

## PENGARUH PENERAPAN E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Bukti Empiris Model UTAUT)

Ni Komang Cahyani Purnaningsih<sup>1</sup> dan Naniek Noviari, SE., MSi., CA., Ak<sup>2</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali - Indonesia  
Jl. P.B. Sudirman, Dangin Puri Klod, Denpasar Tim., Kota Denpasar, Bali 80112A  
e-mail: [cahyanitatik11@gmail.com](mailto:cahyanitatik11@gmail.com)  
[novikeinan@unud.ac.id](mailto:novikeinan@unud.ac.id)

### Abstrak

*E-filling* bermanfaat untuk membantu wajib pajak pribadi maupun badan melaporkan SPT tahunannya secara elektronik kapan dan dimanapun sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Implementasi *e-filling* ini diharapkan dapat berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar dengan menggunakan model UTAUT. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar. Hasil penelitian ini, ekspektasi usaha, dan pengetahuan pengguna berpengaruh positif terhadap kepatuhan pengguna. Keamanan dan kerahasiaan, kecepatan pelaporan, serta kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filling*.

Kata Kunci: ***e-filling, kepatuhan wajib pajak***

### Abstract

*E-filling* is useful for helping personal and corporate taxpayers report their annual Income Tax Return electronically whenever and wherever according to a predetermined time limit. The *e-filling* implementation is expected to play a role in increasing tax compliance in tax reporting. This study aims to determine the effect of the application of *e-filling* on individual taxpayer compliance that is registered at KPP Pratama Gianyar. The data analysis method used is multiple linear regression. This study uses primary data obtained from the answers of individual taxpayers registered at KPP Pratama Gianyar. The results of this study, business expectations, and user knowledge have a positive effect on user compliance. Security and confidentiality, speed of reporting, and taxpayer compliance have a positive effect on interest in using *e-filling*.

Keywords: ***e-filling, taxpayers compliance***

### 1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan komponen penting untuk berfungsinya jangka panjang pemerintah yang efisien dan penciptaan dan redistribusi kesejahteraan sosial. Namun, implementasi peraturan perundang-undangan tidak dengan sendirinya menyatakan bahwa tugas pajak akan dihormati (Pukelien, 2016). Kepatuhan pajak mengacu pada tingkat kepatuhan wajib pajak atau gagal

mematuhi peraturan pajak di negara mereka. Dominasi pajak sebagai sumber pendapatan adalah hal yang sangat masuk akal karena sumber pendapatan ini memiliki usia yang tidak terbatas, terutama dengan meningkatnya jumlah orang yang meningkat setiap tahun (Handoyo & Candrapuspa, 2017). Pajak digunakan sebagai sarana untuk membiayai kebutuhan negara, hal ini menyebabkan pemerintah terus berupaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak (Sari & Jati, 2019). Akan tetapi usaha pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak masih menemui kendala, yakni rendahnya kepatuhan pajak yang membuat wajib pajak melaporkan pajak yang lebih rendah dari seharusnya (Jotopurnomo, 2013). Kepatuhan pajak dapat ditingkatkan jika sistem pajak diadministrasikan dengan ketat dan ketat melalui penegakan hukum dan pengenaan hukuman terhadap wajib pajak yang terbukti bersalah melakukan penggelapan pajak (Manual & Xin, 2016).

Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan yang dilakukan wajib pajak dalam memenuhi tugas dan kewajiban terkait pajaknya serta menerima hak perpajakan yang diperoleh dengan tetap berpegang pada peraturan yang berlaku (Marjan, 2014). Tujuan untuk merealisasikan penerimaan pajak tentunya dapat berhasil apabila wajib pajak telah memiliki kepatuhan dan sadar akan kewajibannya. Kepatuhan ini dapat dilihat dari berbagai hal, mulai dari memberikan catatan terkait transaksi usaha, dan memberikan laporan terkait usaha yang dijalani. Hal ini menjadi kepatuhan yang paling mudah untuk dilihat, karena wajib pajak yang memiliki usaha wajib untuk melaporkannya dalam bentuk Surat Pemberitahuan (SPT). Keberhasilan penerimaan pajak dapat dicapai dengan upaya untuk meningkatkan kepatuhan memperoleh penerimaan yang maksimal.

Kondisi tingkat kepatuhan wajib pajak ternyata masih belum mencapai angka yang baik. Pada Tabel 1 dapat dilihat gambaran kondisi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar.

**Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Gianyar Tahun 2014-2017**

Uraian	Tahun			
	2014	2015	2016	2017
Total WPOP Terdaftar	92.759	103.143	114.677	125.113
WPOP yang Wajib Menyampaikan SPT	92.161	102.125	113.599	123.797
Total Realisasi WPOP yang Menyampaikan SPT	53.527	56.859	66.221	61.373
WPOP yang Menyampaikan SPT Secara Manual	53.479	56.764	65.468	16.557
WPOP yang Menyampaikan SPT dengan E – Filling	3746	749	44.709	52.077
Tingkat Kepatuhan WPOP	62,92%	56,32%	96,98%	55,44%

Sumber: KPP Pratama Gianyar, 2018

Persentase kepatuhan wajib pajak yang diharapkan adalah 72,5% dari masing-masing KPP. Berdasarkan tabel 1 terlihat bila persentase kepatuhan tahun 2014 dan 2015 masih dibawah 72,5%, meningkat menjadi 96,98% di tahun 2016 tapi turun drastis menjadi 55,44% di tahun 2017. Banyak hal yang menjadi faktor WPOP enggan untuk melaporkan pajaknya secara manual,

seperti karena kurangnya waktudan kesulitan yang dihadapi karena rumitnya pengisian secara manual.

E-filling adalah sistem untuk mengirimkan dokumen pajak ke departemen pajak penghasilan melalui internet atau koneksi langsung, biasanya tanpa perlu menyerahkan dokumen kertas apa pun. Tujuan e-filling pada dasarnya adalah untuk memberikan kemudahan dalam pendaftaran, dan pelaporan pajak bagi wajib pajak sehingga tersedia keamanan dan kenyamanan dalam pelaporan perpajakan. Bagi wajib pajak, e-filling memudahkan, menghemat waktu dan mengurangi kesalahan penghitungan pajak. Pengarsipan pajak online menyediakan banyak aspek kenyamanan (waktu mengajukan, tempat pengarsipan, kemudahan penggunaan, pencarian informasi, dan transaksi online). Kemudahan ini dapat berfungsi sebagai pendorong utama adopsi e-filling (Kamarulzaman & Azmi, 2010). Sistem ini dibuat sedemikian rupa untuk lebih memberikan kenyamanan pada WPOP dalam memenuhi kewajiban pelaporan pajaknya. Penggunaan e-filling ini diharapkan dapat meningkatkan kemauan dan kemudahan wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya (Noviandini, 2012). Tidak hanya bermanfaat bagi wajib pajak, sistem ini juga memberikan kemudahan bagi DJP untuk mengurus dan melakukan administrasi wajib pajak karena semua telah terdata dalam sistem.

Di sisi lain, e-filling tidak terlepas dari beberapa kendala. Sistem online tersebut berkendala pada bagian koneksi yang sering error dan lambat, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam proses pengisian. Selain itu, kurangnya pengetahuan wajib pajak terkait penggunaan sistem ini, sehingga e-filling belum beroperasi secara maksimal. Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam mengingat pentingnya username dan password dalam sistem ini juga merupakan kendala yang cukup serius. Hal inilah yang menyebabkan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT dengan e-filling masih sedikit. Terlebih lagi buat WPOP yang terdaftar di KPP Gianyar dimana wilayah kerja KPP Gianyar meliputi wilayah Bali bagian timur yang tingkat penggunaan internet dan pengetahuan masyarakatnya relatif masih rendah. Berdasarkan hambatan dan kendala tersebut peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian terkait penerapan sistem ini di KPP Pratama1 Gianyar, yang nantinya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak KPP Pratama Gianyar.

Penelitian ini bermanfaat dalam memberikan bukti empiris mengenai faktor yang mempengaruhi penerapan e-filling pada WPOP dengan mengacu pada model UTAUT. Unified Theory of Acceptance and Use of Teknologi (UTAUT) (Morris, et al., 2003) dengan tujuan untuk memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang mendorong penggunaan e-filling. Model ini memberikan penjelasan mengenai empat faktor yang mampu meningkatkan penggunaan e-filling, diantaranya perkiraan kinerja, perkiraan usaha (ekspektasi usaha), faktor sosial dan kondisi. UTAUT akan memberikan keyakinan dan kepercayaan bagi wajib pajak bahwa penggunaan e-filling dapat meningkatkan kinerja dan mengurangi beban waktu yang diperlukan, serta bagaimana pengaruh lingkungan dan sarana prasarana dapat mendorong implementasi e-filling. Ekspektasi usaha di masa mendatang menjadi salah satu hal yang dapat mendorong minat pelapor pajak menggunakan e-filling. Jika wajib pajak merasa yakin bahwa penggunaan e-filling dapat membantunya dalam melakukan pelaporan perpajakan, maka mereka akan berkeinginan untuk menerapkan sistem ini. Pengetahuan pengguna akan ketentuan pajak ditambah wawasan terkait pengoperasian dan manfaat e-filling akan menumbuhkan minat pelaporan pajak bagi WPOP. Kerahasiaan data menjadi hal yang sangat sensitif bagi wajib pajak, data yang terjamin rahasianya dengan penggunaan sistem tentu akan semakin menarik mereka untuk

menggunakannya. Yang tak kalah pentingnya adalah kecepatan dalam akses menuju sistem online, dimana hal ini lebih mengarah kepada kenyamanan dalam penggunaannya.

