

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN
KERAHASIAAN, DAN KECEPATAN TERHADAP INTENSITAS
PERILAKU DALAM PENGGUNAAN E-FILING
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Pekanbaru Senapelan)**

**Oleh
Resky Wahyuni
Pembimbing : Kirmizi dan Rusli**

*Faculty of Economic Riau University, Pekanbaru, Indonesia
e-mail: ayuresky13@yahoo.co.id*

*Influence The Perceived of Usefulness, Ease, Security and Privacy, and the Speed of The
Behavioral Intensity for The E-filing Usage
(Studies of The Personal Tax Payer In Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru
Senapelan)*

ABSTRACT

This research was conducted to test whether the perceived of usefulness, perceived of ease, perceived of security and privacy, and perceived of speed affect the behavioral intensity for the e-filing usage. The study was conducted of the personal tax payer listed in KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. A total respondents used in this research is 98 respondents. Method of analysis used in this study is multiple regression analysis with SPSS version 20.0. The result of the study showed that perceived of ease, perceived of security and privacy, and perceived of speed affect the behavioral intensity for the e-filing usage. The result of the study also showed that perceived of usefulness does not effect the behavioral intensity for the e-filing usage. The magnitude of the effect caused by Adjusted R² by four variables together is 72.5% of the dependent variable, while the remaining 27.5% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: E-filing, Behavioral Intensity For The E-filing Usage, Perceived Usefulness, Perceived Ease, Security and Privacy, Speed.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar. Penerimaan pajak ini sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu hasil pungutan pajak di negara kita pada masa sekarang ini menjadi sumber utama penerimaan negara yang kontribusinya diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya. Dengan demikian maka berbagai usaha telah

dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan Negara dari pajak, maka dilakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan.

Kantor Direktorat Jenderal pajak telah mengimplementasikan arsip elektronik. Arsip elektronik merupakan suatu pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai terobosan yang

terkait dengan aplikasi teknologi informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalisasikan pelayanan kepada wajib pajak (Novarina, 2005). Arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil.

Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e- SPT kemudian Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-filing*). Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Namun pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008 dimana peraturan-peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah diberlakukannya peraturan ini yaitu tanggal 1 Maret 2009.

Pada tanggal 24 Januari 2005 yang 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 (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line dan real time*. Sejak tahun 2005, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan fasilitas penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan melalui sistem online atau yang lebih dikenal dengan *e-filing*. Tetapi, delapan tahun berlalu hingga tahun 2013 fasilitas online tersebut belum maksimal digunakan oleh Wajib Pajak.

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *on-line dan realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempat bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini tentu saja dapat membantu memangkas biaya serta waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. Tentu saja ini akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan (juga akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

Dengan adanya sistem *e-filing* para wajib pajak dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya tanpa harus mengantri di kantor-kantor pelayanan pajak sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih

efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data surat pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik didalam maupun diluar negri, tidak tergantung pada jam kantor. Dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak (24 jam dalam 7 hari) dimana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Salah satu masalah yang terjadi pada *e-filing* yaitu kurangnya intensitas penggunaan *e-filing* pada wajib pajak baik wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi. Intensitas merupakan kelanjutan dari minat (*Intention*) dimana minat adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Jadi, intensitas adalah perilaku individu dalam melakukan suatu hal secara terus menerus.

Persepsi kegunaan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Jelas bahwa jika persepsi kegunaan seorang wajib pajak orang pribadi terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Sehingga dapat meningkatkan intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Persepsi kemudahan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut.

Persepsi keamanan dan kerahasiaan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Jika seorang wajib pajak merasakan keamanan dan kerahasiaan terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Sehingga dapat meningkatkan intensitas wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik.

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan *e-filing*. Sedangkan Kerumitan berpengaruh negatif terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan *e-filing*. Selain itu, Sugihanti (2011) menyatakan bahwa Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Kesukarelaan berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-filing*. Sedangkan Kompleksitas, Pengalaman, Keamanan dan kerahasiaan, Kecepatan tidak berpengaruh positif terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-filing*.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan

persepsi kecepatan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

TELAAH PUSTAKA

Sistem Teknologi Informasi

Semula sistem teknologi informasi dikenal dengan istilah sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen merupakan sistem-sistem informasi fungsional, yaitu sistem sistem yang diterapkan di fungsi-fungsi organisasi (Jogiyanto, 2005:2). Dan pada dasarnya sistem informasi manajemen merupakan pengaplikasian teknologi komputer pada sistem informasi fungsional yang dianggap mampu memberikan nilai tambah untuk organisasi.

