

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KOTA BATU DALAM MELAPORKAN SPT TAHUNAN MELALUI E-FILING : INTEGRASI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DAN *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR* (TPB)

Oleh :

Nova Tiara Anisa Brilianti

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Bambang Subroto, SE., Ak., MM.

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Batu dalam pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Faktor-faktor tersebut diukur menggunakan integrasi *Technology acceptance model* (TAM) dan *Theory of planned behavior* (TPB). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik survei dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Data penelitian ini diambil dari wajib pajak orang pribadi Kota Batu dengan metode pengambilan sampel *convenience*. Data yang dapat diolah sebanyak 130 kuesioner dari 139 kuesioner yang terkumpul. Untuk menguji hubungan variabel penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* dengan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat wajib pajak orang pribadi Kota Batu dalam melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing* dipengaruhi oleh sikap dan norma subjektif. Sikap dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan ekuitas pajak. Norma subjektif dipengaruhi oleh pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal. Persepsi kontrol perilaku dipengaruhi oleh kondisi fasilitas dan *self efficacy*. Namun persepsi kontrol perilaku tidak mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

Kata Kunci : Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kompleksitas, ekuitas pajak, pengaruh interpersonal, pengaruh eksternal, *self efficacy*, kondisi fasilitas, sikap, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, dan *e-filing*.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu komponen penerimaan negara yang digunakan untuk pembangunan negara. Indonesia menganut sistem perpajakan *Self Assessment System* (Resmi, 2017). Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang salah satunya dengan melakukan modernisasi sistem perpajakan. Salah satu produk modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah *e-filing*. *E-filing* merupakan alat untuk menyampaikan SPT Tahunan secara *online* melalui ASP yang telah ditentukan oleh DJP (PMK Nomor 181/PMK.03/2007). Keberhasilan penggunaan *e-filing* akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Keberhasilan penggunaan *e-filing* bergantung pada penerimaan *e-filing* oleh wajib pajak. Penerimaan teknologi berhubungan dengan minat individu (Davis et al., 1989).

Minat didefinisikan oleh Fishbein & Ajzen (1975) sebagai kemungkinan yang mendasari seseorang yang mendorong dirinya untuk melakukan perilaku tertentu. Minat dalam *e-filing* dapat didefinisikan sebagai keinginan wajib pajak untuk

melaporkan SPT Tahunannya menggunakan *e-filing*. Jika memiliki minat dalam menggunakan *e-filing*, wajib pajak akan melaporkan kewajiban perpajakannya melalui *e-filing*.

E-filing memberikan banyak manfaat baik bagi DJP maupun bagi wajib pajak. Bagi DJP manfaat *e-filing* yaitu mempersingkat dan meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan. Selain itu dengan adanya *e-filing* akan mengurangi penggunaan kertas yang berlebih. Bagi wajib pajak dengan adanya *e-filing* akan memberikan efisiensi biaya, dan waktu dalam pelaporan pajak. Hal ini disebabkan karena *e-filing* dapat digunakan kapanpun dan dimanapun wajib pajak berada.

Meskipun *e-filing* memberikan banyak manfaat baik bagi wajib pajak maupun bagi DJP, berdasarkan Laporan Kinerja DJP tahun 2016-2018 realisasi pengguna *e-filing* masih belum memenuhi target dan destination statement yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Realisasi *e-filing* yang tidak memenuhi target yang telah ditetapkan terjadi juga di KPP Pratama Batu. Berikut merupakan data realisasi *e-filing* di KPP Pratama Batu :

Tabel 1.1

Realisasi Pengguna *e-filing* di KPP Pratama Batu

Tahun Pajak	Jumlah WP OP Terdaftar	Total WP OP Pengguna <i>e-filing</i>	Target WP OP yang menggunakan <i>e-filing</i>
2017	25.520	11.028	-
2018	28.382	11.634	-
2019	31.531	13.468	19.402

Sumber : KPP Pratama Batu, 2020

Berdasarkan data tersebut seharusnya dengan jumlah wajib pajak orang pribadi Kota Batu yang banyak seharusnya banyak wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Berdasarkan data tersebut kurang dari 50% wajib pajak orang pribadi Kota Batu yang melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Padahal dengan kemudahan yang diberikan *e-filing* akan meningkatkan penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan. Pengguna *e-filing* yang tidak memenuhi target menunjukkan kurangnya minat wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

Rendahnya minat wajib pajak pengguna *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing* dapat disebabkan karena adanya beberapa permasalahan dalam *e-filing*. Berdasarkan CNBC Indonesia, sistem *e-filing* DJP mengalami down setiap tahunnya yaitu sejak tahun 2016, 2017, 2018, dan 2019. Menurut hasil penelitian Sari

(2016) permasalahan dalam *e-filing* diantaranya masalah jaringan dan tingkat pengetahuan pengisian SPT. Hal ini menyebabkan kekhawatiran bagi wajib pajak yang menggunakan *e-filing*.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat individu dalam menggunakan teknologi dapat dijelaskan dengan menggunakan *Technology acceptance model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1985. Menurut Davis (1985) minat individu dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh sikap dan persepsi kegunaan. Sikap dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan (Davis, 1985). Namun dalam TAM tidak dijelaskan mengenai faktor-faktor psikologis individu dalam menggunakan teknologi. Padahal faktor psikologis perlu diperhatikan dalam penggunaan teknologi (Hartono, 2007). Oleh sebab itu TAM perlu diintegrasikan dengan *Theory of planned behavior* (TPB) oleh Ajzen (1991) untuk mengetahui faktor psikologis dan sosial dalam penggunaan teknologi.

Penelitian yang meneliti mengenai minat penggunaan *e-filing* dengan mengintegrasikan TAM dan TPB adalah penelitian Lu, et al. (2010) yang meneliti

mengenai penerimaan *e-filing* di Taiwan. Sehingga peneliti melakukan replikasi penelitian Lu, et al. (2010) dengan melakukan perbedaan dekomposisi variabel TPB. Dekomposisi variabel yang dilakukan diantaranya sikap didekomposisi menjadi persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kompleksitas, dan ekuitas pajak. Dekomposisi ini dilakukan karena sikap disusun berdasarkan kepercayaan yang menguntungkan ataupun tidak menguntungkan bagi individu apabila melakukan perilaku tertentu (Fishbein & Ajzen, 1975). Norma subjektif didekomposisi menjadi pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal. Hal ini berdasarkan norma subjektif disusun oleh pengaruh dari orang lain maupun pihak eksternal yang mendorong perilaku tertentu (Battacherjee, 2000). Persepsi kontrol perilaku didekomposisi menjadi kondisi fasilitas dan self efficacy. Dekomposisi ini dilakukan karena kontrol yang dimiliki oleh individu dalam melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh fasilitas yang dimiliki dan kepercayaan diri individu (Triandis, 1980).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini sebagai berikut. (1) Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap sikap wajib pajak

dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*?; (2) Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*?; (3) Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*?; (4) Apakah kompleksitas dalam *e-filing* berpengaruh terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*?; (5) Apakah ekuitas pajak berpengaruh terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*?; (6) Apakah sikap wajib pajak berpengaruh terhadap minat dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*?; (7) Apakah pengaruh internal berpengaruh terhadap norma subjektif wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*?; (8) Apakah pengaruh eksternal berpengaruh terhadap norma subjektif wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*?; (9) Apakah norma subjektif wajib pajak berpengaruh terhadap minat dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*?; (10) Apakah self efficacy berpengaruh terhadap minat dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*?; (11) Apakah kondisi fasilitas berpengaruh terhadap persepsi kontrol perilaku wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*?; (12) Apakah persepsi kontrol perilaku

berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*?