Empat variabel dalam UTAUT diteliti oleh Handayani (2007) dengan hasil bahwa keempat faktor tersebut memberikan pengaruh positif pada keinginan wajib pajak untuk memanfaatkan sistem e-filing. Tapi disisi lain, keinginan tersebut tidak memberikan pengaruh positif pada penggunaan sistem e-filing (Handayani: 2007). Wiyono, (2008) menyatakan bahwa penggunaan sistem dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat kerumitan dalam pengoperasiannya.

## 2. PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Ekspektasi usaha memberikan gambaran bagi wajib pajak terkait prospek jangka panjang dari usahanya. Kesadaran bahwa e-filing dapat mempermudah proses pelaporan pajak akan menarik minat wajib pajak untuk melaporkan SPT nya. Menumbuhkan kesadaran tersebut dilakukan dengan memberikan pemahaman yang memadai terkait cara kerja dan proses dari sistem. Dengan kata lain, ekspektasi usaha adalah kemudahan berupa pengurangan beban yang dikeluarkan baik waktu maupun tenaga dalam melakukan suatu kegiatan yang dirasakan individu dalam menggunakan sistem (Morris et al., 2003).

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1 : Ekspektasi usaha berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar.

Teori atribusi menjelaskan bahwa pengetahuan merupakan faktor dari luar diri seseorang yang dapat menyebabkan keinginan wajib pajak untuk mematuhi atau tidak mematuhi kewajiban pajaknya. Pengetahuan pajak merupakan kesadaran dan keingintahuan wajib pajak pada ketentuan pajak yang berlaku. Dalam pengetahuan pajak terdapat sebuah proses bagaimana wajib pajak mengetahui dan mengerti informasi terkait perpajakan (Hasseldine et al., 2009). Pengetahuan wajib pajak terbukti telah memberikan kontribusi pada kepatuhan pajak. Didukung pula oleh penelitian yang dilakukan Saad (2014) yang menyimpulkan bahwa wawasan yang dimiliki oleh pengguna dapat mempengaruhi kepatuhan.

Hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut.

H2 : Pengetahuan pengguna berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar.

Keamanan dan kerahasiaan data merupakan hal yang penting bagi setiap orang. Data penghasilan maupun usaha merupakan sesuatu yang patut dijamin keamanannya. Keamanan data terlihat dari tidak adanya hal yang bisa mendapatkan akses menuju sistem untuk memperoleh informasi tersebut. WPOP cenderung akan menerapkan e-filing jika mereka percaya bahwa sistem tersebut mampu menjaga keamanan datanya. Keamanan serta kerahasiaan data memberikan pengaruh positif pada penerapan e-filing bagi wajib pajak.

Hipotesis ketiga yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah.

H3 : Keamanan pengguna berpengaruh positif pada minat penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Gianyar.

Waktu merupakan hal yang sangat dibutuhkan dewasa ini. Masyarakat merasa kekurangan waktu dalam menyelesaikan segala aktivitas dan pekerjaannya. Hal inilah yang menyebabkan bahwa cepat atau tidaknya proses pelaporan SPT menjadi sangat berpengaruh dalam keinginan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban pajaknya. E-filing kini menjadi solusi dalam menghadapi masalah ini. E-filing membantu wajib pajak untuk melaporkan SPT darimanapun mereka berada cukup hanya bermodalkan sarana seperti laptop dan akses internet. Wajib pajak bahkan tidak perlu untuk datang langsung menuju KPP disela-sela waktu yang padat. Namun yang masih

menjadi kendala adalah sering terjadinya eror transaction yang menurunkan minat wajib pajak sebab pelayanan yang dianggap kurang.

Rumusan hipotesis keempat adalah sebagai berikut.

H5 : Kecepatan pelaporan berpengaruh positif pada minat penggunaan *e-filling* di KPP Pratama Gianyar.

