

ANALISIS PENERIMAAN *E-FILING* PADA WAJIB PAJAK

Yosef Ervin Riadi Oedi Tjahjadi

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem *e-filing* bagi wajib pajak. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan model penerimaan teknologi (TAM). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 76 responden yang telah menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan SPT nya. Metode analisis yang digunakan adalah SEM berbasis varian atau *partial least square* (PLS). Hasil penelitian menemukan bahwa kemudahan penggunaan persepsian mempunyai pengaruh yang positif terhadap kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian dan kegunaan persepsian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap dalam menggunakan *e-filing*. Sama dengan penelitian sebelumnya, bahwa faktor sikap, norma subjektif, dan keyakinan-sendiri mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem *e-filing*. Sedangkan kecemasan komputer tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan *e-filing*.

Kata kunci: *Theory of Planned*

Behavior, Model penerimaan teknologi, kemudahan penggunaan persepsian, kegunaan persepsian, keyakinan-sendiri, norma subjektif, kecemasan komputer, *e-filing*

Yosef Ervin Riadi Oedi Tjahjadi

Abstract

The aim of this research is analyzing factors that influence e-filing system acceptance for taxpayer. The theory that is used in this research is Theory of Planned Behavior (TPB) and Technology Acceptance Model (TAM). The sample that is used in this research is 76 respondents who have used e-filing system in reporting their tax announcement letter (SPT). The analysis method of this research is SEM based on variance or Partial Least Square (PLS). The result shows perceived ease of use has positive influenced toward perceived usefulness, perceived ease of use. Besides that, perceived usefulness has positive influenced toward attitude using e-filing. Same with prior research, attitude factor, subjective norm, and self-efficacy have positive influenced toward behavioral intention using e-filing system. But, computer anxiety has significant influenced toward behavioral intention using e-filing.

Keywords: *Theory of Planned Behavior, Technology Acceptance Model, subjective norm, self-efficacy, perceived usefulness, perceived ease of use, computer anxiety, e-filing.*

PENDAHULUAN

Pengembangan *e-government* merupakan upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta kinerja birokrasi menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). Manfaat dari *e-government* sendiri adalah untuk efisiensi, efektivitas, transparansi, inovasi dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintah. Sistem yang dirancang untuk melayani kebutuhan masyarakat, seperti *e-government* digunakan untuk menyediakan sejumlah layanan yang inovatif bagi warga negara.

E-government berarti memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Salah satu regulasi yang mendukung *e-Government* adalah *electronic tax filling (e-filing)*. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time*. Pelaporan pajak ini melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) maupun melalui penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider/ASP*).

Sistem *e-filing* di Indonesia sudah berjalan selama 3 tahun, namun banyak wajib pajak yang enggan untuk menggunakannya sebagai pelaporan pajaknya. Hingga akhir 2013 hanya 24 ribu wajib pajak yang sudah melaporkan pajaknya menggunakan sistem *e-filing* (Metronews.com). Salah satu tantangan utama yang dihadapi otoritas pajak adalah mengubah kebiasaan masyarakat dalam melaporkan SPT-nya. Hal tersebut disebabkan masyarakat masih memilih melaporkan SPT secara manual dengan mendatangi Kantor Pelayanan Pajak terdekat untuk melaporkan pajaknya (Republika.co.id).

Secara administratif, *e-filing* mungkin menawarkan potensi manfaat kepada pemerintah karena proses pengembalian pajak oleh warga dapat dikelola secara efektif melalui teknologi informasi. Faktor kunci dalam menerapkan *e-filing* adalah penerimaan wajib pajak sebagai pengguna agar mau beralih dari sistem pelaporan secara tradisional ke sistem pelaporan secara *online*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji niat wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan SPT.

Penelitian ini mengasumsikan bahwa pertama, pengguna *e-filing* akan merasakan manfaat dari penggunaan sistem *e-filing* ketika

sistem tersebut membantu memudahkan

wajib pajak dalam

melaporkan pajaknya. Kedua, wajib pajak diwajibkan untuk menggunakan sistem *e-filing* dalam setiap melaporkan pajaknya sehingga mampu beradaptasi dengan sistem *e-filing*. Ketiga, wajib pajak telah memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer sehingga tidak ada kesulitan untuk menggunakan sistem *e-filing*.

