

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Penggunaan *E-Filling* Wajib Pajak

(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru)

Nadya Zahti Marinca

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau
160301148@umri.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* wajib pajak orang pribadi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini Kesiapan Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Pengalaman, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel independen dan Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filling* Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel dependen. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tampan Pekanbaru dengan total sebanyak 311 responden. Data dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan angket kuesioner yang disebar di KPP Pratama Tampan Pekanbaru. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesiapan Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan variabel Pengalaman, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan pengujian secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-filling*. Temuan ini dapat menambah kontribusi kepada DJP sebagai metode alternatif untuk meningkatkan intensitas perilaku penggunaan *e-filling*. Peneliti hanya menggunakan variabel kesiapan teknologi, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman, pengetahuan perpajakan, serta kepuasan wajib pajak sehingga tidak menutup kemungkinan masih ada faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*.

Kata Kunci: Kesiapan Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Pengalaman, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepuasan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Dalam perkembangannya ternyata dalam pengaplikasiannya tidak berjalan sesuai yang diharapkan. Masih banyak kendala yang dihadapi berasal dari internal maupun eksternal serta masih kurangnya wajib pajak dalam menggunakan fasilitas tersebut. Berikut ini rasio penggunaan sistem *e-filling* oleh wajib pajak orang pribadi

**Tabel 1.1 Rasio Penggunaan Sistem *E-Filling*
Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi**

Uraian	2015	2016	2017	2018	2019
SPT Tahunan PPH WPOP	42,175	46,770	45,043	43,119	54,486
Jumlah WPOP Menggunakan <i>E-Filling</i>	14.372	31.292	38.437	38.934	27903
Rasio Penggunaan <i>E-Filling</i>	0.34	0.67	0.85	0.90	0.51

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Dari tabel 1.1 dapat dilihat dalam rasio penggunaan sistem *e-filling* oleh wajib pajak pribadi dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2020 di KPP Pratama Pekanbaru Tampan masih belum optimal dalam menggunakan sistem tersebut yang dilakukan oleh wajib pajak terdaftar. Penyebab sedikitnya dikarenakan sistem *e-filling* yang masih banyak memiliki kelemahan.

Kelemahan tersebut salah satunya adalah mengenai koneksi internet di Indonesia yang masih belum optimal. Ketika telah tiba waktu jatuh tempo untuk melaporkan SPT, banyak wajib pajak yang menggunakan *e-filing*, dengan begitu membuat koneksi internet menjadi *down* dan terganggu sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pelaporan SPT, kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam berpartisipasi terhadap penggunaan *e-filing*, wajib pajak memang malas melapor karena mereka merasa tidak mendapatkan manfaat dari pajak yang sudah dibayarkan ke negara, serta pola pikir wajib pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT lebih sulit dibandingkan dengan sistem manual dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan wajib pajak masih minim, sehingga kurangnya intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada wajib pajak baik wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi. Return yang rendah ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang telah dibuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas diberlakukannya *e-filing* oleh pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Intensitas merupakan kelanjutan dari minat (Intention) dimana minat adalah keinginan untuk melakukan perilaku.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari Wati Aris Astuti dan Angky Febriansyah, 2019 yang dimana peneliti menggunakan persepsi kemudahan sebagai variabel X dan intensitas penggunaan *e-filing* sebagai variabel Y sehingga penulis menambahkan variabel X yaitu Kesiapan Teknologi, Keamanan dan Kerahasiaan, Pengalaman, Pengetahuan Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Intensitas Perilaku Penggunaan *E-Filing* untuk Variabel Y.

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan acuan penelitian. Penelitian terkait berpengaruh atau tidaknya variabel Kesiapan Teknologi, Keamanan dan Kerahasiaan, Persepsi Kemudahan, Pengalaman, Pengetahuan Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Intensitas Perilaku Penggunaan *E-Filing* dapat dilihat dari hasil penelitian sebelumnya yakni oleh Rinda Wangsa Baru Harahap (2020), Dewi Noviari (2018), Daryatno Andreas Bambang (2017), Rajagukguk, Kurniawan (2017), Resky Wahyuni (2015) hasil penelitian menyatakan bahwa Kesiapan Teknologi, Keamanan dan Kerahasiaan, Persepsi Kemudahan, Pengalaman, Pengetahuan Perpajakan dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Penggunaan *E-Filing*. Artinya, semakin besar kegunaan dari sistem yang diterima atau digunakan oleh pengguna, maka semakin besar pula intensitas penggunaan sistem *e-filing*. Ketika wajib pajak yang sudah menggunakan sistem pelaporan SPT secara online sudah merasakan kepuasan dari sistem tersebut, maka intensitas perilaku penggunaan *e-filing* ini akan mengalami peningkatan.

TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Task Technology Fit (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995) dalam (Jogiyanto, 2007). Menurut Goodhue dan Thomson (1995) dalam Jogiyanto (2007) keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada pelaksanaan sistem tersebut, kemudahan bagi pemakai, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa model TTF merupakan suatu model komprehensif yang dibangun dari dua aliran penelitian yang saling melengkapi, yaitu sikap pemakai (*user attitude*) sebagai prediktor dari pemakaian (*utilization*) dan kesesuaian tugas-tugas teknologi (*task technology fit*) sebagai prediktor dari kinerja. Inti dari model gabungan ini disebut dengan *Technology to Performance Chain (TPC)* dapat dijelaskan bahwa suatu teknologi supaya mempunyai dampak positif pada kinerja

individual harus digunakan (*utilized*) dan sesuai (*fit*) dengan tugas-tugas yang mendukungnya. Prioritas TTF adalah interaksi antara tugas, teknologi, dan individu.

Theory of Planned Behavior (TPB), Persepsi ini dapat mencerminkan pengalaman masa lalu, antisipasi terhadap situasi yang akan datang, dan sikap terhadap norma-norma yang berpengaruh di sekitar individu. Ada beberapa tujuan dan manfaat dari teori ini, antara lain adalah untuk meramalkan dan memahami pengaruh-pengaruh motivasional terhadap perilaku yang bukan di bawah kendali atau kemauan individu sendiri. Ajzen (2005) mengidentifikasi faktor eksternal yang memengaruhi *attitude toward the behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control* ke dalam tiga kategori, yaitu Faktor personal, yang terdiri atas sikap secara umum, kepribadian, nilai hidup, emosi, dan inteligensi; Faktor sosial, yang terdiri atas usia, jenis kelamin, etnis, tingkat pendidikan, penghasilan, dan kepercayaan atau agama; Faktor informasi, yang terdiri atas pengalaman, pengetahuan, dan pemberitaan media massa. Esensi teori ini adalah proses berperilaku atau tindakan manusia salah satunya dipengaruhi tingkat pendidikan dan pemahaman sehingga individu mampu mengamati, menyelidiki, memercayai, dan mempunyai keinginan atau hasrat melekat dalam diri manusia yang kemudian berguna dalam proses pengambilan keputusan.

Teori Atribusi (Attribution Theory), Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Teori atribusi memandang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal menurut Robbins (1996) dalam Nurhayati (2013). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Hal ini merupakan atribusi internal. Sedangkan, perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dari faktor eksternal seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi ini merupakan atribusi eksternal.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak, Nomor PER-1/PJ/2014 pasal 1, *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat www.pajak.go.id atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Menurut Astrid (2016), terdapat 3 tahap yang harus dilalui oleh wajib pajak. 2 tahap pertama cukup dilakukan 1 kali, sementara 1 tahap harus dilakukan setiap kali wajib pajak menyampaikan SPT. Berikut adalah tahap – tahap *e-filling* :

- a. Tahap Permohonan *E-Fin*. *E-Fin* adalah kependekan dari *Electronic Filing Identification Number*. Ini adalah nomor identitas yang diterbitkan Ditjen Pajak bagi calon pengguna fasilitas *e-filling*. Pengajuan permohonan *e-fin* untuk wajib pajak orang pribadi harus dilakukan sendiri (tidak bisa diwakilkan atau dikuasakan kepada orang lain). Sedangkan untuk wajib pajak badan, pengajuan permohonan dilakukan oleh wakil pengurus yang ditunjuk mewakili badan.
- b. Tahap Pendaftaran. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *e-filling* dilakukan melalui situs <http://djponline.pajak.go.id>. Pendaftaran tersebut harus dilakukan paling lambat 30 hari sejak wajib pajak menerima *e-fin*.

- c. Tahap Penyampaian SPT
- d. Setelah log in pada situs <http://djponline.pajak.go.id> dengan menggunakan NPWP dan password yang dimiliki.

