
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PERILAKU PENGGUNAAN *E-FILLING* DALAM PELAPORAN
SPT OLEH WAJIB PAJAK BADAN**

Indra Pahala

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
Email: pahala.indra@gmail.com

Tresno Eka Jaya

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
Email: dsnakt@yahoo.com

Linda Setyorini

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
Email: linda.setyorini@gmail.com

Abstract: Use of E-Filling behavior can be defined as intensity and or frequency of user or users in the use of information system E-Filling in tax reporting. The purpose of this study is to examine the factors that influence the behavior of the use of e-filing tax returns reporting conducted by corporate taxpayers.

This study used a sample of 46 listed companies as corporate taxpayers in the Tax Office, Setiabudi Tiga are already using E-filing system in their tax reporting. Collecting data in this study using a questionnaire given to each company.

This study proves that performance expectations have significantly positive effect on the behavior of the use of E-filling with t value 3.963 is greater than t table 2.015. Effort expectancy have significant positive influence on the behavior of the use of E-filling with t value of 4.188 is greater than t table 2.015. Then social factors significantly positive effect on the behavior of the use of e-filing with t value of 2.180 is greater than the t table 2.015. And the final condition that facilitates significantly positive effect on the behavior of the use of e-filing with t value of 2.081 is greater than the t table is 2.015. Data were analyzed using SPSS statistical software.

Keywords : performance expectancy, effort expectancy, social factor, facilitating conditions, behavioral intention using system information, and E-Filling system.

Abstrak: Penggunaan perilaku E-Filling dapat didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi user atau pengguna dalam penggunaan sistem informasi E-Filling dalam pelaporan pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan pajak e-filing pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak badan.

Penelitian ini menggunakan sampel 46 perusahaan yang terdaftar sebagai wajib pajak badan di Kantor Pajak, Setiabudi Tiga sudah menggunakan sistem E-filing dalam pelaporan pajak mereka. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada masing-masing perusahaan.

Penelitian ini membuktikan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan positif terhadap perilaku penggunaan E-mengisi dengan nilai t 3,963 lebih besar dari t tabel 2,015. Harapan usaha memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap perilaku penggunaan E-mengisi dengan nilai t dari 4,188 lebih besar dari t tabel 2,015. Kemudian faktor sosial berpengaruh signifikan positif terhadap perilaku penggunaan e-filing dengan nilai t dari 2.180 lebih besar dari t tabel 2,015. Dan kondisi akhir yang memfasilitasi berpengaruh signifikan positif terhadap perilaku penggunaan e-filing dengan nilai t dari 2,081 lebih besar dari tabel t adalah 2,015. Data dianalisis dengan menggunakan software statistik SPSS.

Kata kunci: harapan kinerja, harapan usaha, faktor sosial, kondisi memfasilitasi, niat perilaku menggunakan sistem informasi, dan sistem E-Filling.

PENDAHULUAN

Pendapatan Negara Indonesia yang paling besar adalah pajak. Pajak merupakan suatu kewajiban yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat yang bersifat memaksa guna membantu pemerintah dalam memajukan Negara dan apabila melanggar ketentuan akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturannya. Iuran pajak digunakan oleh pemerintah untuk membangun fasilitas-fasilitas guna menunjang kehidupan masyarakat yang selayaknya.

Namun, saat ini banyak terjadi kasus-kasus mengenai perpajakan. Penyelundupan pajak maupun penggelapan pajak, seperti kasus Gayus Tambunan misalnya, tidak hanya itu, kasus kecil seperti yang dilakukan oleh aparat perpajakan di dalam kantor pelayanan pajak juga banyak terjadi. Hal yang seperti inilah yang membuat para wajib pajak kadang mengurungkan niatnya untuk membayar pajak bahkan menghindari pembayaran pajak. Selain itu, di Indonesia banyak Wajib Pajak yang berpenghasilan tinggi dan memenuhi persyaratan untuk membayar pajak namun mereka menggunakan berbagai cara untuk menghindari pembayaran pajak atau memperkecil jumlah pajak dari yang seharusnya mereka bayarkan. Kesadaran masyarakat akan membayar pajak masih sangat rendah, selalu ada cara untuk menghindar bagi mereka yang seharusnya bayar pajak, sudah banyak iklan-iklan di media elektronik mengenai perpajakan, namun cara itu dirasa kurang untuk meningkatkan kesadaran para wajib pajak. Padahal penerimaan pajak saat ini berperan sangat penting dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Dari hal-hal seperti itulah jumlah penerimaan pajak masih jauh dari yang ditargetkan oleh DJP serta belum jelas kebenaran jumlah penerimaan yang disampaikan. Ini disebabkan karena Sistem Model Penerimaan Negara (MPN) yang merupakan suatu sistem informasi di Departemen Keuangan

