

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN  
PENGUNAAN TERHADAP HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI  
PENERAPAN SISTEM *E-FILING* DENGAN TINGKAT KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK BADAN YANG DIMEDIASI OLEH PERILAKU WAJIB  
PAJAK**

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulo Gadung)

**Veronica Nensi Panca Herina**

veronica\_nph@yahoo.co.id

**Universitas Mercu Buana**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to find empirical evidence on: 1) The effect of perception of the application of e-filing system to taxpayer compliance; 2) Effect of perception of e-filing system implementation on Taxpayer's behavior; 3) The influence of taxpayers' behavior on taxpayer compliance; 4) The extent to which usability perception can moderate the relationship between the perception of the application of e-filing system and the compliance level of the Taxpayer; 5) The extent to which perceptions of ease can moderate the relationship between the perception of the application of e-filing system to the level of taxpayer compliance. This type of research is classified as a causal study. The population in this study covers the total number of taxpayers registered in KPP Pratama East Jakarta Pulo Gadung. Sample selection by purposive sampling method. The type of data used is the primary data. Data collection method used is by using questionnaire. The analysis used is path analysis, test of sobel and test of absolute difference value. Result of research indicate, 1) Perception of applying of e-filing system have positive effect to taxpayer compliance; 2) Perception of application of e-filing system has a positive effect on taxpayer behavior; 3) Taxpayers' behavior has a positive effect on taxpayer compliance level; 4) Usability perception proved to moderate the relationship between perception of e-filing system implementation with Taxpayers compliance level; 5) Perception of ease proved to moderate the relationship between perception of application of e-filing system with taxpayers compliance level.*

**Keywords : Perception Application System E-Filing, Tax Payer Behavior, Perceived Usefulness, Perceived Ease, Taxpayer Compliance**

**PENDAHULUAN**

Pengembangan *e-government* merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta kinerja birokrasi menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). *E-government* telah diperkenalkan di Indonesia melalui Intruksi Presiden RI No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Manfaat dari *e-government*

sendiri adalah untuk efisiensi, efektivitas, transparansi, inovasi dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintah. Dengan adanya *e-government* maka dapat menyelesaikan kegiatan administrasi pemerintahan agar lebih cepat dan menyediakan cara yang lebih mudah bagi pemerintah untuk berkomunikasi dengan entitas eksternal seperti masyarakat dan kalangan bisnis melalui media teknologi.

Sistem yang dirancang untuk melayani kebutuhan masyarakat, seperti *e-government* digunakan untuk menyediakan sejumlah layanan yang inovatif bagi warga negara. Layanan pada *e-government* adalah berupa layanan yang sederhanaseperti memberikan informasi melalui *website* hingga fungsi yang lebih rumit dankompleks seperti pelaporan pajak. Dalam proses transformasi pemerintah melaluipemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, diharapkan dapat merealisasi pengurangan biaya dan meningkatkan layanan bagi masyarakat (Foley dan Alfonso, 2009). Faktor utama dalam mewujudkan keberhasilannya adalah dengan memotivasi para pengguna dalam penggunaan sistem *e-government* (Gilbert et al., 2004; Hu et al., 2009). Pemanfaatan sistem *e-government* di Indonesia masih jauh dibawah negara-negara yang sudah maju karena kurangnya tingkat kepedulian masyarakat untuk menerima adanya teknologi baru. Dalam survei yang dilakukan oleh Waseda University pada tahun 2012, pengguna *e-government* Indonesia menempati peringkat 33 dari 55 negara. Data tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1.

Pada tahun 2003 secara *de facto* dan *de jure*, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* melalui Intruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003. Peraturan tersebut memicu semakin banyaknya perkantoran pemerintah di seluruh Indonesia yang sudah menggunakan komputer dalam melakukan tugas-tugas mereka. *E-government* berarti memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Salah satu regulasi yang mendukung *e-government* adalah *electronic tax filling (e-Filing)*.

*E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time*. Dalam keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik, dinyatakan bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-SPT) dilakukan melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Untuk pengaturannya lebih lanjut maka dikeluarkanlah Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Perkembangan sistem *e-Filing* yang diterapkan di DJP terus mengalami kemajuan, hal ini dapat dilihat dari data Departemen Teknologi Informasi Perpajakan (TIP) Direktorat Jenderal Pajak yang menyatakan bahwa jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *e-Filing* terus mengalami peningkatan yang signifikan hingga tahun 2014. Pada Tabel 1.2 akan ditampilkan data jumlah SPT yang disampaikan melalui *e-Filing* dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2013.

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa minat WPOP yang menyampaikan SPT tahunannya secara *e-Filing* masih begitu kecil dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di DJP. Oleh karena itu, Direktorat Teknologi Informasi

Perpajakan Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan jumlah pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) secara elektronik melalui *e-Filing*. Salah satu tantangan utama yang dihadapi otoritas pajak adalah mengubah kebiasaan masyarakat dalam melaporkan SPT-nya. Hal tersebut disebabkan masyarakat masih memilih melaporkan SPT secara manual dengan mendatangi Kantor Pelayanan Pajak terdekat untuk melaporkan pajaknya ([republika.co.id](http://republika.co.id)). Secara administratif, *e-Filing* mungkin menawarkan potensi manfaat kepada pemerintah karena proses pengembalian pajak oleh warga dapat dikelola secara efektif melalui teknologi informasi. Faktor kunci dalam menerapkan *e-Filing* adalah penerimaan Wajib Pajak sebagai pengguna agar mau beralih dari sistem pelaporan secara tradisional ke sistem pelaporan secara *online*.

Melalui rencana yang dilakukan oleh pemerintah dalam pelaporan pajak secara *online*, diharapkan dapat mengubah persepsi dan niat perilaku dan penggunaan. Penerimaan pengguna teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kesuksesan penerapan sistem informasi, sehingga mendorong peneliti untuk menguji faktor-faktor penerimaan teknologi *e-government* dalam bentuk *electronic tax filing (e-Filing)*. Pemerintah yang menerapkan sistem *e-Filing* memiliki kebutuhan mendesak untuk memahami mengapa orang menerima atau menolak sistem ini, sehingga mereka dapat merencanakan dan mengambil tindakan untuk meningkatkan layanan *e-Filing*.

*Technology Acceptance Model (TAM)*, merupakan suatu teori yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang digunakan untuk meneliti pengaruh penerimaan awal penggunaan sistem teknologi informasi. TAM adalah model berbasis niat yang berasal dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, dimana niat pengguna suatu sistem teknologi informasi didasari oleh pengaruh kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Sedangkan *Theory of Planned Behavior (TPB)* menggunakan norma-norma subjektif dan *perceived behavior control* untuk memprediksi perilaku dan niat untuk menggunakan sistem informasi (Fu et al., 2006).

