

# ANALISIS PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KESIAPAN TEKNOLOGI INFORMASI, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN TERHADAP MINAT PERILAKU PENGUNAAN *E-FILLING*

Linda Santoso  
Andreas Bambang Daryatno  
Adya Juni Aristha  
Universitas Tarumanagara

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to determine the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, readiness of information technology, security and privacy of the tax payer's interest to use the e-filling system. The research data covers primary data obtained through questionnaires. The subjects of this research is the taxpayer listed on KPP Pratama Jakarta-Cengkareng. Based on the test results  $R^2$  can be concluded that the variation of the variables (perceived usefulness, perceived ease of use, readiness of information technology, security and privacy) are able to explain by 29,2%, while the remaining 70,8% can be explained by other variables which are not included in this research model and the result showed that all independent variables have influence of the tax payer's interest to use the e-filling system.*

**Keywords:** *E-filling, Technology Acceptance Model, perceived usefulness, perceived ease of use, readiness of information technology, security and privacy*

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan suatu instrumen penting bagi suatu negara karena pajak sebagai salah satu contoh penerimaan besar yang berasal dari dalam negeri dan memiliki peran sangat penting untuk mengisi kas negara. Peran pajak akan semakin diperlukan untuk masa yang akan datang, karena dengan pajak pemerintah dapat mengurangi hutang negara, dengan pajak juga dapat membangun negeri untuk lebih baik lagi. Apalagi dengan dibukanya MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) dan dukungan teknologi diharapkan menjadi ajang kesempatan untuk mendapatkan penerimaan pajak yang lebih maksimal. Oleh karena itu sangat diperlukan sistem pengelolaan

yang semakin baik agar penerimaan pajak dapat semakin optimal sesuai dengan kondisi ekonomi dan kemampuan masyarakat.

Dirilis dari *Website* Direktorat Jenderal Pajak, hingga 31 Agustus 2015, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 598,270 triliun. Dari target penerimaan pajak yang ditetapkan APBN-P 2015 sebesar Rp 1.294,258 triliun, realisasi penerimaan pajak mencapai 46,22%. Jika dibandingkan dengan periode yang sama di tahun 2014 realisasi penerimaan pajak di tahun 2015 ini mengalami pertumbuhan yang cukup baik di sektor tertentu, namun juga mengalami penurunan pertumbuhan di beberapa sektor lainnya. Pertumbuhan tinggi selanjutnya dari PPh 21 yakni sebesar 11,78% atau sebesar Rp 79,696

triliun di bandingkan periode yang sama di tahun 2014 sebesar Rp 71,294 triliun. Pertumbuhan yang cukup tinggi ini juga disebabkan oleh kenaikan Upah Minimum Provinsi (UMP), dan kebijakan pemerintah dengan menaikkan batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) menjadi 4,5 juta per bulan dan mulai berlaku untuk tahun pajak 2016 sesuai dengan peraturan Menteri keuangan Nomor 101/PMK.010/2016. Meskipun penerimaan pajak mengalami peningkatan, dari sisi tingkat kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah terbukti dengan dikeluarkannya grafik Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di tahun 2015 ini mengalami penurunan hanya sekitar 30% saja yang patuh dalam mealporakan kewajiban perpajakannya di banding tahun 2014 yang mencapai angka 40%.

Sejak terjadinya reformasi kebijakan perpajakan pada tahun 1983 dengan diterbitkannya seperangkat peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan yaitu merubah sistem pemungutan pajak yang semula *Official Assessment System* menjadi *Self Assesment System*, dimana Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Sari, 2013).

Reformasi Perpajakan dilakukan secara bertahap. Tahap pertama dilakukan antara tahun 2002-2009. Pada periode tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan dua buah perubahan mendasar. Pertama adalah Reformasi Administrasi meliputi restrukturisasi organisasi, perbaikan proses bisnis, dan penyempurnaan sistem manajemen sumber daya manusia. Yang kedua dilakukan Reformasi Kebijakan, yaitu

dengan amandemen atas beberapa undang-undang perpajakan dan juga pemberian stimulus fiscal.

Tahap Kedua Reformasi perpajakan dilakukan antara tahun 2009-2012. Pada tahap ini perubahan DJP di fokuskan pada pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Pengelolaan terhadap sumber daya manusia merupakan sebuah substansial dan butuh proses yang cukup panjang untuk memastikan bahwa Wajib Pajak mampu menerima teknologi dalam penerapan sistem administrasi perpajakan yang modern.

Dengan berkembangnya teknologi yang semakin pesat menuntut pola pemikiran manusia yang ingin serba praktis dan efektif dalam melakukan aktivitas.

Oleh karena itu perubahan mendasar yang berkaitan perkembangan teknologi dan informasi tersebut DJP memberikan solusi dan memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang di lakukan oleh DJP tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari Reformasi Perpajakan, khususnya dibidang administrasi perpajakan. Modernisasi pajak ini dianggap sebagai salah satu cara pelayanan baru yang lebih efektif dan efisien. Hal ini ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara elektronik. Setelah sukses dengan program *e-SPT* pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan DJP meluncurkan produk *e-filling* atau *Electronic Filling System* yaitu sistem pelaporan/ penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik

(*e-filling*) yang di lakukan melalui sistem *online* yang *real-time*.

