

# **Pengaruh Perilaku Individu Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan E-Filing di Kota Manado**

**Calvin Kolompoy<sup>1</sup>  
Ventje Ilat<sup>2</sup>  
Harijanto Sabijono<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi  
Email :<sup>1</sup>calvinkolompoy@gmail.com  
<sup>2</sup>ventjeilat@yahoo.com  
<sup>3</sup>h\_sabijono@yahoo.com

## **ABSTRACT**

*Tax is one of the main sources of revenue in Indonesia beside sources of petroleum and natural gas which are important for the survival of the nation of Indonesia. Therefore, the government develops a new system to help taxpayer paying their taxes. The purpose of this research is to analyze the influence of individual taxpayer behaviors towards the usage of e-filing in manado city. The analyzing method used in this research is explanative, that is explaining the influence of each of the research variable based on the questionnaire data that has been processed. The result showed that Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use give positives influence towards the usage of e-filing, while Behavioral Intention did not bring positive influence towards the usage of e-filing. The Directorate General of Taxation should be more socializing the e-filing program more actively, also the taxpayer should be more open towards the development of taxes technology*

**Keywords:** *E-filing, Perceived usefulness, Perceived ease of use, Behavioral intention*

## **1.PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar bagi negara. Penerimaan pajak saat ini berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia, tetapi yang terjadi adalah jumlah penerimaan pajak yang disampaikan masih belum terlalu jelas kebenarannya. Oleh karenanya diperlukan suatu pengelolaan penerimaan pajak yang baik dan akurat agar tidak terjadi kebocoran.

Di era globalisasi saat ini, teknologi dan ilmu pengetahuan berkembang dengan sangat cepat. Hal ini juga berdampak pada positif pada perkembangan dan kemajuan di bidang kearsipan dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan, yaitu arsip elektronik. Salah satu kelebihan utama dari arsip elektronik tentu saja lebih praktis, mudah dan memiliki tingkat resiko yang lebih kecil.

Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Maka pada tanggal 24

januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *E-Filing* atau *Electronic Filing System*, yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*.

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *realtime*. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik (Noviandini dalam Jurnal Nominal Vol.1 No.1, 2012:18).

Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Desmayanti, 2012:3).

Saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing*, dikarenakan oleh beberapa faktor, selain karena sosialisasi yang kurang intensif dan berkelanjutan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri, juga karena perilaku Wajib Pajak sendiri dalam penerimaan sebuah teknologi yang baru dalam pelaporan pajak.

Perilaku Wajib Pajak dapat diwakili oleh beberapa persepsi dasar untuk digunakan sebagai konstruk, yaitu: Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Sikap Terhadap Perilaku, Minat Perilaku dan Perilaku (Jogiyanto, 2012:113-114).

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh perilaku individu wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filing* di kota Manado apakah berpengaruh secara positif atau negatif.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Akuntansi**

Suardjono (2013:7) menyatakan bahwa dari sudut bidang studi, akuntansi dapat diartikan sebagai seperangkat pengetahuan yang mempelajari perikayasaan penyediaan jasa berupa informasi keuangan kuantitatif suatu unit organisasi dan cara penyampaian (pelaporan) informasi tersebut kepada pihak yang berkepentingan untuk dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan ekonomik. Sedangkan menurut Warren (2011: 10), Secara umum akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang menghasilkan laporan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan. Berdasarkan dua penjelasan tersebut, kesimpulannya akuntansi adalah bidang studi untuk mempelajari dan mengukur aktivitas bisnis dan memproses informasi jadi laporan keuangan untuk disampaikan kepada pihak pengambil keputusan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan.

### **Pajak**

Sumarsan (2013:3) menjelaskan bahwa menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani, pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat dirujuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH, pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai

pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.

### **Fungsi Pajak**

Mardiasmo (2010:1) mengatakan bahwa pajak berperan sangat penting dalam kehidupan bernegara, fungsi-fungsi tersebut yaitu:

1. Fungsi Penerima (Budgetair)  
Pajak berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat bagi kas negara, yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan.
2. Fungsi Mengatur (Regulerend)  
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur struktur pendapatan di tengah masyarakat dan struktur kekayaan antara para pelaku ekonomi.

Sedangkan menurut Sari (2013:40) selain dua fungsi yang disebutkan diatas, pajak mempunyai beberapa fungsi lain, yaitu:

1. Fungsi Stabilitas  
Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.
2. Fungsi Redistribusi Pendapatan  
Pajak yang sudah dipungut negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum termasuk pembangunan, sehingga dapat membuka kesempatan kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan masyarakat.
3. Fungsi Demokrasi  
Pajak yang sudah dipungut oleh negara merupakan wujud sistem gotong royong. Fungsi ini dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak.

