filing*. Selain itu sebagian besar WP merasa *e-filing* merupakan suatu ide yang bagus dibandingkan dengan pelaporan SPT secara manual. Oleh karena itu, WP mulai mencari tahu apa itu *e-filing* dan berusaha mempelajarinya. Berdasarkan sikap WP ini akan mendorong timbulnya minat dalam menggunakan *e-filing*.

4.6.2. Persepsi Kegunaan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Perilaku

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan sebuah sistem tertentu akan meningkatkan kinerja mereka (Davis, 1989). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya, yaitu Wiyono (2008) dan Dewi (2009) bahwa persepsi kegunaan memengaruhi minat penggunaan *e-filing*. WP percaya saat menggunakan *e-filing* akan meningkatkan kinerja pelaporan SPT dan keefektifitasannya dimana WP tidak perlu lagi mengantri di KPP yang memakan banyak waktu dan tenaga. Selain itu

konten dalam *e-filing* bermanfaat bagi WP, yaitu pengisian SPT dalam bentuk *wizard*. Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT dan dokumen pelengkap.

4.6.3. Persepsi Kemudahan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Perilaku

Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Mustakini, 2007:114). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Susanto (2011), dan Ramayah dan Ignatius (2010) bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh terhadap variabel minat. WP di KPP Pratama Kepanjen beranggapan bahwa teknologi *e-filing* mudah untuk digunakan dan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) WP saat melaorkan SPTnya. WP juga merasa pengoperasian *e-filing* mudah dan tidak rumit. Berdasarkan kemudahan-kemudahan tersebut WP memberikan respon positif dan menyukai sistem *e-filing* yang pada akhirnya mendorong minat WP untuk menggunakan *e-filing* secara berkelanjutan.

4.6.4. Norma Sosial Berpengaruh Positif Terhadap Minat Perilaku

Norma sosial adalah tingkat keyakinan individu bahwa banyak orang-orang disekitarnya menganut tentang perilaku yang seharusnya dilakukan atau yang tidak seharusnya dilakukan (Ajzen & Fishbein, 1980). Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Lu *et al.* (2005) dan Hung *et al.* (2006) bahwa variabel norma sosial berpengaruh terhadap variabel minat. Hal ini disebabkan karena adanya pengaruh dari lingkungan sekitar yang merekomendasikan WP bahwa *e-filing* sangat membantu dalam pelaporan SPT. WP akan lebih berhati-hati dalam menggunakan *e-filing* sebelum ada kepercayaan dan pengalaman dari

rekannya. Selain itu, sebagian besar WP sudah sadar akan pemerintah yang mulai mewajibkan sistem *e-filing*. Hal dibuktikan dengan adanya sosialisasi-sosialisasi *e-filing* yang diadakan oleh DJP.

4.6.5. Perceived Critical Mass Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Minat Perilaku

Perceived critical mass didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan atau titik pengadopsian individu bahwa sebagian besar rekan-rekannya menggunakan sistem (Lou dan Strong, 2000). Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Hsu dan Lu (2004) bahwa variabel *perceived critical mass* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku. Hal ini disebabkan karena tingkat kepercayaan WPOP di KPP Pratama Kepanjen bahwa kelompok, komunitas, dan sebagian besar rekan kantor WP dalam menggunakan *e-filing* belum muncul. Sehingga walaupun *e-filing* semakin banyak digunakan oleh *critical mass*, minat perilaku dalam menggunakan *e-filing* tidak akan terpengaruh.

4.6.6. Pengalaman Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Minat Perilaku

Pengalaman dapat didefinisikan sebagai bentuk pengetahuan pengguna yang diperolehnya ketika pengguna telah pernah menggunakan TI tersebut sebelumnya. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Sugihanti (2011) dan Dewi (2009) yang menunjukkan bahwa variabel pengalaman tidak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Banyak sedikitnya pengalaman dalam menggunakan *e-filing* tidak secara langsung mendorong minat WP untuk menggunakan *e-filing*. Berdasarkan hasil pengujian, terdapat beberapa WP yang mengaku memiliki pengalaman dalam menggunakan *e-filing*, namun tidak cukup berminat untuk menggunakan *e-filing* secara berkelanjutan. Beberapa WP yang lain justru ada yang belum mempunyai

pengalaman menggunakan *e-filing*, namun memiliki minat yang cukup tinggi untuk menggunakan *e-filing* di kemudian hari.