TINJAUAN PUSTAKA

E-filing

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan PPh yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://efiling.pajak.go.id>) atau Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider/ASP*). *E-filing* menurut Fu et al. (2004) adalah bentuk pelaporan pajak yang tidak memerlukan interaksi langsung dengan otoritas pajak, sehingga memungkinkan mereka untuk melaporkan dan membayar pajak melalui teknologi informasi komunikasi. Sistem perpajakan *online* dimaksudkan untuk memudahkan pengumpulan pendapatan dan layanan dokumentasi. *E-filing* merupakan satu aspek dari layanan *e-government* yang merupakan aplikasi baru yang kritis dan bertujuan sepenuhnya untuk pelayanan publik.

Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen (1988) dari *Theory Reasoned Action* (TRA). TPB banyak digunakan dalam penelitian di berbagai bidang studi dalam menjelaskan niat untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Teori ini mengusulkan sebuah model yang dapat mengukur tindakan individu. Konstruk yang digunakan adalah norma subjektif (*subjective norm*), sikap menggunakan sistem (*attitude towards system use*) dan penambahan konstruk baru yaitu *perceived behavior control* (PBC) yang digunakan untuk mengukur niat individu dalam menggunakan sistem teknologi informasi.

Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989) merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein (1980). TRA mengasumsikan bahwa keyakinan mempengaruhi sikap dan norma-norma sosial yang membentuk niat perilaku individu secara berurutan (Ajzen dan Fishbein, 1980). Secara umum, TAM digunakan untuk menentukan penentu umum penerimaan awal teknologi individu dan telah diterapkan untuk menjelaskan atau memprediksi perilaku individu dalam penggunaan teknologi yang baru (Davis et al., 1989). Tujuan dari

TAM adalah untuk memberikan penjelasan secara umum tentang perilaku penerimaan pengguna di berbagai teknologi.

2.4. Pengembangan Model dan Hipotesis

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ramayah et al. (2009) menggunakan teori TPB dalam penelitiannya tentang niat menggunakan *electronic tax filing*. Fakta bahwa sistem yang baru ini dianggap sulit untuk digunakan oleh para pengguna melatarbelakangi penelitiannya. Ramayah et al. (2009) meneliti tentang pemilihan wajib pajak pada metode pengajuan pengembalian pajak, yaitu secara manual atau secara *online*. Penelitian telah menunjukkan bahwa TPB dapat digunakan sebagai penentu yang signifikan dalam menjelaskan niat untuk menggunakan *e-filing*.

Pengembangan Model Penelitian

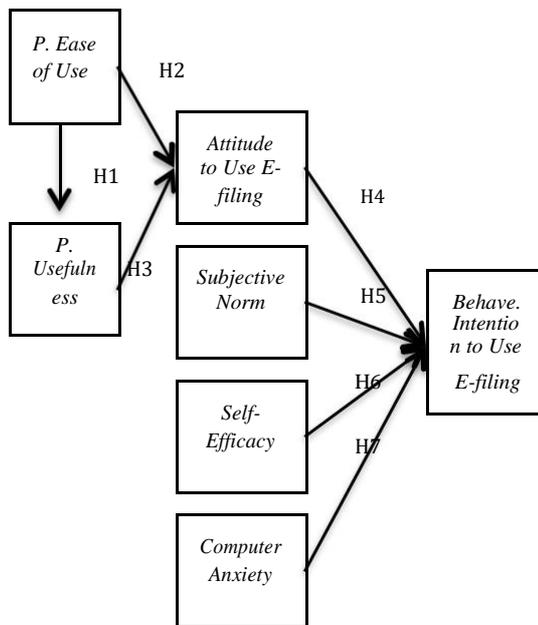
Pengembangan model penelitian ini menggunakan acuan dari teori-teori sebelumnya yaitu TPB dan TAM. Variabel-variabel dari TAM yang digunakan dalam menentukan sikap seorang wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* adalah kegunaan persepsian, kemudahan penggunaan persepsian, sikap menggunakan sistem dan niat untuk menggunakan sistem. Kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian merupakan faktor penting dalam

penentuan sikap penerimaan seseorang terhadap teknologi baru. Sedangkan variabel yang digunakan untuk menentukan niat adalah sikap dan norma subjektif, serta menambahkan faktor personal, yaitu kecemasan komputer dan keyakinan-sendiri.