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, tujuan dilakukannya penelitian adalah untuk (1) Mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*; (2) Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*; (3) Mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*; (4) Mengetahui pengaruh kompleksitas *e-filing* terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*; (5) Mengetahui pengaruh ekuitas pajak terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*; (6) Mengetahui pengaruh sikap wajib pajak terhadap minat wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*; (7) Mengetahui pengaruh internal terhadap persepsi kontrol perilaku wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*; (8) Mengetahui pengaruh eksternal terhadap persepsi kontrol perilaku wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*; (9) Mengetahui pengaruh norma subjektif wajib pajak terhadap minat wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*; (10) Mengetahui pengaruh self efficacy terhadap

persepsi kontrol perilaku wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*; (11) Mengetahui pengaruh kondisi fasilitas wajib pajak terhadap persepsi kontrol perilaku dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*.

(12) Mengetahui pengaruh persepsi kontrol perilaku wajib pajak terhadap minat wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-filing*.

Dari penelitian ini diharapkan akan memberikan bukti empiris mengenai integrasi TAM dan TPB sebagai dasar teori untuk memprediksi faktor-faktor yang mempengaruhi minat individu dalam berperilaku. Selain itu diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini akan memberikan referensi bagi DJP untuk memperhatikan faktor psikologis dan sosial wajib pajak yang diharapkan meningkatkan penggunaan *e-filing* dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

BAB II

Telaah Literatur dan Pengembangan Hipotesis

2.1 Tinjauan Umum Mengenai Minat Individu

Menurut Ajzen & Fishbein (1975) minat seseorang dalam berperilaku terdiri atas beberapa fungsi kepercayaan. Untuk

mengetahui minat individu dalam melakukan perilaku tertentu, dijelaskan melalui teori-teori seperti Theory of Reasoned Action (TRA) oleh Fishbein & Ajzen (1975) dan Theory of Planned Behaviour (TPB) oleh Ajzen (1991). Sedangkan untuk mengetahui minat individu dalam menggunakan teknologi digunakan pendekatan teori *Technology acceptance model* (TAM) oleh Davis (1989).

2.2 Tinjauan Umum Mengenai *Theory of planned behavior*

Theory of Planned Behaviour merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* yang dikembangkan oleh Ajzen pada 1988. Dalam *Theory of Planned Behaviour* ditambahkan konstruk persepsi kontrol perilaku. Sikap merupakan fungsi dari beberapa kepercayaan, baik itu kepercayaan yang menguntungkan maupun kepercayaan yang merugikan (Fishbein & Ajzen, 1975). Norma subjektif seseorang merupakan kepercayaan seseorang terhadap norma-norma yang mempengaruhi dirinya untuk berperilaku (Fishbein & Ajzen, 1975).

2.3 Tinjauan Umum Mengenai *Technology acceptance model*

Technology acceptance model merupakan teori yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi minat individu dalam menggunakan teknologi yang

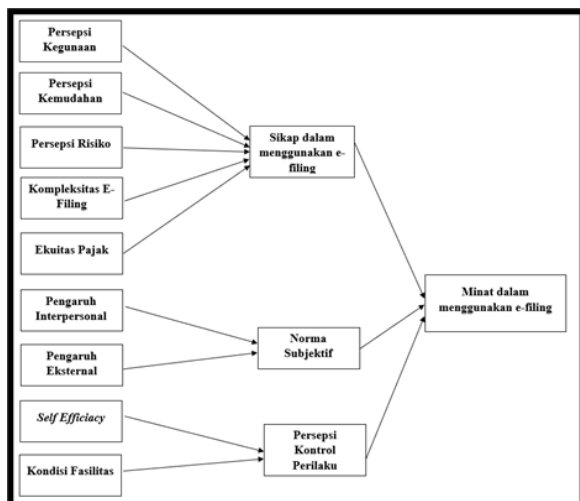
dikembangkan oleh Davis et al pada 1989. Model ini merupakan pengembangan atau perluasan dari konstruk Theory of Reasoned Action (Hartono, 2007). Dalam teori ini menambahkan dua konstruk ke dalam TRA yaitu persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*).

2.4 Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah gabungan antara *Technology acceptance model* (TAM) dan Theory of Planned Behaviour (TPB) untuk menguji minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT tahunannya. Penelitian ini merupakan replikasi penelitian Lu et al. (2010), tetapi peneliti memodifikasi konstruk-konstruk yang terdapat pada penelitian Lu et al. (2010). Adapun model penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

Gambar 2.4

Model Penelitian



Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020

2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Hipotesis Persepsi kegunaan terhadap Sikap dalam Menggunakan E-filing

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai kepercayaan individu jika menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan performa kerjanya (Davis, 1985:26). Ketika individu memiliki persepsi jika menggunakan teknologi yang berguna baginya akan menimbulkan konsekuensi kerjanya yang akan meningkat dalam pekerjaannya, maka semakin positif sikap seseorang terhadap teknologi tersebut (Taylor & Todd, 1995:148). Peneliti yang mendukung teori ini adalah Gangwal & Bansal (2016), Hsu *et al.* (2006), Tao & Fan (2016), Majali & Mat (2010), Pantow (2016), dan Wirahutomo (2017). Namun, terdapat

penelitian yang menolak hubungan antara persepsi kegunaan terhadap sikap individu, yaitu berdasarkan penelitian Lin *et al.* (2011) yang hasil penelitiannya menunjukkan persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang lemah terhadap sikap dalam menggunakan *e-service*. Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti mengembangkan hipotesis alternatif sebagai berikut.

H1 : Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya melalui *e-filing*.

