

**ANALISIS MINAT PENGGUNAAN LAYANAN *E-FILING* OLEH WAJIB PAJAK MELALUI PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* DI KPP PRATAMA PURWAKARTA**

***ANALYSIS OF TAX PAYERS'S INTENTION TO USE E-FILING BY USING TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) APPROACH AT KPP PRATAMA PURWAKARTA***

Sri Widiyanesti<sup>1</sup> dan Mochamad Reno Reynaldi<sup>2</sup>

<sup>1,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung.

<sup>1</sup>widiyanesti.sri@gmail.com, <sup>2</sup>mochrenoreynaldi@gmail.com

**Abstrak**

Kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan syarat utama bagi penerimaan pajak yang optimal. Sejak tanggal 1 Februari 2012, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menyediakan layanan yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT, yaitu melalui layanan e-Filing. Tingkat penerimaan user terhadap suatu teknologi baru merupakan hal yang perlu diperhatikan Teknologi yang memiliki kegunaan (*perceived of usefulness*) dan kemudahan pengoperasian (*perceived ease of use*) akan mempengaruhi sikap (*attitude towards us*) user yang kemudian akan mempengaruhi minat (*intention to use*) user dalam menggunakan teknologi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *perceived of usefulness (PU)* dan *perceived ease of use (PEOU)* dapat mempengaruhi *attitude towards use (ATU)* yang kemudian akan mempengaruhi *intention to use (ITU)* layanan e-Filing oleh wajib pajak di KPP Pratama Purwakarta.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, melibatkan 20 indikator yang akan dianalisis dengan teknik analisis Partial Least Squares (PLS) dengan menggunakan bantuan software SmartPLS 2.0. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 123 responden dengan teknik purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase tanggapan responden mengenai PU dari e-Filing yaitu sebesar 83,42% yang berarti sangat setuju, PEOU sebesar 78,05% yang berarti sangat setuju, ATU sebesar 80,13% yang berarti sangat setuju, dan ITU sebesar 79,32% yang berarti sangat setuju. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa PU dan PEOU memiliki pengaruh positif ATU serta ATU memiliki pengaruh positif terhadap ITU. Pemeliharaan (*maintenance*) secara teratur dan berkala perlu dilakukan untuk mempertahankan kualitas layanan dari aspek kegunaan layanan e-Filing. Selain itu, penambahan fitur-fitur interaktif pada e-Filing akan sangat bermanfaat dalam meningkatkan minat penggunaan e-Filing.

Kata kunci: *attitude towards use, e-Filing, intention to use, perceived ease of use, perceived of usefulness, technology acceptance model.*

**Abstract**

*An obedience of a taxpayer in reporting their tax return is the main requirement of having an optimal tax income. Since 2012 on February 1<sup>st</sup>, Directorate General of Taxation (DGT) established their new technology called e-Filing, to provide a facility for the taxpayer so that they can report their tax return a lot more easier. User acceptance of a new technology has become something to be noted. A new technology that have usefulness and ease of use will influence an attitude towards use, then it will has an influence to intention to use the technology. The purpose of this research is to find out how the perceived of usefulness (PU) and perceived ease of use (PEOU) has an influence to attitude towards use (ATU) and how ATU has an influence to intention to use (ITU) e-Filing used by taxpayer at KPP Pratama Purwakarta.*

*This research have 20 indicators and using questionnaires to obtain the data. The descrip-*

*tive statistical analysis and Partial Least Squares (PLS) are used as the method to process the data which is collected in this research. 123 respondents are involved by using purposive sampling method.*

*The result of this research shows that the respondent's perception on PU is at 83,42% which is strongly agree, PEOU is at 78,05% which is strongly agree, ATU is at 80,13% and ITU is at 79,32% which is strongly agree for both of them. This research also shows that PU and PEOU have positive influences to ATU and ATU has positive influence to ITU. It is necessary that the e-Filing needs a regular maintenance to maintain the quality of the usefulness of the e-Filing. Furthermore, the features of e-Filing needs to be developed by adding some interactive features, so that it will increase the intention of users to use e-Filing.*

*Keywords: attitude towards use, e-Filing, intention to use, perceived ease of use, perceived of usefulness, technology acceptance model.*

## 1. Pendahuluan

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT merupakan syarat utama bagi tercapainya target penerimaan pajak dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh seorang wajib pajak. Namun, faktanya hingga saat ini tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT masih rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan upaya untuk memudahkan para wajib pajak dalam melaporkan SPT, yaitu dengan menyediakan layanan *e-Filing*.

