

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN SIKAP
PENGUNAAN TERHADAP MINAT PERILAKU PENGGUNAAN BILLING SYSTEM
(STUDI PADA WAJIB PAJAK KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MALANG UTARA)**

Agus Andrian

Kertahadi

Heru Susilo

Program Studi Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas

Brawijaya,

Email: 105030400111092@mail.ub.ac.id

Abstract

This research uses TAM as a basic model of hypothesis. The variable which are use in this research is perceived usefulness, perceived ease of use, attitude towards, and behavioral intention. The goal is to know perceived usefulness, perceived ease of use, and attitudes towards the use of the taxpayer's interest to use the Billing System . This research uses descriptive method quantitative approach. Data collection is done using random sampling techniques. The data used are primary data obtained by using a questionnaire. The subject of this research is the taxpayer listed on KPP Pratama North Malang. The sample used in this research amounted 100 respondents and data analysis using SPSS program version 21.0. The result of this research indicates that all the hypothesis are accepted. The first hypothesis shows that Perceived ease of use significantly influential to perceived usefulness. The second hypothesis shows that perceived usefulness significantly influential to attitude towards. The third hypothesis shows that perceived ease of use significantly influential to attitude towards. The fourth hypothesis shows that attitude towards significantly influential to behavior intention. The fifth hypothesis shows that perceived usefulness significantly influential to behavioral intention.

Keywords: Billing System, Technology Acceptance Model (TAM), Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward, Behavioral, Intention

PENDAHULUAN

Sebagian besar negara di dunia menjadikan pajak sebagai tulang punggung untuk membiayai roda pemerintahan. Indonesia turut menjadikan pajak sebagai tulang punggung untuk membiayai roda pemerintahan. Kebutuhan Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) yang terus meningkat setiap tahun tentu perlu diimbangi penerimaan pajak yang terus meningkat pula. Meningkatnya beban APBN yang ditanggung oleh sektor pajak menyebabkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus memperbaiki kinerjanya guna dapat memaksimalkan pendapatan negara di sektor pajak.

Salah satu wujud nyata yang dilakukan adalah dengan melakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan juga memperhatikan perkembangan era globalisasi yang berlangsung begitu cepat, tidak terkecuali dalam hal perkembangan teknologi informasi. Salah satu wujud penerapan teknologi informasi dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak adalah penerapan uji coba *Billing System* dalam proses pembayaran pajak. Pada bulan Maret 2011 Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 60/PMK.05/2011. Peraturan tersebut berisi tentang Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem

Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) dalam Sistem Modul Penerimaan Negara sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 204/PMK.05/2011. Tanggal 29 Desember 2011, Direktorat Jenderal Pajak melalui Dirjen Pajak mengeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-47/PJ/2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) dalam Sistem Penerimaan Negara untuk lebih menjelaskan tentang tata cara pelaksanaan uji coba *Billing System*.

Billing System adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta billing, pembuatan kode billing, pembayaran berdasarkan kode billing dan rekonsiliasi billing dalam sistem modul penerimaan negara. Saat ini *Billing System* masih dalam proses uji coba. Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara mulai ditunjuk sebagai peserta uji coba *Billing System* sejak awal tahun 2013 tepatnya setelah Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Jenderal Pajak Nomor KEP-09/PJ/2013 Tentang Penunjukan Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak Dalam Rangka Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Dalam Sistem Modul Penerimaan Negara. Walaupun peraturan tersebut sudah dibuat sejak tahun

2011 dan diterapkan di KPP Malang Utara pada tahun 2013, namun belum semua masyarakat mengetahui tentang *Billing System*. Hal tersebut berpengaruh terhadap penggunaan *Billing System* oleh Wajib Pajak yang menjadi objek dalam proses uji coba ini.

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Malang Utara sampai dengan bulan Juni 2013, dari 72.212 Wajib Pajak yang terdaftar hanya 16 Wajib Pajak yang menggunakan *Billing System*. Masih sangat minimnya Wajib Pajak dalam menggunakan *Billing System* disebabkan Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pembayaran pajaknya dan sosialisasi yang masih sangat minim dari pihak Direktorat Jenderal Pajak. Pola pikir dari Wajib Pajak yang masih menganggap penggunaan *Billing System* dalam proses pembayaran pajak akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual diperkirakan menjadi salah satu faktornya, padahal pembayaran pajak secara *Billing System* memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak.

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 informasi dapat diukur dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

"*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*)" (Davis 1989:320). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem

dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Billing System yang masih dalam proses uji coba menjadi alasan utama mengapa penelitian mengenai perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *Billing System* ini dibuat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mencari pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan sikap penggunaan terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan *Billing System*.