2.5.2 Hipotesis persepsi kemudahan terhadap sikap dalam menggunakan *e-filing*

Persepsi kemudahan merupakan salah satu konstruk dalam TAM dan DTPB. Semakin mudah teknologi untuk digunakan, maka semakin banyak teknologi tersebut diterapkan (Davis, 1989:320). Semakin mudah teknologi untuk digunakan, semakin positif sikap seseorang terhadap teknologi tersebut, dan semakin positif minatnya terhadap penggunaan teknologi tersebut (Taylor & Todd, 1995:148). Oleh karena itu, persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap dalam menggunakan teknologi. Peneliti yang mendukung teori ini diantaranya adalah Gangwal & Bansal (2016), Tao & Fan (2016), Majali & Mat

(2010), Pantow (2016), dan Wirahutomo (2017). Namun, terdapat penelitian yang menolak teori ini yaitu dari Pratiwi et al. (2012). Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti mengembangkan hipotesis alternatif sebagai berikut.

H2 : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya melalui *e-filing*.

2.5.3 Hipotesis persepsi risiko terhadap sikap dalam menggunakan *e-filing*

Persepsi risiko merupakan kepercayaan yang ada dalam benak konsumen, yang akan mempengaruhi perilaku konsumen (Liang, *et al.* 2006:24). Ketika inovasi teknologi memberikan konsekuensi yang menguntungkan dan semakin kecil risikonya, maka teknologi tersebut semakin banyak diadopsi (Rogers, 1983:82). Oleh karena itu, semakin kecil risiko yang akan didapati ketika menggunakan suatu teknologi, akan semakin menguntungkan penggunaannya dan menimbulkan sikap yang positif bagi penggunaannya. Penelitian-penelitian yang mendukung teori ini diantaranya Zahid & Din (2019) dan Ariff et al. (2007). Namun, terdapat penelitian yang menolak teori ini yaitu Marza et al. (2019). Berdasarkan

pemaparan tersebut peneliti mengembangkan hipotesis alternatif sebagai berikut.

H3 : Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya melalui *e-filing*.

2.5.4 Hipotesis kompleksitas terhadap sikap dalam menggunakan *e-filing*

Kompleksitas merupakan suatu tingkatan ketika inovasi teknologi dianggap sulit untuk dimengerti dan digunakan (Rogers, 1983:15). Ketika kompleksitas menurun, sikap terhadap suatu teknologi akan lebih positif (Taylor & Todd, 1995:152). Oleh karena itu, kompleksitas berpengaruh negatif terhadap sikap dalam menggunakan teknologi. Penelitian-penelitian yang mendukung teori ini di antaranya adalah yang dilakukan oleh Fang & Shih (2004), dan Isnaeni & Prasetyo (2007). Namun, terdapat penelitian yang menolak teori ini yaitu dari Khasawneh & Irshaidat (2017). Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti mengembangkan hipotesis alternatif sebagai berikut.

H4 : Kompleksitas berpengaruh negatif terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya melalui *e-filing*.

2.5.5 Hipotesis ekuitas pajak terhadap sikap dalam menggunakan *e-filing*

Jika wajib pajak merasa pajak yang dibebankan untuknya sudah adil dan setara dengan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah kepadanya, maka akan menimbulkan kepercayaan yang menguntungkan bagi wajib pajak dan menimbulkan sikap yang positif (Lu et al. 2010). Jadi, ekuitas pajak berpengaruh positif terhadap sikap. Penelitian-penelitian yang mendukung teori ini di antaranya dari Lu *et al.* (2010), dan Anangadipa (2012). Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti mengembangkan hipotesis alternatif sebagai berikut.

H5 : Ekuitas pajak berpengaruh positif terhadap sikap wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya melalui *e-filing*

2.5.6 Hipotesis sikap dalam menggunakan *e-filing* terhadap minat

Sikap didefinisikan sebagai kecenderungan untuk merespon secara konsisten akibat kepercayaan yang menguntungkan atau tidak menguntungkan terhadap objek tertentu (Fishbein & Ajzen, 1975). Oleh karena itu, sikap berpengaruh positif terhadap minat. Penelitian-penelitian yang mendukung teori ini di antaranya dari Hsu et al. (2006), Fang & Shih (2004), Khasawneh & Irshaidat (2017), Majali & Mat (2010), Lu et al. (2010), and Wirahutomo

(2017). Namun, terdapat penelitian yang menolak teori ini yaitu dari Pratiwi et al. (2010). Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti mengembangkan hipotesis alternatif sebagai berikut.

H6 : Sikap wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya melalui *e-filing*.

2.5.7 Hipotesis pengaruh interpersonal terhadap norma subjektif

Pengaruh interpersonal adalah pengaruh dari teman-teman, anggota keluarga, teman-teman kerja, atasan-atasan, dan individual-individual berpengalaman yang dikenal sebagai pengadopsi potensial (Battacherjee, 2000). Semakin banyak informasi dari individu lainnya, semakin berkurang ketidakyakinan terhadap suatu inovasi, dan semakin mendorongnya untuk menggunakan teknologi tersebut. Oleh karena itu, pengaruh interpersonal memiliki pengaruh yang positif terhadap norma subjektif. Penelitian-penelitian yang mendukung teori ini di antaranya oleh Zahid & Din (2019) yang menunjukkan bahwa keluarga, sebagai pihak internal, memiliki pengaruh yang positif terhadap norma subjektif. Selain itu, penelitian Zulkarnaen (2018) menunjukkan bahwa hubungan

interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap norma subjektif. Namun, terdapat penelitian yang menolak teori ini yaitu persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap sikap, di antaranya dari Fang & Shih (2004). Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti mengembangkan hipotesis.

H7 : Pengaruh interpersonal berpengaruh positif terhadap norma subjektif wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya melalui *e-filing*.

2.5.8 Hipotesis pengaruh eksternal terhadap norma subjektif

Pengaruh eksternal merupakan pengaruh dari pihak luar organisasi seperti laporan-laporan eksternal di media massa, laporan-laporan dan opini-opini pakar, dan informasi nonpersonal lainnya yang dipertimbangkan oleh individu dalam membuat suatu keputusan (Battacherjee, 2000). Semakin banyak informasi dari media eksternal yang diperoleh individu, semakin berkurang ketidakpercayaan terhadap suatu inovasi, dan semakin mendorongnya untuk menggunakan teknologi tersebut. Oleh karena itu pengaruh eksternal berpengaruh secara positif terhadap norma subjektif. Penelitian-penelitian yang mendukung teori ini di antaranya oleh Majali & Mat (2010)

dan Zahid & Din (2019) yang menunjukkan bahwa pengaruh media massa sebagai pengaruh eksternal memiliki pengaruh yang positif terhadap norma subjektif. Namun, terdapat penelitian yang menolak teori ini yaitu dari Tao & Fan (2016) yang menemukan bahwa pengaruh eksternal tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap norma subjektif. Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti mengembangkan hipotesis:

H8 : Pengaruh eksternal berpengaruh positif terhadap norma subjektif wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya melalui *e-filing*.