Faktor personal merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi niat pengguna *e-filing*. Carter et al. (2011) dalam penelitiannya menggunakan kecemasan komputer dan *optimism bias* sebagai faktor personal yang dapat mempengaruhi niat dalam menggunakan sistem *e-filing*. Kecemasan komputer merupakan faktor yang dapat mempengaruhi seorang individu untuk dapat menerima atau menolak adanya teknologi baru karena adanya perasaan cemas pada pengguna. Keyakinan-sendiri merupakan dekomposisi dari PBC yang banyak digunakan untuk pengadopsian teknologi baru dan hasilnya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan teknologi.

PBC mencerminkan faktor yang lebih umum dan bersifat eksternal, sedangkan keyakinan-sendiri lebih bersifat personal, sehingga variabel PBC akan digantikan dengan variabel keyakinan-sendiri. Pemilihan variabel keyakinan-sendiri dan kecemasan komputer adalah karena sistem pelaporan pajak di Indonesia adalah *self assessment system* yang

mewajibkan bagi setiap wajib pajak untuk melaporkan sendiri pajaknya. Model hipotesis dalam penelitian ini diilustrasikan dalam gambar 2.3.



Gambar 1. Model Penelitian

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsian Terhadap Kegunaan Persepsian

Sebuah sistem *e-filing* harus jelas dan mudah digunakan untuk memungkinkan semua pengguna, baik yang sudah memiliki pengalaman menggunakan internet maupun yang belum memiliki pengalaman. Saat individu merasa mudah dalam menggunakan sistem *e-filing* maka mereka akan merasa bahwa sebuah sistem tersebut berguna untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam penelitian-penelitian sebelumnya ditemukan bahwa terdapat hubungan yang

signifikan antara PEOU dan PU dalam penggunaan pajak secara *online* (Stafford dan Turan, 2011; Anuar dan Othman, 2010; Husein et al. 2010). Berdasarkan penjelasan diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H1: Kemudahan penggunaan persepsian mempunyai pengaruh yang positif terhadap kegunaan persepsian dalam menggunakan sistem *e-filing*

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Persepsian dan Kegunaan Persepsian Terhadap Sikap Dalam Menggunakan E-filing

Kemudahan dalam pengoperasian suatu sistem akan mempengaruhi sikap seseorang untuk menolak atau menerima adanya sistem yang baru tersebut. Jika seseorang merasa mudah dalam penggunaan suatu sistem *e-filing* maka mereka akan memiliki sikap yang positif terhadap sistem tersebut. Dalam penggunaan sistem pada layanan publik, variabel *perceived ease of use* memiliki hubungan yang signifikan dengan *attitude* dalam menggunakan *e-filing* (Cakmak et al., 2011; Suki dan Ramayah, 2010). Berdasarkan penjelasan diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H2: *Perceived ease of use* memiliki pengaruh yang positif terhadap *attitude* dalam menggunakan *e-filing*.

Menurut Chau dan Hu (2001), suatu teknologi akan diterima oleh pengguna jika teknologi tersebut memiliki manfaat dalam meningkatkan kinerja mereka. Sistem *e-filing* dianggap dapat berguna karena dapat meningkatkan kinerja seseorang dalam pelaporan pajaknya. Pendapat tersebut sesuai dengan penelitian lainnya yang menyatakan bahwa kegunaan persepsian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap dalam menggunakan pajak *online* (Cakmak et al., 2011; Suki dan Ramayah, 2010). Berdasarkan penjelasan diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H3: Kegunaan persepsian mempunyai pengaruh yang positif terhadap sikap dalam menggunakan sistem *e-filing*.

Pengaruh Sikap dan Norma Subjektif Terhadap Niat Perilaku dalam Menggunakan Sistem *E-filing*

Niat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (niat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu (Jogiyanto, 2007). Sikap terhadap perilaku adalah perasaan-perasaan yang positif maupun yang negatif dari seseorang jika harus melakukan suatu tindakan atau perilaku (Davis et al., 1989). Teori ini memandang niat individu apakah akan melakukan perilaku tertentu atau tidak sebagai penentu langsung dari tindakan dan

sikap yang ditentukan oleh keyakinan seseorang dan evaluasi hasil perilaku. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa sikap berpengaruh positif terhadap niat dalam menggunakan *e-filing* (Ramayah et al., 2009; Suki dan Ramayah, 2010). Berdasarkan penjelasan diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H4: Sikap mempunyai pengaruh yang positif terhadap niat perilaku dalam menggunakan sistem *e-filing*.