Penerapan suatu teknologi tidak terlepas dari aspek perilaku pengguna. Hal tersebut dikarenakan pengembangan sistem terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagai pengguna sistem tersebut, sehingga sistem yang dikembangkan harus berorientasi pada penggunaannya. Keberhasilan penerimaan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut bisa memproses suatu informasi dengan baik, tapi juga ditentukan oleh tingkat penerimaan individu terhadap penerapan sistem informasi tersebut. Penerimaan sebuah teknologi dapat diukur dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Perubahan sistem pelayanan yang dilakukan oleh DJP ini merupakan suatu kebijakan yang positif, meskipun bukan hal yang baru tetapi penerimaan masyarakat yang harus berpindah dari sistem lama yaitu sistem manual ke sistem yang berbasis teknologi melalui sistem elektronik perpajakan terbaru. Penggunaan *e-filling* dapat mengurangi beban administrasi laporan perpajakan yang menggunakan kertas (Dewi dan Ratih, 2009) serta menghindari penumpukan kertas yang menjadi sampah. *E-filling* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun Badan (perusahaan atau organisasi) ke DJP melalui sebuah ASP (*Application Service Provider*) atau Penyedia Jasa Aplikasi yang membantu selama 24 jam dengan 7 hari jam kerja dalam seminggu dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real-time*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan formulir dan menunggu tanda terima secara manual. Dengan begitu, sistem *e-filling* ini lebih efektif dan efisien serta dapat meminimalisir ketidakakuratan MPN (Modul Penerimaan Negara).

Peningkatan yang cukup signifikan semenjak diterapkan sistem *e-filling* di harapkan menjadi terobosan besar bagi Direktorat Jenderal Pajak dan menjadi motivasi bagi Direktorat jenderal Pajak untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat yang lebih optimal. Tujuannya untuk mengubah pola pikir Wajib Pajak bahwa anggapan penggunaan sistem komputer dalam SPT lebih menyulitkan jika dibandingkan dengan secara manual, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak.

Dewi dan Ratih dalam Risal (2013) mengatakan jika partisipasi Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filling* masih rendah maka akan mengakibatkan *return* yang diterima Direktorat Jenderal Pajak juga rendah. Hal ini akan merugikan Direktorat Jenderal Pajak yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan suatu Sistem Informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. *Return* yang rendah ini mengindikasikan bahwa Sistem Informasi yang telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak tidak efektif.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Risal (2013) dengan menggunakan variabel independen yaitu Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Sikap terhadap Perilaku dan memberikan hasil penelitian yang menunjukkan semua variabel independen terdapat pengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *E-filling*.

Dengan latar belakang tersebut diatas serta adanya perbedaan dalam beberapa penelitian sebelumnya, maka menarik perhatian peneliti untuk meneliti kembali apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan

teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat perilaku dalam penggunaan *e-filling*.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Perpajakan

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan bagi Negara. Sebagai warga negara serta Wajib Pajak merupakan hal penting untuk memahami definisi pajak.

Menurut Soemitro dalam Resmi (2015:1) mendefinisikan pajak sebagai berikut: "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat di tunjukan dan yang digunakan untuk pengeluaran umum."

N.J Feldman dalam Resmi (2015:2) mendefinisikan pajak sebagai berikut: "Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum."

Dari definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pajak merupakan iuran yang harus di bayarkan kepada pemerintah secara paksa tanpa mendapatkan timbal balik secara langsung. Berikut adalah ciri-ciri pajak menurut Susyanti dan Dahlan (2015:1):

1. Pajak merupakan kontribusi wajib dari masyarakat kepada negara;
2. Dipungut berdasarkan Undang-Undang dan aturan pelaksanaannya, sehingga sanksinya tegas dan bisa dipaksakan;
3. Tanpa kontraprestasi secara langsung;

4. Dipungut oleh pemerintah pusat (negara) maupun oleh pemerintah daerah (provinsi, kabupaten/kota)
5. Digunakan untuk membiayai pelaksanaan pemerintah demi kemakmuran masyarakat.

### *E-Filling*

Menurut Fidel (2010: 56) *E-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real-time*. *E-filling* dijelaskan oleh Gita (2010) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui *internet* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Menurut Gita (2010) *e-filling* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan Kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena Wajib Pajak dapat merekam sendiri SPT nya. *E-filling* bertujuan untuk mencapai tranparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *e-filling* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-filling* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

### Teori Perilaku dalam Implementasi Teknologi Informasi

Malone dan Laudon dalam Zulaikha (2012), berdasarkan teori keperilakuan diajukan teori yang mengatakan bahwa teknologi informasi mampu mengubah hierarki dari pengambilan keputusan pada organisasi dengan cara menekan biaya yang diperlukan oleh informasi dan memperluas distribusi informasi. Terkait dengan *e-filling*, dengan diciptakannya *e-filling* dalam Direktorat Jenderal Pajak dapat merampingkan posisi-posisi dalam organisasi tersebut.

Menurut Pratama dalam Zulaikha (2012) Perilaku pengguna dan personil sistem diperlukan dalam pengembangan sistem dan hal ini berkaitan dengan pemahaman dan cara pandang pengguna sistem tersebut. Penerapan suatu sistem dan teknologi informasi tidak terlepas dari aspek perilaku karena pengembangan sistem terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagai pengguna, sehingga sistem yang dikembangkan harus berorientasi pada penggunaannya.

Teknologi informasi mampu membawa informasi langsung dari unit-unit operasi keatasan, dengan demikian mengurangi pekerja data yang terkait. Teknologi informasi juga dapat mendistribusikan informasi secara langsung kepada para pekerja dilevel lebih rendah. Aspek keperilakuan dalam implementasi teknologi informasi berkaitan juga dengan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi dengan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi yang diterapkan. Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor diterimanya penggunaan teknologi informasi. Salah satu teori penerimaan penggunaan terhadap suatu teknologi informasi disebut *Theory Technology Acceptance Model*.