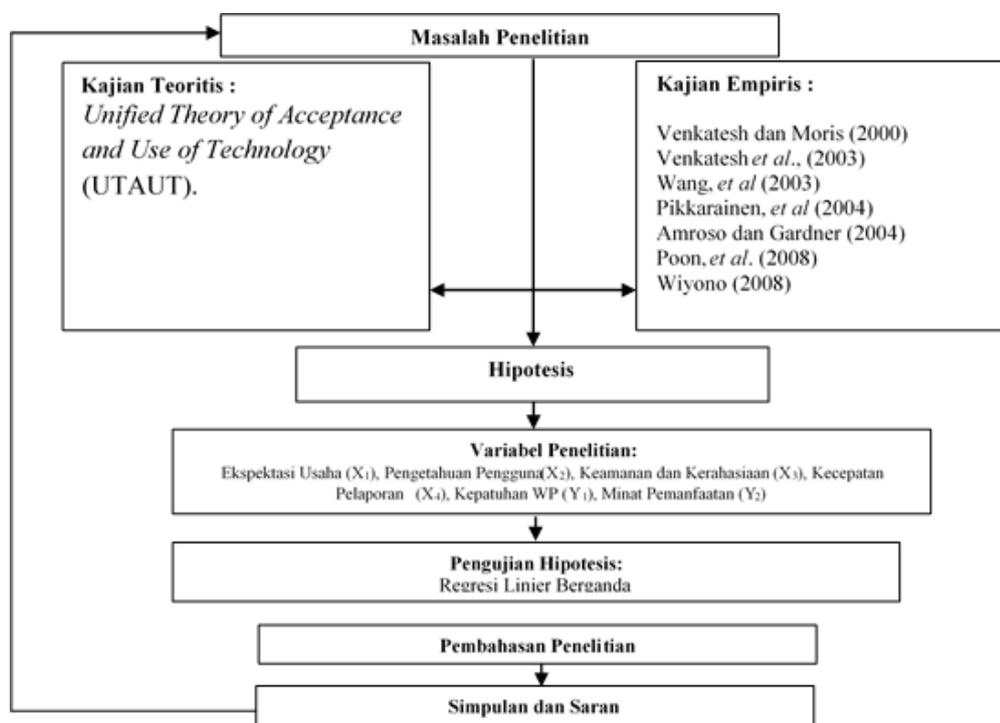
E-filling adalah portal tempat setiap wajib pajak masuk ke dalam sistem dengan kredensial (nama pengguna/kata sandi), di mana dapat memperoleh informasi dan dapat pergi ke setiap subsistem untuk tindakan lain (Alla, 2014). E-filling adalah sebuah sistem terintegrasi untuk mendaftarkan, mengisi, dan melaporkan surat pemberitahuan masa maupun tahunan melalui sebuah aplikasi. Sistem pelaporan pajak online ini merupakan salah satu langkah yang digunakan DJP untuk memudahkan wajib pajak dan menarik minat mereka dalam pelaporan pajak yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan.

Hipotesis kelima adalah sebagai berikut.

H5 : Kepatuhan berpengaruh positif pada minat penggunaan *e-filling* di KPP Pratama Gianyar.

### 3. METODE PENELITIAN

*Grand theory* dalam penelitian ini adalah teori UTAUT. Sesuai dengan ruang lingkup penelitian maka model UTAUT yang digunakan dalam penelitian ini telah dimodifikasi sedemikian rupa. Adapun desain penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1



Gambar 1. Model UTAUT Modifikasi

Sumber: Data Diolah, 2018

KPP Pratama Gianyar merupakan tempat dimana penelitian ini dilakukan, sebab dalam implementasinya masih rendahnya jumlah wajib pajak yang menerapkan sistem *e-filling*. Terlebih

lagi wilayah kerja KPP Gianyar meliputi wilayah Bali bagian timur yang tingkat penggunaan internet dan pengetahuan masyarakatnya relatif masih rendah.

Wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* terdaftar di KPP Pratama Gianyar berjumlah 123.797 orang pada tahun 2017. Rumus Slovin digunakan dalam penentuan sampel yang menghasilkan 100 sampel.

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$
$$n = \frac{123.797}{(1+123.797 \cdot (0.1)^2)}$$

$$n = 99.91 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Penentuan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* dengan mengambil sampel secara kebetulan, siapapun yang ditemui dan dilihat cocok oleh peneliti dijadikan sebagai sumber data. Pengumpulan data peneliti lakukan dengan metode survey yakni penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner terdiri atas 5 pilihan jawaban Skala Likert. Preston dan Colman (2000) memberikan pernyataan bahwa pilihan jawaban di bawah 5 poin memberikan nilai pengujian instrumen yang kurang baik dibandingkan dengan skala likert 5 poin. Skala likert 7 poin sebenarnya dapat digunakan karena perbandingannya sama dengan skala 5 poin (Dawes, 2008), akan tetapi peneliti menggunakan 5 poin agar tidak membingungkan responden karena terlalu banyak pilihan.

Pertanyaan kuesioner perlu diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu sebelum dapat diuji dengan regresi linear berganda. Selain itu, uji asumsi klasik juga harus diperhatikan, karena apabila instrumen tidak lulus uji asumsi klasik, maka regresi linear berganda tidak dapat dilakukan. Rumusan regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut.