Sistem informasi berisi informasi tentang orang-orang, tempat, dan hal-hal penting didalam organisasi atau lingkungan sekelilingnya. Informasi (*information*) sendiri berarti data yang telah dibentuk menjadi sesuatu yang memiliki arti dan berguna bagi manusia (Laudon, 2007: 16). Pada dunia perpajakan, salah satu bentuk penerapan sistem informasi adalah pengembangan layanan pelaporan SPT secara *online* (*e-filing*). Pada *e-filing* terdapat banyak aplikasi teknologi baik dalam bentuk perangkat keras (*hardware*) seperti computer, juga perangkat lunak (*software*) seperti jaringan internet dan piranti-piranti yang mampu meningkatkan aktivitas perpajakan dan wajib pajak sebagai pengguna.

E-filing

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang

dilakukan secara *on-line* yang *realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *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.

Secara umum, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ/2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ./2009 tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan tanggal 30 Desember 2011. Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *e-filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) tanggal 23 Desember 2011.

Alat kelengkapan *e-filing* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi

(ASP), Surat permohonan memperoleh *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number, Digital Certificate, e-SPT*, bukti penerimaan *e-SPT*.

Pengguna *E-filing*

Pengguna sistem *e-filing* (*user e-filing*) yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan Wajib Pajak. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak dapat dibedakan menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi, Badan, dan Bendaharawan Pemerintah. Ketentuan pembayaran maupun pelaporan terhadap ketiga jenis Wajib Pajak ini kepada pemerintah berbeda.

Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*

Persepsi Kegunaan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan berguna bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Begitu juga sebaliknya yang akan terjadi jika wajib pajak menganggap *e-filing* tidak berguna

untuknya dalam hal melaporkan SPT, maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi tidak mau menggunakan *e-filing*. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak.

Dapat diambil kesimpulan bahwa semakin Wajib Pajak mempersepsikan *e-filing* memberikan kegunaan (manfaat) terhadap peningkatan produktivitas, maka Wajib Pajak akan terus menggunakan *e-filing*.

H1 : Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*

Menurut Tjini dan Baridwan (2010) mengatakan Persepsi kemudahan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan di pahami. Menurut Amijaya (2010) persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

Kemudahan Pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus menerus sehingga minat perilaku wajib pajak menggunakan *e-filing*.

H2 : Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*.

Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi (Desmayanti, 2012). Dalam hal setiap pelaporan, semua orang sangat mengharapkan yang namanya keharasiaan dan keamanan. Mereka semua yang melaporkan sesuatu hal kepada suatu lembaga atau badan sangat mengharapkan kerahasiaan dari laporan tersebut. Artinya, laporan tersebut tidak boleh dipublikasikan ke masyarakat karena itu merupakan suatu privasi. Sehingga, apabila kerahasiaan tersebut terjaga maka mereka akan menganggap laporan tersebut dapat diamankan dengan baik.

Apabila seluruh wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* tersebut berpikir bahwa *e-filing* tersebut dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan pajak serta terjaga keamanannya, maka minat perilaku wajib pajak menggunakan *e-filing* tersebut dapat meningkat. Dan sebaliknya, apabila wajib pajak orang pribadi tersebut berpikir bahwa sistem *e-filing* ini tidak menjamin kerahasiaan akan terjaga, sehingga tidak tercermin keamanan, maka minat perilaku wajib pajak menggunakan *e-filing* dapat menurun.

H3 : Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh

terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*

Pengaruh Persepsi Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*

Kecepatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kecepatan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak tertarik menggunakan kembali sistem *e-filing* tersebut. sehingga minat perilaku menggunakan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi akan meningkat. Begitupun sebaliknya, jika wajib pajak merasa dikecewakan setelah menggunakan *e-filing* maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi malas menggunakan *e-filing* lagi, sehingga minat perilaku menggunakan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi akan menurun.

Dalam menggunakan *e-filing* wajib pajak tidak perlu datang ke KPP, cukup dengan mengakses website *e-filing* yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Oleh karena itu, dapat meningkatkan minat penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi. Namun kebalikannya, apabila sistem *e-filing* ini lambat maka minat penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi ini akan menurun dan bahkan tidak ada.