Norma subjektif dapat digunakan sebagai faktor penentu yang kuat dalam niat perilaku dalam keputusan untuk mengadopsi suatu teknologi (Ajzen dan Fishbein, 1980). Apabila individu merasakan bahwa orang-orang disekitarnya menggunakan sistem *e-filing*, maka dia juga harus menggunakan sistem yang sama. Beberapa penelitian yang telah dilakukan menemukan adanya pengaruh norma subjektif terhadap niat untuk menggunakan *e-filing* (Chan dan Lu, 2004; Ramayah et al., 2009; Stafford dan Turan, 2011). Berdasarkan penjelasan diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H5: Norma subjektif mempunyai pengaruh yang positif terhadap niat perilaku dalam menggunakan sistem *e-filing*.

Pengaruh Keyakinan-sendiri Terhadap Niat Perilaku dalam Menggunakan *E-filing*

Keyakinan-sendiri dapat mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu perilaku (Taylor dan Todd, 1995; Hung et al., 2006). Hal ini menunjukkan bahwa jika seseorang kehilangan kepercayaan pada kemampuannya sendiri, maka niat untuk menggunakan suatu sistem tersebut akan lebih rendah. Dalam penelitian Carter et al. (2011) ditemukan adanya pengaruh antara *self-efficacy* dengan niat perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H6: Keyakinan-sendiri mempunyai pengaruh yang positif terhadap niat perilaku dalam menggunakan sistem *e-filing*.

Pengaruh Kecemasan Komputer Terhadap Niat Perilaku dalam Menggunakan *E-filing*

Seseorang yang memiliki kecemasan atau ketakutan dalam pengoperasian komputer cenderung tidak mau menerima adanya teknologi baru. Jika pengalaman dalam menggunakan sistem *e-filing* meningkat, maka pengguna mungkin memiliki sikap yang lebih positif terhadap sistem *e-filing* tersebut, dan sebaliknya. Igbaria dan Parasuraman (1989) menemukan bahwa kecemasan menjadi prediktor terkuat dari niat negatif terhadap penggunaan sistem informasi teknologi. Berdasarkan penjelasan

diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H7: kecemasan komputer memiliki pengaruh yang negatif terhadap niat perilaku dalam menggunakan sistem *e-filing*.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan *convenience sampling*. Kuisisioner akan dibuat menggunakan penyedia jasa pembuatan kuisisioner *online* dan selanjutnya menyebarkan link (URL) kuisisioner penelitian secara langsung kepada responden, melalui *e-mail* dan melalui forum pajak *online*.

Dalam penelitian ini digunakan metoda analisis SEM (*Structural Equation Model*) berbasis varian yaitu dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Penggunaan PLS dimungkinkan menggunakan model dengan indikator yang bersifat reflektif ataupun formatif. Jumlah sampel pada penggunaan PLS setidaknya dibutuhkan 30 hingga 100 sampel (Ghozali, 2006).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner. Adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *convenience sampling*.

Dalam hal ini sebagai subjek responden adalah para wajib pajak yang menggunakan *e-filing*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* melalui *e-mail* dan melalui forum pajak *online*. Hasil penyebaran kuesioner diperoleh kuesioner yang diisi secara lengkap yaitu sebanyak 76 responden.