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y_2 = \alpha + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 Y_1 + \varepsilon$$

Keterangan:

$Y_1$  = Kepatuhan Wajib Pajak

$Y_2$  = Minat Penggunaan

$X_1$  = Ekspektasi Usaha

$X_2$  = Pengetahuan Pengguna

$X_3$  = Keamanan dan Kerahasiaan

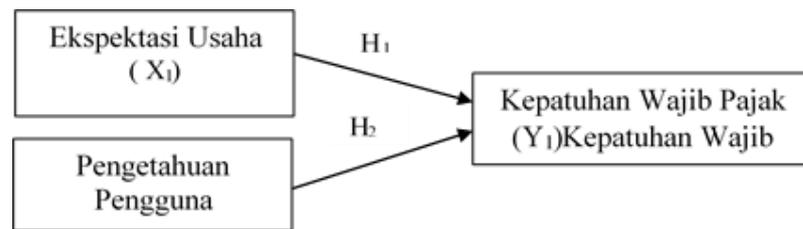
$X_4$  = Kecepatan Pelaporan

$\alpha$  = Konstanta

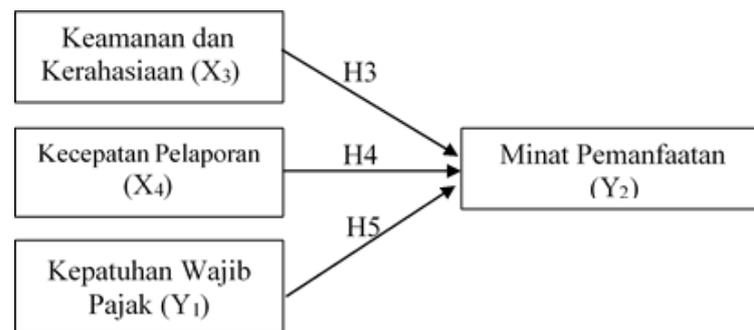
$\beta$  = Koefisien regresi

$\varepsilon$  = *Standard error*

Regresi linear berganda yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2 dan Gambar 3.



Gambar 2. Regresi Linear Berganda 1



Gambar 3. Regresi Linear Berganda 2

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

KPP Pratama Gianyar merupakan salah satu Unit Organisasi di jajaran Direktorat Jendral Pajak yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Bali yang berkedudukan di Denpasar. KPP Pratama Gianyar menaungi beberapa Kabupaten yaitu Kabupaten Gianyar, Kabupaten Bangli, Kabupaten Klungkung dan Kabupaten Karangasem. KPP Pratama Gianyar juga memiliki 2 (dua) Kantor Penyuluhan Pengamatan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yaitu KP2KP Ubud yang terletak di Jalan Gua Gajah Ubud Gianyar dan KP2KP Amlapura yang terletak di Jalan Sultan Agung No. 3, Amlapura Karangasem. Tingkat Pengembalian kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.  
Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
Kuesioner yang dibagikan	100	100%
Kuesioner yang tidak diisi	0	0%
Kuesioner yang tidak diisi dengan lengkap	0	0%
Kuesioner yang dapat diolah	100	100%
Tingkat pengembalian kuesioner ( <i>respon rate</i> )	100	100%
Kuesioner yang digunakan ( <i>useable respon rate</i> )	100	100%

Sumber : Data diolah, 2019

Peneliti membagikan kuesioner sebanyak 100 eksemplar, dan kembali dengan jumlah yang sama. Kuesioner yang digunakan adalah keseluruhan kuesioner yang kembali. Analisis statistik

deskriptif berkaitan dengan dikumpulkannya dan diperingkat data yang ada untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik masing-masing data penelitian. Hasil Statistik Deskriptif dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.**  
**Statistik Deskriptif**

Variabel	Item Pertanyaan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviasi
Ekspektasi Usaha (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	100	2	5	3,97	1,01956
	X <sub>1.2</sub>	100	2	5	3,97	1,00960
	X <sub>1.3</sub>	100	2	5	3,87	1,06035
	X <sub>1.4</sub>	100	2	5	3,92	1,11627
Pengetahuan Pengguna (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	100	2	5	4,11	1,03372
	X <sub>2.2</sub>	100	2	5	3,84	1,09839
	X <sub>2.3</sub>	100	2	5	3,91	,99590
Keamanan dan Kerahasiaan (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	100	2	5	3,99	1,07774
	X <sub>3.2</sub>	100	2	5	4,03	1,11423
	X <sub>3.3</sub>	100	2	5	3,93	1,04693
Kecepatan Pelaporan (X <sub>4</sub> )	X <sub>4.1</sub>	100	2	5	4,05	1,10440
	X <sub>4.2</sub>	100	2	5	3,91	1,07398
	X <sub>4.3</sub>	100	2	5	4,00	1,04447
Kepatuhan Wajib Pajak (Y <sub>1</sub> )	Y <sub>1.1</sub>	100	2	5	3,94	1,02317
	Y <sub>1.2</sub>	100	2	5	4,00	1,04447
	Y <sub>1.3</sub>	100	2	5	3,97	1,04886
	Y <sub>1.4</sub>	100	2	5	3,80	,92113
Minat Penggunaan E-Filling(Y <sub>2</sub> )	Y <sub>2.1</sub>	100	2	5	3,98	,97421
	Y <sub>2.2</sub>	100	2	5	3,98	1,05390
	Y <sub>2.3</sub>	100	2	5	3,94	1,02317