yang mengintegrasikan penerimaan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Bea Cukai, serta pengeluaran Direktorat Jenderal Anggaran belum solid. (Wiyono, 2008). Dari sistem administrasinya pun yang kadang terlalu mempersulit para Wajib Pajak membuat mereka tidak mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak.

Pada era globalisasi saat ini, banyak fenomena yang berkaitan dengan perubahan-perubahan kehidupan manusia. Perkembangan teknologi salah satunya, yang dimana perkembangan tersebut sangat pesat dari waktu ke waktu. Perkembangan teknologi modern ini sangat memudahkan masyarakat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Begitu juga perkembangan teknologi mengenai kearsipan. Metode dalam kearsipan saat ini sudah banyak memiliki kelebihan, arsip elektronik misalnya. Kelebihan utama dari arsip elektronik ini adalah lebih praktis dan juga memiliki tingkat resiko yang lebih kecil. Arsip elektronik ini sudah digunakan oleh instansi, pelaku bisnis dan juga departemen-departemen keuangan, termasuk departemen perpajakan. Dengan adanya teknologi seperti ini membuat Direktorat Jenderal Pajak memutuskan untuk mempermudah Wajib pajak (WP) dalam melakukan tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan, baik itu SPT Masa ataupun SPT Tahunan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 mengenai Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-SPT*). Lalu setelah sukses dengan *e-SPT*, pada tanggal 24 Januari 2005 Direktur Jenderal Pajak bersama dengan Presiden meluncurkan produk *e-filling* atau *Electronic Filling System*, yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik yang dilakukan oleh media online dimana saja kapan saja.

Terdapat salah satu teori yang menjelaskan tentang perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi informasi. Yaitu Teori UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) yang menjelaskan tentang Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, dan Kondisi yang Memfasilitasi yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan suatu sistem teknologi informasi. Dalam hal ini, sistem *e-filling* lah yang menjadi objeknya. Keempat faktor yang telah disebutkan tadi akan diteliti oleh peneliti guna mengetahui apakah terdapat pengaruh dalam perilaku penggunaan *e-filling*.

Sesuai dengan uraian di atas, Untuk itu, peneliti mengambil judul "*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan E-Filling Dalam Pelaporan SPT oleh Wajib Pajak Badan*" Studi Kasus: Wajib Pajak badan yang terdaftar di kantor pelayanan pajak Setiabudi Tiga.

REVIEW LITERATUR DAN HIPOTESIS

Perilaku Penggunaan Sistem Informasi

Perilaku penggunaan dapat didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pengguna atau pemakai dalam menggunakan suatu sistem informasi (Nugroho, 2012). Perilaku penggunaan ini sangat bergantung pada evaluasi dari pengguna terkait dengan sistem tersebut. Seseorang akan menggunakan sistem informasi apabila diyakini sistem informasi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya, memberikan kemudahan dalam

pekerjaannya, dan penggunaan sistem informasi berpengaruh dengan lingkungan sekitar. Kondisi yang memfasilitasi juga mempengaruhi perilaku penggunaan, apabila tidak adanya kondisi yang memadai untuk menggunakan sistem informasi, maka penggunaan sistem tersebut tidak akan berjalan dengan baik.

Sistem informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan sistem teknologi tersebut untuk mendukung kegiatan operasi dan manajemen. Dalam bukunya yang berjudul Analisis Dan Desain Sistem Informasi, Jogiyanto menyebutkan, bahwa:

“Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi yang menyediakan pihak luar tertentu dengan menyediakan laporan-laporan yang diperlukan.” (Jogiyanto, 2005)

Penggunaan sistem informasi banyak membawa manfaat, misalnya mengurangi biaya produksi, membuat pekerjaan lebih efisien dan efektif, dan juga meningkatkan kualitas output. Keberhasilan penggunaan sistem informasi ini ditunjang oleh perilaku pengguna dan penerimaan pengguna. Apabila pengguna tidak menerima dan menggunakan suatu sistem informasi secara tidak baik, maka dampaknya pun akan tidak baik juga terhadap pekerjaan bahkan terhadap perusahaan.