2.5.9 Hipotesis norma subjektif terhadap minat dalam menggunakan *e-filing*

Norma subjektif merupakan suatu kepercayaan yang mendorong individu untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu sesuai dengan yang disarankan oleh orang lain (Fishbein & Ajzen, 1975:302). Oleh karena itu norma subjektif berpengaruh positif terhadap minat individu. Penelitian-penelitian yang mendukung teori ini di antaranya dari Pratiwi *et al.* (2012), Majali & Mat (2010), dan Zahid & Din (2019). Namun, terdapat penelitian yang menolak teori ini yaitu penelitian Hsu *et al.* (2006) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh terhadap minat

dalam berperilaku. Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti mengembangkan hipotesis.

H9 : Norma Subjektif berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam melaporkan SP-nya melalui *e-filing*.

2.5.10 Hipotesis kepercayaan pribadi terhadap persepsi kontrol perilaku

Menurut Bandura (1997) kepercayaan pribadi atau self efficacy merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuan dirinya untuk melakukan perilaku tertentu. Semakin tinggi tingkat kepercayaan diri seseorang, semakin tinggi minat individu dalam menggunakan sistem teknologi (Taylor and Todd, 1995: 153). Semakin tinggi persepsi kontrol perilaku yang dimiliki individu, akan meningkatkan kontrolnya dalam melakukan perilaku tertentu. Oleh sebab itu, self efficacy berpengaruh positif terhadap persepsi kontrol perilaku. Penelitian-penelitian yang mendukung teori ini di antaranya adalah yang dilakukan oleh Hsu et al. (2006), Fang & Shih (2004), Tao & Fan (2016), Pratiwi et al. (2012), Majali & Mat (2010), dan Zahid & Din (2019). Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti mengembangkan hipotesis:

H10 : Self efficacy berpengaruh positif terhadap persepsi kontrol perilaku wajib

pajak dalam melaporkan SPT-nya melalui *e-filing*.

2.5.11 Hipotesis kondisi fasilitas terhadap persepsi kontrol perilaku

Kondisi fasilitas terbagi menjadi dua dimensi kepercayaan kontrol yaitu faktor sumber daya seperti uang dan waktu serta hal lain yang berhubungan dengan pendukung penggunaan teknologi (Taylor & Todd, 1995:153). Ketika sumber daya seperti uang, waktu yang tidak cukup, dan kompatibilitas teknologi berkurang, maka minat dan penggunaan teknologi akan berkurang (Taylor & Todd, 1995:153). Oleh sebab itu, kondisi fasilitas berpengaruh positif terhadap persepsi kontrol perilaku. Penelitian-penelitian yang mendukung teori ini di antaranya oleh Tao & Fan (2016), Pratiwi et al. (2012), Majali & Mat (2010), Zahid & Din (2019), dan Yuniarti (2016). Namun terdapat penelitian yang menolak teori ini yaitu penelitian Hsu et al. (2006). Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti mengembangkan hipotesis:

H11 : Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap persepsi kontrol perilaku wajib pajak dalam melaporkan SPT-nya melalui *e-filing*.

2.5.12 Hipotesis persepsi kontrol perilaku terhadap minat dalam menggunakan *e-filing*

Persepsi kontrol perilaku didefinisikan sebagai kepercayaan individu untuk dapat melakukan perilaku tertentu karena memiliki kemampuan dan kontrol (Ajzen, 1991). Oleh karena itu, persepsi kontrol perilaku berpengaruh secara positif terhadap minat dalam menggunakan teknologi. Penelitian-penelitian yang mendukung teori ini di antaranya adalah yang dilakukan oleh Hsu et al. (2006), Khasawneh & Irshaidat (2017), Pratiwi et al. (2012), Majali & Mat (2010), and Zahid & Din (2019). Namun, terdapat penelitian yang menolak teori ini yaitu penelitian dari Fang & Shih (2004). Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti mengembangkan hipotesis:

H12 : Persepsi kontrol perilaku berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak dalam melaporkan SPT nya melalui *e-filing*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kausal yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang

mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*. Campuran peneliti dalam penelitian ini adalah minimal karena tidak dilakukan dalam situasi yang diatur dan kegiatan responden berjalan normal. Penelitian ini memiliki setting atau situasi penelitian studi lapangan karena penelitian dilakukan dalam situasi yang natural yaitu saat penelitian dilakukan, responden melakukan kegiatan seperti biasa. Strategi penelitian yang digunakan adalah metode survei karena mengumpulkan informasi dari individu yaitu wajib pajak orang pribadi. Survei yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yang valid dan reliabel melalui kuesioner. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu yaitu wajib pajak orang pribadi. Horizon waktu menggunakan cross-sectional dan peneliti mengumpulkan responden selama dua bulan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Batu. Berdasarkan KPP Pratama Batu (2020) jumlah wajib pajak orang pribadi Kota Batu adalah 31.531 wajib pajak. Metode penyampelan yang digunakan adalah convenience sampling karena metode penyampelan ini akan memberikan informasi

yang lebih efisien dan lebih cepat (Sekaran & Bougie, 2013). Dalam penelitian multivariat ukuran sampel sebaiknya 10 kali atau lebih dari jumlah variabel dalam studi (Sekaran & Bougie, 2017). Variabel dalam penelitian ini ada 13 sehingga ukuran sampel dalam penelitian ini sebesar 130 sampel.

3.3 Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran

Variabel independen dalam penelitian ini yaitu minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*. Variabel dependen pada penelitian ini diantaranya sikap, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, kompleksitas, ekuitas pajak, pengaruh internal, pengaruh eksternal, self efficacy, dan kondisi fasilitas. Variabel-variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang merupakan modifikasi dari Lu *et al.* (2010), Amoroso & Gardner (2004), dan Mahi & Pal (2015), dan Davis et al. (1989).

3.4 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis multivariat Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan SmartPLS sebagai alat analisis. PLS memiliki keunggulan yaitu mampu memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen, mampu mengelola masalah

multikolinearitas antarvariabel independen, dan hasil tetap walaupun terdapat data yang tidak normal dan hilang (Abdillah & Hartono, 2015 : 165). Pengujian pada PLS yaitu pengujian outer loading dan inner model. Pengujian outer loading dilakukan untuk memastikan realibilitas dan validitas instrumen penelitian. Sedangkan pengujian inner model dilakukan untuk menguji hubungan kausalitas antar variabel laten. Persamaan inner model dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\eta_1 = \gamma_1 \xi_1 + \gamma_2 \xi_2 + \gamma_3 \xi_3 + \gamma_4 \xi_4 + \gamma_5 \xi_5 + \zeta_1$$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Demografi Responden

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner mulai tanggal 6 April 2020 hingga 23 April 2020. Namun, kuesioner kembali ke peneliti baik melalui perantara maupun yang disebarkan secara online pada 17 Mei 2020. Peneliti menyebarkan kuesioner penelitian dengan cara mengirimkan kuesioner secara online melalui google form ke beberapa grup tempat kerja dan usahawan yang ada di Kota Batu. Peneliti berhasil menyebarkan kuesioner penelitian secara online melalui

beberapa grup whatsapp dan beberapa secara offline. Dari kuesioner yang tersebar tersebut, kuesioner yang kembali ke peneliti sebesar 139 kuesioner, sedangkan kuesioner yang dapat diolah sebesar 130 dari total kuesioner yang disebar oleh peneliti.