Berdasarkan beberapa uraian teoritis dan hasil penelitian empiris yang telah diuraikan diatas , dapat dipahami bahwa aspek perilaku dalam penerapan teknologi informasi merupakan salah satu aspek yang penting untuk diperhatikan karena berhubungan langsung dengan pengguna, disebabkan oleh interaksi antara pengguna dan perangkat computer yang digunakan sangat dipengaruhi oleh persepsi, sikap, afeksi, sebagai alat keperilakuan yang melekat pada diri manusia sebagai *user* (Firmawan dalam Titis; 2011).

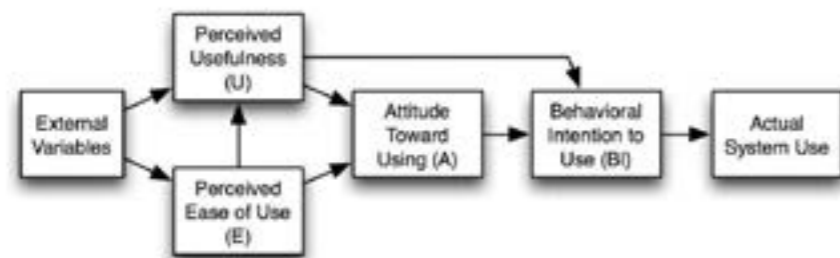
### Teori Acceptance Model (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Model *Technology Acceptance Model* (TAM) sebenarnya diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA), Dalam Zulaikha (2012) teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbe dan Ajzen merupakan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menemukan sikap dan perilaku orang tersebut. Titis (2011) Teori ini membuat model perilaku seorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut. Dalam hal ini yaitu *e-filling*, perilaku penerimaan pengguna untuk menggunakan *e-filling* ditentukan oleh minat yang dibentuk dari sikap.

Menurut Davis dalam Titis (2011) Model *Technology Acceptance Model* (TAM) mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*), sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*). *Technology Acceptance*

Model dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar pengambilan variabel yaitu bahwa persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi (*perceived ease of use*) mempengaruhi

sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) individu dalam penggunaan teknologi informasi, yang selanjutnya akan menentukan perilaku dari individu tersebut apakah akan menggunakan teknologi informasi.



Gambar 1. Originaly Theory Acceptance Model

Sumber : Journal Educational Technology & Society 12 (3), 150–162.

*Task Technology Fit* (TTF) merupakan korespondensi antara tugas, kemampuan individu, dan fungsi teknologi, artinya kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tersebut didukung adanya fungsi dari teknologi. Menurut Goodhue dan Thomson dalam Titis (2011) keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut, kemudahan bagi pemakai, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Goodhue dan Thomson dalam Zulaikha (2012) menyatakan bahwa pemakai akan memberikan nilai evaluasi yang positif tidak hanya karena karakteristik sistem yang melekat, tetapi lebih pada sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan tugas pemakai.

### Teori of Reasoned Action (TRA)

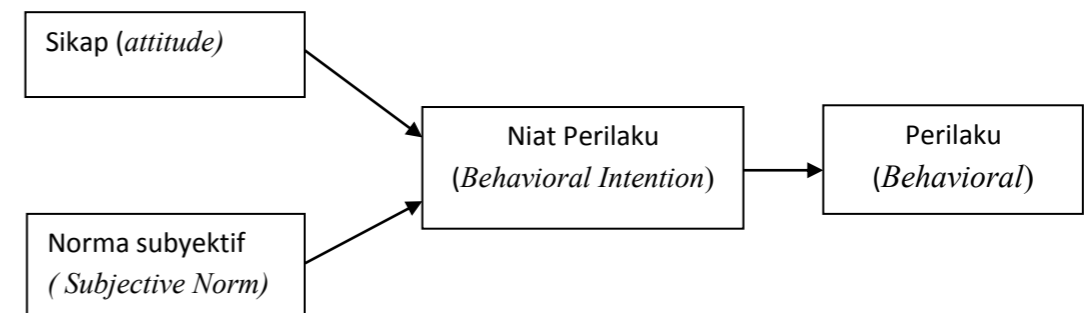
*Theory of Reasoned Action* (TRA) adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan. Dalam Risal (2013) juga disebutkan menurut teori dari Fishbein dan Ajzen teori tindakan beralasan adalah teori yang menjelaskan bahwa

minat dari seseorang untuk melakukan (atau tidak melakukan) suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku. Seseorang akan memanfaatkan atau menggunakan Sistem Informasi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya (Dewi, 2009).

Teori tindakan beralasan menjelaskan tahapan manusia melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku diasumsikan ditentukan oleh minat. Pada tahap berikutnya minat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap terhadap perilaku dan norma-norma subyektif. Tahap ketiga mempertimbangkan sikap dan norma subyektif dalam bentuk kepercayaan-kepercayaan tentang konsekuensinya melakukan perilakunya dan tentang ekpektasi ekspektasi normatif dari orang yang direferensi (*referent*) yang *relevan*. Secara keseluruhan, berarti perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaan-kepercayaan. *Theory of Reasoned Action* (TRA) merupakan model khusus yang telah terbukti berhasil untuk memprediksi dan menjelaskan tentang perilaku seseorang dalam

memanfaatkan suatu teknologi dengan beragam bidang (Risal, 2013)

Hubungan antar konstruk-konstruk TRA dapat dilihat pada gambar berikut:



Keterangan: anak panah menunjukkan arah pengaruh..

Gambar 2. Model Teori Tindakan Beralasan

### Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Gita (2010) mendefinisikan persepsi kegunaan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Menurut Desmayanti (2012) Persepsi kegunaan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan bahwa *e-filling* dapat menguntungkan maka secara langsung Wajib Pajak akan menggunakan sistem *e-filling*. Sebaliknya jika individu merasa kurang percaya atau tidak mengetahui manfaat dari sistem *e-filling* maka Wajib Pajak akan ragu untuk menggunakannya.