Penelitian yang dilakukan Dewi dan Noviani (2018) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku pengguna *e-filing*. Tingkat kesiapan teknologi mempengaruhi keinginan dalam menggunakan sistem informasi. Kesiapan teknologi informasi tersebut ada yang berasal dari dalam diri seseorang yaitu seberapa siap orang tersebut dalam menerima perkembangan teknologi informasi dan bersumber dari luar diri seseorang yaitu tentang seberapa siapnya teknologi informasi itu sendiri dan fitur-fitur yang ada di dalamnya untuk mendukung kelancaran suatu sistem (*e-filing*). Kemudian akan timbul minat untuk menggunakan sistem informasi *e-filing* apabila pada dasarnya pribadi individu bersedia menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H₁: Kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing wajib pajak orang pribadi.

Kemudahan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus menerus sehingga minat perilaku wajib pajak menggunakan *e-filing*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2015) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan secara signifikan dapat berpengaruh dalam menggunakan *e-filing*. Prakasa (2016) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

H₂: Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing wajib pajak orang pribadi.

Keamanan yang berarti wajib pajak akan terhindar dari resiko hilangnya data dan pencurian (*hacking*) data. Kemudian kerahasiaan berarti data atau informasi yang di dapat oleh wajib pajak tidak akan ada orang lain yang mengetahuinya dan dijamin kerahasiaannya. Penelitian yang dilakukan Dewi dan Noviani (2018) menemukan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku pengguna *e-filing*. Namun, Bella (2018) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Dalam melaporkan pajak melalui *e-filing*, wajib pajak akan memperoleh *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya.

H₃: Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing wajib pajak orang pribadi.

Pengalaman dalam suatu Teknologi Informasi (TI) dapat didefinisikan sebagai bentuk pengetahuan pengguna (*user*) yang diperolehnya ketika pengguna pernah menggunakan teknologi informasi tersebut sebelumnya. Wajib pajak dalam melaporkan SPT menggunakan *e-filing* memerlukan suatu pemahaman dalam menggunakan teknologi terutama internet, karena menggunakan *e-filing* melalui media *online*. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningtyas (2016) menyatakan bahwa pengalaman berpengaruh signifikan positif terhadap minat dalam penggunaan *e-filing*.

H₄: Pengalaman berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing wajib pajak orang pribadi.

Pengetahuan tentang pajak dapat meningkatkan niat wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa semakin tinggi pengetahuan pajak, semakin rendah kecenderungan bahwa seseorang akan menghindari pajak, dan semakin tinggi kecenderungan kepatuhan pajak (Eriksen & Fallan, 1996; Mohd-Rizal, 2010 dalam Tallaha, 2014). *E-filing* dikembangkan sebagai alternatif untuk menggantikan hard-copy berbasis kertas. Jika wajib pajak memiliki tingkat pengetahuan pajak yang rendah, mereka mungkin menolak untuk menggunakan sistem *e-filing*, wajib pajak dengan pengetahuan pajak yang cukup akan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk menggunakan *e-filing*.

H₅: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing wajib pajak orang pribadi.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan atau kegembiraan seseorang bahwa setelah membandingkan kinerja yang dirasakan ketika menggunakan *e-filing* dengan harapan yaitu tepat waktu dalam melaporkan pajak, menghemat biaya, memperoleh informasi yang dibutuhkan, memberikan tingkat kepuasan dalam pelayanan sistem dan informasi yang dihasilkan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan sistem *e-filing* sehingga dapat memberikan peningkatan penggunaan *e-filing*. Kepuasan wajib pajak memiliki hubungan sangat signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-filing*. Kepuasan pengguna akan memengaruhi penggunaan suatu sistem. Jika pengguna merasa tidak puas akan fasilitas yang diberikan oleh sistem *e-filing*, penggunaan sistem tidak tercapai. Dari penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah, Firmansyah, dan Novrida (2015) serta Oktaviani (2015) dinyatakan bahwa kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* berpengaruh positif pada minat menggunakan sistem *e-filing*.

H₆: Kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing wajib pajak orang pribadi.