*E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui *website* DJP atau penyedia jasa aplikasi. Tujuan utama dibuatnya layanan ini yaitu untuk membantu para wajib pajak dalam melaporkan SPT secara elektronik atau melalui internet sehingga kegiatan pelaporan SPT dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat membantu upaya penghematan biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu.

Meskipun tujuan utamanya adalah untuk memudahkan para penggunanya, layanan *e-Filing* tersebut harus dapat diukur untuk dapat mengetahui apakah manfaat dari layanan tersebut sudah dapat dirasakan oleh para penggunanya atau belum. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat penerimaan teknologi *e-Filing*, maka cara yang dapat digunakan yaitu melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use* dapat mempengaruhi *attitude towards use*, dan *attitude towards use* dapat mempengaruhi *intention to use e-Filing* (Raida dan Neji, 2013).

## 2. Landasan Teori dan Metodologi

Menurut Task Force on Management Technology (1987) manajemen teknologi didefinisikan sebagai sebuah proses yang didalamnya terdapat perencanaan, pengarahan, pengendalian dan koordinasi antara pengembangan dan pengimplementasian dari kapabilitas teknologi dalam membentuk dan mencapai tujuan strategis dan operasional suatu organisasi (Zaidi dan Othman, 2011). Untuk mendukung tercapainya tujuan dari organisasi diperlukan adanya sebuah sistem. Mcleod (2004) mendefinisikan sistem sebagai sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan (Darmawan dan Fauzi, 2013). Selain itu sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan/grup dari bagian/komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu (Susanto, 2002). Suatu sistem/teknologi baru akan sangat berguna dan bermanfaat apabila dapat diterapkan dan diterima oleh penggunanya. Sistem/teknologi tersebut harus dapat diukur tingkat penerimaannya agar dapat diketahui apakah sistem/teknologi tersebut layak untuk dipertahankan dan dikembangkan.

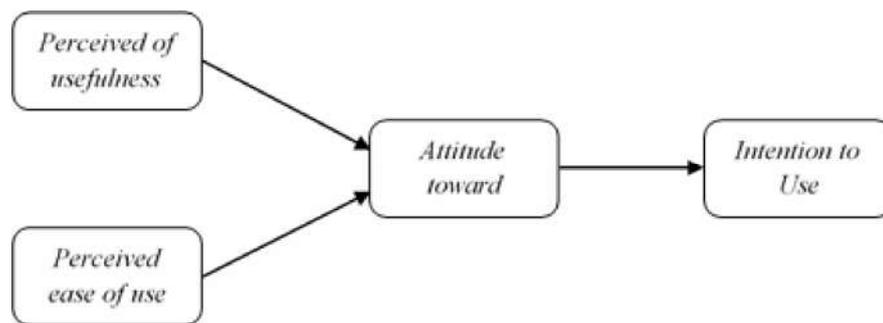
Menurut Landry (2006) model TAM telah banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk mengetahui reaksi pengguna terhadap sistem informasi (Arifianto, 2013). Todd dan Taylor (1995) menyebutkan bahwa model TAM dapat memprediksi determinan-determinan dari penerimaan suatu sistem. Model TAM juga dapat menjelaskan berhasil

atau tidaknya suatu adopsi dari suatu teknologi baru (Raida dan Neji, 2013).