H4 : Persepsi kecepatan berpengaruh terhadap Intensitas Perilaku Dalam penggunaan *e-filing*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan fasilitas *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Populasi dalam penelitian ini adalah para Wajib

Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunan melalui *e-filing* pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yang berjumlah 4.072 Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan rumus slovin sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 98 responden. Dalam penelitian ini digunakan teknik dengan cara *simple random sampling*, yaitu pemilihan sampel secara acak sederhana yang memberikan kesempatan yang sama dan tak terbatas pada setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel.

Metode pengambilan data primer yang digunakan adalah metode kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara pemberian lembar kuesioner kepada responden yang ditemui langsung oleh penulis, diisi oleh responden, dan selesai di tempat dan juga ada kuesioner yang diantarkan ke alamat dan instansi wajib pajak yang bersangkutan. Setiap kuesioner diukur dengan skala likert 5 poin, dimana jawaban 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda.

Variabel penelitian ini menggunakan variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen yaitu Intensitas Perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan variabel independen terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kecepatan. Masing-masing variabel diukur dengan item pertanyaan dengan menggunakan skala likert 5 poin dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N),

poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS)

Model pengujian yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan regresi berganda (*Multiple regression*) dengan bantuan program komputer yaitu SPSS versi 20.0. Adapun persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Intensitas Perilaku dalam Penggunaan *e-filing*

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

X_1 = Persepsi kegunaan

X_2 = Persepsi Kemudahan

X_3 = Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

X_4 = Persepsi Kecepatan

e = Error (Penggangu)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuesioner dan Demografi

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada responden penelitian yang berjumlah 120 orang. Dari seluruh kuesioner yang disebarakan peneliti, jumlah yang kembali berjumlah 104 (87%). Sedangkan yang dapat diolah hanya 98 (82%), hal ini dikarenakan ada sebanyak 6 (5%) kuesioner yang tidak dapat diolah dari total kuesioner yang kembali. Tingginya tingkat pengembalian (*respon rate*) sebesar 87% tersebut, dikarenakan kuesioner disebarakan langsung kepada responden yang ditemui langsung oleh penulis, diisi oleh responden, dan selesai di tempat dan juga ada kuesioner yang diantarkan ke alamat dan instansi wajib pajak tersebut.

Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Mini mum	Maxi mum	Mean	Std. Deviasi
Intensitas perilaku	98	10	15	13.30	1.445
Persepsi kegunaan	98	9	20	15.88	2.866
Persepsi kemudahan	98	10	28	23.39	3.448
Persepsi keamanan dan kerahasiaan	98	12	25	18.67	3.145
Persepsi kecepatan	98	7	13	11.21	1.651
Valid N (listwise)	98				

Sumber: Data olahan (2014)

Berdasarkan pengujian statistik diatas, dapat diketahui bahwa variabel intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* memiliki nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum 15 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 13,30 dengan standar deviasi sebesar 1,445. Variabel Persepsi kegunaan memiliki nilai minimum sebesar 9, nilai maksimum 20 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 15,88 dengan standar deviasi sebesar 2,866. Variabel Persepsi kemudahan memiliki nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum 28 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 23,39 dengan standar deviasi sebesar 3,448. Variabel Persepsi keamanan dan kerahasiaan memiliki nilai minimum sebesar 12, nilai maksimum 25 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 18,67 dengan standar deviasi sebesar 3,145. Variabel Persepsi kecepatan memiliki nilai minimum sebesar 7, nilai maksimum 13 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar

11,21 dengan standar deviasi sebesar 1,651.

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk degree of freedom (*df*) = *n* - 2 dengan alpha 0,05, dalam hal ini *n* adalah jumlah sampel (Ghozali, 2013:53). Dalam penelitian ini *df* = *n*-2 (98-2) = 96, sehingga didapat *r* tabel untuk *df* (96) = 0,196. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Variabel	It e m	r hitun g	r tabel	Kesimp ulan
Intensitas Perilaku dlm penggunaan <i>e-filing</i> (Y)	1	0,357	0,196	Valid
	2	0,463	0,196	Valid
	3	0,529	0,196	Valid
Persepsi Kegunaan (X ₁)	1	0,601	0,196	Valid
	2	0,654	0,196	Valid
	3	0,607	0,196	Valid
	4	0,676	0,196	Valid
Persepsi kemudahan (X ₂)	1	0,480	0,196	Valid
	2	0,540	0,196	Valid
	3	0,560	0,196	Valid
	4	0,520	0,196	Valid
	5	0,448	0,196	Valid
	6	0,492	0,196	Valid
Persepsi keamanan dan kerahasiaan (X ₃)	1	0,641	0,196	Valid
	2	0,481	0,196	Valid
	3	0,439	0,196	Valid
	4	0,633	0,196	Valid
	5	0,435	0,196	Valid
Persepsi kecepatan (X ₄)	1	0,458	0,196	Valid
	2	0,693	0,196	Valid
	3	0,577	0,196	Valid