Chang, *et al.* dalam Desmayanti (2012) menemukan bahwa manfaat penggunaan sistem tidak dapat berdampak langsung pada niat tetapi memiliki signifikan pada sikap, yang akibatnya berdampak pada perilaku berniat untuk menggunakan sistem. Menurut Chin dan Todd dalam Desmayanti (2012) persepsi kegunaan dapat dibagi kedalam dua kategori yaitu persepsi kegunaan dengan estimasi satu faktor dan dua faktor.

### Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Desmayanti, 2012). Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem dapat semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Risal, 2013).

Venkatesh dan Davis dalam Desmayanti (2012) memberikan indikator untuk persepsi kemudahan tentang kegunaan sistem teknologi yaitu:

1. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti.
2. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut.

Sistem mudah digunakan, dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan.

**Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (Readiness Technology Taxpayers Information)**

Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berarti individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-filling* (Desmayanti, 2012). Teknologi Informasi (TI) merupakan sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankannya. Jika Wajib pajak bisa menerima sebuah teknologi baru, maka Wajib Pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filling*. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini (Desmayanti, 2012).

Desmayanti (2012) memberikan indikator dari variabel kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak adalah kesiapan menerima perkembangan teknologi (koneksi, software, hardware) dan SDM memadai.

**Keamanan dan Kerahasiaan (Security and Privacy)**

Salah satu alasan lain mengapa pengguna memilih untuk menggunakan Sistem Informasi (SI) adalah karena jaminan keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) telah dicatat dalam berbagai penelitian perbankan. Menurut Hamlet dan Strube dalam Titis (2011) Keamanan didefinisikan bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko kehilangan data atau informasi sangat kecil, dan resiko

pencurian rendah dan kerahasiaan didefinisikan segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiannya. Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Dewi, 2009). Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Pada sistem *e-filling* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersediannya *username* atau *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara *online*. *Digital Certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Menurut Firmawan dalam Titis (2011) kebanyakan penggunaan SI tidak memahami benar resiko keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan SI. Pengguna beranggapan bahwa keamanan dan kerahasiaan mereka telah ditanggung penuh oleh pihak penyedia SI (Sistem Informasi). Pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan Sistem Informasi dalam hal ini adalah system *e-filling*. Oleh karena itu, pihak ASP perlu untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan teknologi tersebut guna mendapatkan kepercayaan dari pengguna *e-filling*.

**Minat Perilaku Penggunaan E-Filling**

Menurut Fisbein dan Ajzen dalam Titis (2011) minat atau intensi (*intention*)

adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Minat Perilaku adalah suatu ukuran tentang kekuatan tujuan seseorang untuk melakukan tindakan khusus. Dapat dikatakan, minat perilaku penggunaan *e-filling* adalah ukuran kekuatan minat seseorang untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya sistem *e-filling*. (Lie dan Sadjiarto, 2013). Menurut teori tindakan beralasan (TRA) minat dari seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku. Tindakan atau perilaku yang dimaksud disini adalah perilaku dalam menggunakan *e-filling*.

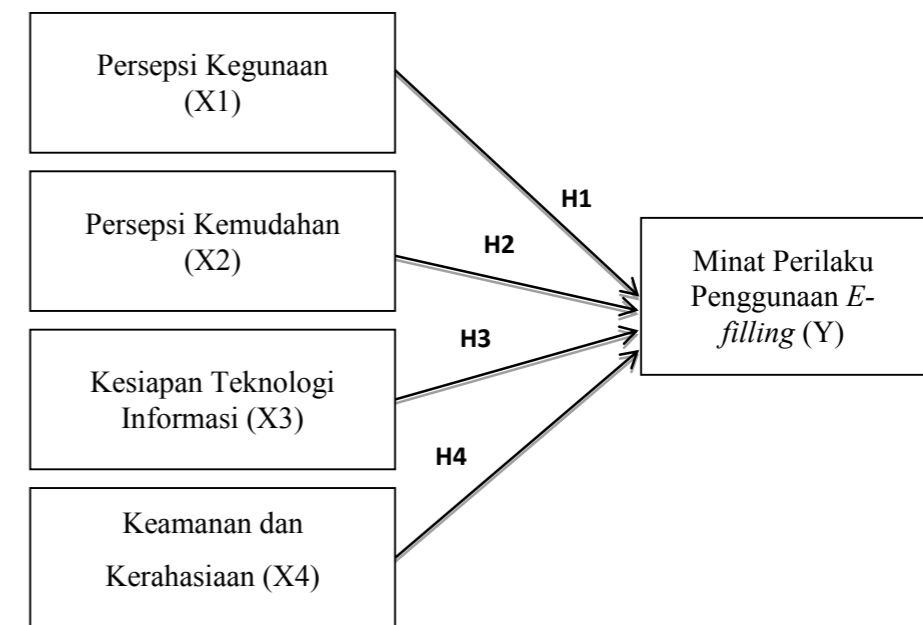
Terdapat dua alasan yang menunjukkan mengapa banyak perusahaan mulai menyediakan layanan *online*. Pertama, perusahaan akan dapat menghemat biaya bila dibandingkan dengan layanan secara manual. Kedua, perusahaan dapat mengurangi jumlah jaringan kantor cabang dan

meng-*downsize* jumlah staf, yang mana telah membawa terciptanya layanan *self-service* bagi pengguna (*user*).