TAM menggunakan *Theory of Reasoned Action* (TRA) sebagai dasar teoritis untuk menspesifikasikan hubungan kausal antara dua kunci kepercayaan yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan persepsi kegunaan (*usefulness*), sikap pengguna (*user's attitude*), niat (*intentions*) dan perilaku adopsi komputer (*actual computer adoption behavior*) (Davis et.al, 1989). *Theory of Reasoned Action* (TRA) merupakan model pembelajaran yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980) mengenai determinan-determinan dari niat perilaku secara sadar (Davis et.al, 1989). Berdasarkan TRA, performa seseorang dari perilaku spesifik ditentukan oleh *Behavioral Intention* (BI) untuk melakukan perilaku, BI ditentukan oleh *Attitude* (A) dan *subjective norm* (SN) terkait dengan perilaku.

Fokus utama dari model pendekatan TAM yaitu pada persepsi *ease of use* dan *usefulness* sebagai determinan penggunaan daripada faktor eksternal yang berdampak terhadap determinan tersebut. Menurut Davis (1989) persepsi *ease of use* merupakan tingkat dimana keyakinan seseorang yang menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha, sedangkan persepsi *usefulness* merupakan tingkat dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan produktivitasnya (Ellitan dan Anatan, 2009).

Model penelitian ini merupakan adopsi dari model penelitian Raida dan Neji pada tahun 2013 yang berdasarkan kepada asumsi bahwa penerimaan suatu sistem informasi ditentukan oleh minat atau niat (*intentions*) dalam menggunakan sistem tersebut dimana niat tersebut dipengaruhi oleh sikap (*attitude*) individu dalam menggunakan suatu sistem informasi dan sikap yang dipengaruhi oleh kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan pengoperasian (*ease of use*) sistem tersebut. Gambar 1 merupakan kerangka penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yang terdiri dari *perceived of usefulness* (X1) dan *perceived ease of use* (X2) sebagai variabel eksogen. *Attitude toward use* sebagai variabel intervening (Y), dan *intention to use* (Z) sebagai variabel endogen. *Perceived of usefulness* yaitu tingkat dimana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem akan memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan tertentu. *Perceived ease of use* yaitu tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. *Attitude toward use* yaitu perasaan positif atau negatif dalam melakukan perilaku yang ditetapkan dalam menggunakan suatu sistem dan *Intention to use* yaitu tingkat dimana seseorang merencanakan secara sadar untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku spesifik di masa depan (Davis et.al, 1989). Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Hipotesis Penelitian	
H <sub>1</sub>	<i>Perceived of usefulness</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>attitude toward use e-Filing</i>
H <sub>2</sub>	<i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>attitude toward use e-Filing</i>
H <sub>3</sub>	<i>Attitude toward use</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>intention to use e-Filing</i>

Tabel 1. Hipotesis Penelitian

### 3. Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Berdasarkan masalah yang dirumuskan, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal karena dalam penelitian ini peneliti bertujuan untuk menjelaskan hubungan yang bersifat sebab akibat dimana terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel depend-

en (variabel yang dipengaruhi) (Sugiyono, 2014: 93). Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *purposive sample* dengan jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 123 responden yang merupakan seorang wajib pajak orang pribadi golongan karyawan yang terdaftar sebagai pengguna aktif layanan *e-Filing* di KPP Pratama Purwakarta. Sampel sebanyak 123 responden diperoleh berdasarkan perhitungan rumus penarikan sampel melalui pendekatan Slovin dengan tingkat *error* sebesar 10%.

Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder dimana data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara sedangkan data sekunder diperoleh melalui peneitian kepustakaan seperti penelitian terdahulu, website resmi objek penelitian, dsb. Skala pengukuran menggunakan skala likert dengan skala penilaian 4 poin. Total pertanyaan yang dicantumkan dalam kuesioner penelitian yaitu sebanyak 20 item pertanyaan. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan *Partial Least Square (PLS)* untuk dapat mengetahui pengaruh antara *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *attitude towards use* dan *attitude towards use* terhadap *intention to use*.