TINJAUAN TEORI

Perpajakan

Tjahjono dan Husein (2005:2) berpendapat bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan dari sektor partikuler ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (*tegen prestatie*) yang langsung ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Menurut Munawir (2005:3) Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Menurut Waluyo (2011:17) sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi 3 bagian yaitu *Official Assessment system*, *Self Assessment system*, dan *Withholding system*. *Official Assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terhutang. *Self Assessment system* merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. *Withholding system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terhutang oleh Wajib Pajak.

Tinjauan Umum Persepsi

Menurut Robbins (2006:169) Persepsi adalah proses yang digunakan individu mengelola dan menafsirkan kesan indera mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka. Meski demikian

apa yang dipersepsikan seseorang dapat berbeda dari kenyataan yang obyektif.

Menurut Notoatmodjo (2005:25), ada banyak faktor yang akan menyebabkan stimulus masuk dalam rentang perhatian seseorang. Faktor tersebut dibagi menjadi dua bagian besar yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor yang melekat pada objeknya, sedangkan faktor internal adalah faktor yang terdapat pada orang yang mempersepsikan stimulus tersebut.

Teknologi Informasi

Information Technology Association of America, dalam Sutarman (2009:13) mendefinisikan teknologi informasi sebagai suatu studi, perencanaan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer. Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan, dan memperoleh informasi secara aman.

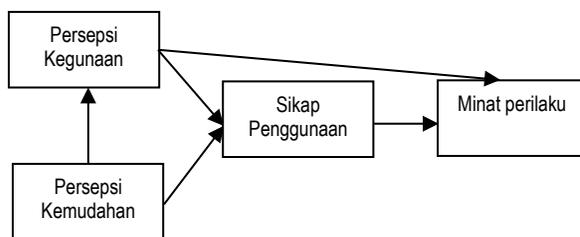
Teknologi dipandang sebagai alat yang digunakan oleh individu dalam membantu melaksanakan tugas agar lebih mudah. Dalam konteks sistem informasi, teknologi menunjukkan sistem komputer (perangkat keras, perangkat lunak dan data) dan dukungan bagi pengguna (pelatihan dan bantuan) yang disediakan untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas. Dalam kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi, terdapat dua teori yang mendasar yaitu: *multilevel theory* yang dikembangkan oleh Burton-Jones dan Gallivan (2004) dan *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975).

Technology Acceptance Model (TAM)

Model Penerimaan Teknologi (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Teori yang sangat berpengaruh ini pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1986) yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein (1980).

konstruk TAM yang dibuat oleh Davis (1989), yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap (*attitude*), minat perilaku (*behavioral intention*), penggunaan senyatanya (*actual use*). Pada penelitian ini

konstruk yang digunakan hanya sampai minat perilaku. Hal ini disebabkan karena masih sangat minimnya Wajib Pajak yang menggunakan *Billing System*, yang menyebabkan tidak memungkinkannya konstruk penggunaan senyatanya untuk diuji.



Gambar 1 : Technology acceptance Model (TAM)
Sumber: Davis, Bagozzi, dan Warshaw, (1989) dalam Hartono (2007:11)

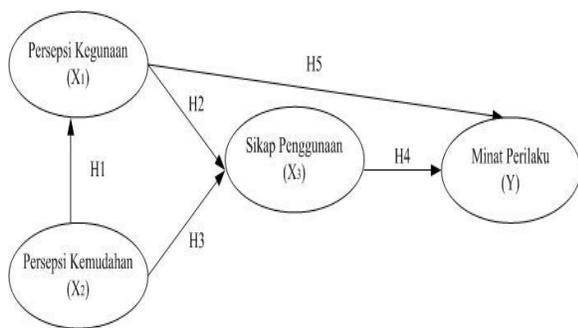
Billing System

Setiap Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan usaha selain bendahara pemerintah dapat membayarkan pajak terhutangnnya secara elektronik. Hal ini dapat dilakukan karena Kementerian Keuangan sedang melakukan uji coba sistem pembayaran pajak yang disebut *Billing System*. *Billing System* merupakan cara pembayaran pajak di mana Wajib Pajak sebelum melakukan pembayaran melalui Bank/Pos Persepsi harus melakukan penginputan data pembayaran terlebih dahulu disitus yang sudah disediakan Direktorat Jenderal Pajak.

Seluruh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Indonesia turut serta dalam pelaksanaan uji coba penerapan sistem pembayaran pajak secara elektronik (*Billing System*) sejak 12 April 2013. Hal ini sesuai dengan Keputusan Jenderal Pajak Nomor KEP - 359/PJ/2013 Tentang Penunjukan Kantor Pelayanan Pajak dan Wajib Pajak Dalam Rangka Uji Coba Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*Billing System*) Dalam Sistem Modul Penerimaan Negara. Penerapan *Billing System* diharapkan akan mempermudah Wajib Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memastikan jumlah pajak yang telah disetorkan oleh Wajib Pajak dan mempermudah proses pembayaran pajak jika dibandingkan dengan sistem lama yang menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) dan dipandang kurang efektif.