Keinginan individu untuk mengatasi kesulitan dalam penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh kemampuan dari individu itu sendiri (Bandura, 1977). Keunggulan dari TAM dalam memprediksi *e-filing* adalah ketika diterapkan dalam suatu organisasi yang melibatkan pengguna dari berbagai lingkungan. Dalam penelitian ini memfokuskan pada perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* tentu saja terdapat berbagai perbedaan lingkungan dan kultur dari setiap Wajib Pajaknya.

Efek interaksi antara lingkungan dan perilaku dapat menghasilkan situasi yang berbeda yang pada akhirnya mempengaruhi perilaku individu. Perilaku individu pada gilirannya mempengaruhi lingkungan sekitarnya. Variabel keyakinan-sendiri (*self-efficacy*) oleh Bandura (1977) dan kecemasan komputer (*computer anxiety*) oleh Compeau dan Higgins (1995) diyakini memiliki peran penting dalam motivasi dan perilaku individu dalam menggunakan suatu sistem yang baru.

Data yang ada di Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan bahwa dari 246 juta penduduk Indonesia, sekitar 61,5 juta orang dianggap layak membayar pajak. Tetapi dari jumlah itu hanya 23,22 juta orang yang memenuhi kewajiban

perpajakannya. Dari sektor Wajib Pajak badan, yang tercatat di Direktorat Jenderal Pajak terdapat 22.6 juta badan usaha baik yang berdomisili tetap maupun tidak, namun hanya 466 ribu badan usaha yang membayar pajak. Dari data tersebut bisa dilihat bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dalam memenuhi kewajiban perpajakan masih sangat rendah.

Menurut Simon (2003) seperti yang dikutip oleh Harinurdin (2009) pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kepatuhan Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak (Nurmantu dalam Harinurdin, 2009).

Penerapan *e-Filing* sebagai suatu langkah dalam modernisasi sistem perpajakan di Indonesia diharapkan mampu memberikan layanan prima terhadap publik sehingga dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang puas akan dapat merubah perilakunya dalam membayar pajak, akhirnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga dapat berubah. Penelitian terhadap kepatuhan pajak dapat menggunakan variabel perilaku Wajib Pajak dilakukan berdasarkan kerangka model *Theory of Planned Behavior* (TPB) atau perilaku yang direncanakan. Teori tersebut digunakan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini menggunakan TPB yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) dan TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989). Konstruk yang digunakan dalam penelitian ini adalah kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian diadopsi dari penelitian Davis *et al.* (1989). Sikap dan norma subjektif diadopsi dari penelitian Ajzen dan Fishbein (1986), serta keyakinan-sendiri dan kecemasan komputer diadopsi dari Compeau dan Higgins (1995).

Penelitian ini mengasumsikan bahwa pertama, pengguna *e-filing* akan merasakan manfaat dari penggunaan sistem *e-filing* ketika sistem tersebut membantu memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya. Kedua, Wajib Pajak diwajibkan untuk menggunakan sistem *e-filing* dalam setiap melaporkan pajaknya sehingga mampu beradaptasi dengan sistem *e-filing*. Ketiga, Wajib Pajak telah memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer sehingga tidak ada kesulitan untuk menggunakan sistem *e-filing*.

Dari uraian latar belakang penelitian di atas maka dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan yang akan dilakukan pembahasan pada penelitian ini, yaitu: 1) Apakah persepsi penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?; 2) Apakah persepsi penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak?; 3) Apakah perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?; 4) Apakah persepsi kegunaan dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak?; 5) Apakah persepsi kemudahan dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak?.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Teori Kepatuhan

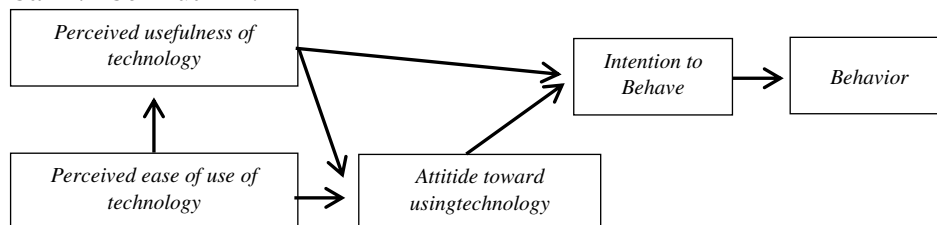
Teori kepatuhan menurut ilmu sosiologi dan psikologi merupakan suatu teori yang menekankan pada suatu proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seseorang (Saleh, 2004 dalam Rusmadi, 2017). Dalam bidang perpajakan, kepatuhan cenderung karena suatu keharusan membayar pajak karena pengertian pajak sendiri merupakan iuran kepada negara yang dipaksakan. Komitmen secara legitimasi pun belum sepenuhnya bisa dijalankan karena peraturan-peraturan pajak saat sekarang masih banyak celah-celah yang menjadi wilayah abu-abu (*Gray Area*). Wajib Pajak menyadari mereka harus membayar pajak, namun melalui manajemen pajak diupayakan membayar pajak seminimal mungkin dengan memanfaatkan celah-celah kelonggaran hukum perpajakan tersebut. Patuh terhadap pajak dapat diartikan bahwa Wajib Pajak berkewajiban taat terhadap undang-undang perpajakan. Menurut Priantara (2016), dengan diundangkannya seluruh undang-undang perpajakan dalam Lembaran Negara dan Ketentuan Peraturan Perpajakan dalam Berita Negara mengandung arti bahwa masyarakat (Wajib Pajak) harus sadar dan aktif untuk mencari tahu isi dan maksud dari ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tersebut.

Menurut Nasucha (2004 dalam Rusmadi, 2017), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

### Technology Acceptance Model (TAM)

Davis (1986) menyusun suatu model untuk menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi yang disebut Technology Acceptance Model (TAM). Dalam model ini, Davis menggunakan TRA sebagai grand theory dalam memformulasi TAM namun tidak mengadopsi semua komponen teori TRA. Davis hanya memanfaatkan unsur "*Attitude*" dan "*Belief*" saja, sedangkan *Normative Belief* dan *Subjective Norms* tidak digunakannya.

Skema teori *Technology Acceptance Model* (TAM) tergambar dalam Gambar 1.1 berikut ini :



**Gambar 1.1. Technology Acceptance Model (Davis, 1986)**

Menurut Davis dalam Ramdhani (2007) perilaku menggunakan TI (Teknologi Informasi) diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat (*usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan TI (*ease of use*). Kedua unsur ini bila dikaitkan dengan TRA adalah bagian dari *Belief*. Davis mengartikan persepsi mengenai kegunaan (*usefulness*) ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu *capable of being used advantageously*, atau dapat digunakan untuk tujuan yang



menguntungkan. Persepsi kegunaan (*usefulness*) adalah manfaat yang diyakini individu yang dapat diperolehnya apabila menggunakan TI. Dalam konteks organisasi, kegunaan ini tentu saja dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu baik secara langsung atau tidak langsung yang berdampak pada kesempatan memperoleh berbagai keuntungan baik yang bersifat fisik atau materi maupun non materi.