**Perumusan Hipotesis**

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh terhadap Minat Perilaku Penggunaan *E-filling*.
- H2 : Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh terhadap Minat Perilaku penggunaan *e-filling*.
- H3 : Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Minat Perilaku penggunaan *e-filling*.
- H4 : Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap Minat Perilaku penggunaan *e-filling*.



**METODE PENELITIAN**

**Populasi dan Obyek Penelitian**

Populasi dalam penelitian adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta-Cengkareng baik yang sudah menggunakan *e-filling* maupun belum. Sebanyak 100 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Objek penelitian yang diambil dalam penelitian ini yaitu tentang persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan penggunaan *e-filling*.

**Metode Penarikan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2013:67) *sampling insidental* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang secara kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data. Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{6538}{1 + 6538 \times 0,10^2}$$

N = 98,4935  
(dibulatkan menjadi 99)

Keterangan:

n : besaran sampel

N : besaran populasi

e : nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

**Teknik Analisis**

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda karena dalam penelitian ini menggunakan satu variabel dependen dan empat variabel independen. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software Statistical Product and Service Solution (SPSS) for windows version 21*

$$Y = \alpha + \beta_1 PKg + \beta_2 PKm + \beta_3 KTI + \beta_4 KKe + e$$

Keterangan:

Y = Minat Perilaku Penggunaan *E-filling*

PKg = Persepsi Kegunaan

PKm = Persepsi Kemudahan

KTI = Kesiapan Teknologi Informasi

KKe = Keamanan dan Kerahasiaan

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  = Koefisien Regresi

$\epsilon$  = *error term*

**Operasionalisasi Variabel**

**Tabel 1. Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Persepsi Kegunaan (X1)	Kegunaan meliputi pekerjaan menjadi lebih mudah, bermanfaat dan menambah produktifitas. Efektifitas, meliputi mempertinggi efektifitas dan mengembangkan kinerja perusahaan.	Meningkatkan performa pelaporan pajak saya	Ordinal
		Meningkatkan efektifitas pelaporan pajak saya	Ordinal

Persepsi Kemudahan (X2)	Komputer sangat mudah dipelajari, Komputer mengerjakan dengan mudah yang diinginkan <i>use nya</i> , Komputer sangat mudah untuk meningkatkan keterampilan pengguna, komputer sangat mudah untuk dioperasikan.	Mempelajari penggunaan <i>e-filling</i> mudah bagi saya	Ordinal
		Menggunakan <i>e-filling</i> mudah bagi saya	Ordinal
		Interaksi saya dengan <i>e-filling</i> jelas dan mudah dipahami	Ordinal
		Mudah beradaptasi	Ordinal
		Mudah menjadi terampil	Ordinal
		<i>e-filling</i> mudah digunakan	Ordinal
Kesiapan Teknologi Informasi (X3)	Jaringan internet yang baik meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, mampu menguasai teknologi, mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi.	Tersedianya koneksi internet yang baik	Ordinal
		Tersedianya saran dan fasilitas software dan hardware yang baik	Ordinal
		SDM yang paham akan teknologi	Ordinal
Keamanan dan Kerahasiaan (X4)	Menjamin kerahasiaan profil <i>user</i> , pin dan <i>password</i> yang aman meminimalisir dihack, keamanan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan dalam memanfaatkan teknologi informasi.	Pemanfaatan layanan pelaporan pajak adalah aman bagi WP	Ordinal
		Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan <i>e-filling</i> dapat memberikan tingkat jaminan yang tinggi	Ordinal
		<i>e-filling</i> menjaga kerahasiaan data WP	Ordinal
		Tidak merasa khawatir dengan masalah keamanan <i>e-filling</i>	Ordinal
		Permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam <i>e-filling</i>	

		tidak mempengaruhi WP dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak.	Ordinal
Minat Perilaku Penggunaan <i>E-filling</i> (Y)	Nyaman dan efektif akan meningkatkan penggunaan <i>e-filling</i> .	Menggunakan <i>e-filling</i> secara teratur	Ordinal
		WP merasa nyaman menggunakan <i>e-filling</i>	Ordinal
		merekomendasikan orang lain menggunakan <i>E-filling</i>	Ordinal

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang diukur dari nilai rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (Ghozali, 2013: 19). Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan deskripsi data dari variabel dependen berupa minat perilaku pengguna *e-filling* dan variabel independen

berupa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan. Pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala *likert* dengan skor dari angka 1 (satu) yang berarti sangat tidak setuju, 2 (dua) yang berarti tidak setuju, 3 (tiga) yang berarti netral atau ragu-ragu, 4 (empat) yang berarti setuju, dan 5 (lima) yang berarti sangat setuju. Berikut ini merupakan tabel hasil analisis statistik deskriptif atas variabel dalam penelitian:

**Tabel 2. Hasil Statistik Deskriptif Persepsi Kegunaan**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PKg (X1.1)	100	2.00	5.00	4.2000	.84087
PKg (X1.2)	100	2.00	5.00	4.2400	.92245
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

**Tabel 3. Hasil Statistik Deskriptif Persepsi Kemudahan**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PKm (X2.1)	100	2.00	5.00	3.7500	.89188
PKm (X2.2)	100	2.00	5.00	3.7400	.86012
PKm (X2.3)	100	2.00	5.00	3.7500	.91425
PKm (X2.4)	100	2.00	5.00	3.8500	.74366
PKm (X2.5)	100	2.00	5.00	3.8000	.91010
PKm (X2.6)	100	2.00	5.00	3.7800	.82364
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

**Tabel 4. Hasil Statistik Deskriptif Kesiapan Teknologi Informasi**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KTI (X3.1)	100	2.00	5.00	3.9200	1.07007
KTI (X3.2)	100	2.00	5.00	3.8100	1.07961
KTI (X3.3)	100	2.00	5.00	3.9900	.95869
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