Kesiapan Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Pengalaman, Pengetahuan Perpajakan, Kepuasan Wajib Pajak dalam konteks *e-filing* pada penelitian ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem oleh user akan tercapai. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Jadi dapat disimpulkan variabel kesiapan teknologi informasi, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman, pengetahuan perpajakan, serta kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muzdalifa (2016) menyatakan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kerumitan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kesiapan teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningtyas (2016) menyatakan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

H₇: Kesiapan teknologi informasi, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman, pengetahuan perpajakan, serta kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filling wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Jenis data penelitian ini bersifat survey dengan pendekatan kuantitatif, yaitu menganalisis fakta dan data-data yang menunjang keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan. Sumber data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui jawaban responden dari kuesioner (daftar pertanyaan). Penyebaran kuesioner dilakukan terlebih dahulu dengan mengajukan surat izin penelitian kepada KPP Pratama Senapelan. Setelah mendapat izin, maka diperbolehkan untuk penyebaran kuesioner. Dilakukan secara online via google form dan formatnya akan dikirimkan dalam bentuk website/ url ke sejumlah responden melalui via whats up. Setelah kuesioner terkumpul, selanjutnya data dianalisis untuk memperoleh keyakinan terhadap kevalidan atau tidaknya hasil yang diharapkan dengan mengeliminasi jawaban responden yang tidak memenuhi syarat sebuah kuesioner. Sedangkan data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu tingkat kesiapan teknologi informasi, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman, pengetahuan perpajakan, dan kepuasan wajib pajak. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tampan sebanyak 173.659 wajib pajak.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. Menurut Sekaran (2014) *convenience sampling* mengacu pada kumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan mudah tersedia. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan total responden 311 orang. Teknik Analisis Data yang digunakan yaitu Statistik Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedastisitas, Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Statistik F dan Uji T (Uji Secara Parsial) serta Koefisien Determinasi. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda (*Multiple Regression Analysis*) dengan alat bantu software SPSS versi 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 2. Hasil Normalitas Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		311
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,61682979
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,040
	Positive	,035
	Negative	-,040
Test Statistic		,040
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Berdasarkan hasil uji normalitas kolmogorov-smirnov pada tabel 4.15 diperoleh nilai signifikan $0,200 > 0,05$. Dapat diartikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kesiapan Teknologi Informasi	,775	1,291
Presepsi Kemudahan	,592	1,688
Keamanan dan Kerahasiaan	,598	1,671
Pengalaman	,857	1,167
Pengetahuan Perpajakan	,426	2,349
Kepuasan Wajib Pajak	,340	2,940

a. Dependent Variable: Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filling*

Berdasarkan hasil uji Multikolinearitas pada tabel 3 dapat dilihat bahwa VIF untuk seluruh variabel bebas < 10 dan begitu juga nilai tolerance $> 0,10$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas.

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,658 ^a	,433	,421	1,633

Berdasarkan tabel 4, besar Adjusted R square adalah 0,421 yang berarti bahwa variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 40%, sedangkan sisanya 60% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini.

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	5,110	1,005	
Kesiapan Teknologi Informasi	,014	,033	,021
Presepsi Kemudahan	-,025	,033	-,043
Keamanan dan Kerahasiaan	,027	,041	,037
Pengalaman	,221	,050	,207
Pengetahuan Perpajakan	,313	,051	,403
Kepuasan Wajib Pajak	,111	,046	,177

Dependent Variable: Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filling*

Konstanta sebesar 5,110 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, Y sebesar 5,110. Koefisien regresi variabel kesiapan teknologi informasi (X_1) sebesar 0,014 menunjukkan peningkatan terhadap variabel (Y) sebesar 0,014. Koefisien regresi variabel persepsi kemudahan (X_2) sebesar -0,025 menunjukkan penurunan terhadap variabel (Y) sebesar -0,025. Koefisien regresi variabel keamanan dan kerahasiaan (X_3) sebesar 0,027 menunjukkan peningkatan terhadap variabel (Y) sebesar 0,027. Koefisien regresi variabel pengalaman (X_4) sebesar 0,221 menunjukkan peningkatan terhadap variabel Y sebesar 0,221. koefisien regresi variabel pengetahuan perpajakan (X_5) sebesar 0,321 menunjukkan peningkatan terhadap variabel (Y) sebesar 0,321. Koefisien regresi variabel kepuasan wajib pajak (X_6) sebesar 0,111 menunjukkan peningkatan terhadap variabel (Y) sebesar 0,111.