HIPOTESIS

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap penggunaan dan minat perilaku. Model hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1: Model Hipotesis

Berdasarkan model hipotesis di atas, ada 5 hipotesis yang dihasilkan, yaitu:

Hipotesis 1 : Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan.

Hipotesis 2 : Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan

Hipotesis 3 : Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan

Hipotesis 4 : Sikap penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku

Hipotesis 5 : Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Bungin (2008:38) penelitian eksplanatori dimaksudkan untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan, perbedaan, atau pengaruh satu variabel dengan variabel lain. Oleh karena itu penelitian eksplanatori menggunakan sampel dan hipotesis. Penelitian ini mencari pengaruh satu variabel dengan variabel lain sehingga termasuk penelitian eksplanatori.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayan Pajak Pratama Malang Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara yang berjumlah 72.212 Wajib Pajak. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Sampel penelitian dipilih secara acak sederhana (*simple random sampling*) dengan menggunakan *table of random numbers*. Semua Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Perhitungan Analisis Path

1. Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Persepsi Kegunaan dapat dilihat dalam Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai probabilitas (Sig F) = 0,000 (Sig F ≤ 0,05) maka diambil keputusan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap variabel persepsi kegunaan diterima.

Tabel 1 Hasil koefisien path I (X₂ terhadap X₁)

Variabel	Standarized coefficient beta	Sig t	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X ₂)	0,454	0,000	Signifikan
Variabel terikat = X ₁		R Square = 0,207	
Adjust R Square = 0,198		Sig F = 0,000	

Berdasarkan hasil perhitungan secara individu pengaruh persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan diperoleh besarnya koefisien path sebesar 0,454 yang dapat dilihat dari nilai standart coefficient beta dengan nilai t hitung sebesar 5,050 dan probabilitas Sig. Sebesar 0,000. Probabilitas tersebut dibandingkan dengan probabilitas 0,05 ($\alpha=5\%$), ternyata nilai probabilitas Sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 \leq 0,05$), maka hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap variabel persepsi kegunaan diterima. Secara parsial terbukti bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap variabel persepsi kegunaan. Besarnya pengaruh variabel persepsi kemudahan terhadap variabel persepsi kegunaan dapat diketahui dengan melihat R Square pada Tabel 4.13, bahwa $R^2 = 0,207 = 20,7\%$. Besarnya pengaruh variabel lain yang mempengaruhi nilai persepsi kegunaan diluar persepsi kemudahan adalah sebesar $100\% - 20,70\% = 79,30\%$.

2. Hasil Perhitungan Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan terhadap Sikap Penggunaan

Tabel 2 Hasil koefisien path II (X₁, X₂ terhadap X₃)

Variabel	Standarized coefficient beta	Sigt	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X ₁)	0,365	0,000	Signifikan
Persepsi Kemudahan (X ₂)	0,352	0,000	Signifikan
Variabel terikat = X ₃		Adjust R Square = 0,361	
R Square = 0,374		Sig F = 0,000	

Hipotesis yang dapat dirumuskan untuk pengujian secara keseluruhan sub-struktur 2 adalah sebagai berikut:

Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan

Ha: Terdapat pengaruh signifikan antara persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai probabilitas (Sig F) = 0,000 (Sig F ≤ 0,05) maka diambil keputusan yaitu hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kemudahan dan variabel persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan diterima.

Besarnya pengaruh variabel persepsi kegunaan dan variabel persepsi kemudahan terhadap variabel sikap penggunaan dapat diketahui dengan melihat R Square pada Tabel 2 yaitu nilai $R^2 = 0,374 = 37,40\%$. Besarnya pengaruh variabel lain yang mempengaruhi nilai sikap penggunaan diluar persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan adalah sebesar $100\% - 37,40\% = 62,60\%$.

Berdasarkan hasil perhitungan secara individu pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan diperoleh besarnya koefisien path sebesar 0,365 yang dapat dilihat dari nilai standart coefficient beta dengan nilai t hitung sebesar 4,048 dan probabilitas Sig. sebesar 0,000. Probabilitas tersebut dibandingkan dengan probabilitas 0,05 ($\alpha=5\%$), ternyata nilai probabilitas Sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 \leq 0,05$), maka hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kegunaan terhadap variabel sikap penggunaan diterima. Secara parsial terbukti bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel persepsi kegunaan terhadap variabel sikap penggunaan.

Berdasarkan hasil perhitungan secara individu pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan diperoleh besarnya koefisien path sebesar 0,352 yang dapat dilihat dari nilai standart coefficient beta dengan nilai t hitung sebesar 4,901 dan probabilitas Sig. Sebesar 0,000. Probabilitas tersebut dibandingkan dengan probabilitas 0,05 ($\alpha=5\%$), ternyata nilai probabilitas Sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 \leq 0,05$), maka hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap variabel sikap penggunaan diterima.