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)*. *E-filing* merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah para wajib pajak dalam menyampaikan pelaporan pajaknya. Namun, dari tahun diluncurkannya fasilitas *e-filing* hingga sekarang, masih banyak wajib pajak yang belum bisa melaporkan pajaknya menggunakan fasilitas *e-filing* tersebut. Padahal, banyak kelebihan yang didapat apabila wajib pajak menggunakan *e-filing*. Misalnya, wajib pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak sehingga pelaporan surat pemberitahuan lebih mudah dan cepat. *E-filing* mempermudah penyampaian surat pemberitahuan dan juga memberi keyakinan kepada wajib pajak bahwa surat pemberitahuan tersebut sudah benar diterima oleh Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan surat sudah terjamin karena Direktorat Jenderal Pajak sendiri yang menunjuk satu atau beberapa perusahaan penyedia jasa aplikasi atau (*Application Service Provider*). Selain itu, wajib pajak juga akan mendapatkan *realtime acknowledgment* (konfirmasi pelaporan pajak), yang berarti nomor konfirmasi langsung didapatkan tanpa harus menunggu. Untuk dapat menggunakan *e-filing* Wajib pajak harus sudah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) dan memiliki PC yang memadai dan terkoneksi dengan internet.

Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai suatu tingkatan seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang

tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaannya.

Menurut Vanketash, et al (2003) dalam Nugroho (2012), terdapat beberapa gabungan konstruk yang membentuk variabel ini yang didapat dari penelitian sebelumnya, yaitu :

- a. Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness)
- b. Motivasi Ekstrinsik (Extrinsic Motivation)
- c. Kesesuaian Pekerjaan (Job Fit)
- d. Keuntungan Relatif (Relative Advantage)

Dari seluruh penjelasan diatas, dapat dikatakan penggunaan sistem informasi akan sangat berguna untuk meningkatkan kinerja seorang individu. Seseorang yang mempercayai dan menggunakan sistem informasi akan merasakan manfaatnya.

Ekspektasi Usaha

Menurut kamus besar bahasa Indonesia *online*, menyatakan bahwa usaha adalah kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai maksud tertentu; pekerjaan (perbuatan, prakarsa, ikhtiar, daya upaya) untuk mencapai tujuan tertentu. Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya (Vankatesh et al., 2003). Tiga konstruk yang membentuk variabel ini adalah (Vanketash et al, 2003):

- a. kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease-of-use*)
- b. kemudahan penggunaan (*ease-of-use*)
- c. kompleksitas

Kaitannya dalam hal ini adalah bagaimana sistem e-filing yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dapat mengurangi upaya wajib pajak serta mempermudah upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan penerimaan pajak dan juga meningkatkan kepatuhan akan membayar pajak.

Faktor Sosial

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat yang membuat seorang individu menganggap bahwa orang lain meyakinkan dirinya untuk menggunakan sebuah sistem baru (Nugroho, 2012). Sementara itu Triandis (1980) dalam Diana (2008) mendefinisikan faktor sosial sebagai internalisasi individu dari referensi kelompok budaya subyektif dan mengkhhususkan persetujuan antar pribadi bahwa individu telah berusaha dengan yang lain pada situasi sosial khusus. Dalam konsep faktor sosial ini terdapat gabungan konstruk yang didapat dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penerimaan dan penggunaan teknologi sistem informasi, yaitu norma subyektif (*subjective norms*), faktor-faktor sosial (*social factors*), dan gambaran (*image*).