Sumber : Data diolah, 2019

Variabel ekspektasi usaha rata-rata menunjukkan pengaruh yang baik sebab mendekati nilai tertinggi. Pengetahuan pengguna dengan nilai rata-rata mendekati angka tertinggi memperlihatkan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh baik. Keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak juga tergolong dalam pengaruh baik, begitupula kecepatan pelaporan, kepatuhan

wajib pajak, dan minat penggunaan *e-filing* yang sama-sama mendekati nilai tertinggi yang menunjukkan pengaruh yang baik.

Syarat validitas dapat tercapai apabila *Correlated Item – Total Correlation* bernilai di atas 0,30 seperti ditunjukkan pada Tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	Pearson Correlation	Keterangan
Ekspektasi Usaha (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,924	Valid
	X1.2	0,939	Valid
	X1.3	0,916	Valid
	X1.4	0,937	Valid
Pengetahuan Pengguna(X <sub>2</sub> )	X2.1	0,913	Valid
	X2.2	0,937	Valid
	X2.3	0,956	Valid
	X3.1	0,922	Valid
Keamanan dan Kerahasiaan(X <sub>3</sub> )	X3.2	0,891	Valid
	X3.3	0,982	Valid
Kecepatan Pelaporan(X <sub>4</sub> )	X4.1	0,945	Valid
	X4.2	0,948	Valid
	X4.3	0,932	Valid
Kepatuhan Wajin Pajak (Y <sub>1</sub> )	Y.1	0,865	Valid
	Y.2	0,921	Valid
	Y.3	0,922	Valid
	Y.4	0,922	Valid
Minat Penggunaan <i>E-Filling</i> (Y <sub>2</sub> )	Y.1	0,952	Valid
	Y.2	0,963	Valid
	Y.3	0,929	Valid

Sumber : Data diolah, 2019

Instrumen yang baik haruslah reliabel, yang dapat diukur menggunakan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Ekspektasi Usaha (X <sub>1</sub> )	0,946	Reliabel
Pengetahuan Pengguna (X <sub>2</sub> )	0,927	Reliabel
Keamanan dan Kerahasiaan (X <sub>3</sub> )	0,924	Reliabel
Kecepatan Pelaporan (X <sub>4</sub> )	0,935	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,929	Reliabel
Minat Penggunaan <i>E-filing</i> (Y <sub>2</sub> )	0,943	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2019

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji asumsi klasik untuk memenuhi syarat regresi. Lulus dalam uji normalitas berarti data berdistribusi normal dengan nilai signifikansi tiap variabel sama atau di atas 0,05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas**

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	100
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,084
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,082

Sumber : Data diolah, 2019

Pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0,082 di atas 0,05 yang menunjukkan bahwa data lulus uji normalitas. Korelasi antar variabel bebas harusnya dihindari, dan menggunakan uji multikolinieritas untuk mengujinya. Angka *Tolerance* > 0,10 atau mempunyai nilai VIF < 10 untuk dapat terbebas dari korelasi. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas**

<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistic</i>		<i>Keterangan</i>
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
Ekspektasi Usaha ( $X_1$ )	0,564	1,772	Tidak ada multikolinieritas
Pengetahuan Pengguna ( $X_2$ )	0,564	1,772	Tidak ada multikolinieritas
Keamanan dan Kerahasiaan ( $X_3$ )	0,432	2,313	Tidak ada multikolinieritas
Kecepatan Pelaporan ( $X_4$ )	0,446	2,242	Tidak ada multikolinieritas
Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )	0,490	2,040	Tidak ada multikolinieritas

Sumber : Data diolah, 2019

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa semua variabel bebas tidak mengandung gejala tersebut. Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui kehomogenan instrumen. Data yang baik tidak mengandung heteroskedastisitas atau variasi data homogen apabila nilai signifikansi di atas 0,05. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

<i>Model</i>	<i>Sig.</i>	<i>Keterangan</i>
Ekspektasi Usaha ( $X_1$ )	0,216	Lolos Uji
Pengetahuan Pengguna ( $X_2$ )	0,626	Lolos Uji
Keamanan dan Kerahasiaan ( $X_3$ )	0,074	Lolos Uji
Kecepatan Pelaporan ( $X_4$ )	0,532	Lolos Uji
Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ )	0,821	Lolos Uji

Sumber : Data diolah, 2019

Nilai signifikansi yang di atas 0,05 memperlihatkan bahwa data tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik yang telah terpenuhi menandakan data selanjutnya diuji dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil regresi ditunjukkan pada dua model yang berbeda pada Tabel 8 dan Tabel 9.

**Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
Constant	1.097	0.689		1.592	.115
Ekspektasi Usaha ( $X_1$ )	.472	.070	.477	6.720	.000
Pengetahuan Pengguna ( $X_2$ )	.600	.094	.456	6.421	.000
<i>Adjusted R<sup>2</sup></i>	0.718				
<i>F Hitung</i>	127,062				
<i>Sig. F</i>					

Sumber : Data diolah, 2019

**Persamaan regresi model 1 adalah berikut ini.**

$$Y_1 = 1,097 + 0,472X_1 + 0,600X_2 + \varepsilon$$

Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 1,097 apabila ekspektasi usaha ( $X_1$ ), pengetahuan pengguna ( $X_2$ ) sama dengan nol, maka kepatuhan wajib pajak ( $Y_1$ ) meningkat sebesar 1,097. Nilai koefisien ( $\beta_1$ ) sebesar 0,472 menunjukkan apabila ekspektasi usaha ( $X_1$ ) mengalami peningkatan, maka kepatuhan wajib pajak akan cenderung meningkat. Nilai koefisien ( $\beta_2$ ) sebesar 0,600 menunjukkan apabila pengetahuan pengguna ( $X_2$ ) mengalami peningkatan, maka kepatuhan wajib pajak akan cenderung meningkat.

Besarnya nilai *Adjusted R square* adalah sebesar 0,718 yang artinya sebesar 71,8 persen variasi kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh ekspektasi usahadan pengetahuan pengguna sedangkan sisanya sebesar 28,2 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian.

Nilai signifikansi F adalah sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ( $F < \alpha$ ) yang berarti variabel bebas yaitu ekspektasi usaha ( $X_1$ ) dan pengetahuan pengguna ( $X_2$ ), berpengaruh signifikan secara serempak atau bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak ( $Y_1$ ).

**Tabel 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	-0.264	0.387		-0.681	.497
Keamanan dan kerahasiaan (X1)	.348	.057	.350	6.061	.000
Kecepatan Pelaporan (X2)	.407	.057	.402	7.082	.000
Kepatuhan Wajib Pajak (X3)	.226	.041	.296	5.459	.000
<b>Adjusted R<sup>2</sup></b>	0.858				
<b>F Hitung</b>	199.616				
<b>Sig. F</b>	.000				

Sumber : Data diolah, 2019

Persamaan regresi model 2 sebagai berikut.

$$Y_2 = -0,264 + 0,348X_3 + 0,407X_4 + 0,226Y_1 + \varepsilon$$

Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar -0.264 apabila keamanan dan kerahasiaan ( $X_3$ ) dan kecepatan pelaporan ( $X_4$ ) sama dengan nol, maka nilai minat pemanfaatan *e-filing* akan menurun sebesar -0.264. Nilai koefisien ( $\beta_3$ ) sebesar 0,348 menunjukkan apabila keamanan dan kerahasiaan ( $X_3$ ) mengalami peningkatan, maka minat penggunaan *e-filing* akan cenderung meningkat. Nilai koefisien ( $\beta_4$ ) sebesar 0,407 menunjukkan apabila kecepatan pelaporan ( $X_4$ ) mengalami peningkatan, maka minat penggunaan *e-filing* akan cenderung meningkat. Nilai koefisien ( $\beta_5$ ) sebesar 0,226 menunjukkan apabila kepatuhan wajib pajak ( $Y_1$ ) mengalami peningkatan, maka minat penggunaan *e-filing* akan cenderung meningkat.

Nilai signifikansi F adalah sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ( $F < \alpha$ ) yang berarti variabel bebas yaitu keamanan dan kerahasiaan ( $X_3$ ), kecepatan pelaporan ( $X_4$ ), dan kepatuhan wajib pajak ( $Y_1$ ) berpengaruh signifikan secara serempak atau bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu minat penggunaan *e-filing* ( $Y_2$ ).

Nilai signifikansi t untuk variabel ekspektasi usaha sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  dan nilai koefisien regresi sebesar 0,472. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis

pertama dalam penelitian ini diterima yaitu, ekspektasi usaha berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Penerimaan maupun penolakan teknologi dipengaruhi langsung oleh ekspektasi usaha dalam teori UTAUT. Wajib pajak yang merasa terbantu usahanya oleh sistem *e-filing* maka akan semakin patuh mereka terhadap kewajibannya.

Nilai signifikansi *t* untuk variabel pengetahuan pengguna sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  dan nilai koefisien regresi sebesar 0,600. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima yaitu, pengetahuan pengguna berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan yang memadai tentang perpajakan bagi wajib pajak akan membuat mereka semakin patuh karena wawasan yang dimiliki terkait dengan sanksi perpajakan yang mungkin akan diterima.