Secara parsial terbukti bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap variabel sikap penggunaan.

3. Hasil Perhitungan Analisis pengaruh Persepsi Kegunaan dan Sikap Penggunaan terhadap Minat Perilaku

Tabel 3 Hasil koefisien path III (X1,X3 terhadap Y)

Variabel	Standarized coefficient beta	Sig t	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X1)	0,171	0,028	Signifikan Signifikan
Sikap Penggunaan (X3)	0,664	0,000	
Variabel terikat = Y R Square = 0,589 Adjust R Square = 0,580 Sig F = 0,000			

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai probabilitas (Sig F) = 0,000 (Sig F ≤ 0,05) maka diambil keputusan yaitu hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kegunaan dan variabel sikap penggunaan terhadap minat perilaku diterima.

Besarnya pengaruh variabel persepsi kegunaan dan variabel sikap penggunaan terhadap minat perilaku dapat diketahui dengan melihat R Square pada Tabel 3, bahwa $R^2 = 0,589 = 58,90\%$. Besarnya pengaruh variabel lain yang mempengaruhi nilai minat perilaku diluar persepsi kegunaan dan sikap penggunaan adalah sebesar $100\% - 58,90\% = 41,10\%$.

Berdasarkan hasil perhitungan secara individu pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat perilaku diperoleh besarnya koefisien path sebesar 0,171 yang dapat dilihat dari nilai standart coefficient beta dengan nilai t hitung sebesar 2,229 dan probabilitas Sig. sebesar 0,028. Probabilitas tersebut dibandingkan dengan probabilitas 0,05 ($\alpha=5\%$), ternyata nilai probabilitas Sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,028 \leq 0,05$), hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel persepsi kegunaan terhadap variabel minat perilaku diterima. Secara parsial terbukti bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel persepsi kegunaan terhadap variabel minat perilaku.

Berdasarkan hasil perhitungan secara individu pengaruh antara sikap penggunaan terhadap minat perilaku diperoleh besarnya koefisien path sebesar 0,664 yang dapat dilihat dari nilai standart coefficient beta dengan nilai t

hitung sebesar 8,682 dan probabilitas Sig. sebesar 0,000. Probabilitas tersebut dibandingkan dengan probabilitas 0,05 ($\alpha=5\%$), ternyata nilai probabilitas Sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0.000 \leq 0.05$), maka hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara sikap penggunaan terhadap minat perilaku diterima. Secara parsial terbukti bahwa ada pengaruh signifikan antara sikap penggunaan terhadap minat perilaku.

a. Pengaruh Tidak Langsung

Mencari besarnya pengaruh tidak langsung antar variabel-variabel dapat dilakukan dengan mengalikan koefisien jalur. Dalam penelitian ini terdapat 4 pengaruh tidak langsung. Perhitungan dan penjabaran pengaruh tidak langsung tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Pengaruh X1 ke Y melalui X3
 $= 0,365 \times 0,641 = 0,233965$
- 2) Pengaruh X2 ke Y melalui X1 dan X3
 $= 0,454 \times 0,365 \times 0,641 = 0,106220$
- 3) Pengaruh X2 ke Y melalui X3
 $= 0,454 \times 0,641 = 0,291014$
- 4) Pengaruh X2 ke X3 melalui X1
 $= 0,454 \times 0,365 = 0,16571$

b. Pengaruh Total

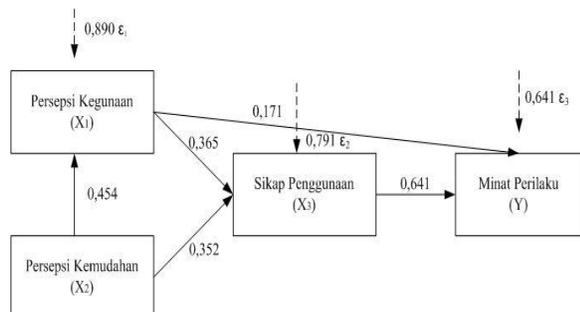
- 1) Pengaruh X1 ke Y melalui X3
 $= 0,365 + 0,641 = 1,006$
- 2) Pengaruh X2 ke Y melalui X1 dan X3
 $= 0,454 + 0,365 + 0,641 = 1,46$
- 3) Pengaruh X2 ke Y melalui X3
 $= 0,454 + 0,641 = 1,095$
- 4) Pengaruh X2 ke X3 melalui X1
 $= 0,454 + 0,365 = 0,819$