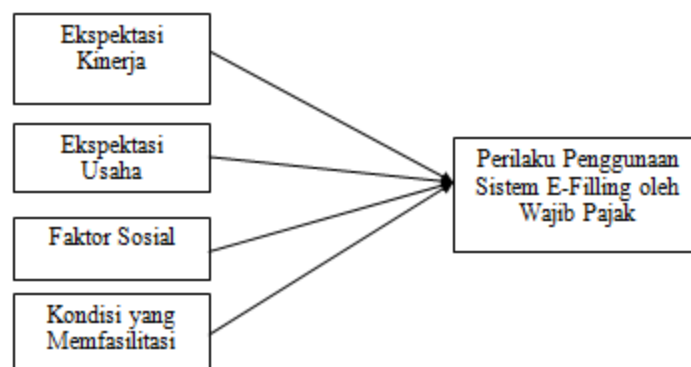
Kondisi Yang Memfasilitasi

Menurut Nugroho (2012) kondisi yang memfasilitasi penggunaan teknologi informasi adalah tingkat seseorang mempercayai adanya infrastruktur organisasi dan teknis untuk mendukung penggunaan sistem. Triandis (1980) dalam Rini (2007) mendefinisikan sebagai “faktor-faktor obyektif” yang dapat mempermudah melakukan suatu tindakan. Dalam konsep ini, terdapat gabungan dari tiga konstruk yang di dapat dari penelitian sebelumnya, tiga konstruk ini berkaitan dengan model penerimaan dan penggunaan teknologi sistem informasi, yaitu (Vankatesh et al, 2003):

- a. kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*)
- b. kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*)
- c. kompatibilitas (*compatibility*).

Pengembangan Hipotesis

Penerimaan pajak merupakan fokus utama Dirjen Pajak agar bisa membiayai rumah tangga pemerintah. Dengan dikeluarkannya sistem e-filling, diharapkan wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak yang baik dalam hal membayar pajak. Sistem e-filling ini menjadi suatu hal yang baru bagi wajib pajak. Penerimaan dan juga penggunaan suatu sistem e-filling dilihat dari persepsi seseorang mengenai kemudahan dan kegunaan sistem itu. Dalam kaitannya dengan pelaporan pajak, wajib pajak memiliki beberapa faktor pertimbangan untuk menggunakan fasilitas *e-filling*. Wajib pajak masih belum terlalu yakin apakah *e-filling* ini akan memudahkan pekerjaannya atau menyulitkan mereka. Padahal teknologi akan berdampak positif terhadap kinerja seseorang dan teknologi ini dapat digunakan jika kemampuan dari teknologi tersebut cocok dan sesuai dengan tugas yang harus dikerjakan oleh pengguna. Fasilitas *e-filling* sendiri sudah dikeluarkan sejak tahun 2005 dan masih belum banyak wajib pajak yang menggunakannya. Hal ini disebabkan karena ketidaktahuan wajib pajak mengenai sistem *e-filling*, ketidaksiapan atas teknologi terbaru dan juga belum bisa menggunakan sistem tersebut. Untuk itu sosialisasi dan juga pelatihan untuk menggunakan fasilitas *e-filling* ini harus semakin digiatkan.



Gambar II.1 Kerangka Teoritik

Berdasarkan kerangka pemikiran dan asumsi di atas, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

- H₁ : Ekspektasi kinerja memiliki pengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak
- H₂ : Ekspektasi usaha memiliki pengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak
- H₃ : Faktor sosial memiliki pengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak
- H₄ : Kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah 60 Wajib pajak badan efektif yang menggunakan sistem *e-filling* terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Setiabudi Tiga. Untuk menentukan ukuran sampel Wajib Pajak badan efektif yang menggunakan sistem *e-filling* dalam melaporkan pajaknya yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Setiabudi Tiga digunakan rumus *Slovin*, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{60}{1 + 60(0,05)(0,05)} \\ = 52,173 \approx 52$$

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Tingkat Kesalahan/Eror (sebesar 0,05)

Dari hasil penghitungan sampel diatas di dapat hasil 52,173 atau 52 wajib pajak badan yang di perlukan untuk melakukan analisis ini. Kuesioner dikirimkan sebanyak 52 kepada wajib pajak, namun yang kembali hanya sebanyak 46 kuesioner.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1) Perilaku Penggunaan sistem informasi

Didefinisikan sebagai intensitas atau frekuensi yang dilakukan pemakai dalam menggunakan teknologi sistem informasi. Variabel perilaku penggunaan teknologi sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan instrument dari Thompson, et al (1991) yang terdiri dari (1) Minat penggunaan, (2) Frekuensi Penggunaan, (3) dan Jumlah perangkat lunak yang digunakan. Pengukuran ini menggunakan skala ordinal likert lima poin.

2) Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi kinerja mempunyai definisi sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan dapat membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Variabel ini dapat diukur dengan menggunakan instrumen dari Venkatesh, et al (2003) dalam Rini (2007), yaitu persepsi kegunaan, motivasi ekstrinsik, job fit, dan keuntungan relatif. Pengukuran variabel menggunakan skala ordinal likert lima poin.

3) Ekspektasi Usaha

Ekspektasi Usaha merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya individu dalam melakukan pekerjaannya. Variabel ini dapat diukur menggunakan tiga konstruk yang membentuk konsep ini adalah kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease-of-use*), kemudahan penggunaan (*ease-of-use*), dan kompleksitas (Venkatesh et al., 2003). Pengukuran variabel menggunakan skala ordinal likert lima poin.

4) Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan tingkat yang membuat seorang individu menganggag bahwa orang lain meyakinkan dirinya untuk menggunakan sebuah sistem baru. Variabel ini dapat diukur menggunakan beberapa konstruk yang didapat dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penerimaan dan penggunaan teknologi sistem informasi, yaitu norma subyektif (*subjective norms*), faktor-faktor sosial (*social factors*), dan gambaran (*image*). Pengukuran variabel menggunakan skala ordinal likert lima poin.

5) Kondisi Yang Memfasilitasi

Kondisi yang Memfasilitasi merupakan tingkat seseorang mempercayai adanya infrastruktur organisasi dan teknis untuk mendukung penggunaan sistem. Variabel ini akan diukur menggunakan yaitu tiga konstruk yaitu, kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*), kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*), dan kompatibilitas (*compatibility*) (Venkatesh, et al. 2003). Pengukuran variabel menggunakan skala ordinal likert lima poin.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Metode deskriptif ini digunakan untuk menganalisis keseluruhan variabel independen dan juga variabel dependen dengan menggunakan analisis deskriptif untuk melihat besar dari nilai variabel yang telah didapatkan.

Pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini diantaranya pengujian instrumen, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesis yang dilakukan dengan bantuan aplikasi perhitungan statistik yaitu, program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) 19.0. Pengujian instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reabilitas, sedangkan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedatitas, serta uji hipotesis. Uji hipotesis diantaranya adalah uji partial t, uji simultan f, dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil analisis dengan menggunakan aplikasi perhitungan SPSS. dapat dijelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan e-filling. keempat faktor tersebut, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi dinyatakan memiliki pengaruh positif secara signifikan.

1. Hasil Pengujian Ekspektasi Kinerja Terhadap Perilaku Penggunaan E-Filling (Hipotesis 1)

Hipotesis 1 menyatakan bahwa ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh terhadap perilaku penggunaan e-filling. Berdasarkan pada tabel IV.9 diatas, dapat dilihat hasil dari t hitung adalah sebesar 3,964 dan bertanda positif, yang berarti T hitung lebih besar dari pada T tabel. Dengan tingkat signifikan sebesar 0,000, artinya variabel ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel perilaku penggunaan e-filling, sehingga hipotesis 1 dapat diterima. Hipotesis 1 dapat diterima dikarenakan responden telah merasakan peningkatan kinerja pelaporan terhadap penggunaan sistem e-filling dalam pelaporan pajak. Seperti, peningkatan kualitas pelaporan SPT, pelaporan pajak menjadi lebih efektif dan efisien, serta menyederhanakan proses dalam pelaporan. Dengan diterimanya hipotesis 1, dapat diketahui untuk meningkatkan perilaku penggunaan e-filling dapat dilakukan dengan cara meningkatkan faktor-faktor dalam ekspektasi kinerja yang dapat menyakinkan para pengguna lain yang belum memiliki keyakinan dalam menggunakan sistem informasi e-filling bahwa dengan menggunakan fasilitas e-filling yang telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak akan meningkatkan kinerja dari pelaporan pajak itu sendiri.