4.6.7. Kondisi Fasilitas Teknologi Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Minat Perilaku

Kondisi fasilitas teknologi didefinisikan sebagai mana individu yakin bahwa infrastruktur dan fasilitas yang disediakan organisasi mendukung menggunakan sistem (Venkatesh *et al.*, 2003). Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Sunarta dan Astuti (2005) dan Sigalotang *et al.* (2006) yang menunjukkan kondisi fasilitas teknologi tidak memengaruhi minat penggunaan sistem. Walaupun kondisi fasilitas *e-filing* sudah memadai dan kecepatan aksesnya sudah baik ataupun kondisi fasilitas *e-filing* tidak memadai dan memiliki kecepatan akses yang kurang baik, minat WP untuk menggunakan *e-filing* tidak akan terpengaruh.

4.6.8. Ekuitas Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Minat Perilaku

Ekuitas pajak berkaitan dengan persepsi keadilan WP secara vertikal maupun horisontal. Hasil pengujian hipotesis ini adalah variabel ekuitas pajak berpengaruh positif terhadap minat perilaku WPOP dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Lu *et al.* (2010) dan Anangadipa (2012) bahwa variabel ekuitas pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini menunjukkan WP merasa tingkat pembebanan pajak sudah adil. Setiap WP yang keadaannya sama maka mendapat beban pajak yang sama pula. Semakin tinggi penghasilan WP, maka semakin timbul minat untuk menggunakan *e-filing*. WP juga merasa timbal balik atas pelaporan pajak menggunakan *e-filing* cukup baik. Walaupun tidak merasakan timbal balik secara langsung, namun WP

sadar bahwa pajak tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dan pembangunan nasional yang akan dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk fasilitas umum.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat individu untuk menggunakan *e-filing* ditentukan oleh sikap, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, norma sosial, dan ekuitas pajak. Sikap memengaruhi minat dalam menggunakan *e-filing* karena WP menikmati dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan persepsi kegunaan memengaruhi minat dikarenakan keyakinan WP bahwa jika menggunakan *e-filing* maka akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kemudahan memengaruhi minat menggunakan *e-filing* karena persepsi WP menunjukkan *e-filing* merupakan salah satu cara yang mudah untuk melaporkan kewajiban perpajakannya. Sedangkan norma sosial memengaruhi minat dalam menggunakan *e-filing* karena pengaruh individu lain cukup memengaruhi minat dalam penggunaan *e-filing*. Ekuitas pajak memengaruhi minat dalam menggunakan *e-filing* dikarenakan keyakinan WP bahwa sistem pembebanan pajak belum cukup adil dan jumlah penghasilan WP tidak memengaruhi dalam menggunakan *e-filing*.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa minat individu untuk menggunakan *e-filing* tidak dipengaruhi oleh *perceived critical mass*, pengalaman, kondisi fasilitas teknologi dan ekuitas pajak. *Perceived critical mass* tidak memengaruhi minat WP dikarenakan keyakinan WP bahwa suatu kelompok besar tidak memengaruhi WP untuk menerima atau menolak sistem *e-filing*. Pengalaman tidak memengaruhi minat WP yang berarti banyak sedikitnya pengalaman yang dimiliki oleh WP tidak memengaruhi minat WP dalam menggunakan *e-filing*. Sedangkan kondisi fasilitas teknologi tidak memengaruhi

minat WP dikarenakan WP merasa bahwa adanya kecocokan atau tidak antara pelaporan SPT dengan sistem *e-filing* tidak akan memengaruhi mereka dalam menggunakan *e-filing*.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

1. Penelitian ini tidak menggunakan *pilot test*, karena keterbatasan waktu yang diberikan oleh pihak KPP kepada peneliti.
2. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner, sehingga terdapat kemungkinan jawaban responden yang tidak menggambarkan situasi yang sebenarnya.