**Tabel 5. Hasil Statistik Deskriptif Keamanan dan Kerahasiaan**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KKe (X4.1)	100	2.00	5.00	4.1700	.75284
KKe (X4.2)	100	2.00	5.00	4.2200	.81128
KKe (X4.3)	100	2.00	5.00	4.2700	.75015
KKe (X4.4)	100	2.00	5.00	4.1800	.79620
KKe (X4.5)	100	2.00	5.00	4.2000	.80403
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

**Tabel 6. Hasil Statistik Deskriptif Minat Perilaku Pengguna *E-filling***

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
MPPE (Y1.1)	100	2.00	5.00	4.2500	.68718
MPPE (Y1.2)	100	3.00	5.00	4.4000	.53182
MPPE (Y1.3)	100	2.00	5.00	4.2300	.78951
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

### Uji Validitas

Menurut Ghazali (2013: 52-53) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas ini menggunakan *confirmatory factor analysis*. Analisis ini menguji apakah

indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi variabel.

Pengukuran korelasi dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) dengan nilai *r* tabel. Suatu pertanyaan atau indikator dikatakan valid apabila nilai *r* hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > *r* tabel (Ghozali, 2013:53).

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan (X1)**

	Standar Minimum Tabel r	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>	Keterangan
(PKg1)	0,1966	0.664	Valid
(PKg2)	0,1966	0.732	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan (X2)**

	Standar Minimum Tabel r	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
(PKm1)	0,1966	0.601	Valid
(PKm2)	0,1966	0.604	Valid
(PKm3)	0,1966	0.722	Valid
(PKm4)	0,1966	0.621	Valid
(PKm5)	0,1966	0.649	Valid
(PKm6)	0,1966	0.571	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

**Tabel 9. Hasil Uji Validitas Kesiapan Teknologi Informasi (X3)**

	Standar Minimum Tabel r	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>	Keterangan
(KTI 1)	0,1966	0.712	Valid
(KTI 2)	0,1966	0.799	Valid
(KTI 3)	0,1966	0.703	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

**Tabel 10. Hasil Uji Validitas Keamanan dan Kerahasiaan**

	Standar Minimum Tabel r	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>	Keterangan
(KKe 1)	0,1966	0.747	Valid
(KKe 2)	0,1966	0.768	Valid
(KKe 3)	0,1966	0.689	Valid
(KKe 4)	0,1966	0.788	Valid
(KKe 5)	0,1966	0.792	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

**Tabel 11. Hasil Uji Validitas Minat Perilaku Pengguna E-filling (Y)**

	Standar Minimum Tabel r	<i>Corrected Item- Total Correlation</i>	Keterangan
(MPPE 1)	0,1966	0.591	Valid
(MPPE 2)	0,1966	0.648	Valid
(MPPE 3)	0,1966	0.750	Valid

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *Corrected Item – Total Correlation* dengan hasil perhitungan *r* tabel yang dalam perhitungan ini *N* adalah 100 maka hasil perhitungan *r* tabel = 0,1966. Hasil Pengujian validitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan variabel independen memiliki nilai *Corrected Item – Total Correlation* yang lebih besar dari nilai *r* tabelnya ( uji 2 sisi dengan sig. 0,05) sehingga dapat diartikan bahwa semua item pertanyaan variabel independen adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013:47) Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Husein, 2011:173).

**Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas**

Variables	Reliability Statistic	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Persepsi Kegunaan	.741	3
Persepsi Kemudahan	.752	7
Kesiapan Teknologi Informasi	.796	4
Keamanan dan Kerahasiaan	.795	6
Minat Perilaku Penggunaan E-filling	.745	4

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0



Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 12 untuk semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Hasil ini menandakan bahwa item-item pengukuran dalam kuesioner adalah konsisten dan handal.

### Pengujian Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013: 160).

**Tabel 13. Hasil Pengujian Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.10716774
	Absolute	.049
Most Extreme Differences	Positive	.049
	Negative	-.039
Kolmogorov-Smirnov Z		.485
Asymp. Sig. (2-tailed)		.972

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

Berdasarkan tabel 13 dapat dilihat hasil uji normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. menunjukkan bahwa nilai *asymptotic significance* dari *unstandardized residual* sebesar 0.972. Nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yang didapat lebih besar dari tingkat kepercayaannya yaitu sebesar 0.05, hal ini berarti data residual telah terdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2013: 106).

**Tabel 14. Hasil Pengujian Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
PKg	.960	1.042
1 PKm	.926	1.080
KTI	.919	1.088
KKe	.928	1.077

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

Berdasarkan tabel 14 terlihat nilai VIF (*variance inflation factor*) untuk masing-masing variabel dibawah sama dengan 10 dan nilai *Tolerance* untuk masing-masing variabel diatas sama dengan 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi, yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. (Ghozali, 2013: 139).