Setelah selesai melakukan analisis terhadap sub-struktur 1, sub-struktur 2, dan sub-struktur 3, maka dapat digambarkan hubungan kausal secara lengkap yakni hubungan antar variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap penggunaan, dan minat perilaku yang memiliki persamaan struktural :

sub-struktur 1: $X1 = 0,454 X2 + 0,890 \epsilon_1$

sub-struktur 2: $X3 = 0,365 X1 + 0,352 X2 + 0,791 \epsilon_2$

sub-struktur 3: $Y = 0,171 X1 + 0,664 X3 + 0,641 \epsilon_3$



Gambar 3 : Diagram Jalur

PEMBAHASAN

1. Variabel Persepsi Kegunaan (X1)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden terkait indikator X11 yaitu *Billing System* dapat menjadikan pekerjaan lebih cepat, ditemukan rata-rata jawaban responden adalah 3,87 yang artinya responden setuju jika menggunakan *Billing System* akan menjadikan pekerjaan mereka lebih cepat. Rata-rata yang diperoleh dari indikator bermanfaat adalah sebesar 4,20 yang artinya responden setuju jika menggunakan *Billing System* akan bermanfaat untuk mendukung pembayaran pajak para responden. Rata-rata jawaban responden terhadap indikator menambah produktivitas pekerjaan adalah sebesar 3,12. Hal ini berarti responden netral bahwa jika menggunakan *Billing System* akan menambah produktivitas pekerjaan mereka. Terdapat jawaban yang cukup beragam. Rata-rata jawaban yang diperoleh dari indikator meningkatkan efektivitas adalah 3,64 yang berarti responden setuju jika menggunakan *Billing System* akan meningkatkan efektivitas.

Pada indikator X15 yaitu mengembangkan kinerja pekerjaan, diperoleh jawaban yang cukup berbeda dari indikator-indikator yang terdapat pada variabel persepsi kegunaan. Hal tersebut dapat terlihat dari rata-rata jawaban responden pada indikator mengembangkan kinerja pekerjaan yaitu sebesar 2,89. Hal ini berarti responden merasa netral jika menggunakan *Billing System* akan mengembangkan kinerja mereka. Terlihat bahwa grand mean persepsi kegunaan adalah 3,54. Hal ini berarti bahwa responden setuju bahwa *Billing System* mempunyai kegunaan. Oleh karena itu kegunaan *Billing System* menjadi poin yang harus diperhatikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam mengembangkan *Billing System*.

2. Variabel Sikap Pengguna (X2)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap indikator X21 yaitu jelas digunakan diperoleh rata-rata jawaban responden adalah sebesar 3,37. Hal ini berarti responden netral bahwa *Billing System* jelas digunakan. Pada indikator mudah dimengerti rata-rata jawaban yaitu sebesar 3,40. Hal ini berarti responden netral bahwa *Billing System* mudah dimengerti. Rata-rata jawaban responden terhadap indikator X23 yaitu mudah digunakan yaitu sebesar 3,46. Hal berarti responden setuju bahwa *Billing System* mudah digunakan. Indikator X24 yaitu tidak menyulitkan memperoleh rata-rata sebesar 3,37

yang artinya responden merasa netral bahwa *Billing System* tidak menyulitkan. Hasil penelitian terhadap indikator X25 yaitu tidak memerlukan banyak usaha diperoleh rata-rata sebesar 3,60 yang responden setuju bahwa *Billing System* tidak memerlukan banyak usaha.

Terlihat bahwa grand mean persepsi kemudahan adalah 3,44. Hal ini berarti bahwa responden setuju bahwa *Billing System* mudah digunakan. Oleh karena itu kemudahan *Billing System* menjadi hal yang harus diperhatikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam mengembangkan *Billing System*.

3. Variabel Sikap Penggunaan (X3)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap indikator X31 yaitu suka atau tidak suka diperoleh Rata-rata jawaban responden yaitu 3,59. Hal ini berarti rata-rata responden menyukai membayar pajak menggunakan *Billing System*. Hasil penelitian terhadap indikator X32 yaitu ketertarikan terhadap teknologi diperoleh rata-rata sebesar 3,72 yang artinya responden tertarik untuk menggunakan *Billing System*. Indikator X33 yaitu penolakan dan penerimaan terhadap *Billing System* diperoleh rata-rata jawaban responden yaitu 3,76. Hal ini berarti responden menerima *Billing System* sebagai sarana pembayaran pajak. Terlihat bahwa grand mean sikap penggunaan adalah 3,69. Hal ini berarti bahwa responden mempunyai sikap untuk menggunakan *Billing System*.