Nilai signifikansi *t* untuk variabel keamanan dan kerahasiaan sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  dan nilai koefisien regresi sebesar 0,348. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima yaitu, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif pada minat penggunaan *e-filing*. Terjaminnya keamanan data wajib pajak meningkatkan minat mereka untuk menerapkan *e-filing*. Keamanan dalam hal ini memiliki arti bahwa semua data WPOP memiliki risiko kehilangan yang kecil dan pencurian data juga rendah terjadi.

Nilai signifikansi *t* untuk variabel pengetahuan perpajakan wajib pajak sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  dan nilai koefisien regresi sebesar 0,407. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima yaitu, kecepatan pelaporan berpengaruh positif pada minat penggunaan *e-filing*. Kecepatan menandakan semakin sedikit waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk mengurus perpajakan, sehingga meningkatkan mereka untuk melapor karena *e-filing* membuat semua proses menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini tentu berperan sangat penting dalam meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* yang disediakan oleh DJP.

Nilai signifikansi *t* untuk variabel pengetahuan perpajakan wajib pajak sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  dan nilai koefisien regresi sebesar 0,226. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kelima dalam penelitian ini diterima yaitu, kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif pada minat penggunaan *e-filing*. Sasaran utama sistem online ini merupakan peningkatan kepatuhan bagi wajib pajak yang hanya dapat dipenuhi apabila wajib pajak telah memiliki minat dan kesadaran untuk menunaikan tugasnya dalam perpajakan.

## 5. KESIMPULAN DAN PENUTUP

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi secara signifikan baik oleh ekspektasi usaha maupun pengetahuan pengguna terkait perpajakan yang memadai. Wajib pajak yang sadar bahwa *e-filing* mempermudah pekerjaannya maka akan memiliki kepatuhan dalam hal pajak. Begitupula yang memiliki pengetahuan dan wawasan yang memadai pada ketentuan pajak yang berlaku, akan semakin patuh. Selanjutnya, keamanan dan kerahasiaan data menjadi salah satu faktor yang membuat WPOP tertarik dalam menggunakan *e-filing*, sebab semua data mereka akan tersimpan dengan baik di dalam sistem. Keefektifan waktu dalam penggunaan *e-filing* membuat wajib pajak cenderung menggunakan *e-filing*, sebab prosesnya lebih praktis dan dapat dikerjakan dimana saja. Pada akhirnya kepatuhan wajib pajak akan meningkatkan minat mereka untuk mengimplementasikan sistem *e-filing*. KPP Pratama Gianyar memiliki kewajiban untuk memberikan sosialisasi serta penyuluhan terkait sistem *online* ini ke seluruh wajib pajak sehingga

WPOP memiliki wawasan akan hal ini dan semakin tertarik untuk melaporkan pajaknya. Direktorat Jenderal Pajak dalam hal ini wajib untuk menyediakan pelayanan yang nyaman dan aman dengan memperhatikan kecepatan akses aplikasi dan menjamin kerahasiaan data wajib pajak.

## **REFERENSI**

- Alla, M. (2014). The System of Tax filing in Albania , " E-filing " , 3(9), 501–507.
- Handayani, R. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi ( Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta ). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(2), 76–88.
- Handoyo, S., & Candrapuspa, H. M. (2017). Knowledge of Fraud and Taxpayer Compliance. *Journal of Economics and Policy*, 10(1), 385–397.
- Jotopurnomo, C., Akuntansi, P., Program, P., Akuntansi, S., & Kristen, U. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan Fiskus , Sanksi Perpajakan , Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 49–54.
- Kamarulzaman, Y., & Azmi, A. A. C. (2010). *Tax E-filing Adoption in Malaysia : A Conceptual Model*, 2010.
- Manual, V., & Xin, A. Z. (2016). Impact of Tax Knowledge , Tax Compliance Cost , Tax Deterrent Tax Measures towards Tax Compliance Behavior : A survey on Self-Employed Taxpayers in West Malaysia. *Electronic Journal of Business and Management*, 1(1), 56–70.
- Marjan, R. M. (2014). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan). Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Morris, M. G., Hall, M., Davis, G. B., Davis, F. D., & Walton, S. M. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Noviandini, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filling bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 1(1), 15–22.
- Pukelien, V. (2016). Tax Behaviour : Assesment Of Tax. *EKONOMIKA*, 95(2), 30–56.
- Saad, N. (2014). Tax Knowledge , Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers ' View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(1), 1069–1075. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>
- Sari, N. putu Y., & Jati, I. K. (2019). Pengaruh Sistem Admnistrasi Perpajakn Modern, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udyana*, 26(1), 310–339.
- Wiyono, A. S. (2008). Evaluasi Prilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filling sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 11(117–132).