**Tabel 15. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.274	.757			.361	.719
PKg	.080	.055		.150	1.463	.147
1 PKm	.002	.021		.009	.082	.935
KTI	.035	.030		.121	1.155	.251
KKe	-.024	.024		-.109	-1.040	.301

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

Berdasarkan tabel 15, dengan uji *glejser* menunjukkan bahwa tidak ada satupun variabel independen yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen nilai absolut residual. Hal ini terlihat dari probabilitas

signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

### Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

**Tabel 16. Hasil Pengujian Signifikansi Simultan (Uji F) ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	57.204	4	14.301	11.195	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	121.356	95	1.277		
Total	178.560	99			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

Pada tabel 16 dapat dilihat nilai signifikansi sebesar 0.000. yang lebih kecil dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi, dan keamanan

dan kerahasiaan secara simultan berpengaruh terhadap variabel minat perilaku penggunaan *e-filling*. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

b. Uji Korelasi (Uji R)

**Tabel 17. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi (R)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.566 <sup>a</sup>	.320	.292	1.13024

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

Pada tabel 17, nilai R yang didapatkan sebesar 0.566, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara keempat variabel independen, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan dengan variabel dependen yaitu minat perilaku penggunaan *e-filling* bersifat kuat dan positif, karena nilai korelasi (R) mendekati angka 1.

independen, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan dapat menjelaskan variasi variabel minat perilaku penggunaan *e-filling* sebesar 29.2%, sedangkan sisanya sebesar 70.8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian atau di luar model persamaan regresi.

c. Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Tabel 17 menunjukkan nilai *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0.292, yang berarti variasi variabel

d. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

**Tabel 18. Hasil Pengujian Parsial (Uji t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.352	1.296		3.358	.001
PKg	.268	.094	.246	2.846	.005
1 PKm	.099	.036	.241	2.744	.007
KTI	.140	.052	.239	2.711	.008
KKe	.112	.040	.245	2.791	.006

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 21.0

**Interpretasi Model Regresi**

Berdasarkan tabel 18 model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,352 + 0,268 PKg + 0,099 PKm + 0,140 KTI + 0,112 KKe + e$$

Konstanta sebesar 4.352 artinya jika persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan nilainya 0 maka minat perilaku penggunaan *e-filling* nilainya adalah 4.352.

Koefisien regresi persepsi kegunaan menunjukkan nilai sebesar 0,268 berarti akan terjadi hubungan positif antara persepsi kegunaan dan minat perilaku penggunaan *e-filling*. Jika persepsi kegunaan naik sebesar 1 satuan, maka nilai minat perilaku penggunaan *e-filling* akan meningkat sebesar 0,268 satuan. Koefisien regresi persepsi kemudahan menunjukkan nilai sebesar 0,099 berarti terjadi hubungan yang positif antara persepsi kemudahan dan minat perilaku penggunaan *e-filling*. Jika persepsi kemudahan naik 1 satuan, maka nilai minat perilaku penggunaan *e-filling* akan meningkat sebesar 0,099. Koefisien regresi kesiapan teknologi informasi menunjukkan nilai sebesar 0,140 artinya akan terjadi hubungan positif antara kesiapan teknologi informasi dan minat perilaku penggunaan *e-filling*. Jika kesiapan teknologi informasi naik sebesar 1 satuan, maka nilai minat perilaku penggunaan *e-filling* akan meningkat sebesar 0,140 satuan. Koefisien regresi keamanan dan kerahasiaan menunjukkan nilai sebesar 0,112 artinya akan terjadi hubungan positif antara keamanan dan kerahasiaan dengan minat perilaku penggunaan *e-filling*. Jika keamanan dan kerahasiaan naik sebesar 1 satuan, maka nilai minat perilaku penggunaan *e-filling* akan meningkat sebesar 0,112 satuan.

Variabel persepsi kegunaan (PKg) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.005. Nilai sig 0,005<0.05, ini berarti Ha1 untuk variabel persepsi kegunaan (PKg) diterima pada tingkat  $\alpha = 0.05$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan (PKg) berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap positif untuk menggunakan *e-filling* timbul karena Wajib Pajak merasa yakin bahwa *e-filling* dapat meningkatkan kinerja, produktifitas, efektivitas kinerja dan *e-filling* sistem memiliki manfaat

bagi Wajib Pajak. Wajib Pajak yang percaya bahwa *e-filling* mempunyai banyak manfaat membuat Wajib Pajak tertarik bahkan menyukai untuk melaporkan kewajibannya dengan menggunakan *e-filling*. Pelayanan yang dilakukan selama 24 jam dalam 7 hari kerja tentu sangat menguntungkan bagi Wajib Pajak yang tidak perlu lagi repot dan tergesa-gesa mengatur jadwal kosong untuk pergi ke kantor pelayanan pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Risal (2013).

Variabel persepsi kemudahan (PKm) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.007. Nilai sig 0,007<0.05, ini berarti Ha2 untuk variabel persepsi kemudahan (PKm) diterima pada tingkat  $\alpha = 0.05$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kemudahan (PKm) berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan pada persepsi kemudahan secara instrumental mempengaruhi kenaikan dari minat perilaku Wajib Pajak untuk mau menggunakan *e-filling*, karena sebuah sistem yang mudah digunakan dan tidak membutuhkan waktu lama untuk dipelajari membuat individu memiliki kesempatan untuk mengerjakan sesuatu yang lain. Hal ini didukung sesuai dengan perkembangan zaman yang semakin modern menuntut sikap manusia yang ingin serba praktis dan *multitasking* membuat Wajib Pajak tentu akan memilih yang mudah dalam melaporkan kewajibannya sebagai Wajib Pajak tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Zulaikha (2012), Gita (2010), dan Risal (2013).

Variabel kesiapan teknologi informasi (KTI) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.008. Nilai sig 0,008<0.05, ini berarti Ha3 untuk variabel kesiapan teknologi informasi (KTI) diterima pada tingkat  $\alpha = 0.05$ . Dapat

disimpulkan bahwa variabel kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan terhadap suatu penerimaan teknologi baru tentu menjadi suatu instrument penting. Hal tersebut terjadi karena apabila Wajib Pajak sudah menerima *e-filling* sebagai suatu sistem administrasi perpajakan modern terbaru dalam pelaporan pajaknya dan menyukai kebijakan memakai sistem *e-filling* sebagai sarana penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) tentu Wajib Pajak akan memiliki minat untuk menggunakan sistem *e-filling* secara teratur di masa yang akan datang. Kesiapan dalam menerima perubahan tentu sangat mendasari perilaku Wajib Pajak untuk mau beradaptasi dengan diterapkannya sistem terbaru dari Direktorat Jenderal Pajak. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Gita (2010).