4. Variabel Minat Perilaku (Y)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap indikator Y11 yaitu penggunaan secara teratur diperoleh rata-rata sebesar 3,93 yang artinya responden berminat menggunakan *Billing System* secara teratur. Rata-rata jawaban responden terhadap indikator Y12 yaitu selalu tetap menggunakan adalah sebesar 3,25. Hal ini berarti responden netral untuk selalu tetap menggunakan *Billing System* dimasa yang akan datang. Indikator Y13 yaitu merekomendasikan orang lain untuk menggunakan diperoleh rata-rata sebesar 3,85 yang artinya responden berminat untuk merekomendasikan orang lain untuk menggunakan *Billing System*. Terlihat bahwa grand mean minat perilaku adalah 3,68. Hal ini berarti bahwa responden mempunyai minat untuk menggunakan *Billing System*.

5. Pembahasan Hipotesis 1

Berdasarkan hasil analisis jalur yang menguji hubungan antara pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan didapatkan hasil variabel persepsi

kemudahan mempunyai pengaruh signifikan terhadap persepsi kemanfaatan pada tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha=5\%$). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,454 dengan probabilitas t sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) maka secara parsial variabel persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel persepsi kemanfaatan yang berarti bahwa hipotesis 1 diterima.

Dapat dijelaskan dari jawaban para responden bahwa responden sangat memperhatikan faktor-faktor kemudahan penggunaan seperti jelas digunakan, mudah dimengerti, mudah digunakan, tidak menyulitkan, dan tidak memerlukan banyak usaha. Peningkatan pada persepsi kemudahan secara instrumental mempengaruhi kenaikan dari persepsi kegunaan karena sebuah sistem yang mudah digunakan dan tidak membutuhkan waktu lama untuk dipelajari membuat individu memiliki kesempatan untuk mengerjakan sesuatu yang lain sehingga berkaitan dengan efektivitas kinerja. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rakhmad (2013), Letchumen dan Balakhrisman (2013), Fagan, Carol, dan Viviek (2012), Wibowo (2008), dan Wiyono (2008). Penelitian yang dilakukan Kusuma dan Susilowati (2007) menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap persepsi kegunaan. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

6. Pembahasan Hipotesis 2

Berdasarkan hasil analisis jalur yang menguji hubungan antara pengaruh persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan didapatkan hasil variabel persepsi kegunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan pada tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha=5\%$). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,365 dengan probabilitas t sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) maka secara parsial variabel persepsi kegunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel sikap penggunaan yang berarti bahwa hipotesis 2 diterima.

Sikap positif untuk menggunakan *Billing System* timbul karena responden yakin bahwa *Billing System* dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, dan efektivitas kinerja serta *Billing System* bermanfaat bagi responden. Responden yang percaya bahwa *Billing System* yang mempunyai banyak manfaat membuat responden tertarik bahkan menyukai membayar

pajak melalui *Billing System* sehingga responden akan menerima *Billing System* sebagai sarana pembayaran pajak mereka. Oleh karena itu, persepsi kegunaan mempengaruhi sikap para responden terhadap penggunaan *Billing System*. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusuma dan Susilowati (2007). Hasil penelitian Kusuma dan Susilowati (2007) didapatkan bahwa persepsi kegunaan tidak signifikan terhadap sikap penggunaan. Penelitian yang dilakukan oleh Rakhmad (2013), Wibowo (2008), dan Wiyono (2008) mendukung hasil penelitian ini, karena dari hasil ketiga peneliti tersebut didapatkan hasil bahwa persepsi kegunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan.

7. Pembahasan Hipotesis 3

Berdasarkan hasil analisis jalur yang menguji hubungan antara pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan didapatkan hasil variabel persepsi kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap sikap penggunaan pada tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha=5\%$). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,352 dengan probabilitas t sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) maka secara parsial variabel persepsi kemudahan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel sikap penggunaan yang berarti bahwa hipotesis 3 diterima.

Wajib Pajak yang percaya bahwa *Billing System* mudah digunakan akan membuat Wajib Pajak tertarik untuk menggunakan *Billing System* bahkan akan menyukai *Billing System* untuk sarana pembayaran pajak mereka. Apabila responden sudah percaya bahwa *Billing System* mudah digunakan maka para responden akan memiliki sikap positif untuk menggunakannya. Wibowo (2008) turut melakukan pengujian pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan. Hasil penelitian Wibowo (2008) adalah persepsi kemudahan tidak signifikan terhadap sikap penggunaan, sehingga bertolak belakang dengan hasil yang didapatkan oleh penulis. Hasil penelitian yang didapatkan penulis didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh Rakhmad (2013), Letchumen dan Balakhirisman (2013), Wiyono (2008), dan Kusuma dan Susilowati (2007).

8. Pembahasan Hipotesis 4

Berdasarkan hasil analisis jalur yang menguji hubungan antara pengaruh sikap penggunaan terhadap minat perilaku

didapatkan hasil variabel sikap penggunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat perilaku pada tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha=5\%$). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,641 dengan probabilitas t sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) maka secara parsial variabel sikap penggunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel minat perilaku yang berarti bahwa hipotesis 4 diterima.