Tabel 1
Demografi Responden

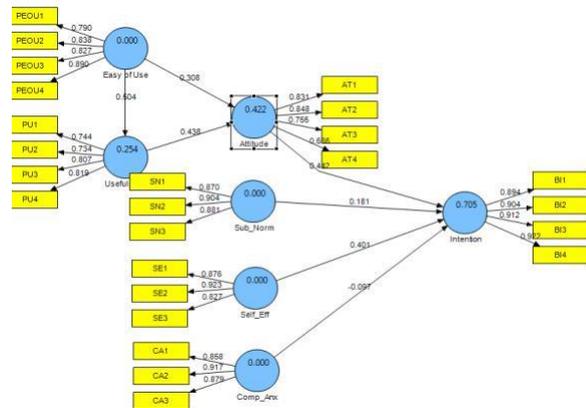
No.	Keterangan	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	55	72,4%
		Perempuan	21	27,6%
Total			76	100%
2.	Umur	< 30 tahun	52	68,4%
		30 - 40 tahun	17	22,4%
		41 - 50 tahun	7	9,2%
		Lebih dari 50 tahun	0	0%
Total			76	100%
3.	Tingkat Pendidikan	SLTA	0	0%
		Diploma	18	23,7%
		S1	45	59,2%
		S2	13	17,1%
Total			76	100%
4.	Lama menggunakan e-filing	0 kali	0	0%
		1 - 2 kali	49	64,5%
		3 - 4 kali	13	17,1%

		> 5 kali	14	18,4%
Total			76	100%

Dari tabel 4.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu 55 responden atau 72,4%. Mayoritas responden berumur kurang dari 30 tahun yaitu sebanyak 52 responden atau 68,4%. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat untuk melaporkan pajak semakin meningkat, terutama pada responden yang berusia muda.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Model pengukuran untuk uji validitas dan reliabilitas, determinasi model dan koefisien jalur untuk model penelitian dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut.



Gambar 2. Output Smart PLS1

Uji instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian.

Sedangkan untuk menguji reliabilitas dari data konstruk dapat dilihat dari nilai *Alpha Cronbach's*. Apabila suatu konstruk yang mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* besarnya diatas 0,6 maka konstruk dinyatakan *reliable*. Berikut ini adalah hasil penelitian yang didapat dari hasil pengolahan data dengan PLS.

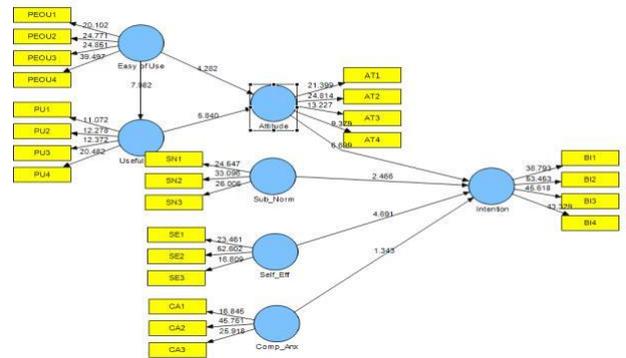
Tabel 2
Composite Reliability

	Cronbachs Alpha
Attitude	0,788242
Comp_Anx	0,860850
Easy of Use	0,858352
Behav_Int	0,929197
Self_Eff	0,847499
Sub_Norm	0,862199
Usefulness	0,786118

Berdasarkan pada tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang digunakan adalah *realible* atau dapat diandalkan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Alpha Cronbach's* diatas 0,6 pada seluruh variabel penelitian.

Hasil Penelitian

Hasil koefisien jalur tersebut dapat digambarkan bagaimana hubungan masing-masing variabel dengan cara membandingkan t-hitung dengan t-tabel (1,64). Hasil pengujian signifikansi dapat digambarkan seperti pada gambar 4.1 berikut.



Gambar 3. Signifikansi Jalur

Hasilnya dapat diinterpretasikan dengan melakukan uji statistik dengan membandingkan antara t-hitung (t-statistik) dengan t-tabel. Signifikansi yang digunakan dalam perhitungan ini adalah 0,05 (t-hitung > dari t-tabel 1,64).

Tabel 3
Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Path	T-statistik	Keterangan
H1	PEOU →→ PU	7,982460	Diterima
H2	PEOU →→ Attitude	4,281678	Diterima
H3	PU →→ Attitude	5,839662	Diterima
H4	Attitude →→ Behavior	6,699231	Diterima
H5	Subj Norm →→ Behavior	2,465986	Diterima
H6	Self Efficacy →→ Behavior	4,690892	Diterima
H7	Comp Anx →→ Behavior	1,343214	Ditolak

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menemukan bahwa hipotesis pertama terbukti, sehingga kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap kegunaan persepsian pada sistem *e-filing*. Ketika seorang individu merasa sistem yang akan digunakan lebih mudah maka individu akan merasa sistem tersebut semakin bermanfaat untuk meningkatkan kinerjanya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Stafford dan Turan (2011).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis kedua terbukti, sehingga Kemudahan penggunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap dalam menggunakan *e-filing*. Kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) bagi individu dalam mempelajari sistem pelaporan pajak secara online ini. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Cakmak et al. (2011).