Tabel 6. Hasil Uji T (Uji Secara Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,110	1,005		5,087	,000		
	Kesiapan Teknologi Informasi	,014	,033	,021	,423	,673	,775	1,291
	Presepsi Kemudahan	-,025	,033	-,043	-,759	,448	,592	1,688
	Keamanan dan Kerahasiaan	,027	,041	,037	,658	,511	,598	1,671
	Pengalaman	,221	,050	,207	4,429	,000	,857	1,167
	Pengetahuan Perpajakan	,313	,051	,403	6,088	,000	,426	2,349
	Kepuasan Wajib Pajak	,111	,046	,177	2,391	,017	,340	2,940

Pada tabel 6 dapat dilihat hasil Uji t antara variabel kesiapan teknologi informasi (X_1) terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (Y) bahwa t_{hitung} 0,423 > t_{tabel} 1,968 dan sig. 0,673 < 0,05. Artinya variabel kesiapan teknologi informasi (X_1) tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (Y). Maka dapat diambil kesimpulan hipotesis pertama (H_1) ditolak. Hal ini dikarenakan persepsi seseorang mengenai *e-filling* berbeda-beda karena masih ada wajib pajak yang kurang paham akan penggunaan *e-filling* karena masih minimnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan juga masih banyak wajib pajak yang tidak memiliki fasilitas yang memadahi untuk mengakses *e-filling* seperti jaringan internet ataupun perangkat pendukungnya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Yayang (2018), Devina dan Waluyo (2016) yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* wajib pajak orang pribadi.

Uji t antara persepsi kemudahan (X_2) terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (Y) bahwa t_{hitung} 0,759 > t_{tabel} 1,968 dan sig. 0,448 < 0,05. Artinya variabel persepsi kemudahan (X_2) tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (Y). Maka dapat diambil kesimpulan hipotesis kedua (H_2) ditolak. Hal ini disebabkan wajib pajak yang menganggap pemakaian sistem tersebut sulit untuk digunakan dalam melaporkan pajaknya, selain itu wajib pajak yang menggunakan sistem *e-filling* juga masih diwajibkan menyampaikan Induk

SPT secara manual dikarenakan belum adanya aturan telematika tentang keabsahan tanda tangan digital.

Uji t antara keamanan dan kerahasiaan (X_3) terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (Y) bahwa $t_{hitung} 0,658 > t_{tabel} 1,968$ dan $sig. 0,511 < 0,05$. Artinya variabel keamanan dan kerahasiaan (X_3) tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (Y). Maka dapat diambil kesimpulan hipotesis ketiga (H_3) ditolak. Hal ini disebabkan wajib pajak yang menganggap pemakaian sistem tersebut sulit untuk digunakan dalam melaporkan pajaknya, selain itu wajib pajak yang menggunakan sistem *e-filling* juga masih diwajibkan menyampaikan Induk SPT secara manual dikarenakan belum adanya aturan telematika tentang keabsahan tanda tangan digital.

Uji t antara pengalaman (X_4) terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (Y) bahwa $t_{hitung} 4,429 > t_{tabel} 1,968$ dan $sig. 0,000 < 0,05$. Artinya variabel pengalaman (X_4) berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (Y). Maka dapat diambil kesimpulan hipotesis keempat (H_4) diterima. Hal ini menunjukkan semakin banyak pengalaman yang dimiliki wajib pajak dalam menggunakan *e-filling* maka intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* meningkat. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Atik Kurniawati (2018) yang menyatakan variabel pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filling*. (Hasari, 2019) dan Yayang (2018) menyatakan jika pengalaman memiliki pengaruh terhadap intensitas wajib pajak menggunakan *e-filling*.

Uji t antara pengetahuan perpajakan (X_5) terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (Y) bahwa $t_{hitung} 6,088 > t_{tabel} 1,968$ dan $sig. 0,000 < 0,05$. Artinya variabel pengetahuan perpajakan (X_5) berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (Y). Maka dapat diambil kesimpulan hipotesis kelima (H_5) diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Djoko Supadmoko,dkk (2016) menyatakan variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*. Meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak serta melaporkan pajak tersebut. Jika Wajib pajak memiliki pengetahuan tentang perpajakan khususnya tentang *e-filling* sebagai sarana pelaporan maka wajib pajak akan menggunakannya.