Pada penelitian ini didapatkan bahwa hubungan antara sikap penggunaan terhadap minat perilaku merupakan konstruk yang memiliki hubungan paling besar. Hal tersebut terjadi karena apabila Wajib Pajak sudah menerima *Billing System* sebagai sarana pembayaran pajak bahkan apabila sudah menyukai *Billing System* membuat Wajib Pajak akan memiliki minat untuk menggunakan *Billing System* tersebut secara tertaur di masa yang akan datang. Apabila Wajib Pajak sudah memiliki sikap positif terhadap *Billing System* akan membuat Wajib Pajak berminat merekomendasikan orang lain untuk menggunakan *Billing System*. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rakhmad (2013), karena Rakhmad (2013) menemukan bahwa sikap penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat responden dalam penggunaan Youtube. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Letchumen dan Balakhirisman (2013), Wiyono (2008), dan Wibowo (2008) yang menyatakan bahwa sikap penggunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat perilaku.

9. Pembahasan Hipotesis 5

Berdasarkan hasil analisis jalur yang menguji hubungan antara pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat perilaku didapatkan hasil variabel persepsi kegunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat perilaku pada tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha=5\%$). Hal ini dapat dibuktikan dengan besarnya koefisien path sebesar 0,171 dengan probabilitas t sebesar 0,028 ($0,028 < 0,05$) maka secara parsial variabel persepsi kegunaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel minat perilaku yang berarti bahwa hipotesis 5 diterima.

Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa pengaruh antara persepsi kegunaan terhadap minat perilaku merupakan yang terkecil dibandingkan dengan konstruk yang lain. Hal ini disebabkan karena walaupun Wajib Pajak merasa memiliki manfaat apabila menggunakan *Billing System* namun apabila

tidak mempunyai sikap untuk menggunakan *Billing System* maka tidak secara otomatis Wajib Pajak akan memiliki minat untuk menggunakannya. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rakhmad (2013), Fagan *et al.*, (2012) dan Wibowo (2008) yang mendapatkan hasil sama yaitu persepsi kegunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat perilaku. Hasil penelitian ini namun bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Letchumen dan Balakhirisman (2013) dan Wiyono (2008). Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan menjadi konstruk utama yang mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *Billing System*, namun hal tersebut harus melalui sikap penggunaan. Wajib Pajak memiliki persepsi positif terhadap kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan *Billing System*. Persepsi positif tersebut dapat timbul karena Wajib Pajak pernah menggunakan *Billing System* atau mempunyai pengalaman dalam menggunakan hal sejenis dengan *Billing System*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan *e-filling* sebagai sistem yang dianggap mempunyai kesamaan dengan *Billing System*. Sebagian besar responden atau sebanyak 91% dalam penelitian ini belum pernah menggunakan *Billing System* namun sebagian besar yaitu sebanyak 72% sudah pernah menggunakan *e-filling* sehingga responden dianggap mempunyai sedikit gambaran tentang penggunaan teknologi yang diterapkan oleh direktorat Jenderal pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Persepsi Kemudahan terhadap Persepsi Kegunaan. Hal ini berarti persepsi kemudahan mempengaruhi tingkat persepsi kegunaan. Semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan maka semakin tinggi pula tingkat persepsi kegunaan. Apabila *Billing System* mudah digunakan maka responden akan dapat merasakan manfaat langsung dari penggunaan *Billing System* terutama terkait cara pembayaran pajak yang lebih efisien.

Terdapat pengaruh signifikan antara Persepsi kegunaan terhadap sikap penggunaan. Hal ini berarti persepsi kegunaan

mempengaruhi tingkat sikap penggunaan. Semakin tinggi tingkat persepsi kegunaan maka semakin tinggi pula tingkat sikap penggunaan. Apabila Wajib Pajak percaya *Billing System* memiliki manfaat sebagai sistem pembayaran pajak mereka, maka Wajib Pajak akan tertarik untuk menggunakan *Billing System* dan dapat menerima *Billing System* sebagai sarana pembayaran pajak sehingga Wajib Pajak memiliki sikap positif untuk menggunakan *Billing System*.

Terdapat pengaruh signifikan antara Persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan. Hal ini berarti persepsi kemudahan mempengaruhi tingkat sikap penggunaan. Semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan maka semakin tinggi pula tingkat sikap penggunaan. Apabila Wajib Pajak percaya *Billing System* mudah untuk digunakan maka Wajib Pajak akan tertarik untuk menggunakan *Billing System* dan dapat menerima *Billing System* sebagai sarana pembayaran pajak sehingga Wajib Pajak memiliki sikap positif untuk menggunakan *Billing System*.