Sumber : Data olahan (2014)

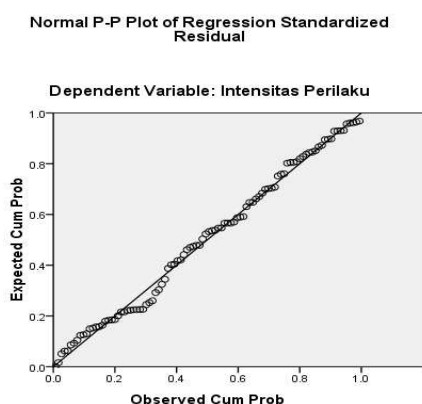
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai kritis	Simpulan
Intensitas Perilaku	0,628	0,6	Reliabel
Persepsi kegunaan	0,814	0,6	Reliabel
Persepsi kemudahan	0,764	0,6	Reliabel
Persepsi keamanan dan kerahasiaan	0,757	0,6	Reliabel
Persepsi kecepatan	0,639	0,6	Reliabel

Sumber: Data olahan (2014)

Hasil uji reliabilitas pada Tabel menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.6 sehingga alat ukur yang digunakan pada setiap variable bersifat handal, artinya alat ukur tersebut memiliki hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali.

Hasil Uji Normalitas Data



Sumber : Data olahan (2014)

Berdasarkan tampilan grafik normal plot pada output uji normalitas data di atas dapat disimpulkan bahwa pada grafik

normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Multikolinearitas

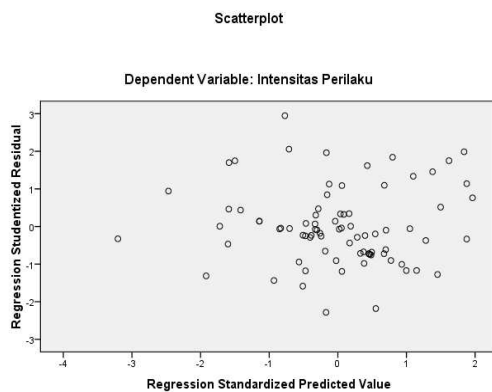
Hasil pengujian terhadap uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk seluruh variabel bebas < 10 dan *tolerance* $> 0,10$. Dengan demikian, hal ini dapat menyimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas.

Hasil Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil yang diperoleh diketahui nilai d_{hitung} (Durbin Watson) = 1.778 yang terletak antara -2 dan +2 = $-2 < 1,778 < +2$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukannya autokorelasi dalam model regresi.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Nilai signifikansi antara variabel independen dengan *absolute residual* $> 0,05$. Hal ini bermakna bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini. Selain itu, ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat melalui *scatter plot*. *scatter plot* yang diperoleh memiliki titik-titik yang menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terdapat heteroskedastisitas.



Sumber : Data olahan (2014)

Berikut disajikan Tabel yang menjelaskan tentang rangkuman dari hasil uji hipotesis yang diperoleh.

Uji Hipotesis

Hasil Regresi Berganda

Hipotesis	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Simpulan
H1	0.12	1.986	0.905	Ditolak
H2	2.19	1.986	0.031	Diterima
H3	3.098	1.986	0.003	Diterima
H4	2.192	1.986	0.031	Diterima

Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan *e-filing*

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,120 < 1,986$ dan $sig.t (0,905) > 0,05$. Dengan demikian H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu persepsi kegunaan tidak berpengaruh secara parsial terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Temuan empiris terkait dengan tidak adanya hubungan antara persepsi kegunaan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* adalah karena selama menggunakan *e-filing* wajib pajak orang pribadi tidak

menemukan manfaat kegunaan yang berarti. Sistem *e-filing* dalam pelaporan perpajakan oleh wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan masih baru. Wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden dalam penelitian mayoritas baru sekali menggunakan sistem *e-filing* ini, sehingga mereka belum dapat merasakan manfaat yang berarti dalam penggunaan sistem *e-filing*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Salim (2013) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Desmayanti (2012) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan *e-filing*.