4.2 Evaluasi Outer Model

Setelah data dikumpulkan, dilakukan pengujian outer model untuk selanjutnya dilakukan pengujian inner model menggunakan aplikasi smartPLS. Berdasarkan hasil pengujian outer model menggunakan aplikasi smartPLS, indikator PR1 memiliki nilai outer loading dan cross loading kurang dari 0.7. Nilai ini tidak memenuhi nilai validitas minimal sehingga indikator PR1 dihapus untuk memenuhi nilai validitas dan reliabilitas. Setelah dihapus semua nilai indikator memenuhi nilai minimum validitas. Nilai seluruh variabel laten juga memenuhi batasan minimum reliabilitas. Sehingga variabel dan indikator telah memenuhi validitas dan reliabilitas. Sehingga dapat dilakukan pengujian inner model.

4.3 Evaluasi Inner Model

Evaluasi inner model dilakukan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Dalam evaluasi inner model dilakukan penilaian r-square dan path analysis.

Tabel 4.2

Nilai R-square

Variabel Laten	R-square
Sikap (A)	0.591
Minat (I)	0.821
Persepsi Kontrol Perilaku (PBC)	0.786
Norma Subjektif (SN)	0.730

Sumber : *Diolah oleh Peneliti, 2020*

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa variasi perubahan variabel sikap sebesar 59,1 persen dijelaskan melalui perubahan variabel bebas yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko, ekuitas pajak, dan kompleksitas penggunaan *e-filing*. Variasi perubahan variabel norma subjektif sebesar 73 persen dijelaskan melalui perubahan variabel bebas yaitu pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal. Variasi perubahan variabel persepsi kontrol perilaku sebesar 78,6 persen dijelaskan melalui perubahan variabel bebas yaitu kondisi fasilitas dan self efficacy. Variasi perubahan variabel minat dalam menggunakan *e-filing* sebesar 82,1 persen dijelaskan melalui perubahan variabel bebas yaitu sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Berikut merupakan nilai path coefficients berdasarkan hasil pengujian menggunakan smartPLS.

Tabel 4.2**Hasil Path Coefficients**

H	Hubungan	OS	SM	SD	T-stat	P Values	Keputusan
H1	PU->A	0,336	0,321	0,142	0,236	0,009	Diterima
H2	PEOU->A	0,259	0,275	0,171	1,512	0,066	Ditolak
H3	PR->A	-0,079	-0,071	0,1	0,791	0,215	Ditolak
H4	C->A	0,094	0,076	0,102	0,93	0,176	Ditolak
H5	TE->A	0,333	0,321	0,101	3,28	0,0001	Diterima
H6	A->I	0,558	0,527	0,15	3,711	0	Diterima
H7	IF->SN	0,701	0,696	0,067	10,426	0	Diterima
H8	EF->SN	0,227	0,231	0,065	3,477	0	Diterima
H9	SN->I	0,26	0,258	0,098	2,646	0,004	Diterima
H10	SE->PBC	0,361	0,372	0,109	3,321	0	Diterima
H11	FC->PBC	0,573	0,564	0,108	5,29	0	Diterima
H12	PBC->I	0,191	0,223	0,157	1,216	0,112	Ditolak

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2020

4.4 Pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap

Hasil pengujian pada penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Persepsi kegunaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap sikap. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kegunaan *e-filing*, semakin positif sikap wajib pajak karena keuntungan yang dirasakannya melalui menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian Gangwal & Bansal (2016), Hsu et al. (2006), Tao & Fan (2016), Majali & Mat (2010), Pantow (2016), dan Wirahutomo (2017).

4.5 Pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap

Hasil pengujian dalam penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa hipotesis ditolak. Persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT Tahunannya. Hal ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusumawati et al. (2016) mengenai pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan dalam menggunakan e-faktur. Sebanyak 52 responden dari total responden dalam penelitian ini adalah usahawan di Kota Batu yang usahanya bervariasi mulai dari produsen makanan, pedagang, dan petani. Usahawan melaporkan SPT Tahunannya melalui formulir 1770. Menurut responden usahawan dengan melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing* masih menemui kesusahan. Selain itu bagi usahawan untuk melaporkan secara online akan merepotkan dirinya sehingga usahawan lebih memilih melaporkan langsung di KPP Pratama Kota Batu agar mereka tidak kerepotan dan kesusahan.

4.6 Pengaruh persepsi risiko terhadap sikap

Hasil pengujian dalam penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa hipotesis ke-3 ditolak. Persepsi risiko tidak memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap sikap. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak tidak memperdulikan risiko-risiko yang mungkin akan terjadi jika mereka melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Marza et al. (2019) yang meneliti mengenai minat dalam melakukan online shopping. Responden yang melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing* sebanyak 45% dari total responden. Dari total responden yang menggunakan *e-filing* tersebut, sebanyak 45% responden menggunakan *e-filing* sebelum tahun 2018. Berdasarkan data tersebut responden banyak menggunakan *e-filing* sebelum tahun 2018 yang berarti setiap tahun responden tersebut selalu menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT Tahunannya. Jadi, 45% responden telah berpengalaman dalam menggunakan *e-filing*.

4.7 Pengaruh kompleksitas *e-filing* terhadap sikap

Hasil pengujian dalam penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa hipotesis ke-4 ditolak. Kompleksitas tidak memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap sikap. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak tidak menemui kerumitan dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini menolak hasil penelitian Fang & Shih (2004)

dan Isnaeni & Prasetyo (2007) yang menyatakan bahwa kompleksitas berpengaruh secara negatif terhadap sikap. Seperti halnya dalam penelitian ini berdasarkan demografi responden, sebanyak 45% responden merupakan pengguna *e-filing* yang memiliki pengalaman dalam menggunakan *e-filing* lebih dari 2 tahun. Oleh karena itu, wajib pajak tersebut tidak merasakan kesulitan dalam menggunakan *e-filing*.