### **Akuntansi Pajak**

Muljono (2010:1) mengatakan bahwa Akuntansi yang diterapkan dalam perusahaan atau organisasi pada umumnya menggunakan Prinsip Akuntansi atau Standar Akuntansi Keuangan (SAK), disebut Akuntansi Komersial, sedangkan akuntansi yang dalam penerapannya menggunakan perhitungan perpajakan dan mengacu pada peraturan dan perundang-undangan pajak beserta pelaksanaannya disamping Prinsip dan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) disebut Akuntansi Pajak.

### **Fungsi Akuntansi Pajak**

Muljono (2010:3) menyatakan bahwa Fungsi Akuntansi Pajak adalah mengolah data kuantitatif untuk menyajikan laporan keuangan yang memuat perhitungan perpajakan, yang kemudian akan digunakan sebagai pertimbangan pengambilan keputusan. Sedangkan Tujuan Kualitatif Akuntansi pajak adalah sebagai berikut:

1. Relevan  
Catatan, termasuk laporan keuangan yang dihasilkan, dapat digunakan untuk menghitung besarnya penghasilan Kena Pajak dan besarnya Pajak yang Terutang.
2. Dapat Dimengerti  
Pembukuan diselenggarakan dengan menggunakan huruf Latin dan angka Arab, satuan mata uang rupiah, dengan menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa asing yang diizinkan mengandung arti agar laporan keuangan yang dihasilkan dapat dimengerti.
3. Daya Uji  
Catatan yang digunakan untuk menghitung penghasilan Kena Pajak, yang dilakukan oleh WP, akan menghasilkan angka yang sama apabila dihitung oleh pihak lain, termasuk oleh fiskus.

4. Netral  
Pembukuan yang dilakukan oleh WP harus berdasarkan itikad baik dan mencerminkan keadaan yang sesungguhnya.
5. Tepat Waktu  
Laporan keuangan WP dibuat berdasarkan tahun *takwim* atau tahun buku.
6. Daya Banding  
Pembukuan harus diselenggarakan dengan cara atau sistem yang lazim digunakan di Indonesia, seperti berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan (SAK).
7. Lengkap  
Pembukuan sekurang-kurangnya memuat catatan harta, kewajiban, modal, penghasilan dan biaya, serta pembelian penjualan.

#### **Perilaku Wajib Pajak**

Sistem informasi keperilakuan dipelajari bagaimana suatu organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi untuk mengarahkan perilaku-perilaku (*behaviors*) individual-individual dalam berinteraksi dengan sistem teknologi informasi tersebut untuk membantu tercapainya tujuan mereka. Sistem ini tercipta karena menyadari pentingnya individu-individu di organisasi dan sistem informasi menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan karena keduanya adalah komponen-komponen organisasi yang saling berinteraksi. Dimana interaksi antara individu-individu dengan sistem teknologi informasi di suatu organisasi akan mendapatkan kinerja individual dan kinerja organisasi yang lebih baik.

Individu dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi, sedangkan yang dimaksud dengan sistem informasi dalam penelitian ini adalah sistem *e-filling* yang merupakan sebuah layanan pengiriman dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui sebuah *Application Service Provider* (ASP) atau Penyedia Jasa Aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *realtime*.

#### **Konstruk-konstruk yang mewakili perilaku**

Jogiyanto (2012:114-117) *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki lima konstruk untuk meneliti perilaku individu terhadap suatu teknologi, yaitu :

1. Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*)  
Konstruk pertama yang ada didalam TAM adalah persepsi kegunaan, yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.
2. Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*)  
Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.
3. Sikap Terhadap Perilaku (*attitude towards behavior*)  
Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan.
4. Minat Perilaku (*behavioral intention*)  
Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika mempunyai keinginan atau minat (*behavioral intention*) untuk melakukannya.
5. Perilaku (*behavior*)  
Perilaku (*behavior*) adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (*behavior*) adalah penggunaan sesungguhnya dari teknologi.

### Peneliti Terdahulu

Desmayanti (2012) dengan judul Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing di kota Semarang. Metode yang digunakan adalah metode eksplanasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing.

Nuraini (2014) dengan judul Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kerumitan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di kota Kudus. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh beberapa konstruk yang berpengaruh terhadap penggunaan e-filing di Kudus. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan e-filing, sedangkan Persepsi Kerumitan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing.

## 3. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode eksplanasi, yaitu suatu jenis penelitian dimana variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini diolah dan hasilnya dijelaskan secara jelas mengenai pengaruh antara masing-masing variabel.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor KPP Pratama Manado yang beralamat di Jl. 17 Agustus No. 17 Manado. Adapun waktu penelitian dimulai dari bulan Januari 2015 sampai dengan selesai.

### Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif berupa skala likert yang diubah menjadi suatu ukuran data kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran hubungan antar variabel, sumber data primer dan sekunder, serta teknik pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner.

### Metode Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menguji adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Alasan penggunaan alat analisis regresi linier berganda adalah karena regresi berganda cocok digunakan untuk analisis pengaruh antara variabel-variabel.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.112	50	.160	.959	50	.078

Hasil uji normalitas sebesar  $0.160 > 0.05$  ( $H_0$  diterima), artinya data yang digunakan berdistribusi normal (Uji Kolmogorov-Smirnov).