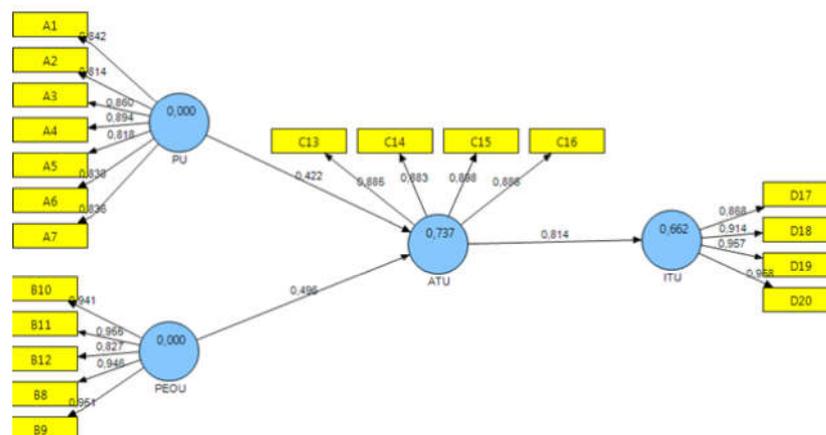
Berdasarkan tanggapan dari responden terhadap *perceived of usefulness* dari layanan *eFiling*. Untuk variable *perceived of usefulness* terdapat 83,42% tingkat persetujuan responden mengenai variabel *perceived of usefulness* pada layanan *e-Filing* sehingga dapat dikatakan bahwa responden sangat setuju dengan adanya persepsi kegunaan (manfaat) dalam layanan *e-Filing*. Tabel 3 berikut ini merupakan hasil dari analisis statistik deskriptif. variabel *perceived ease of use* terdapat 78,05% tingkat persetujuan responden mengenai variabel *perceived ease of use* pada layanan *e-Filing*. Sehingga dapat dikatakan bahwa responden merasa sangat setuju dengan adanya persepsi kemudahan dalam layanan *e-Filing*. variabel *attitude towards use* terdapat 80,13% tingkat persetujuan responden mengenai variabel *attitude towards use* pada layanan *e-Filing*. Sehingga dapat dikatakan responden sangat menyukai untuk mempergunakan layanan *e-filling*. Untuk variable *intention to use* berada pada 79,32% yang artinya responden selalu menggunakan *e-filling*. Tanggapan responden dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3  
Tanggapan Responden

Variabel	Persentase	Kategori
<b>Perceived of usefulness (X<sub>1</sub>)</b>	83,42%	Sangat Setuju
<b>Perceived ease of use (X<sub>2</sub>)</b>	78,05%	Sangat Setuju
Variabel	Persentase	Kategori
<b>Attitude toward use (Y)</b>	80,13%	Sangat Setuju
<b>Intention to Use (Z)</b>	79,32%	Sangat Setuju

Teknik analisis berikutnya yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis PLS. Gambar 2 berikut ini merupakan hasil uji model pengukuran (*Outer Model*). Dengan teknik analisis ini didapatkan hubungan setiap indikator dengan variable latennya. Uji *convergent validity* akan terpenuhi apabila nilai *factor loading* pada masing-masing indikator > 0.5 (Wiyono, 2011 dan Ghozali, 2011). Berdasarkan hasil yang ditunjukkan diagram outer model dapat diketahui bahwa seluruh indikator yang digunakan valid karena memiliki nilai *factor loading* > 0.5. Oleh karena itu, seluruh indikator yang digunakan pada penelitian ini telah memenuhi syarat *convergent validity*.

Gambar 2  
Path Diagram Outer Model dengan Smart-PLS 2.0



Indikator digunakan dinyatakan valid pada uji *discriminant validity* apabila nilai *factor loading* yang dimiliki merupakan nilai tertinggi kepada variabel yang dituju dibandingkan dengan *loading factor* kepada variabel lainnya. Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 5, Seluruh indikator yang dinyatakan valid. Nilai *factor loading* yang dimiliki merupakan nilai tertinggi pada variabel yang telah ditentukan dibandingkan dengan *loading factor* pada variabel lainnya maka indikator dinyatakan valid.