Hal yang berbeda dengan persepsi kegunaan terhadap TI ini, variabel lain yang dikemukakan Davis mempengaruhi kecenderungan individu menggunakan TI adalah persepsi terhadap kemudahan dalam menggunakan TI. Kemudahan (*ease*) bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan kata lain, persepsi mengenai kemudahan menggunakan ini menekankan pada keyakinan individu bahwa sistem TI yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan.

Persepsi kegunaan (*Perceived usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan TI (*Perceived ease of use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan TI, yang selanjutnya akan menentukan apakah ia berniat untuk menggunakan TI (*Intention*). Niat untuk menggunakan TI akan menentukan apakah orang itu akan menggunakan TI (*Behavior*). Dalam TAM, Davis (1986) menemukan bahwa persepsi kegunaan (*usefulness*) juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan TI tetapi tidak berlaku sebaliknya. Dengan demikian, selama individu merasa bahwa TI bermanfaat dalam tugas-tugasnya, ia akan berniat untuk menggunakannya terlepas apakah TI itu mudah atau tidak mudah digunakan. Dalam upaya mengungkap lebih jauh mengenai saling hubungan antara persepsi terhadap kegunaan dan persepsi kemudahan menggunakan TI ini, Davis et al (1989) melakukan riset dengan cara menyajikan masing-masing 6 item seperti dalam tabel 1.3 berikut ini : Analisis Davis terhadap riset tersebut menunjukkan bahwa persepsi individu terhadap kemudahan dalam menggunakan TI berkorelasi dengan penggunaan TI saat ini dan keinginan untuk menggunakannya di masa yang akan datang.

### ***Theory of Planned Behavior (TPB)***

*Theory of Planned Behavior* (TPB) menggunakan asumsi dasar bahwa manusia adalah makhluk yang rasional, artinya perilaku manusia secara langsung juga secara langsung bergantung pada informasi-informasi yang diterima secara sistematis. Perilaku yang dimunculkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu (Ajzen, 1991), yaitu : 1) *Attitude toward the behavior*, yaitu keyakinan yang menonjol yang menyatakan bahwa perilaku memiliki beberapa atribut dan evaluasi dari keyakinan tersebut. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara. 2) *Subjective norm*, yaitu persepsi seseorang dengan melihat bahwa bagi kebanyakan orang yang dianggap penting baginya, dirinya harus atau tidak harus melakukan sesuatu. Hal tersebut dapat dihubungkan dengan kualitas sistem *e-filing*, dimana dengan adanya sistem *e-filing* yang berkualitas maka akan meningkatkan wajib pajak agar memilih perilaku taat pajak. Keadaan di sekeliling yang sadar pajak juga mempengaruhi niat wajib pajak untuk taat pajak. 3) *Perceived behavioral control*, yaitu persepsi seseorang terhadap sejauh

mana tingkat kemudahan atau kesulitan dalam melaksanakan suatu tindakan atau berperilaku. Faktor ini berkaitan dengan sanksi pajak yang bertujuan untuk memaksa wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

### **Sistem *e-Filing***

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), Direktorat Jenderal Pajak melakukan pengembangan sistem pelaporan SPT dengan *e-Filing*. Sistem *e-Filing* merupakan lanjutan dari penyampaian SPT dalam bentuk elektronik SPT atau yang dikenal dengan e-SPT.

*E-filing* dibangun pada akhir tahun 2004 dan diresmikan pada tahun 2005 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Setelah peresmian *e-filing* Direktorat Jenderal Pajak mengadakan sosialisasi kepada Wajib Pajak di seluruh Kantor Wilayah. Pengembangan lanjutan *e-filing* dilakukan pada tahun 2009. Dari *action plan* Direktorat Jenderal Pajak tidak ditemukan rencana pengembangan dan sosialisasi e-filing selanjutnya dimasa yang akan datang.

Dasar hukum dari pelaporan SPT melalui *e-Filing* pada awalnya adalah KEP-05/PJ/2005 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui perusahaan penyedia jasa (ASP). Tujuan utama layanan pelaporan pajak ini adalah untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya.

Di dalam KEP-05/PJ/2005 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-Filing*) melalui perusahaan penyedia jasa (ASP) tercantum Prosedur pelaporan SPT dengan *e-Filing*. Wajib Pajak masih diwajibkan mencetak, menandatangani dan menyampaikan induk Surat Pemberitahuan beserta Surat Setoran Pajak (apabila ada) dan dokumen lainnya yang wajib dilampirkan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar secara langsung atau melalui pos secara tercatat.

Seiring diterbitkan Undang Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik maka Direktorat mengubah Tata Cara penyampaian SPT secara Elektronik (*e-filing*) melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-47/PJ/2008 Dimana Wajib Pajak sudah tidak lagi diwajibkan mencetak, menandatangani dan menyampaikan induk Surat Pemberitahuan beserta Surat Setoran Pajak (apabila ada) kecuali keterangan dan/atau dokumen lainnya yang harus dilampirkan dalam SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang tidak dapat disampaikan secara elektronik ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar secara langsung.

Wajib Pajak yang ingin melaporkan SPT dengan *e-Filing* harus mendaftarkan diri menjadi anggota dari *Application Service Provider* tersebut. Pendaftaran ini dipungut biaya oleh ASP yang bersangkutan yang besarnya ditentukan oleh jenis layanan yang dipilih serta jasa yang diinginkan oleh wajib pajak tersebut.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Nasucha dalam Rahayu (2010) menjelaskan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang dikutip oleh Devano dan Rahayu (2010) menjelaskan bahwa “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.”

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang sadar akan pajak, paham atas hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar serta tepat waktu dalam melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini adalah Harinurdin (2009) dalam penelitiannya yang berjudul “Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan”. Beberapa kesimpulan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut. *Pertama*, persepsi kontrol perilaku tidak signifikan berpengaruh langsung pada kepatuhan pajak. *Kedua*, persepsi kontrol perilaku mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap niat. *Ketiga*, kondisi keuangan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepatuhan Pajak. *Keempat*, kondisi fasilitas perusahaan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. *Kelima*, kondisi iklim organisasi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak. *Keenam*, niat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Davis (1989) dalam penelitiannya yang berjudul “*Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Menurut Davis (1989), manfaat (*perceived usefulness*) adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi pekerjaannya. Kemudahan (*perceived ease of use*) adalah derajat kepercayaan seseorang bahwa dengan penggunaan suatu teknologi akan membebaskannya dari usaha.