4.8 Pengaruh ekuitas pajak terhadap sikap

Ekuitas pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap sikap. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah merasakan kesetaraan pajak yang dibebankan dengan manfaat yang didapatkan, sehingga menimbulkan keuntungan baginya, dan menimbulkan sikap yang positif. Hasil pengujian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lu et al. (2010) dan Ananggadipa (2012) yang menemukan bahwa ekuitas pajak berpengaruh positif terhadap sikap wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Dalam penelitian ini wajib pajak Kota Batu telah merasakan pajak yang dibebankan sudah sesuai dengan pendapatannya sehingga mereka akan membayarnya karena sesuai dengan kemampuan wajib pajak. Hal ini dapat

dibuktikan berdasarkan KPP Pratama Kota Batu tingkat penerimaan pajak di Kota Batu mencapai 104,14% pada tahun pajak 2017 (data penerimaan Pajak Kota Batu).

4.9 Pengaruh sikap terhadap minat

Sikap wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin positif sikap yang dimiliki wajib pajak terhadap *e-filing*, semakin tinggi minatnya dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hsu et al. (2006), Fang & Shih (2004), Khasawneh & Irshaidat (2017), Majali & Mat (2010), Lu et al (2010), dan Wirahutomo (2017) yang menunjukkan bahwa sikap berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat penggunaan teknologi. Dalam penelitian ini sikap disusun oleh persepsi kegunaan dan ekuitas pajak. Wajib pajak merasakan bahwa *e-filing* bermanfaat bagi mereka dan wajib pajak merasakan pajak yang dibayarkan sudah setara sehingga akan menimbulkan kepercayaan yang menguntungkan. Kepercayaan yang menguntungkan akan menimbulkan sikap yang positif. Sikap yang positif akan mendorong individu untuk berminat dalam melakukan perilaku tertentu.

4.10 Pengaruh interpersonal terhadap norma subjektif

Pengaruh interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap norma subjektif. Hal ini menunjukkan semakin banyak pengaruh orang terdekat yang memberikan saran, semakin terdorong wajib pajak dalam mempertimbangkan penggunaan *e-filing*. Hasil pengujian ini mendukung hasil penelitian Zahid & Din (2019) dan Yuniarti (2016) yang menemukan bahwa pengaruh interpersonal berpengaruh secara positif terhadap norma subjektif. Oleh sebab itu, semakin banyak pengguna *e-filing*, semakin banyak informasi mengenai penggunaan *e-filing* disebarkan, dan semakin besar kepercayaan wajib pajak yang terdorong untuk menggunakan *e-filing* berdasarkan saran dan pandangan dari individu lainnya.

4.11 Pengaruh eksternal terhadap norma subjektif

Pengaruh eksternal memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap norma subjektif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak pengaruh dari media atau pihak eksternal yang menyarankan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*, semakin kuat pertimbangan yang dimiliki wajib pajak

untuk menggunakan *e-filing*. Hasil pengujian ini mendukung hasil penelitian Fang & Shih (2004), Majali & Mat (2010), Zahid & Din (2019), dan Yuniarti (2016) yang menemukan bahwa pengaruh eksternal memiliki pengaruh positif terhadap norma subjektif. Direktorat Jenderal Pajak di Indonesia melakukan berbagai cara untuk mengajak wajib pajak melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Cara yang dilakukan DJP di antaranya membuat iklan di instagram, video tutorial di youtube dan instagram, dan membuat papan reklame yang mengajak wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Dengan melakukan hal ini akan memberikan saran bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing* dan mendorong wajib pajak untuk melakukan saran tersebut.

4.12 Pengaruh norma subjektif terhadap minat

Norma subjektif memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin kuat dorongan dari pihak lain kepada wajib pajak, semakin tinggi minat wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*. Hasil pengujian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi et al. (2012), Majali & Mat

(2010), dan Zahid & Din (2019) yang menemukan bahwa norma subjektif memiliki pengaruh positif terhadap minat individu untuk menggunakan teknologi tertentu. Semakin banyak orang yang menggunakan *e-filing*, sosialisasi pemerintah, iklan di media sosial akan mendorong wajib pajak untuk mencoba melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

4.13 Pengaruh self efficacy terhadap persepsi kontrol perilaku

Self efficacy memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap persepsi kontrol perilaku. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kuat kepercayaan diri (self efficacy) wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, semakin kuat kontrol yang dimilikinya untuk menggunakan *e-filing*. Hasil pengujian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hsu et al. (2006), Fang & Shih (2004), Tao & Fan (2016), Majali & Mat (2010), dan Zahid & Din (2019) yang menyatakan bahwa self efficacy berpengaruh secara positif terhadap persepsi kontrol perilaku individu.

4.14 Pengaruh kondisi fasilitas terhadap persepsi kontrol perilaku

Kondisi fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap persepsi kontrol perilaku. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak fasilitas yang dimiliki oleh

wajib pajak, semakin kuat kontrol yang dimiliki oleh wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Hasil pengujian hipotesis ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Tao & Fan (2016), Pratiwi et al. (2012), Majali & Mat (2010), Zahid & Din (2019), dan Yuniarti (2016) yang menyatakan bahwa kondisi fasilitas berpengaruh secara positif terhadap persepsi kontrol perilaku. Fasilitas yang melengkapi wajib pajak seperti koneksi internet yang memadai, *smartphone* yang kompatibel dengan *e-filing*, dan pengetahuan mengenai tata cara penggunaan *e-filing* akan meningkatkan kontrol wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

4.15 Pengaruh persepsi kontrol perilaku terhadap minat

Persepsi kontrol perilaku tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa ada atau tidaknya kontrol yang dimiliki oleh wajib pajak tidak mempengaruhi minatnya dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini juga menolak hasil penelitian yang dilakukan oleh Hsu et al. (2006), Khasawneh & Irshaidat (2017), Pratiwi et al. (2012), Majali & Mat (2010), dan Zahid & Din (2019) yang

menunjukkan bahwa persepsi kontrol perilaku memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat penggunaan teknologi. Dalam penelitian ini mayoritas responden telah lama menggunakan internet dan memiliki fasilitas yang mendukung, sehingga persepsi kontrol perilaku tidak berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan *e-filing*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam pelaporan SPT melalui *e-filing* diantaranya sikap dan norma subjektif. Semakin positif sikap yang dirasakan oleh wajib pajak maka semakin kuat minatnya dalam pelaporan SPT melalui *e-filing*. Semakin kuat pengaruh dari pihak lain untuk menggunakan *e-filing*, maka semakin kuat minat wajib pajak dalam pelaporan melalui *e-filing*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dari *e-filing* dan ekuitas pajak yang dirasakan oleh wajib pajak. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa norma subjektif dipengaruhi oleh pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal. Selain itu dalam penelitian ini juga menemukan

bahwa kondisi fasilitas dan self efficacy berpengaruh terhadap persepsi kontrol perilaku.