### Uji Auto-Korelasi

Model	Durbin-Watson
1	1.347

Dengan menggunakan uji Durbin – Watson didapatkan hasil sebesar 1.347 yang berada di daerah ragu-ragu.

### Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1(constant)	4.491	3.064		1.466	.150
X1T	-.541	.358	-.262	-1.511	.138
X2T	.179	.188	.178	.952	.346
X3T	-.414	.280	-.243	-1.482	.145

Tabel menunjukkan bahwa regresi setiap variabel independen terhadap logaritma residualnya memiliki tingkat signifikansi di atas 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah Heterokedastisitas.

### Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	X1T	.643	1.555
	X2T	.556	1.799
	X3T	.718	1.392

Tabel di atas menunjukkan bahwa angka *variance influence factor (VIF)* dibawah 5 maka tidak terdapat gangguan multikolinearitas.

### Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	139.625	3	46.542	25.684	.000
Residual	83.355	46	1.812		
Total	222.980	49			

F hitung = 25.684 > F<sub>tabel</sub> = 2.80 dengan tingkat signifikan p- value = 0,000 < 0,05, dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak atau Ha diterima yang artinya bahwa pengambilan variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan X<sub>3</sub> cukup tepat dalam menjelaskan variabel Y.

## Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.422	1.707		-2.005	.051
	X1T	.433	.200	.244	2.168	.035
	X2T	.452	.105	.523	4.324	.000
	X3T	.235	.156	.160	1.508	.138

Persamaan Regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = -3.422 + 0.433X_1 + 0.452X_2 + 0.235X_3$$

### Pembahasan

#### Analisis Regresi Berganda

$$Y = -3.422 + 0.433X_1 + 0.452X_2 + 0.235X_3$$

1. Nilai  $\beta_1$  yang merupakan koefisien variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ) pada persamaan tersebut adalah sebesar 0,433 dengan tingkat signifikansi 0.035 ( $H_0$  ditolak). Ini berarti bahwa variabel Persepsi Kegunaan ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan secara statistik pada level signifikansi sebesar 5% terhadap variabel Penggunaan *e-filing* (Y).
2. Nilai  $\beta_2$  yang merupakan koefisien variabel Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) pada persamaan tersebut adalah sebesar 0,452 dengan tingkat signifikansi 0.000 ( $H_0$  ditolak). Ini berarti bahwa variabel Persepsi Kemudahan ( $X_2$ ) berpengaruh positif signifikan secara statistik pada level signifikansi sebesar 5% terhadap variabel Penggunaan *e-filing* (Y).
3. Nilai  $\beta_3$  yang merupakan koefisien variabel Minat Perilaku ( $X_3$ ) pada persamaan tersebut adalah sebesar 0,235 dengan tingkat signifikansi 0.138 ( $H_0$  diterima). Ini berarti bahwa variabel Minat Perilaku ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan secara statistik pada level signifikansi sebesar 5% terhadap variabel Penggunaan *e-filing* (Y).

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini secara keseluruhan adalah Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* di kota Manado, sedangkan Minat Perilaku tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* di kota Manado.

### Saran

Saran dalam penelitian ini untuk Dirjen Pajak adalah agar kedepannya lebih giat lagi dalam mensosialisasikan kegiatan atau produk-produk terbaru yang akan dirilis, saran untuk wajib pajak agar mau lebih terbuka dan belajar terhadap perkembangan teknologi di dunia perpajakan.

### DAFTAR PUSTAKA

Desmayanti. 2012. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing* oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara online dan realtime. *Skripsi S1* tidak dipublikasikan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP, Semarang. <http://eprints.undip.ac.id>> JURNAL\_SKRIPSI Diakses pada 21 Maret 2015

- Jogiyanto. 2012. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Muljono.Djoko. 2010. *Akuntansi Pajak Lanjutan*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Muljono.Djoko. 2011. *Panduan Brevet Pajak Akuntansi Pajak dan Ketentuan Umum Perpajakan*. Andi, Yogyakarta.
- Noviandini, N. C. (2012). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing bagi wajib pajak di Yogyakarta*. Skripsi S1 tidak dipublikasikan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nuraini, Fitria. 2014. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kerumitan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di kota Kudus*. <http://eprints.umk.ac.id/3537/> Diakses pada 8 April 2015.
- Sari, Diana, 2013, *Konsep Dasar Perpajakan*, Refika Aditama, Bandung.
- Sumarsan, Thomas, 2013, *Perpajakan Indonesia*, Penerbit PT. Indeks, Jakarta.
- Suwardjono, 2013, *Akuntansi Pengantar*, BPFE, Yogyakarta.
- Waluyo. 2012. *Akuntansi Pajak*. Salemba Empat, Jakarta.
- Warren, Carl S., James M. Reeve, Philip E. Fess. 2011. *Pengantar Akuntansi*. Salemba Empat, Jakarta.