Tsung-Lu *et al.*, (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “*An Empirical Study of On-line Tax Filling Acceptance Model: Integrating TAM and TPB*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap (*attitude*) adalah faktor utama yang mempengaruhi pengisian pajak secara online, dan sikap juga dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), ekuitas pajak (*tax equity*), norma sosial (*social norm*) dan norma moral (*moralnorm*). Model integrasi TPB dan TAM juga terbukti secara empiris dapat menjelaskan penerimaan wajib pajak terhadap sistem *online tax filling*.

Azmi dan Bee (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “*The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayer*”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku.

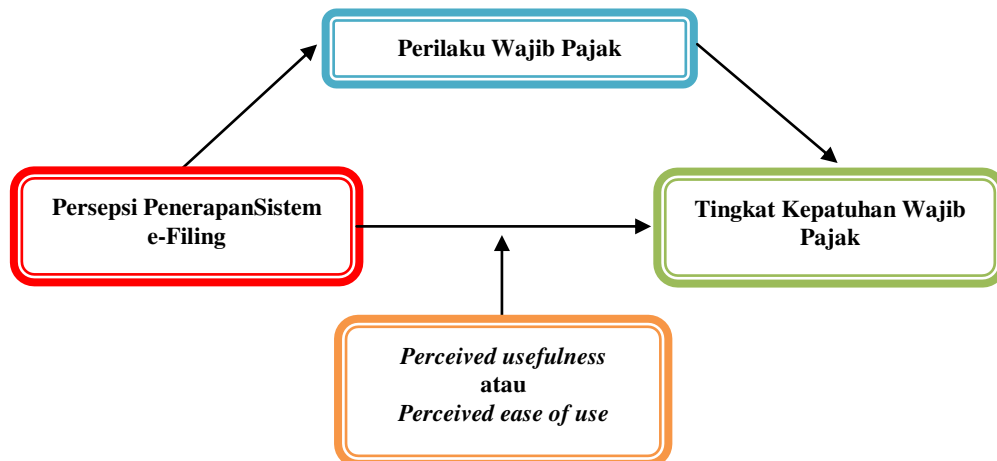


Konstruksi risiko dianggap memiliki hubungan negatif dengan konstruk kegunaan dirasakan. Namun, tidak ada hubungan yang signifikan antara risiko yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan konstruksi.

Tresno, dkk. (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem E-filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Perilaku Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening dan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur)”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi penerapan sistem *e-filing*, perilaku dan biaya kepatuhan secara parsial masing-masing berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, akan tetapi dalam hal ini perilaku wajib pajak tidak bisa membuat hubungan tidak langsung antara persepsi penerapan sistem *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan biaya kepatuhan juga tidak dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-filing* dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

### Rerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya serta permasalahan yang telah dikemukakan, maka sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis, berikut disajikan kerangka pemikiran yang dituangkan dalam model penelitian pada gambar berikut:



Gambar 1.2 Model Pemikiran

### Hipotesis

Hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

- Ha<sub>1</sub> = Persepsi penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap perilaku wajib pajak
- Ha<sub>2</sub> = Persepsi penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
- Ha<sub>3</sub> = Perilaku wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- Ha<sub>4</sub> = Persepsi Kegunaan dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan wajib pajak
- Ha<sub>5</sub> = Persepsi Kemudahan dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan wajib pajak

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat kausal yang akan menguji hipotesis tentang pengaruh satu atau beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sarwono dan Suhayati (2010) penelitian kausal merupakan riset yang dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan sebab akibat antara variabel. Riset kausal ditujukan untuk mengetahui variabel mana yang berfungsi sebagai penyebab (variabel bebas) dan variabel mana yang berfungsi sebagai akibat (variabel terikat).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang secara langsung dengan cara seperti : wawancara, tatap muka, telepon atau surat menyurat meliputi deskriptif responden, Persepsi penerapan sistem *e-filing* ( $X_1$ ), Perilaku wajib pajak ( $X_2$ ), Persepsi Kegunaan ( $X_3$ ) dan Persepsi Kemudahan ( $X_4$ ) dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

### Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah konsep yang mempunyai nilai. Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) variabel yakni Persepsi penerapan sistem *e-filing* ( $X_1$ ) sebagai Variabel independen, Perilaku wajib pajak ( $X_2$ ) sebagai Variabel Intervening, Persepsi Kegunaan ( $X_3$ ) dan Persepsi Kemudahan ( $X_4$ ) sebagai Variabel moderator dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) sebagai Variabel Dependend.

Operasional variabel penelitian tentang Pengaruh biaya kepatuhan terhadap hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan wajib pajak badan yang dimediasi oleh perilaku wajib pajak dapat diringkas dalam tabel 1.4 berikut ini:

### Pengukuran Variabel

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator penelitian masing-masing variabel sehingga terdapat 5 (lima) kuesioner dalam penelitian ini yaitu kuesioner persepsi penerapan sistem *e-filing*, kuesioner persepsi kegunaan, kuesioner persepsi kemudahan, kuesioner perilaku wajib pajak, dan kuesioner kepatuhan wajib pajak. Kuesioner yang disusun menggunakan skala interval dengan menggunakan lima pilihan jawaban sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	=	diberi skor 5
Setuju (S)	=	diberi skor 4
Ragu-ragu (R)	=	diberi skor 3
Tidak Setuju (TS)	=	diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	=	diberi skor 1

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Timur Pulo Gadung. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu atau bisa berarti sampling yang menentukan target kelompok tertentu.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor : KEP-321/PJ/2012, klasifikasi lapangan usaha wajib pajak badan digolongkan menjadi 21 kategori

dengan 99 golongan pokok. Berdasarkan klasifikasi ini, maka penulis mengambil sampel dari kategori T yaitu Golongan Jasa Perorangan yang melayani rumah tangga, kegiatan yang menghasilkan barang dan jasa oleh rumah tangga yang digunakan sendiri untuk memenuhi kebutuhan.

Untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui dapat menggunakan rumus Slovin (Riduwan dan Kuncoro, 2008)

Data yang peneliti dapatkan dari KPP Pratama Jakarta Pulo Gadung, peneliti memperoleh jumlah Wajib Pajak yang telah menggunakan fasilitas *e-Filing* pada kantor KPP Pratama Jakarta Pulo Gadung sebanyak 180 wajib pajak. Dari jumlah populasi yang telah diketahui dengan jelas, maka penghitungan pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{172}{1 + 172(5\%)^2}$$

$$n = \frac{172}{1,43}$$

$$n = 120,280, \text{dibulatkan menjadi } 120$$

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang dikirim, sedangkan sumber data berasal dari jawaban wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pulo Gadung.