5.3. Implikasi Penelitian

1. Bagi DJP
 - a. DJP diharapkan meningkatkan kualitas pelayanannya dalam memperkenalkan *e-filing*, baik dalam media cetak maupun media elektronik.
 - b. DJP diharapkan meningkatkan sosialisasi-sosialisasi *e-filing* agar pemanfaatan sistem *e-filing* dapat lebih meluas dan lebih banyak digunakan oleh WP.
 - c. DJP diharapkan dapat memberikan kepuasan pada fasilitas *e-filing* yang diberikan kepada WP.
 - d. Fasilitas sistem *e-filing* perlu ditingkatkan, baik dalam kecepatan akses, memperbanyak ASP atau koneksi terhadap perangkat sistem akuntansi yang dimiliki oleh WP.
2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel WP menjadi WPOP dan WP Badan yang terdaftar di KPP.
 - b. Penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel yang akan diteliti serta memperluas ruang lingkup penelitiannya.
 - c. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan jangka waktu yang

lebih lama untuk penelitian, misalnya dalam lima tahun terakhir.

- d. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui variabel lain yang mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing* secara tepat dan sesuai, misalnya variabel keamanan dan kecepatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, J. S. (1963). Toward An Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal Psychology*, Vol. 6(2), 422-436.
- Ajzen, I., dan Fishbein, M. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, 129-385.
- Calhoun, J.F., & Acocella, J.R. (1990). *Psychology of Adjustment and Human Relationship*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Davis, D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived ease of use of Information Technology. *Management Information System Quarterly*, Vol. 21(3), 319-339.
- Dewi, A.A. (2009). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing. *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fitria, A. N. (2010). Pengaruh Ekstensifikasi Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Universitas Islam Badung, Bandung.
- Hsu, C. L., & Lu, H. P. (2004). Why do people play online games? An extended TAM with sosial influences and flow experience. *Journal of Information and Management Vol. 41(7)*, 853–868.
- Hung, S. Y., Yen, D. C., & Wang, H, Y. (2006). Applying data mining to telecom churn management. *Expert Systems with Applications*, Vol. 31. 515–524.
- Lou, W., & Strong, D. (2000). Perceived Critical Mass effect on groupware acceptance. *European Journal of Information Systems*, Vol. 9, 91-103.
- Lu, C. T., Huang, S. Y., & Lo, P. Y. (2010). An Empirical Study of On-line Tax Filling Acceptance Model: Integrating TAM and TPB. *African Journal of Business Management*, Vol. 4(5), 800-810.
- Musgrave, R. A., & Musgrave, P. B. (1959). The Theory of Public Finance, A Study in Public Economy. *The Canadian Journal of Economic*, Vol. 10(3), 524-526.
- Mustakini, J. H. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Ramayah, T., & Ignatius, J. (2010). Impact of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Perceived Enjoyment on Intention to Shop Online. *ICFAI Journal of Management*, Vol. 3(3), 36-51.
- Sari, K. A. (2013). Determinan Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan E-filing sebagai Layanan Aplikasi Perpajakan. *Tesis*. Universitas Brawijaya, Malang.
- Sekaran, U. (2003). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sigalotang, W. A., Pontoh, G. T., & Syahrir. (2006). Analisis

- Determinan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan Bank di Kota Makasar. *Jurnal Ventura*, Vol. 9(3), 21-42.
- Sugihanti, W. T. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sunarta, I. N., & Astuti, P. D. (2005). Pengujian Terhadap Technology To Performance Chain: Pendekatan Structural Equation Modeling. *Simposium Nasional Akuntansi VIII*.
- Susanto, N. A. (2011). Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-filing Direktorat Jenderal Pajak. *Skripsi*. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Undang-Undang No 16 Tahun 2009. *Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan*. 25 Maret 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62. Jakarta.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., & Davis, G. B (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, Vol. 27(3), 425-478.
- Wiyono, A. S. (2008). Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.11(2), 117-13.
- Zaleznik, A., Christensen, C. R., Roethlisberger, F. J., & Homans, G. C. (1958). *The Motivation, Productivity, and Satisfaction of Workers*. Boston: Harvard University, Graduate School of Business Administration.