Variabel keamanan dan kerahasiaan (KKe) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.006. Nilai sig  $0,006 < 0,05$ , ini berarti  $H_0$  untuk variabel keamanan dan kerahasiaan (KKe) diterima pada tingkat  $\alpha = 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan (KKe) berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melaporkan pajak melalui *e-filling* Wajib Pajak akan mengisi form identitas diri, penghasilan, hingga laporan *asset* yang dimiliki oleh Wajib Pajak secara *online* melalui sistem *e-filling*, hal ini tentu sangat sensitif tidak mudah Wajib Pajak mudah untuk percaya pada suatu sistem. Sikap ragu-ragu atau yakin tentu akan memberikan dampak pada minat Wajib Pajak untuk mau menggunakan sistem *e-filling* ini. Jika Wajib Pajak ragu akan keamanan dan kerahasiaan *e-filling* tentu minat Wajib Pajak menggunakan

*e-filling* menurun, sebaliknya jika Wajib Pajak yakin dan percaya sistem *e-filling* maka minat Wajib Pajak untuk menggunakan sistem ini akan meningkat. Direktorat Jenderal Pajak tentu tidak tinggal diam, dengan meyakinkan Wajib Pajak bahwa setelah mendaftar di *e-filling* Wajib Pajak akan diberikan *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin keamanannya. Pengisian data dilakukan cukup satu kali saja saat awal pendaftaran *e-filling*, sehingga pada pelaporan pajak berikutnya Wajib Pajak tidak perlu memasukan kembali daftar harta dan penghasilan yang dimilikinya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Zulaikha (2012) dan Risal (2013).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan mempengaruhi minat perilaku penggunaan *e-filling*.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain keterbatasan waktu yang menyebabkan jumlah responden yang diambil sebagai sampel penelitian hanya 100 responden dari 130 kuesioner yang disebar, karena kuesioner yang dikembalikan tidak terdapat identitas yang jelas dan beberapa pertanyaan yang tidak dijawab oleh responden. Responden yang diambil pun hanya Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta-Cengkareng, artinya pengambilan sampel hanya dilakukan di satu ruang lingkup yang berada di KPP Pratama Jakarta-Cengkareng dan

hanya Wajib Pajak Orang Pribadi saja. Variabel independen dan dependen dalam penelitian ini terbatas pada persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan. Masih ada Wajib Pajak yang melaporkan SPT nya melalui manual dan tidak menggunakan *e-filling* jadi responden dalam penelitian ini tidak semuanya sudah menggunakan *e-filling*.

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan dalam penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, berikut ini beberapa saran berdasarkan hasil penelitian yang diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan terhadap pihak-pihak terkait seperti Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta-Cengkareng dan Wajib Pajak, serta dapat berguna untuk penelitian yang akan datang. Bagi penelitian berikutnya agar memperpanjang waktu penelitian dan memperluas populasi dalam penelitian yang tidak terbatas pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta-Cengkareng saja agar hasil penelitian yang diperoleh dapat digeneralisasikan dan pemilihan sampel dapat mempertimbangkan untuk memperluas cakupan responden jenis Wajib Pajak yang tidak hanya orang pribadi saja tapi Wajib Pajak Badan serta penambahan variabel lain yang sekiranya dapat memperjelas hasil penelitian. Masih banyak Wajib Pajak yang belum terbiasa dengan Teknologi Informasi maka disarankan Kantor Pelayanan Pajak terus melakukan pendampingan kepada Wajib Pajak atau dengan memberikan pelatihan. Direktorat Jenderal Pajak juga diharapkan untuk terus meningkatkan kinerja sistem sehingga dapat mengurangi terjadinya error pada sistem *e-filling*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Desmayanti, Esy. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filling oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime. *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol.1, No.1. Th.2012, Hal 1-12.
- Dewi, A.A Ratih Khomalyana. 2009. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Fidel. 2010. Konsultan Pajak: Berprofesi Seharusnya Berdasar Undang-undang Konsultan Pajak, Bukannya Berdasar Peraturan Menteri Keuangan. Jakarta: PT. Carofin Media.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi 5. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gita Gowinda Kirana, 2010, Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
- Husein, Umar. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Ed.11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lie, Ivana, dan Sadjiarto, Arja. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-filling, *Journal Tax & Accounting Review*, Vol.3, No.2. Th 2013. Hal.1-15
- Peraturan Menteri keuangan Nomor 101/PMK.010/2016. Tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak.
- Priyatno, Duwi. 2013. Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariante dengan SPSS, Cetakan I, Yogyakarta : Gava media.

- Resmi, Siti. 2015. Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Empat.
- Risal, C.Y, Laihad 2013, Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling bagi Wajib Pajak di Kota Manado. Jurnal EMBA, Vol.1, No.3, hal 44-51
- Sari, Diana. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung : PT Refika Adimata.
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Ed.19. Bandung: Alfabeta.
- Susyanti, Jeni dan Dahlan, Ahmad. 2015. Perpajakan untuk Praktisi dan Akademisi. Malang: Empatdua Media.
- Titis, Wina 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-filling. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Zulaikha, Nugroho, Adi, dan Rahman. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Satu). Diponegoro Journal Of Accounting. Vol.1 No 2.

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

[www.konsistensi.com](http://www.konsistensi.com)