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *sampling*, yaitu suatu cara penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta atau gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dititipkan di KPP Pratama Jakarta Pulo Gadung. Kuisisioner berisi pertanyaan yang mewakili setiap variabel yang ada di penelitian ini.

### Metode Analisis

#### Statistik Deskriptif

Gambaran umum mengenai responden dijelaskan dengan tabel distribusi frekuensi yang menunjukkan umur responden, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat pendidikan. Sedangkan untuk memberikan deskripsi tentang karakter variabel penelitian digunakan tabel distribusi frekuensi yang menunjukkan angka modus, kisaran skor dan standar deviasi. Penggunaan modus ditujukan untuk mengetahui lebih akurat ukuran tendensi pusat masing-masing data variabel penelitian sehingga dapat diketahui kecenderungan dominasi jawaban responden.

### Uji Kualitas Data

Menurut Hair et. al (1996, dalam Sandjojo, 2011), kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji reliabilitas dan validitas. Pengujian tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen.

### Uji Prasyarat Analisis

Untuk dapat menggunakan analisis jalur dalam pengujian hipotesis, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian prasyarat statistik terhadap data. Pengujian prasyarat analisis mencakup uji normalitas, homogenitas, dan signifikansi dan linearitas.

### Uji Analisis Jalur

Analisis jalur ialah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variable bebasnya mempengaruhi variable tergantung tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung (Rutherford, 1993 dalam Sarwono, 2007). Sedangkan menurut Webley, 1997 (dalam Sarwono, 2007). Analisis jalur merupakan pengembangan langsung bentuk regresi berganda dengan tujuan untuk memberikan estimasi tingkat kepentingan (*magnitude*) dan signifikansi (*significance*) hubungan sebab akibat hipotetikal dalam seperangkat variabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen).

Menurut Ghozali (2012) untuk menghitung koefisien *path* melalui langkah kerja sebagai berikut : 1). Menggambar diagram path yang menjelaskan hubungan antar variabel yang mencerminkan hipotesis konseptual yang diajukan, 2). Menghitung besarnya pengaruh (parameter struktural) antara suatu variabel penyebab dengan variabel akibat.

### Uji Nilai Selisih Mutlak

Penelitian ini menggunakan uji nilai selisih mutlak dengan alasan sebagai berikut: 1) Model ini mampu mengatasi masalah multikolinearitas yang umumnya terjadi sangat tinggi apabila menggunakan uji interaksi. 2) Model ini memasukkan variabel efek utama ke dalam analisis regresi, sedangkan uji residual hanya memasukkan efek interaksi saja. Menghilangkan efek-efek utama dalam persamaan regresi moderasian akan menyebabkan hasil koefisien interaksi bias menuju ke arah signifikan sehingga menghilangkan arti dari efek interaksi (Jogiyanto, 2007).

Pada uji nilai selisih mutlak ini, nilai setiap variabel bebas dan pemoderasi merupakan *standardized score*. Selanjutnya interaksi variabel bebas dan variabel pemoderasi diukur dengan nilai absolut perbedaan antara kedua variabel tersebut atau menggunakan nilai selisih mutlak. Menurut Frucot dan Shearon (1991), model interaksi seperti ini lebih disukai karena dapat mengurangi masalah multikolinearitas tanpa mengurangi pengaruh terhadap variabel terikat.

Analisis dengan uji nilai selisih mutlak ini dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*) Release 22.0 for Windows sehingga akan dapat diperoleh nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t yang digunakan pada pengujian hipotesis.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data Penelitian

Berikut disajikan hasil statistik deskriptif tentang variabel-variabel penelitian sebagai berikut:

Jumlah score untuk instrumen Persepsi penerapan sistem *e-filing* adalah 1083. Kisaran teoritis dari instrumen tersebut adalah 3-15, sedangkan kisaran aktual jawaban responden adalah 4-15. Rata-rata jawaban responden adalah sebesar 10,83 dengan standar deviasi sebesar 2,174. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Persepsi penerapan sistem *e-filing* terdistribusi normal, karena nilai standar deviasi Persepsi penerapan sistem *e-filing* lebih kecil dari nilai rata-rata Persepsi penerapan sistem *e-filing*.

Jumlah score untuk instrumen Perilaku Wajib Pajak adalah 4207. Kisaran teoritis jawaban responden atas instrumen untuk mengukur Perilaku Wajib Pajak adalah 11-55. Sedangkan kisaran aktual jawaban responden adalah 16-53. Rata-rata jawaban responden adalah 42,07 dengan standar deviasi sebesar 7,525. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Perilaku Wajib Pajak terdistribusi normal, karena nilai standar deviasi Perilaku Wajib Pajak lebih kecil dari nilai rata-rata Perilaku Wajib Pajak.

Jumlah score untuk instrumen Persepsi Kegunaan adalah 4106. Kisaran teoritis jawaban responden atas instrumen untuk mengukur Persepsi Kegunaan adalah 11-55. Sedangkan kisaran aktual jawaban responden adalah 20-53. Rata-rata jawaban responden adalah 42,18 dengan standar deviasi sebesar 6,381. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Persepsi Kegunaan terdistribusi normal, karena nilai standar deviasi Persepsi Kegunaan lebih kecil dari nilai rata-rata Persepsi Kegunaan.

Jumlah score untuk instrumen Persepsi Kemudahan adalah 4204. Kisaran teoritis jawaban responden atas instrumen untuk mengukur Persepsi Kemudahan adalah 11-55. Sedangkan kisaran aktual jawaban responden adalah 12-53. Rata-rata jawaban responden adalah 42,04 dengan standar deviasi sebesar 6,909. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Persepsi Kemudahan terdistribusi normal, karena nilai standar deviasi Persepsi Kemudahan lebih kecil dari nilai rata-rata Persepsi Kemudahan.

Jumlah score untuk instrumen Kepatuhan Wajib Pajak adalah 1824. Kisaran teoritis jawaban responden atas instrumen untuk mengukur Kepatuhan Wajib Pajak adalah 5-25. Sedangkan kisaran aktual jawaban responden adalah 6-24. Rata-rata jawaban responden adalah 18,24 dengan standar deviasi sebesar 3,444. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak terdistribusi normal, karena nilai standar deviasi Persepsi Kemudahan lebih kecil dari nilai rata-rata Kepatuhan Wajib Pajak.

### Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner dalam mengukur suatu kontrak. Dan sekaligus memperkuat hasil perhitungan sebelumnya bahwa semua variabel yang diukur dengan menggunakan



skala likert dapat digunakan untuk pengolahan data selanjutnya. Hasil Uji Validasi dari masing-masing variabel dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

### Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan dengan mengacu pada *Cronbach Alpha* 0,60. Tabel 1.7 menunjukkan bahwa seluruh instrumen dari variabel yang diuji memiliki Cronbach alpha di atas 0.60, jadi hasil pengujian cukup memuaskan karena semua instrumen memiliki tingkat reabilitas (keandalan) yang tinggi, sehingga dapat dipakai untuk pengolahan data selanjutnya. Hasil Uji Reliabilitas dari masing-masing variabel dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 1.7 Hasil Pengujian Reliabilitas**

No	Variabel	Koefisien <i>Cronbach Alpha</i>	Jumlah Instrument
1	Persepsi penerapan sistem e-filing	0,627	3
2	Perilaku Wajib Pajak	0,905	11
3	Persepsi kegunaan	0,844	11
4	Persepsi kemudahan	0,865	11
5	Kepatuhan Wajib Pajak	0,807	5

Sumber: Data yang diolah(2017)

### Uji Prasyarat Analisis

#### Uji Normalitas

Pengujian normalitas dengan menggunakan uji *Lilliefors*. Ketentuan dalam uji galat adalah bila statistik  $L_{hitung} < L_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka data galat berdistribusi normal. Tetapi apabila  $L_{hitung} > L_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka data tidak berdistribusi normal. Secara keseluruhan hasil perhitungan uji normalitas dengan menggunakan uji *Lilliefors* dapat dilihat pada rangkuman di tabel 1.8.

**Tabel 1.8 Rangkuman Uji Normalitas**

No	Galat Taksiran	n	L <sub>Hitung</sub>	L <sub>Tabel</sub>		Keputusan
				$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.01$	
1	X2 atas X1	100	-0,0861	0,0886	0,1031	Normal
2	Y atas X1	100	-0,0997	0,0886	0,1031	Normal
3	Y atas X2	100	-0,0901	0,0886	0,1031	Normal
4	Y atas Z1	100	-0,0788	0,0886	0,1031	Normal
5	Y atas Z2	100	-0,0834	0,0886	0,1031	Normal

Sumber: Data primer yang diolah(2017)

### Uji Homogenitas

Syarat lainnya untuk penggunaan analisis jalur adalah bahwa varians variabel terikat terhadap variabel bebasnya harus homogen. Pengujian homogenitas varians dilakukan melalui SPSS dan Excel dengan menggunakan uji *Barlett*. Suatu varians homogen apabila dihasilkan bila  $\chi^2_{hitung} < \chi^2_{tabel}$ . Secara keseluruhan hasil perhitungan uji homogenitas dengan menggunakan uji *Barlett* dapat dilihat pada rangkuman di tabel 1.9.

### Uji Analisis Jalur

Analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Dari pengolahan data melalui program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.10 Uji Analisis Jalur**

Model	Variabel	$\rho$	$t_{\text{tabel}}$	$t_{\text{hitung}}$	Sig	$R^2$	F	Sig
1	Persepsi penerapan sistem e-filing	0,689	1,984	9,411	0,000	0,475	88,566	0,000
2	Persepsi penerapan sistem e-filing	0,732	1,984	15,870	0,000	0,892	398,992	0,000
	Perilaku Wajib Pajak	0,277	1,984	6,003	0,000			

**Sumber: Data yang diolah(2017)**

Hasil analisis model penelitian 1 pada tabel di atas diperoleh koefisien jalur  $X_1$  terhadap  $X_2$  sebesar  $\rho_{x_2x_1} = 0,689$ . Sedangkan koefisien determinan atau kontribusi  $X_1$  terhadap  $X_2$  adalah ( $R_{\text{square}} = 0,475$ ) seperti pada tabel di atas, yang berarti bahwa 47,5 % perilaku Wajib Pajak ( $X_2$ ) dapat dijelaskan oleh variasi Persepsi penerapan sistem e-filing ( $X_1$ ). Besarnya koefisien residu ( $\rho_{x_3\epsilon_1} = \sqrt{1 - 0,475} = 0,725$ ) merupakan pengaruh variabel lain diluar  $X_1$ . Dengan demikian persamaan struktural untuk model penelitian 1 adalah  $X_2 = 0,689X_1 + 0,725\epsilon_1$

Hasil analisis model penelitian 2 pada tabel di atas diperoleh koefisien jalur  $X_1$ , dan  $X_2$  terhadap  $Y$  sebesar  $\rho_{yx_1} = 0,732$ , dan  $\rho_{yx_2} = 0,277$ . Sedangkan koefisien determinan atau kontribusi  $X_1$ , dan  $X_2$  terhadap  $Y$  adalah ( $R_{\text{square}} = 0,892$ ) seperti pada tabel di atas, yang berarti bahwa 89,2% kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) dapat dijelaskan oleh Persepsi penerapan sistem e-filing ( $X_1$ ), dan perilaku Wajib Pajak ( $X_2$ ). Besarnya koefisien residu ( $\rho_{y\epsilon_2} = \sqrt{1 - 0,892} = 0,329$ ) merupakan pengaruh variabel lain diluar  $X_1$  dan  $X_2$ .

Hasil dari koefisien jalur pada sub struktur 1 dan sub-struktur 2 menghasilkan persamaan struktur, sebagai berikut :  $X_2 = 0,689X_1 + 0,725\epsilon_1$  dan  $R^2_{x_2x_1} = 0,475$ ;  $Y = 0,732X_1 + 0,277X_2 + 0,329\epsilon_2$  dan  $R^2_{yx_2x_1} = 0,892$

### Uji Nilai Selisih Mutlak

Model regresi yang peneliti gunakan untuk menguji pengaruh variabel pemoderasi adalah uji nilai selisih mutlak. Pada uji nilai selisih mutlak ini, nilai setiap variabel bebas dan pemoderasi merupakan *standardized score*. Selanjutnya interaksi variabel bebas dan variabel pemoderasi diukur dengan nilai absolut perbedaan antara kedua variabel tersebut atau menggunakan nilai selisih mutlak. Dari pengolahan data melalui program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

### Pengujian Hipotesis

#### Persepsi penerapan sistem e-Filing berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien jalur ( $\rho_{yx_1}$ ) sebesar 0,732 dengan  $t_{\text{hitung}} = 15,870$ , pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{\text{tabel}} = 1,984$ . Karena nilai  $t_{\text{hitung}} = 15,870$  lebih besar dari  $t_{\text{tabel}} = 1,984$ , maka

koefisien jalur signifikan dengan arah positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi penerapan sistem e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti  $H_{a1} = \text{Diterima}$ .