Terdapat pengaruh signifikan antara sikap penggunaan terhadap minat perilaku. Hal ini berarti sikap penggunaan mempengaruhi tingkat minat Wajib Pajak menggunakan *Billing System*. Semakin tinggi tingkat sikap penggunaan maka semakin tinggi pula tingkat minat perilaku. Sikap penggunaan menjadi konstruk yang paling menentukan yang mempengaruhi minat Wajib Pajak menggunakan *Billing System*. Apabila Wajib Pajak sudah merasa tertarik, menerima bahkan menyukai *Billing System* maka Wajib Pajak akan memiliki minat positif untuk menggunakan *Billing System* secara tertatur dimasa yang akan datang. Wajib Pajak juga cenderung berminat untuk merekomendasikan orang lain untuk menggunakan *Billing System* walaupun Wajib Pajak tersebut belum pernah menggunakan *Billing System*. Hal tersebut terjadi karena Wajib Pajak sudah memiliki sikap yang positif terhadap *Billing System*.

Terdapat pengaruh signifikan antara Persepsi kegunaan terhadap minat perilaku. Hal ini berarti persepsi kegunaan mempengaruhi tingkat minat Wajib Pajak untuk menggunakan *Billing System*. Semakin tinggi tingkat persepsi kegunaan maka semakin tinggi pula tingkat minat perilaku. Walaupun memiliki pengaruh signifikan namun didapatkan nilai regresi yang terbilang paling kecil dibandingkan dengan konstruk lain. Hal ini disebabkan minat perilaku

lebih ditentukan oleh sikap penggunaan dibandingkan dengan persepsi kegunaan. Namun didapatkan pula bahwa terdapat responden yang merasa *Billing System* mempunyai manfaat sehingga Wajib Pajak langsung mempunyai minat untuk menggunakan *Billing System*.

Saran

Terdapat beberapa saran berdasarkan hasil penelitian yang diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan terhadap pihak-pihak terkait terutama Direktorat Jenderal Pajak. Rekomendasi untuk penelitian mendatang adalah dapat menambahkan variabel lainnya, seperti variabel-variabel eksternal. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui variabel lain yang mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *Billing System*.

Penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan sikap penggunaan signifikan terhadap minat Wajib Pajak menggunakan *Billing System*. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak hendaknya lebih mempromosikan *Billing System* dari segi kegunaan dan manfaatnya sehingga dapat membuat Wajib Pajak tertarik untuk menggunakan *Billing System*.

Masih sangat minimnya pengguna *Billing System* mengharuskan Direktorat Jenderal Pajak lebih mensosialisasikan *Billing System*. Walaupun *Billing System* masih dalam tahap uji coba, tentu partisipasi Wajib Pajak dalam menggunakan system sangat diperlukan guna memperbaiki *Billing System* ketika nantinya akan diterapkan peraturan yang mengharuskan Wajib Pajak menggunakan *Billing System*.

Bagi Wajib Pajak diharapkan turut berpartisipasi dalam uji coba *Billing System* ini. Salah satu tujuan *Billing System* adalah untuk mempermudah Wajib Pajak dalam pembayaran pajak terhutang. Sehingga partisipasi Wajib Pajak dalam menggunakan *Billing System* sangat diperlukan untuk mengetahui apakah benar dengan *Billing System* ini membuat pembayaran pajak terhutang menjadi lebih mudah.

DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan. (2008). *Metodelogi Penelitian Sosial : Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University

Press.

- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13, No. 3, pp. 319-340.
- Fagan, Mary., Carol Kilmon., dan Viviek Pandey. (2012). Exploring the adoption of a virtual reality simulation. *Campus-Wide Information System*. Vol. 29, No.2, pp. 117-127.
- Hartono, Jogiyanto, (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kusuma, H., dan Susilowati, D. (2007). Detrminan Pengadposian Layanan Internet Banking: Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Istimewa Yogyakarta. *JAAI*. Vol. 11 No.2, pp. 125-139.
- Letchumanan, Malathi dan Balakrishnan Muniandy. (2013). Migrating to e-book: a study on perceived usefulness and ease of use. *Library Hi Tech News*. No. 3, pp 10-15.
- Munawir S. (2005). *Perpajakan*. Yogyakarta : Liberty.
- Notoatmodjo S. (2005) *Promosi Kesehatan. Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rakhmad, S. Andyka. (2013). *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Penggunaan Youtube dengan Pendekatan TAM*. Malang: Program Sarjana Ilmu Administrasi.
- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjahjono, Achmad dan Fakhri Husein, M. (2005). *Perpajakan*. UPP AMP YKPN: Yogyakarta
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia Buku II*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo, Arief. (2006). *Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. Jakarta: Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur.
- Wiyono, Adrianto Sugiarto. (2008). Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol. 11, No. 2, pp. 117-132.