Namun dalam penelitian ini menemukan bahwa persepsi kontrol perilaku tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT melalui *e-filing*. Selain itu dalam penelitian ini juga menemukan bahwa persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan kompleksitas tidak berpengaruh terhadap sikap wajib pajak. Persepsi kontrol perilaku tidak mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan melalui *e-filing* disebabkan dalam penelitian ini mayoritas wajib pajak telah familiar dalam penggunaan *e-filing* dan menggunakan *e-filing* lebih dari dua tahun. Selain itu dalam penelitian ini menemukan bahwa persepsi kemudahan, persepsi risiko, dan kompleksitas tidak berpengaruh terhadap sikap wajib pajak. Hal ini disebabkan karena wajib pajak tidak merasakan kekhawatiran dan kerumitan dari *e-filing*, karena bagi wajib pajak *e-filing* disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sehingga terjamin keamanannya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan yang pertama

adalah teknik pengambilan sampel secara convenience kurang menggeneralisasi populasi. Keterbatasan kedua yaitu peneliti melakukan penelitian ini di tengah pandemi covid-19, sehingga rencana penelitian awal dilakukan di KPP Pratama Batu yang disetujui pihak KPP bulan April, tidak dapat dilakukan. Keterbatasan ketiga yaitu dalam penelitian ini yaitu peneliti tidak melakukan kontrol instrumen penelitian untuk memastikan responden mengisi kuesioner penelitian secara serius.

5.3 Implikasi Penelitian

Implikasi teori dari penelitian ini adalah menambah referensi yang membuktikan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing* dapat diukur menggunakan integrasi TAM dan TPB. Implikasi praktis dalam penelitian ini yaitu hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih meningkatkan sistem *e-filing* sebagai sarana wajib pajak melaporkan SPT Tahunannya.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) : Alternatif Structural Equation Modeling (SEM)*

- dalam *Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ajzen, I. (1991). Organizational Behavior and Human Decision Processes. Dalam I. Ajzen, *The Theory of planned behavior* (hal. 179-211). Amherst: University Massachusetts .
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice-Hall.
- Akrama, M. S. (2019). Exploring The Interrelationship Technological Predictors and Behavioral Mediators in Online Tax Filing : The Moderating Role Of Perceived Risk. *Science Direct*, 237-251.
- Akrama, M. S. (2019). Exploring The Interrelationships between technology predictors and behavioural mediators in online tax filing the moderating role of perceived risk . *aa*, 2.
- Ambali, R. A. (2009). E-Government Policy : Ground Issues in *E-filing* System. *European Journal of Social Sciences-Volume 11, Number 2*, 249-266.
- Anangadipa, S. (2012). Studi Empiris Pada Pengguna Aplikasi Pajak : Integrasi *Theory of planned behavior* and *Technology acceptance model* (Studi Empiris pada Perusahaan Go Public di Indonesia. *Skripsi Sarjana, Universitas Diponegoro*.
- Ariff, M. S., Sylvester, M., Zakuan, N., Ismail, K., & Ali, K. M. (2014). Consumer Perceived Risk, Attitude, and Online Shopping Behaviour; Empirical Evidence from Malaysia. *IOP Conference Series : Materials Science and Engineering* (hal. 1-10). Malaysia: IOP Publishing.
- Azmi, A. C., & Kamarulzaman, Y. (2010). Adoption of tax *e-filing* : A conceptual paper. *ResearchGate*, 599-603.
- Bandura, A. (1997). The Excercise of Control. Dalam A. Bandura, *Self Efficacy*. New York: W.H. Freeman and Company.
- Bandura, A. (1999). Social Cognitive Theory : An Agentic Perspective. *Asian Journal of Social Psychology*, 21-41.
- Bauer, R. A. (1960). Consumer Behavior as Risk Taking. *Dynamic Marketing For a Changing World, Proceedings of the 43rd* (hal. 389-398). Conference of the American Marketing Association.
- Bhattacharjee, A. (2000). Acceptance of E-Commerce Services : The Case of Electronic Brokerages. *IEEE Transactions on Systems Man and Cybernetics-Part A Systems and Humans. MisQuarterly*, 351-370.
- Davis, F. D. (1985). A *Technology acceptance model* For Empirically Testing New End -User Information Systems : Theory and Result. *Massachusetts Institute of Technology*, 1-291.
- Davis, F. D. (1985). A *Technology acceptance model* For Empirically Testing New End-User Information Systems : Theory and Results. *Massachusetts Institute of Technology*.
- Davis, F. D. (1986). A *Technology acceptance model* For Empirically Testing New End User Information Systems : Theory and Results. *Ph.D Dissertation, Sloan School Of Management, Massachusetts Institute of Technology*.

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MisQuarterly*, 319-340.
- Dawes, J. (2008). Do Data Characteristics Change According to The Number of Scale Points Used? An Experiment Using 5-Points, 7-Points, and 10-Points Scale. *International Journals of Market Research*, 61-104.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2019). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2018*. Diakses dari : <https://www.pajak.go.id/id/laporan>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2017*. Diakses dari : <https://www.pajak.go.id/id/laporan>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2017). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2016*. Diakses dari : <https://www.pajak.go.id/id/laporan>
- Dyanrosi, A. (2015). Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan *E-filing*. *Tesis Universitas Brawijaya*.
- Fathinah, F.K. (2012). Determinant Minat Individu dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Teknologi di Bank Syariah. (Skripsi , Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya). Diakses dari : <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/254>
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting E-Service Adoption : A Perceived Risk Facets and Perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, 451-474.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior : An Introduction to Theory and Research*. Boston: Addison-Wesley Publishing Company, Reading MA.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, Mass: Addison-Wesley Pub.Co.
- Gangwal, N., & Bansal, V. (2016). Application of Decomposed Theory Of Planned Behavior for M-Commerce Adoption in India. *International Conference on Enterprise Information Systems(ICEIS 2016)* (hal. 357-367). Italia: Science Technology and Publications.
- Gardner, C., & Amoroso, D. L. (2004). Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers. *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences* (hal. 1-10). Hawaii: IEEE.
- Hanum, L. (2019). Taxpayer's Perceptions Toward *E-filing* System Application : A Decomposed *Theory of planned behavior* (DTPB) Approach. *Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*.
- Hartono, J. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hartono, J., & Abdillah, W. (2015). *Partial Least Square (PLS) : Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hsu, h. T., Wang, Y. S., & Wen, S. C. (2006). Using the decomposed *theory of planned behavior* to analyse