#### **Persepsi penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap perilaku Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien jalur ( $p_{x3x1}$ ) sebesar 0,689 dengan  $t_{hitung} = 9,411$ , pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{tabel} = 1,984$ . Karena nilai  $t_{hitung} = 9,411$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$ , maka koefisien jalur signifikan dengan arah positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi penerapan sistem e-filing berpengaruh positif terhadap perilaku Wajib Pajak. Hal ini berarti  $H_{a2} = \text{Diterima}$ .

#### **Perilaku Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien jalur ( $p_{yx2}$ ) sebesar 0,277 dengan  $t_{hitung} = 6,003$ , pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{tabel} = 1,984$ . Karena nilai  $t_{hitung} = 6,003$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$ , maka koefisien jalur signifikan dengan arah positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi penerapan sistem e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti  $H_{a3} = \text{Diterima}$ .

#### **Persepsi Kegunaan dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} \text{AbsZX}_1 \text{ZX}_3 = 2,398$ , pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{tabel} = 1,984$ . Karena nilai  $t_{hitung} = 2,398$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$ , maka koefisien regresinya signifikan dengan arah positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berarti  $H_{a4} = \text{Diterima}$ .

#### **Persepsi Kemudahan dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} \text{AbsZX}_1 \text{ZX}_4 = 2,506$ , pada  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{tabel} = 1,984$ . Karena nilai  $t_{hitung} = 2,506$  lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,984$ , maka koefisien regresinya signifikan dengan arah positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan ( $X_4$ ) dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* ( $X_1$ ) dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Hal ini berarti  $H_{a5} = \text{Diterima}$ .

### **Pembahasan**

#### **Persepsi penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak**

Persepsi penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan sistem *e-filing* maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan baik. *E-filling* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan Sistem *E-filling* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan

kepuasan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Rahayu (2010) menyatakan bahwa modernisasi sistem perpajakan di lingkungan DJP dengan memanfaatkan sistem informasi yang handal dan terkini (*e-filing*) adalah salah satu strategi yang ditempuh untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Tresno, dkk. (2013), yang menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, karena Wajib Pajak dapat melaporkan SPTnya secara tepat waktu dan lebih efisien”.

### **Persepsi penerapan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap perilaku Wajib Pajak**

Persepsi Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku Wajib Pajak. Ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan sistem *e-filing* maka perilaku Wajib Pajak juga akan baik. Adanya sistem *e-filing* ini mampu merubah perilaku wajib pajak karena menawarkan teknologi baru dalam pelaporan sistem *e-filing*. Dengan adanya penerapan sistem ini, maka wajib pajak tidak perlu datang ke KPP untuk mengambil formulir pelaporan. Hal ini dapat memudahkan wajib pajak yang akan melaporkan SPT tahunan-nya.

Menurut Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Seseorang akan menggunakan sistem jika mempunyai keinginan atau minat untuk menggunakannya. Minat perilaku (*behavioral intention*) merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi informasi oleh pengguna sistem”.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Desmayanti dan Zulaikha (2012), yang menyatakan bahwa minat perilaku dalam menggunakan *e-filing* yang semakin meningkat akan meningkatkan efektivitas dari *e-filing* dalam penggunaannya, sehingga intensitas penggunaan *e-filing* akan berkelanjutan.

### **Perilaku Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Perilaku Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Ini menunjukkan bahwa semakin baik Perilaku Wajib Pajak maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Penelitian Harinurdin (2009) mendapatkan temuan bahwa pengaruh perilaku wajib pajak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat disebabkan oleh beberapa alasan, antara lain perilaku wajib pajak yang lebih efisien dalam pelaporan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Teori di atas didukung oleh beberapa hasil penelitian, salah satunya adalah hasil penelitian Tresno, dkk. (2013), yang menyatakan bahwa perubahan perilaku wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Perilaku wajib pajak yang semakin efisien dalam pelaporan SPT akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

**Persepsi Kegunaan dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak**

Persepsi kegunaan terbukti dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini karena seseorang akan menggunakan *e-filing* apabila orang tersebut mempercayai bahwa *e-filing* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Oleh karena itu, tingkat persepsi kegunaan *e-filing* mempengaruhi para Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* tersebut. Untuk meningkatkan manfaat dalam menggunakan *e-filing* dibutuhkan kesadaran dari DJP untuk menekankan keuntungan dalam hal manfaat, kenyamanan, dll. Seseorang akan merasa terbiasa terdahulu dan menikmati menggunakan *e-filing* lalu mereka akan dapat merasakan kegunaan dari *e-filing*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kegunaan yang diterima oleh pengguna *e-filing* maka akan mendorong orang tersebut dalam menggunakan *e-filing* serta tingkat kepatuhan Wajib Pajak semakin tinggi. Begitu juga apabila semakin tidak adanya atau rendah kegunaan yang diterima oleh pengguna *e-filing* maka orang tersebut dalam tidak akan menggunakan *e-filing* serta tingkat kepatuhan Wajib Pajak semakin rendah. Semakin tinggi kegunaan dari *e-filing* maka akan dapat mengurangi ketidakpuasan yang ada dalam penggunaan *e-filing*. Dengan demikian kegunaan suatu sistem harus terus ditingkatkan oleh DJP karena hal tersebut akan meningkatkan pengguna *e-filing*, serta mengajak Wajib Pajak lain yang belum menggunakan *e-filing* untuk menggunakan *e-filing*.

**Persepsi Kemudahan dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak**

Persepsi kemudahan terbukti dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini karena dengan adanya teknologi informasi Wajib Pajak tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan pelaporan SPT melalui *e-filing* karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha Wajib Pajak dalam mempelajari seluk beluk melaporkan SPT via *e-filing*. Jika seseorang merasa bahwa sistem yang ada mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya, sehingga kemudahan penggunaan *e-filing* akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Suatu sistem yang digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

**Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut : 1). Persepsi penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak; 2) Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku Wajib Pajak; 3) Perilaku Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak; 4). Persepsi kegunaan terbukti dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak; 5). Persepsi kemudahan terbukti dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-Filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.



**Keterbatasan**

Penelitian ini tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Penelitian ini hanya menggunakan Wajib Pajak Badan sebagai sampel. Penelitian ini hanya menggunakan jumlah sampel penelitian yang tergolong sedikit dan terbatas pada lingkup Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pulo Gadung; 2) Penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel untuk diteliti pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak; 3) Persepsi responden yang disampaikan secara tertulis dengan bentuk instrumen kuesioner sangat mempengaruhi validitas hasil pengisian kuesioner karena tidak didampingi, sehingga kemungkinan jawaban yang diberikan tidak sesuai dengan skala ukuran yang sebenarnya atau tidak sesuai dengan maksud dan tujuan pertanyaan.