Uji t antara kepuasan wajib pajak (X_6) terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (Y) bahwa $t_{hitung} 2,391 > t_{tabel} 1,968$ dan $sig. 0,017 < 0,05$. Artinya variabel kepuasan wajib pajak (X_6) berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* (Y). Maka dapat diambil kesimpulan hipotesis keenam (H_6) diterima. Hal ini menunjukkan semakin banyak rasa puas yang dirasakan wajib pajak dalam menggunakan *e-filling* maka intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* meningkat. Kepuasan wajib pajak dapat diartikan sebagai keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi atau dalam arti lain kepuasan merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Rochmatull Anisa dan Dwi Suprajitno (2020), Nurjannah (2017) yang menyatakan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filling*.

KETERBATASAN

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu objek penelitian yang digunakan hanya di KPP Pratama Tampan tidak mencakup seluruh KPP di kota Pekanbaru, hanya menggunakan variabel kesiapan teknologi, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman, pengetahuan perpajakan, serta kepuasan wajib pajak sehingga tidak menutup kemungkinan masih ada faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*, dan hanya mengambil sampel dari wajib pajak tertentu yaitu wajib pajak orang pribadi. Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya adalah dapat melakukan penelitian pada KPP lainnya di wilayah Riau, sehingga hasil dapat digeneralisasikan untuk lingkup yang lebih luas, dapat meneliti variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling*, juga pemilihan sampel dapat dipertimbangkan untuk memperluas cakupan responden jenis wajib pajak yang tidak hanya orang pribadi saja tetapi juga wajib pajak badan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kesiapan teknologi informasi, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* wajib pajak orang pribadi sedangkan pengalaman, pengetahuan perpajakan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* pada wajib pajak di wilayah KPP Pratama Tampan, serta kesiapan teknologi informasi, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman, kepuasan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Tampan, artinya semakin tinggi kesiapan teknologi informasi, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, pengalaman, serta kepuasan wajib pajak terhadap *e-filling* maka akan semakin tinggi pula intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filling* pada wajib pajak orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmat, Z. (2010). Theory of Planned Behavior, Masihkah Relevan. Available: <http://zakarija.staff.umm.ac.id/files/2010/12/Theory-of-Planned-Behavior-Masihkah-relevan1.pdf>. Diakses tanggal 08 Agustus 2019.
- Andi. (2018). Kemampuan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan *E-Filling*. *JEQU* Hal 174-211.
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Khul & J. Beckmann, Eds. Action control: From cognition to behavior (pp.11-39). New York: Springer-Verlag.
- Ajzen, I. 2005. *Attitudes, Personality and Behavior*, (2nd edition). Berkshire, UK: Open University Press-McGraw Hill Education.
- Amoroso, Gardner. 2004. Kajian mengenai perilaku penggunaan internet dalam sistem informasi dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*.
- Anisa, Rochmatul., dan Dwi Suprajitno. 2020. Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak di kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*. Hal 595-609.
- Astuti, Wati Aris., dan Angky Febriasnyah .2019. Intensitas Penggunaan *E-Filling* Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dipengaruhi Persepsi Kemudahan Penggunaan *E Filling* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Instansi Swasta Di Bandung) . *Jurnal Riset Akuntansi. Universitas Komputer Indonesia*. Vol 11 No. 2. 2 Oktober 2019.
- Aulia Dyanrosi, 2015. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan *E-Filing*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Brawijaya. Vol. 4, No. 2. ISSN 2442-6962

- Aryani, R. I. (2020, Maret). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Badan Dalam Penggunaan *E-Filling* SPT (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima). *REKAN*, 1, 1.
- Astuti, W. A., dan Febriansyah, A. (2019). Intensitas Penggunaan *E-Filling* Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dipengaruhi Persepsi Kemudahan Pengguna *E-Filling* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Instansi Swasta di Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi*. Hal 59-71.
- Bella, Y. R. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan *e-Filling* (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Surakarta dan Karanganyar) (Universitas Muhammadiyah Surakarta). 17.
- Daryatno, Andreas Bambang. 2017. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filling* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Jakarta Barat. Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 1, No. 1, April 2017, Hal. 97-106. ISSN 2579-6224, ISSN-L 2579-6232.
- Desmayanti, Esy. 2012. Faktor-faktor yang mempengaruhi Penggunaan Fasilitas e-filing Oleh Wajib Pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara Online dan Realtime. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Dewi, M. A. (2019, Maret). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Tingkat Lesiapan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filling*. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen (JSAM)*. 1, 3.
- Dewi, Putu Dessy Kurnia., dan Noviyari, Naniek. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filling* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol 22.3 Maret (2018)*. ISSN: 2302-8556.