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kegunaan persepsian berpengaruh positif terhadap sikap dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini berarti bahwa semakin besar persepsi individu terhadap kegunaan sebuah sistem maka semakin besar sikap individu terhadap sistem *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian oleh Cakmak et al. (2011).

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis keempat yang menyatakan bahwa sikap dalam menggunakan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Artinya semakin besar sikap wajib pajak terhadap sistem *e-filing* maka semakin besar pula keinginan wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*. Sikap terhadap perilaku merupakan evaluasi positif atau negatif dalam melakukan perilaku. Hasil penelitian mendukung penelitian Ramayah et al. (2009).

Hasil penelitian membuktikan hipotesis kelima, yang menyatakan bahwa norma subyektif berpengaruh positif terhadap niat berperilaku dalam penggunaan *e-filing*. Seseorang akan meningkat kinerjanya dengan menggunakan *e-filing* jika mereka merasa bahwa orang-orang yang ada di sekitar mereka mendukung dan memberikan dorongan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Fu et al. (2006).

Hasil penelitian membuktikan hipotesis keenam, yang menyatakan bahwa keyakinan-sendiri berpengaruh positif terhadap niat berperilaku dalam penggunaan *e-filing*. Pengguna dengan tingkat keyakinan-sendiri yang tinggi akan lebih percaya diri dalam menghadapi perubahan. Namun, pengguna dengan tingkat keyakinan-sendiri yang rendah akan lebih cenderung

untuk menolak perubahan. Hasil penelitian mendukung penelitian Carter et al. (2011).

Hasil penelitian tidak mampu membuktikan hipotesis ketujuh, sehingga disimpulkan Kecemasan menggunakan komputer tidak berpengaruh negatif terhadap niat perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Kecemasan komputer diartikan sebagai suatu kecemasan/ketakutan seseorang untuk menggunakan komputer selama proses pelaporan pajak. Hal ini disebabkan karena adanya perubahan baru dalam sistem pelaporan pajak tidak menimbulkan kecemasan yang berarti sehingga tidak menjadi alasan untuk tidak menggunakan sistem tersebut. Bagi yang sudah berpengalaman dalam menggunakan internet, adanya sistem baru justru menjadi tantangan untuk dapat menguasai sistem tersebut.

SIMPULAN DAN SARAN Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan. Kemudahan penggunaan persepsian mempunyai pengaruh yang positif dan terhadap kegunaan persepsian. Hasil penelitian juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan persepsian dan kegunaan persepsian mempunyai pengaruh positif dan signifikan

terhadap sikap dalam menggunakan *e-filing*.

Sama dengan penelitian sebelumnya, bahwa faktor sikap, norma subjektif, dan keyakinan-sendiri mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem *e-filing*. Sedangkan kecemasan komputer tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Dengan demikian, faktor penerimaan individu terhadap sistem *e-filing* sangat penting untuk menentukan keberhasilan penggunaan sistem itu sendiri.

Implikasi Penelitian

Temuan ini dapat membantu pemerintah khususnya DJP dalam mencapai tujuannya untuk merubah sistem pelaporan pajak secara *online* dengan menggunakan *e-filing*. Dengan memperhatikan faktor-faktor personal diharapkan dapat memahami karakteristik pengguna, sehingga wajib pajak dapat menerima layanan pelaporan pajak secara *online* ini. Sistem teknologi informasi tersebut hendaknya mudah dalam penggunaannya, kecepatan mengakses, keandalan sistem, fleksibilitas, dan keamanan serta informasi yang dihasilkan lengkap, akurat, dan tepat waktu.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin

dapat mempengaruhi hasil penelitian yaitu sebagai berikut. Pertama, adanya keterbatasan biaya dan waktu yang membuat jumlah sampel dalam penelitian ini hanya terbatas pada 76 wajib pajak sehingga hasil kesimpulan ini kurang dapat digeneralisasikan untuk keseluruhan wajib pajak di Indonesia.