**Implikasi**

Temuan ini memberikan implikasi bagi Direktorat Jenderal Pajak agar dapat meningkatkan keberhasilan dalam penerapan sistem *e-filing* dan dapat diadopsi oleh seluruh wajib pajak. Hal ini karena variabel Persepsi penerapan sistem *e-filing* merupakan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dibanding variabel lain. Dan dengan adanya sistem teknologi informasi tersebut dapat meningkatkan efektivitas, dibandingkan metode konvensional sehingga dapat menyelesaikan tugas-tugas yang relevan dengan cepat daripada bekerja dengan sistem konvensional yang akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kualitas pekerjaannya.

Hal yang sangat penting adalah mengenai kemudahan dalam mengaplikasikan sistem *e-filing* ini, hal tersebut akan berdampak pada penguasaan sistem yang terampil sehingga wajib pajak mampu melaporkan SPT perpajakannya tanpa harus mendapatkan bantuan dari orang lain, sehingga *self efficacy for change* yang dirasakan akan semakin tinggi. Sebuah sistem yang mudah dan mampu memberikan manfaat bagi wajib pajak dalam melaporkan SPT, tentunya hal ini akan memiliki nilai lebih terhadap sistem tersebut sehingga akan berimplikasi pada penggunaan sistem dalam intensitas dan frekuensi yang tinggi. Dengan sistem yang mudah dipelajari dengan memberikan tutorial yang mudah untuk dimengerti dan diimplementasikan, akan semakin meningkatkan penggunaan sistem *e-filing* dikalangan wajib pajak.

Hal yang tidak kalah penting dan yang paling utama untuk dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak adalah bagaimana membangun keyakinan masyarakat agar semakin yakin dengan berbagai manfaat yang didapatkan jika menggunakan sistem *e-filing* ini. Hal tersebut dapat dilakukan dengan lebih gencar melakukan sosialisasi kepada seluruh wajib pajak agar dapat menghilangkan sikap skeptis terhadap suatu perkembangan teknologi dalam hal ini sistem *e-filing*.

**Saran-saran**

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa penelitian ini mengandung keterbatasan-keterbatasan. Namun hasil penelitian ini setidaknya dapat memotivasi dilakukannya penelitian berikutnya. Dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan yang ada, diharapkan penelitian yang akan datang memperbaiki faktor-faktor berikut ini: 1) Direktorat Jenderal Pajak diharapkan

dapat lebih gencar dalam memberikan sosialisasi mengenai penggunaan *e-filing* agar menghilangkan sikap skeptis masyarakat terhadap perkembangan sistem informasi dalam hal ini sistem *e-filing*.2) Direktorat Jenderal Pajak diharapkan mampu untuk melihat berbagai aspek didalam masyarakat mengenai kemampuan wajib pajak dalam melakukan implementasi sebuah sistem agar implementasi *e-filing* dapat dipergunakan oleh semua kalangan wajib pajak.3) Peneliti selanjutnya juga dapat memperluas lokasi penelitian, menambah jumlah sampel, dan mencari alternatif metode penelitian dan peng-ukuran yang lain terhadap perilaku ketidakpatuhan pajak, seperti digunakannya metode eksperimen, sehingga dapat memberikan gambar-an yang semakin utuh dan menyeluruh terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. 4) Metode yang digunakan dalam penelitian selanjutnya menggunakan kuesioner yang ditambahkan dengan pertanyaan terbuka dengan didampingi pada saat pengisiannya, sehingga jawaban yang diberikan olehresponden dapat terarah sesuai dengan maksud dan tujuan pertanyaan, serta menggunakan metode wawancara.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Devano, Sony, dan Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Gujarati, Damodar. (2012). *Ekonometri Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nasucha, Nasution. (2004). *Dasar Dasar Ilmu Perpajakan*. Erlangga, Jakarta.
- Nurmantu, Safri. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Pandiangan, Liberty. (2007). *Reformasi Perpajakan*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan, dan Kuncoro, Engkos Achmad. (2008). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Jakarta: Alfabeta.
- Sarwono, Jonanthan dan Suhayati, Ely. (2010). *Riset Akuntansi Menggunakan SPSS*. Bandung : Graha Ilmu
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suhartono, Rudi. (2007). *Pajak Penghasilan*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia*, Edisi 10 buku 1. Jakarta : Salemba Empat
- Jurnal dan Disertasi**
- Ajzen, I., dan Fishbein, M., (1986), *Understanding Attitudes and Predicting*

- Social Behavior*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Ajzen, I., 1991, *Attitudes, Personality, dan Behavior*, Dorsey Press, Chicago.
- Alabede, Zainol and Idris. (2011). *Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play Any Moderating Role*. Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, ISSN 1450-2887 Issue 78
- Azmi, A, C and Bee, N, G. (2010) "*The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model*" *Electronic Journal of e-Government* Volume 8 Issue 1 2010, (pp 13-22),
- Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: Toward an Unifying Theory of Behavioral Change*. Psychological Review, 84(2), 191-215
- Cheng-Tsung Lu, Shaio-Yan Huang and Pang-Yen Lo. (2010). *An empirical study of on-line tax filing acceptance model: Integrating TAM and TPB*. African Journal of Business Management Vol. 4 (5), pp. 800-810, May 2010
- Davis, F. D., 1989, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, dalam MIS Quarterly, VOL. 13, No. 3, pp. 319-340.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. dan Warshaw, P.R. (1989). *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*. *Management Sciences*, 35(8), 982-1003.
- Harinurdin, Erwin. (2009). *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, ISSN 0854-3844 Hlm. 96-104. Vol. 16 No. 2
- Nurmantu, Safri. (2007). *Faktor- Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Perpajakan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi, Vol.15, No.1 (Januari).
- Priantara, Diaz dan Supriyadi Bambang. (2011). *Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pengusaha Kecil dan Makro Mendaftar Menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol 13 Nomor 2. November 2011.
- Rahayu, Sri, dan Lingga, Ita Salsalina. (2009). *Pengaruh Modernisasi Sistem. Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Vol. 1 No. 2 Bandung Maranatha University Press.
- Santoso, Wahyu. 2008. *Analisis Risiko Ketidak Patuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak: Penelitian Terhadap Wajib Pajak Badan Di Indonesia*, Vol 5, Nomer 1.
- Tresno, Indra Pahala, & Selvy Ayu Rizky. (2013). Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem E-filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Perilaku Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening dan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur). *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*. pp1-18.
- Tsung Lu, Cheng, Huang, Shaio-Yan & Pang-Yen Lo. (2010). *An Empirical Study of On-line Tax Filing Acceptance Model: Integrating TAM and TPB*. *African Journal of Business Management*, 4(5), pp: 800-810.