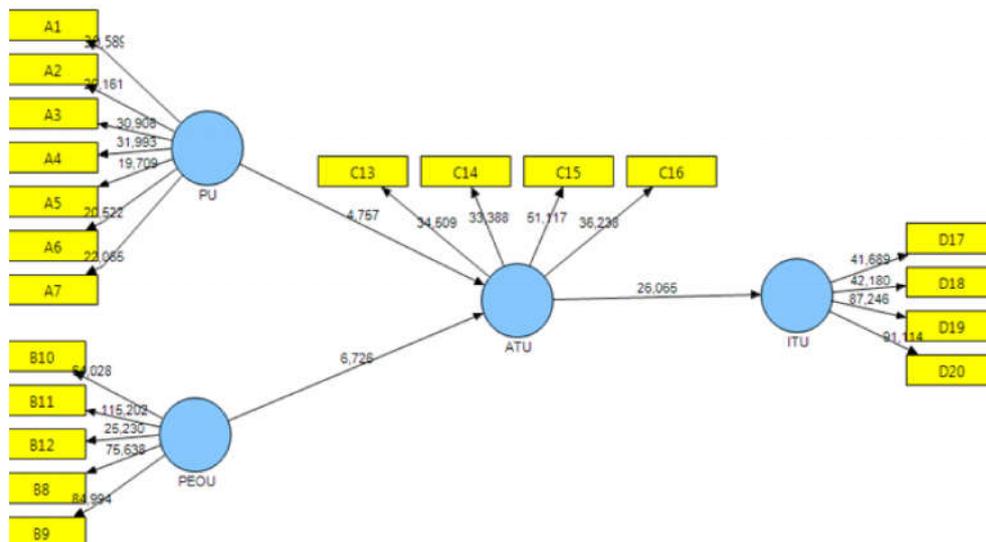
Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* yang terdapat pada masing-masing variabel. Setiap variabel dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability*  $\geq 0.70$  dan nilai *cronbach alpha*  $> 0,7$  (Wiyono, 2011 dan Ghozali, 2011).

Variabel	Composite Reliability	Cronbachs Alpha	Kesimpulan
X <sub>1</sub>	0,712	0,932	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,856	0,957	Reliabel
Y	0,788	0,911	Reliabel
Z	0,856	0,943	Reliabel

Tabel 6

Hasil Uji Reliabilitas

Seluruh variabel yang dinyatakan reliabel karena nilai yang ada telah memenuhi syarat yaitu seluruh nilai *composite reliability* variabel yang digunakan telah melebihi nilai 0,7 dan seluruh variabel memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Selanjutnya, diperlukan uji model struktural (*inner model*) untuk menguji hipotesis penelitian. Berikut ini hasil ujinya.



Gambar 3

Path Diagram Inner Model

Pengujian hipotesis menggunakan *one-tailed test* dengan tingkat  $\alpha = 5\%$ . Nilai t kritis dari  $\alpha = 5\%$  yaitu 1,658 sehingga apabila nilai t hitung  $>$  t kritis maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antar variabel. Hasil t hitung dari variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 7.

Hubungan Variabel	t hitung	Koefisien Parameter	Nilai t kritis	Kesimpulan
X <sub>1</sub> → Y	4,757	0,422	1,658	H <sub>0</sub> ditolak
X <sub>2</sub> → Y	6,726	0,496	1,658	H <sub>0</sub> ditolak
Y → Z	26,065	0,814	1,658	H <sub>0</sub> ditolak

Tabel 7

Hasil t Hitung Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan oleh tabel 7, maka hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 8.