Kedua, variabel yang diteliti dalam penelitian ini terbatas pada variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan, sikap, norma subyektif, keyakinan-sendiri dan kecemasan komputer. Sementara masih banyak diduga variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap niat perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Tidak adanya data informasi pengguna *e-filing*, maka temuan ini mungkin hanya terbatas pada lokasi tertentu karena kuesioner dikirimkan secara *online* melalui forum pajak.

Saran Bagi penelitian Selanjutnya

Dari hasil analisis dan kesimpulan serta keterbatasan penelitian, maka saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut. Pertama, penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih besar dari berbagai kalangan, sehingga akan menghasilkan kondisi yang sebenarnya dan representatif. Kedua, penelitian selanjutnya difokuskan pada provinsi-provinsi tertentu di Indonesia untuk mengidentifikasi apakah ada perbedaan sikap penerimaan wajib

pajak terhadap sistem *e-filing* di setiap provinsi-provinsi tersebut. Ketiga, penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengembangkan model ini dengan menambahkan variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini seperti *privasi*, risiko persepsian, kontrol perilaku dan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. dan Madden, T.J. 1986. Prediction of Goal-Directed Behavior: Attitudes, Intentions, and Perceived Behavioral Control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, 453-474.
- Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50 (2), Pp.179-211.
- Ajzen, I. 2002. Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and The Theory of Planned Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32, 665-683.
- Anuar, S. dan Othman, R. 2010. Determinants of Online Tax Payment System In Malaysia. *International Journal of Public Information Systems*, 1, 17-32.

- Battacherjee, A. 2000. Acceptance of E-Commerce Services: The Case of Electronic Brokerages. *Ieee Transactions On Systems, Man and Cybernetics*, 30(1), 411-420.
- Bandura, A. 1977. Self-efficacy: Toward an Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Cakmak, A. F., Benk, S. dan Budak, T. 2011. The Acceptance of Tax Office Automation System (Vedop) By Employees: Factorial Validation of Turkish Adapted Technology Acceptance Model (Tam). *International Journal of Economics And Finance*, 3(6), 107-112.
- Carter, L., Shaupp, L.C., Hobbs, J. Dan Campbel, R. 2011. The Role of Security and Trust In The Adoption of Online Tax Filing. *Transforming Government: People*, 5(4), 303-318.
- Chan, S.C., dan Lu, M.T. 2004. Understanding Internet Banking Adoption and User Behavior: A Hong Kong Perspective. *Journal of Global Information Management*, 12(3), 21-43.
- Chang, I. 2005. An Empirical Study on The Impact of Quality Antecedents On Tax Payers' Acceptance of Internet Tax-Filing Systems. *Government Information Quarterly*, 22(3), 389-410.
- Chau, P.Y.K. dan Hu, P.J. 2002. Investigating Healthcare Professionals' Decisions To Accept Telemedicine Technology: An Empirical Test of Competing Theories. *Information & Management*, 39(4), 297- 311.
- Compeau, D.R. dan Higgins, C.A. 1995. Computer Self-Efficacy: Development of A Measure and Initial Test. *Mis Quarterly*, 19(2), 189-211.
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, And User Acceptance of Information Technology. *Mis Quarterly*, 13(3), 318-340.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. dan Warshaw, P.R. 1989. User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Sciences*, 35(8), 982-1003.

- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. dan Warshaw, P.R. 1992. Extrinsic and Intrinsic Motivation To Use Computers In The Workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22, 111-132.
- Davis, F.D. dan Venkatesh, V. 2000. A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Venkatesh, V. dan Davis, F.D. 1996. A Model of Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test. *Decision Sciences*, 27(3) 451-481.
- Fishbein, M. dan I. Ajzen, 1975. Belief, Attitude, Intention and Behaviour: an Introduction To Theory and Research 1975: Addison-Wesley.
- Fu, J.R., C.K. Farn dan W.P. Chao. 2006. Acceptance of Electronic Tax Filing: A Study of Taxpayer Intentions. *Information and Management*, 43(1), 109-126.
- Foley. P dan Alfonso. X. 2009. E-Government and The Transformation Agenda. *Public Administration*, 87(2), 371–396.
- Ghozali, Imam, 2006. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,.
- Ganzel, R. 1998. Feeling Squeezed by Technology? *Training*, 35(4), 62–70.
- Gilbert, D. dan Balestrini, P. 2004. Barriers and Benefits In The Adoption of E-Government. *The International Journal of Public Sector Management*, 17(4), 286-301.
- Greenwald, A.G. 1975. Consequences of Prejudice Against The Null Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 82, 1–20.
- Hu, P.J., Brown, S.A., Thong J.Y.L., Chan, F.K.Y dan Tam, K.Y. 2009. Determinants of Service Quality and Continuance Intention of Online Services: The Case of E-Tax. *Journal of International Business Studies*, 60(2), 292–306.
- Hung, S.-Y., Chang, C.-M. dan Yu, T.-J. 2006. Determinants of User Acceptance of The E-Government Services: The