- consumer behavioural intention toward mobile text message coupon. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 309-324.
- Hsu, M. H., & Chiu, C. M. (2003). Internet self-efficacy and electronic service acceptance. *Decision Support System Elsevier*, 369-381.
- Jackson, B., & Milliron, V. (1986). Tax Compliance Research : Findings, Problems, and Prospects. *Journal of Accounting Literature* 5, 125-165.
- Kartini, A. D. (2016). Pengaruh Persepsi dan Perilaku Wajib Pajak Atas Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada WP OP Yang Terdaftar Pada KPP Pratama Kota Batu Periode 2015). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*.
- Khasawneh, M. H., & Irshaidat, R. (2017). Empirical validation of decomposed *theory of planned behavior* within the mobile banking adoption context. *International Journal Electronic Marketing and Retailing*, 59-74.
- Kontan. 2020. *Tahun Lalu Tingkat Kepatuhan Pajak Naik Namun Masih Di Bawah Target*. <https://nasional.kontan.co.id/tahun-lalu-tingkat-kepatuhan-pajak-naik-namun-masih-di-bawah-target>. (Diakses pada tanggal 1 Maret 2020).
- CNNIndonesia. 2019. Waktu Berakhir, Target Laporan SPT Pajak Tercapai 71%. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190402140750-532-382895/waktu-berakhir-target-laporan-spt-pajak-tercapai-71-persen>. (Diakses pada tanggal 20 September 2019).
- Liang, H., Lu, D., & Tu, T. (2006). The Perceived Risk and Consumer Decision Making Process : A Study on Credit Card Holders. *Master Dissertatio. International Business Program. Kristiansted, Sweden : Kristianstad University*.
- Lin, H. F. (2011). An Empirical Investigation of Mobile Banking Adoption: The Effect of Innovation Attributes and Knowledge-based Trust. *International Journal of Information Management* 31, 252-260.
- Lovelock, C. W., & Mussry, J. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lu, C. T., Huang, S. Y., & Lo, P. Y. (2010). An Empirical Study of On-Line Tax Filing Acceptance Model : Integrating TAM and TPB. *African Journal of Business Management*, 801-808.
- Majali, M. A., & Mat, N. K. (2010). Application of Decomposed *Theory of planned behavior* on Internet Banking Adoption in Jordan. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 1-7.
- Maji, S. K., & Pal, K. (2016). Harmonizing Theory of Planned Behaviour and *Technology acceptance model* in Explaining the Adoption of the *E-filing* System. *Chatered Secretary The Journal For Corporate Professionals vol.64*, 89-93.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Marza, S., Abror, A., & Idris, I. (2018). The Influence of Convenience, Enjoyment, Perceived Risk, and Trust on The Attitude Toward Online Shopping. *Advances in Economics, Business and Management Research vol.64*, 589-598.

- Mitchell, V. W. (1992). *Understanding Consumer Behavior : Can Perceived Risk Theory Help? Management Decision, MCB University Press Limited*, 26-31.
- Pajak, D. J. (2016). *SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Sangat Sederhana Tahun Pajak 2014 dan Seterusnya (Formulir 1770SS)*. Diambil kembali dari pajak.go.id: <https://www.pajak.go.id/id/formulir-pajak/spt-tahunan-pph-orang-pribadi-sangat-sederhana-tahun-pajak-2014-dan-seterusnya>
- Pandiangan, L. (2014). *Administrasi Perpajakan: Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Pantow, A. K. (2016). Analisis Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan *e-filing* sebagai Sistem Pelaporan Pajak. *Tesis Universitas Brawijaya*.
- Pratiwi, E. F., Subekti, I., & Fuad, A. (2012). Determinan Perilaku Nasabah Pengguna Mobile Banking Model Decomposed *Theory of planned behavior*. *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 378-395.
- Peraturan Jenderal Pajak No. 02 tahun 2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan. Diakses dari : <http://pajak.go.id/index.php/id/peraturan-direktur-jenderal-pajak-nomor>.
- Peraturan Jenderal Pajak No. PER-06/PJ/2019 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online. Diakses dari : <http://pajak.go.id/index.php/id/peraturan-direktur-jenderal-pajak-nomor-06pj2019>.
- Peraturan Menteri Keuangan No. 181/PMK.03 tahun 2007 tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, serta tata cara pengambilan, pengisian, penandatanganan, dan penyampaian surat pemberitahuan. Diakses dari : <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2007/181~pmk.03~2007per.htm>
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan : Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press.
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovations : A Cross-Cultural Approach*. New York: The Free Press.
- Sari, S. P. (2016). Efektivitas Penyampaian SPT Tahunan Secara *E-filing* Melalui Laman Direktorat Jenderal Pajak (Studi Pada KPP Pratama Batu). *Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*.
- Schiffman, L. G., & Kanuk. (2012). *Consumer Behavior*. USA : Prentice-Hall.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business : A Skill-Building Approach*. United Kingdom: Wiley & Sons, Ltd.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shih, Y., & Fang, K. (2004). The Use of Decomposed *Theory of planned behavior* to Study Internet Banking in Taiwan. *Internet Research*, 213-223.
- Suharsono, A. (2015). *Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tao, C. C., & Fan, C. C. (2016). A Modified Decomposed *Theory of planned*

- behavior Model To Analyze User Intention Towards Distance-Based Electronic Toll Collection Services. Promet-Traffic & Transportation, vol.29, 85-97.*
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage : A Test of Competing Models. *Institute for Operations and the Management Sciences*, 144-176.
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal Computing : Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 125-143.
- TMBooks. (2013). *Mengisi SPT Sendiri, Why Not?* Yogyakarta: Andi.
- Triandis, H.C. (1980). Values, Attitudes, and Interpersonal Behavior. Nebraska Symposium Motivation, University of Nebraska Press, Lincoln.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Diakses dari : <http://pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007&ved=2ahUKEwiStfG49>.
- Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Diakses dari: <https://pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-16-tahun-2009>.
- Wirahutomo, G.A. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness), Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use) Terhadap Niat Perilaku (Behavioral Intention) Dalam Mengakses Channel Youtube Endank Soekamti Dengan Sikap Penggunaan (Attitude Toward Using) Sebagai Mediasi. (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya).
- Diakses pada : <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/search/search?simpleQuery=wirahutomo&searchField=query>
- Yuniarti, K. (2016). Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Faktur Terhadap Pelaporan SPT Masa PPN di KPP Pratama Yogyakarta Tahun 2015. *Tugas Akhir D3 Akuntansi Universitas Gajahmada*.
- Zahid, H., & Din, B. H. (2019). Determinants of Intention to Adopt E-Government Services in Pakistan : An Imperative for Sustainable Development. *Resources 2019*, 1-25.
- Zulkarnaen, M. (2018). Analisis Keprilakuan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan Layanan *E-filing* Pajak (Studi Pada Dosen Pegawai Negeri Sipil di Universitas Brawijaya Malang). (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya). Diakses dari : <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5186>