Tabel menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,190 > 1,986$ dan $sig.t (0,031) < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu persepsi kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian Desmayanti (2012) dan Noviandini (2012), yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tjini (2012) yang menyatakan bahwa

persepsi kemudahan tidak mempengaruhi minat penggunaan.

Temuan empiris terkait dengan adanya hubungan antara persepsi kemudahan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* adalah apabila kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan sistem *e-filing* maka respon wajib pajak akan semakin positif dalam penggunaan *e-filing*, sehingga akan mendorong intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi.

Dalam kaitannya dengan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*, maka kemudahan dalam penggunaan sistem *e-filing* itu sangat penting. Dalam prakteknya, sistem *e-filing* ini dapat membantu wajib pajak agar lebih mudah dalam melaporkan kewajiban perpajakannya. Sehingga mereka sebagai wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak. Maka wajib pajak tersebut sangat terbantu dengan adanya sistem *e-filing* ini. Kemudahan sistem *e-filing* ini yang menyebabkan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* ini semakin meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan *e-filing* ini berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan *e-filing*.

Tabel menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,098 > 1,986$ dan $sig.t (0,003) < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka

terdapat keputusan yaitu persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara parsial terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian Desmayanti (2012) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kerahasiaan dan keamanan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugihanti (2011) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Temuan empiris terkait dengan adanya hubungan antara persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* adalah bahwa sistem *e-filing* dapat memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan data wajib pajak sehingga mendorong wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajaknya.

Dalam kaitannya dengan intensitas penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi, maka terjaganya keamanan dan kerahasiaan data yang dilaporkan oleh wajib pajak tersebut sangat penting. Dalam prakteknya, kebanyakan wajib pajak masih menggunakan sistem manual dalam pelaporan pajaknya. Padahal sistem manual tersebut tidak menjamin kerahasiaan dan keamanan data yang mereka laporkan. Hal tersebut yang mendorong Direktorat Jenderal Pajak (DJP) meluncurkan sistem *e-filing* ini. Beberapa wajib pajak beranggapan bahwa melaporkan kewajiban perpajakan dengan menggunakan sistem *e-filing* ini dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan data yang dilaporkan

oleh wajib pajak tersebut. Sehingga, kerahasiaan dan keamanan akan berpengaruh terhadap intensitas penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Persepsi Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan *e-filing*

Tabel menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,197 > 1,986$ dan $sig.t (0,031) < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil pengujian tersebut, maka terdapat keputusan yaitu persepsi kecepatan berpengaruh secara parsial terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian Kirana (2010), yang menyatakan bahwa kecepatan akses berpengaruh terhadap perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugihanti (2011) yang menyatakan kecepatan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Temuan empiris terkait dengan adanya hubungan antara persepsi kecepatan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* adalah Persepsi yang baik dari wajib pajak terhadap sistem *e-filing* ini yang akan mempercepat pelaporan kewajiban perpajakan akan mendorong intensitas penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi.

Dalam kaitannya dengan intensitas penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi, maka adanya kecepatan akses dalam menggunakan *e-filing* itu sangat penting. Dalam prakteknya, sistem *e-filing* ini dapat membantu wajib pajak agar lebih mudah dan cepat

melaporkan kewajiban perpajakannya. Sehingga mereka sebagai wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak. Maka wajib pajak tersebut sangat terbantu dengan adanya sistem *e-filing* ini. Kecepatan sistem *e-filing* ini yang menyebabkan intensitas penggunaan *e-filing* ini semakin meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan *e-filing* ini berpengaruh terhadap intensitas penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Artinya, intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi akan meningkat apabila dalam melaporkan perpajakan menggunakan *e-filing* dirasa lebih mudah dibandingkan secara manual.

Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara persepsi keamanan dan kerahasiaan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Artinya intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi akan meningkat apabila sistem *e-filing* ini dapat menjaga kerahasiaan data wajib pajak dan memberikan keamanan yang lebih dibandingkan sistem manual.

Dan juga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara persepsi kecepatan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Artinya intensitas perilaku dalam

penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi akan meningkat apabila sistem *e-filing* ini dapat membantu wajib pajak lebih cepat melaporkan kewajiban perpajakannya dibandingkan sistem manual.

Sebaliknya, tidak terdapat pengaruh antara persepsi kegunaan dengan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti dalam menggunakan *e-filing* wajib pajak orang pribadi tidak menemukan manfaat kegunaan yang berarti. Sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi kegunaan bukan merupakan alasan seorang wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan kewajiban perpajakannya menggunakan sistem *e-filing*.