- Case of Online Tax Filing and Payment System. *Government Information Quarterly*, 23(1), 97-122.
- Hussein, R., Mohamed, N., Ahlan, A.R. dan Mahmud, M. 2010. E-Government Application: an Integrated Model On G2c Adoption of Online Tax. *Transforming Government: People, Process And Policy*, 5(3), 225-248.
- Ibrahim, I. 2012. Factors Underpinning Usage Behaviour Of An Electronic Filing System: The Case of Malaysian Personal Taxpayers. *Australian Tax Teachers Association (Atta) Conference*, 1-21.
- Igbaria, M., dan Parasuraman. 1989. A Path Analytic Study Of Individual Characteristics, Computer Anxiety and Attitudes Toward Microcomputers. *Journal of Management*, 15(3), 373–388.
- Jogiyanto, H.M. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman* (Edisi 5). Yogyakarta, Indonesia: Bpfe Ugm.
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta, Indonesia: Andi.
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta, Indonesia: Andi.
- Jogiyanto, H.M. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta, Indonesia: Andi.
- Pant, V., Stiner, M.S. dan Wagner, W.P. 2004. E-Taxation An Introduction To The Use of Tax Xml For Corporate Tax Reporting. *Journal of Electronic Commerce In Organizations*, 2(1), 29–41.
- Ramayah, T., Yusof, Y.M., Jamaludin, N. dan Ibrahim, A. 2009. Applying The Theory of Planned Behavior (TPB) To Predict Internet Tax Filing Intentions. *International Journal of Management*, 26(2), 272-284.
- Simonson, M.R., Maurer, M., Montag-Torardi, M. dan Whitaker, M. 1987. Development of A Standardized Test of Computer Literacy and A Computer Anxiety Index. *Journal of Educational Computing Research*, 3(2), 231–247.

- Stafford, T.F., Turan, A.H. dan Khasawneh, A.M. 2006. Middle-east.com: Diffusion of The Internet and Online Shopping In Jordan And Turkey. *Journal of Global Information Technology Management*, 9(3), 43–61.
- Stafford, T.F. dan Turan, A.H. 2011. Online Tax Payment Systems As an Emergent Aspect of Governmental Transformation. *European Journal of Information Systems*, 20, 343-357.
- Suki, N.M. dan Ramayah, T. 2010. User Acceptance of The E-Government Services In Malaysia: Structural Equation Modelling Approach. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 5, 395-413.
- Taylor, S. dan Todd, P.A. 1995. Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information Systems Research*, 6(2), 144-176.
- Venkatesh, V. 1999. Creation of Favourable User Perceptions: Exploring The Role of Intrinsic Motivation. *Mis Quarterly*, 23(2), 239-60.
- Venkatesh, V., Moris dan Michael, G. 2000. Why Don't Men Ever Stop to Ask For Directions? Gender, Social Influence, and Their Role In Technology Acceptance and Usage Behavior. *Mis Quarterly*, 24(1), 115-139.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., dan Davis, F. D. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View. *Mis Quarterly*, 425-478.
- Wang, Y.S. 2002. The Adoption of Electronic Tax Filing Systems: An Empirical Study. *Government Information Quarterly*, 20, 333-352.
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W. dan Papisratorn. 2008. Understanding Citizen's Continuance Intention To Use E-Government Website: A Composite View of Technology Acceptance Model And Computer Self-Efficacy. *The Electronic Journal of E-Government*, 6(1), 55 – 64.
- Warden, C.A., Wu, W.Y. dan Tsai, D. 2006. Online Shopping Interface Components: Relative Importance as Peripheral and Central Cues.

*Cyberpsychology and
Behavior, 9(3), 285-94.*