2. Hasil Pengujian Ekspektasi Usaha Terhadap Perilaku Penggunaan E-Filling (Hipotesis 2)

Hipotesis 2 menyatakan bahwa adanya hubungan yang berpengaruh antara ekspektasi usaha terhadap perilaku penggunaan e-filling. Dapat dibuktikan dengan hasil dari T hitung lebih besar dibandingkan dengan T tabel pada tabel IV.9 adalah sebesar 4,188 dan bernilai positif, serta memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000. Hal ini menyatakan bahwa variabel ekspektasi usaha memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap perilaku penggunaan e-filling, sehingga hipotesis 2 dapat diterima. Hipotesis 2 secara signifikan berpengaruh positif karena responden telah merasakan kemudahan yang didapatkan ketika menggunakan sistem e-filling untuk melaporkan pajaknya. Suatu kemudahan dengan menggunakan fasilitas e-filling dalam melaporkan pajak adalah dengan tidak memerlukan banyak usaha dan tenaga untuk melakukan pelaporan pajak dengan mendatangi kantor pelayanan pajak. Dengan menggunakan sistem e-filling, pelaporan pajak dapat dilakukan dimana saja, kapan saja selama terdapat fasilitas yang mendukung. Hal tersebut akan mempengaruhi pengguna yang belum menggunakan fasilitas e-filling untuk menggunakannya agar lebih dapat menghemat waktu, tenaga, dan usaha.

3. Hasil Pengujian Faktor Sosial Terhadap Perilaku Penggunaan E-Filling (Hipotesis 3)

Pada penelitian ini hipotesis 3 menyatakan bahwa variabel faktor sosial memiliki pengaruh terhadap perilaku penggunaan e-filling. Hipotesis ini dapat dibuktikan dengan perhitungan statistik pada tabel IV.9 dengan melihat hasil T hitung yaitu sebesar 2,180 serta memiliki tingkat signifikan sebesar 0,035. Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor

sosial secara signifikan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan e-filing. Dengan diterimanya hipotesis 3 yang menyatakan bahwa faktor sosial secara signifikan berpengaruh positif, hal ini terlihat dari faktor-faktor sosial yang ditunjukkan di lingkungan kerja ataupun lingkungan sosial dapat mempengaruhi perilaku penggunaan sistem e-filing. Serta dari besarnya dukungan dari para rekan kerja dan orang-orang yang terkait dalam penggunaan suatu sistem informasi, juga menjadi pengaruh yang positif bagi pengguna, dalam hal ini adalah penggunaan sistem e-filing.

4. Hasil Pengujian Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Perilaku Penggunaan E-Filing (Hipotesis 4)

Pada penelitian ini hipotesis 4 dinyatakan bahwa variabel faktor sosial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap perilaku penggunaan e-filing. Hipotesis ini dapat dibuktikan dengan perhitungan statistik pada tabel IV.9 dengan melihat hasil T hitung yaitu sebesar 2,081 serta memiliki tingkat signifikan sebesar 0,044. Diterimanya hipotesis 4, memberikan gambaran bahwa tersedianya fasilitas *hardware* maupun *software* dalam penggunaan sebuah sistem informasi menjadi suatu kondisi yang penting. Serta bantuan apabila pengguna mengalami kesulitan, hal-hal tersebut akan meningkatkan penggunaan sistem tersebut, dalam hal ini adalah sistem e-filing yang digunakan untuk melaporkan pajak. Kondisi dari para pengguna juga menjadi faktor perilaku dalam penggunaan sebuah sistem informasi, misalnya kemampuan dalam mengoperasikan sistem e-filing dan pengetahuan dalam menggunakan internet dan sistem e-filing tersebut. Apabila para pengguna tidak memiliki kemampuan atau pengetahuan dalam menggunakan internet, maka penggunaan sistem e-filing tidak akan berjalan dengan lancar dan pengguna akan mengalami kesulitan. Sebaliknya, apabila pengguna memiliki kemampuan dan pengetahuan mengenai internet maka, penggunaan sistem e-filing akan berjalan lancar dan tidak akan membutuhkan pelatihan secara khusus.