Secara keseluruhan penelitian ini bermakna bahwa Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan sangat dipengaruhi oleh kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kecepatan.

Saran

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya yaitu :

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih besar dengan objek penelitian yang lebih luas agar penelitian dapat digeneralisasi lebih luas.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang mungkin mempunyai pengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. Dan Fishbein, M. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour*. Prentice-Hall, Englewood-Cliffs, NJ, 1980.
- Amoroso, D.L. and Gardner, C. (2004), *development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumer.*, Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Science.
- Amijaya, Gilang Rizky. 2010. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*. Jurnal, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Azhari. 2010. "Pengantar: Perpajakan dan Hukum Perpajakan". Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Riau
- Cheng, E.T.C., Lam, David D.Y.C., and Yeung, A.C.L. 2005. *Adoption of Internet Banking: An Empirical Study in Hong Kong*. Department of Logistics, The Hong Kong Polytechnic University, Hung Hom, Kowloon, Hong Kong.
- Desmayanti, Esy. 2012. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing oleh Wajib Pajak Sebagai Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime*. Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang
- Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing*. Skripsi Tidak Dipublikasikan,

- Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fitriandi, Primandita, Yuda Aryanto dan Agus Puji Priyono. 2011. *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan Terlengkap*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fitrios, Ruhul dan Rusli. 2011. *Pengantar Hukum Pajak*. Pekanbaru: Unri Press.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. (2005). "*Sistem Teknologi Informasi Edisi II*". Yogyakarta: Andi.
- Kirana, Gita Gowinda. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing*. Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Laihad, Risal C.Y. 2013. *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing Wajib Pajak di Kota Manado*. Jurnal ISSN, Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba empat.
- Novarina, Ayu Ika. 2005. *Implementasi Electronic Filing System (E-Filing) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan di Indonesia*. Tesis, Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pangesti, Dwi. 2013. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan e-filing Pada KPP Pratama Jember*. Jurnal, Universitas Jember.
- Rahayu, Aldino Gumilar. 2011. *Pengaruh Teknologi Informasi (Pendekatan Technology Acceptance Model) dan e-filing terhadap User Statisfication (survey Pada Wajib Pajak Badan di Wilayah KPP Madya Bandung)*. Jurnal, Universitas Komputer Indonesia.
- Salim, Emil. 2013. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas e-filing oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Pusat)*. Jurnal, Universitas Bung Hatta, Sumatera Barat.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiyaji, Gunawan dan Hidayat Amir. 2005. *Evaluasi Kinerja Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sugihanti, Winna Titis. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing*. Jurnal, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarna, Teni Takariani. 2013. *Pengaruh Kualitas Teknologi*

- Informasi Terhadap Sistem e-filing dan Implikasinya Terhadap Biaya Kepatuhan.* Jurnal, Universitas Komputer Indonesia.
- Tjini, Sartika Sari Ayu dan Zaki Baridwan. 2012, *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking.* Jurnal, Universitas Brawijaya, Malang.
- Wiyono, Adrianto Sugiarto. 2008. *Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime.* Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol.11, No.2, hal. 117-132.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia Edisi 11.* Jakarta : Salemba Empat.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2004. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang *Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik.* Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2005. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tentang *Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (e-filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).* Jakarta
- Direktorat Jenderal Pajak. 2011. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara e-filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak.* Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2014. Surat Edaran Nomor SE-1/PJ/2014 tentang *Petunjuk Teknis Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara e-filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak* (www.pajak.go.id). Jakarta
- UU No. 28 Tahun 2007 tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*
- _____ <http://jurnalakuntansikeuangan.com/2014/01/wajib-pajak-orang-pribadi-bisa-lapor-spt-dengan-e-filing/> (diunduh pada: 2 juni 2014) (*diakses pada 2/06/2014*).
- _____ www.pajakku.com/index.asp?module=information&task=detail&title=InfoeFiling (diunduh pada: 2 juni 2014) (*diakses pada 2/06/2014*).
- _____ <http://www.bppk.depkeu.go.id/webpajak/index.php/artikel/opini-kita-kup/1307-e-filing-menyampaikan-spt-kapan-saja-dan-dimana-saja> (*diakses pada 20/04/2014*).
- _____ <http://www.pajak.go.id/content/penyampaian-surat-pemberitahuan-online-efiling> (*diakses pada 28/03/2014*).