Hipotesis Penelitian		Hasil
H <sub>1</sub>	<i>Perceived of usefulness</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>attitude toward use e-Filing</i>	<b>Diterima</b>
H <sub>2</sub>	<i>Perceived ease of use</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>attitude toward use e-Filing</i>	<b>Diterima</b>
H <sub>3</sub>	<i>Attitude toward use</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>intention to use e-Filing</i>	<b>Diterima</b>

Besaran pengaruh variabel laten laten eksogen terhadap variabel intervening dan variabel intervening terhadap variabel laten endogen dapat dilihat melalui nilai R<sup>2</sup>. Hasil dari perhitungan melalui *SmartPLS 2.0* menunjukkan nilai R<sup>2</sup> sebagai berikut.

Tabel 8

Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Nilai R <sup>2</sup>	Persentase
X1 → Y	0,737	73,7%
X2 → Y	0,737	73,7%
Y → Z	0,662	66,2%

Tabel 9

Hasil Perhitungan Nilai R<sup>2</sup>

Tabel 9 menunjukkan besaran nilai R<sup>2</sup> yang memiliki penjelasan sebagai berikut.

- 1) Variabel *attitude towards use* dipengaruhi oleh variabel *perceived of usefulness* sebesar 73,7% sedangkan sisanya yaitu sebanyak 26,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati pada penelitian ini.
- 2) Variabel *attitude towards use* dipengaruhi oleh variabel *perceived ease of use* sebesar 73,7% sedangkan sisanya sebanyak 26,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati pada penelitian ini.
- 3) Variabel *intention to use* dipengaruhi oleh variabel *attitude towards use* sebesar 66,2% sedangkan sisanya yaitu sebanyak 33,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati pada penelitian ini.

#### 4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Perceived of usefulness* dari layanan *e-Filing* memiliki tingkat persetujuan responden sebanyak 83,42%. variabel *perceived ease of use* memiliki tingkat persetujuan responden sebanyak 78,05%. Variabel *Attitude towards use* dan *intention to use* wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*, masing-masing memiliki tingkat persetujuan responden sebesar 80,13% dan 79,32%. Keseluruhan variabel berada pada kategori tingkat persetujuan sangat setuju.

Selain itu berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa *Perceived of usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *attitude towards use* serta *attitude towards use* memiliki pengaruh positif terhadap *intention to use*.

Beberapa saran yang dapat diusulkan yaitu agar kualitas *e-Filing* pada aspek proses pelaporan SPT yang lebih cepat dapat terus dipertahankan. Selain itu, fitur-fitur dalam *e-Filing* hendaknya dikembangkan agar fitur-fitur tersebut lebih interaktif. Untuk penelitian berikutnya, dapat dilakukan penelitian mengenai kualitas *e-filing* untuk beberapa daerah di Indonesia serta memperhatikan faktor lainnya sebagai interfening untuk melihat pengaruh minat penggunaan *users* terhadap suatu sistem.

#### Daftar Pustaka

- Raida, Regaieg dan Bouslama, Neji. 2013. *The Adoption of The E-Banking: Validation of the Technology Acceptance Model. Technology and Investment, 4, 197-203*. Tunisia: Institute of Management Sciences
- Zaidi, Mohammad Faizal Ahmad dan Othman, Siti Norezam. 2011. *Exploring the Concept of Technology Management through Dynamic Capability Perspective*. International Journal of Business and Social Science. Vol. 2 No. 5. Universiti Utara Malaysia
- Darmawan, Deni dan Kunkun Nur Fauzi. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

- Susanto, Azhar 2002. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangannya*. Bandung: Lingga Jaya.
- Arifianto, S. 2013. *Dinamika Perkembangan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Serta Implikasinya di Masyarakat*, S. Arifianto (editor) –Ed. 1 – 1/Jakarta: Media Bangsa.
- Davis et.al. 1989. *User Acceptance of Computer Technology: a Comparison of Two Theoretical Models*. Management Science. Vol. 35 No. 8. USA.
- Ellitan, Lena, dan Anatan, Lina. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS dan Smart PLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ghozali, I. (2011). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square-PLS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