5. Hasil Pengujian Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Perilaku Penggunaan E-Filing.

Berdasarkan hasil uji SPSS pada uji simultan (F), dapat dilihat besar F hitung adalah 18.096 dan besar dari F tabel sebesar 2,60. Apabila F hitung lebih besar dari pada F tabel maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, F hitung lebih besar daripada F tabel, yang artinya variabel independen yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap perilaku penggunaan e-filing. Hasil yang konsisten juga didapatkan apabila uji simultan dilihat dari tingkat signifikansinya. Signifikansi yang terlihat pada tabel IV.10 seluruh variabel menunjukkan angka dibawah 0,05, yang berarti uji simultan dapat diterima. Terjadinya simultan dikarenakan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi telah dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sebuah sistem informasi. Dalam hal ini, sistem informasi tersebut adalah e-filing yang digunakan

oleh wajib pajak badan dalam melaporkan pajaknya. Sehingga, para wajib pajak badan sudah merasakan terjadinya peningkatan kinerja dan kemudahan dalam melaporkan pajaknya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka kesimpulan yang bisa diperoleh adalah :

1. Bahwa variabel Ekspektasi Kinerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap perilaku penggunaan E-filing. Hal ini berarti responden sudah yakin dengan menggunakan sistem informasi e-filing dapat meningkatkan kinerja pelaporan pajaknya, terutama ketepatan waktu dalam pelaporan.
2. Berdasarkan hasil pada hipotesis kedua, diketahui bahwa variabel Ekspektasi Usaha secara signifikan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan E-filing. Hal ini berarti responden yakin bahwa pemakaian sistem E-filing mudah dan tidak membutuhkan banyak usaha (tenaga dan waktu) dalam pelaporan pajak. Responden juga yakin dalam penggunaan sistem E-filing akan membuat pelaporan pajak menjadi efektif dan efisien.
3. Hasil pengujian pada hipotesis ketiga, yaitu variabel faktor sosial, menyatakan bahwa variabel Faktor Sosial secara signifikan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan E-filing. Hal ini menunjukkan bahwa faktor sosial dapat mempengaruhi responden dalam hal penggunaan sistem E-filing. Faktor sosial seperti lingkungan kerja, rekan kerja, dan orang-orang yang ada disekitar mendukung responden dalam pemakaian sistem informasi E-filing.
4. Berdasarkan data yang telah diolah pada hipotesis keempat, variabel kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap perilaku penggunaan E-filing. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak *hardware* dan *software* yang memfasilitasi penggunaan sistem E-filing, maka akan semakin banyak yang akan menggunakan sistem tersebut. Begitu pula kondisi dari pengguna itu sendiri, pengetahuan pengguna dalam menggunakan sistem E-filing sangat berpengaruh terhadap penggunaan e-filing itu sendiri.

Saran

Peneliti merasa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih membutuhkan banyak perbaikan, namun hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi dan juga bahan pertimbangan bagi para pengguna sistem e-filing untuk tetap bahkan meningkatkan penggunaan sistem tersebut.

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan – keterbatasan yang ada, keterbatasannya sebagai berikut :

1. Peneliti hanya menggunakan sampel wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Setiabudi Tiga.
2. Selain itu, keterbatasan waktu membuat peneliti tidak memungkinkan meneliti faktor-faktor intrinsik para pengguna sistem e-filing yang mungkin dapat dijadikan variabel independen.

Berdasarkan keterbatasan yang ada, maka saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah populasi dan jumlah sample. Misalnya dengan menambahkan populasi dari pengguna e-filling oleh wajib pajak orang pribadi. Selain itu, juga memperluas wilayah dari populasi tersebut. Misalnya populasi wajib pajak yang terdaftar pada KPP di wilayah Jakarta Timur dan sebagainya.
2. Para peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel penelitian yang berasal dari faktor intrinsik para pengguna sistem e-filling. Misalnya persepsi kemudahan dalam penggunaan sistem e-filling, tingkat kesulitan dan kerumitan sistem e-filling. Karena variabel yang berasal dari dalam diri pengguna sistem e-filling akan menentukan apakah sistem informasi tersebut beroperasi secara baik dan bermanfaat bagi orang banyak atau tidak.
3. Ekspektasi kinerja merupakan keyakinan seseorang dalam menggunakan sebuah sistem informasi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Pada penelitian ini ekspektasi kinerja memiliki pengaruh yang positif terhadap penggunaan e-filling. ini merupakan dampak yang sangat baik dalam penggunaan sistem e-filling. Bagi para wajib pajak, menggunakan sistem e-filling dalam hal pelaporan pajak akan menjadikan pelaporan tersebut lebih efektif dan efisien. Dan para wajib pajak juga tidak akan mengalami keterlambatan untuk melaporkan pajaknya.
4. Ekspektasi usaha mengukur seberapa yakin orang-orang ketika menggunakan sistem informasi akan mengurangi usaha (tenaga dan waktu) dalam mengerjakan pekerjaan. Dalam hal ini, dengan adanya sistem e-filling, para wajib pajak merasakan implikasi dari sistem tersebut, yaitu lebih mudah untuk melaporkan pajaknya dan mengurangi usaha dengan tidak diperlukannya untuk datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Ini juga merupakan dampak yang positif, melalui literatur ini, para wajib pajak mendapatkan informasi mengenai sistem e-filling dan meningkatkan perilaku penggunaannya terhadap sistem tersebut.
5. Untuk meningkatkan perilaku penggunaan sistem e-filling, faktor sosial juga menjadi salah satu faktor yang diperlukan. Karena dengan adanya dukungan dan informasi dari lingkungan sekitar dapat menambah keyakinan dan kepercayaan untuk menggunakan sistem e-filling. Literatur ini juga dapat dikatakan sebagai salah satu yang termasuk dalam faktor sosial yang memberikan informasi
6. Implikasi dari penelitian ini dalam hal kondisi yang memfasilitasi perilaku penggunaan dalam menggunakan sistem e-filling adalah menjadikan literatur ini sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan mengenai sistem e-filling, sehingga para wajib pajak yang belum menggunakan e-filling akan mencoba menggunakan e-filling dan merasakan manfaatnya sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, "E-Filling", www.laporpajak.com/FAQ.aspx, Diakses 15 Maret 2014.
- Anonim, "Mudahnya Pelaporan Pajak Dengan Menggunakan E-Filling", www.pajak.go.id/content/mudahnya/pelaporan/pajak/melalui/e-filling, Diakses 15 Maret 2014.
- Anonim, "Data Penerimaan Pajak", www.bps.go.id, Diakses 15 Maret 2014.
- Desmayanti, Esy. Zulaikha. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Real time. *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol. 1.No. 1.Hal. 1-12. 2012
- Eva Oktavia, "Pengertian Pajak Oleh Beberapa Ahli Ekonomi". 2011. evaoktaviagunawan.wordpress.com/2011/12/18/definisi-pajak-menurut-beberapa-ahli-ekonomi/.Diakses 24 Februari 2014.
- Fikriansyah, Isnain. danAlbarda. *Pengembangan Model User Acceptance Aplikasi KPPN Percontohan (Studi Kasus KPPN di Wilayah DKI Jakarta)*. Bandung: e-Indonesia Initiative. 2010.
- Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*.Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. 2005.
- Handayani, Rini. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta)*. STIE Atma Bhakti Surakarta. 2007.
- JatmikoJati, Nugroho. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem E-Ticket (Studi Empiris Pada Biro Perjalanan di Kota Semarang)*. *Diponegoro Journal Of Accounting*. 2012. Vol. 1, No. 2, Hal.1-15.
- Laihad, Risal. C.Y. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174.Vol. 1.No. 3.Hal.44-51. 2013.
- Lymer, Andy., Hansford, Ann., dan Pilkington, Katy. *Development in Tax Filling: Practical ViewsFrom Coalface*. *Journal Of Applied Accounting Research*. Vol. 13. No. 3. pp 212-225. Emerald Group Publishing Limited. 2012.
- Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2012.
- Prasetyo, Daud. Analisis Perilaku Penerimaan Teknologi Informasi Pada UKM Sektor Industri Manufaktur Di Wilayah Jabodetabek. Universitas Gunadarma. 2012.
- Setiyaji, G. dan Hidayat Amir. *Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia*. *Jurnal Ekonomi*, Universitas Indonusa Esa Unggul. Jakarta. 2005
- Titus Sugihanti, Winna. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang)*.Universitas Diponegoro. 2011.

- Venkatesh, V., Moris, M.G., Davis, G.B., dan Davis F.D. *User Acceptence Of Information Technology: Toward a Unified View. MIS Querterly*, Vol.27, No.3, September, pp. 425-475. 2003.
- Wiyono, Adrianto Sugiarto. Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online Dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Universitas Gadjah Mada. Vol. 11.No. 2.Hal.117-132. 2008.