



## Determinan Faktor yang Berpengaruh terhadap Penggunaan E-Filing pada Masa Pandemi Covid-19

Ahmad Try Handoko<sup>1</sup>, Nanda Ladepi<sup>2</sup>

Program Studi Akuntansi Perpajakan

Politeknik API Yogyakarta

email: [tree\\_PH@yahoo.com](mailto:tree_PH@yahoo.com)

Alamat : JL Wisata Babarsari TB XV/15 Yogyakarta, Tambak Bayan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

### ABSTRACT

*E-filing is a modernization of the tax system which aims to make it easier for Individual Taxpayers (WPOP) to report their Annual SPT. In the midst of the current pandemic conditions, where people are required to work from home, e-filing has become the main solution in submitting the 2022 Individual Annual Tax Return. However, the percentage of e-filing use during the Covid-19 period has still not reached 100%. The aim of this research is to analyze the determinants of factors that influence the acceptance of the e-filing system, especially during the Covid-19 pandemic, using technology acceptance model 3 (TAM 3). The research method used is a quantitative approach, using a survey method via a questionnaire which is then processed using a structural equation model (SEM) with the help of SmartPLS3 software. The research results show that the intention to use e-filing is the main factor in accepting the e-filing system. WPOP's intention to use e-filing is influenced by factors such as usability of e-filing, ease of use of e-filing and subjective norms. It is hoped that the results of this research can be taken into consideration by the Directorate General of Taxes (DJP) to maximize the socialization of the use of the e-filing system, so that in the future SPT reporting can be done completely online via e-filing.*

**Keywords :** E-Filing, Determinant, Use, Covid-19 Pandemic

### ABSTRAK

*E-filing merupakan salah satu modernisasi sistem perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunannya. Ditengah kondisi pandemi yang masih terjadi saat ini, dimana masyarakat dituntut untuk bekerja dari rumah, menjadikan e-filing menjadi solusi utama dalam penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi Tahun 2022. Namun, persentase penggunaan e-filing selama masa covid-19 masih belum mencapai 100%. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis determinan faktor – faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan sistem e-filing terutama di masa pandemi covid-19 dengan menggunakan *technology acceptance model 3* (TAM 3). Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan metode survei melalui kuesioner yang kemudian diolah menggunakan *structural equation model* (SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa niat penggunaan e-filing menjadi faktor utama penerimaan sistem e-filing. Niat WPOP untuk menggunakan e-filing dipengaruhi oleh faktor kegunaan e-filing, kemudahan penggunaan e-filing dan norma subjektif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memaksimalkan sosialisasi penggunaan sistem e-filing, sehingga kedepannya pelaporan SPT dapat dilakukan sepenuhnya secara online melalui e-filing.*

**Kata kunci :** E-Filing, Determinan, Pengguna, Pandemi Covid-19

## PENDAHULUAN

Salah satu penerimaan pendapatan negara di Indonesia yang mempunyai kontribusi yang sangat besar terhadap pendapatan nasional adalah pajak. Pemungutan pajak didasarkan pada undang-undang yang mana pemungutannya bersifat memaksa, dan wajib pajak tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dari pajak yang telah dibayarkan kepada Negara tersebut (Darmawan & Sukartha, 2014). Pentingnya peranan penerimaan pajak dalam

pembiayaan negara, menyebabkan DJP terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu cara yang dilakukan DJP untuk mengoptimalkan penerimaan pajak adalah dengan menyempurnakan sistem administrasi perpajakan (Wiratan & Harjanto, 2018).

Perubahan sistem administrasi pajak menjadi hal penting agar supaya setiap kebutuhan dan tuntutan pajak bisa terpenuhi, mengingat bahwa pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar. Sadar akan tuntutan pada era globalisasi ini, badan perpajakan Indonesia atau Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan beberapa perubahan, salah satunya adalah modernisasi dengan penggunaan teknologi informasi pada sistem administrasi perpajakan. *E-filing* merupakan hasil modernisasi administrasi perpajakan yang saat ini terus-menerus di sosialisasikan (Wulandari & Yadnyana, 2016). SPT tahunan untuk wajib pajak orang pribadi (WPOP) batas pelaporannya paling lambat tiga bulan setelah akhir tahun pajak. Dengan tersedianya layanan *e-filing*, diharapkan mempermudah dalam melaporkan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi (1770, 1770S, 1770SS) secara *online* dan *real-time*. Harapannya wajib pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan secara online tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Penggunaan sistem *e-filing* dalam proses pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi (OP) terus mengalami kenaikan setiap tahunnya. Berdasarkan data per 10 Mei 2023 terdapat 12,39 juta SPT Tahunan OP Oyang telah dilaporkan, Dimana sebanyak 10,79 Juta SPT telah dilaporkan secara elektronik (Srinandi, 2023). Dengan kata lain, WPOP yang masih menggunakan cara manual hanya berkisar 374.000 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat pembayar pajak sudah semakin digital (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2019). Fenomena ini mengindikasikan bahwa WPOP mulai beralih ke sistem digitalisasi guna memberikan efektivitas dan efisiensi dalam pelaporan SPT Tahunan. Seperti yang diketahui bahwa sistem elektronik diyakini mampu memberikan kemudahan dan mengefisienkan waktu, biaya dan tenaga dalam menyampaikan SPT, dibanding dengan menyampaikan SPT secara manual.

Adanya *covid-19* yang terjadi sampai saat ini, memaksa seluruh kegiatan administrasi dilakukan secara daring (*online*), salah satunya pelaporan SPT Tahunan 2022. Dengan adanya sistem modernisasi perpajakan *e-filing* ini, diharapkan penggunaannya dapat menjadi lebih efektif pada saat sekarang ini. Keberhasilan penerimaan sistem informasi *e-filing* terutama di masa pandemi *Covid-19* saat ini, tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut bisa memproses suatu informasi dengan baik, tapi juga ditentukan oleh tingkat penerimaan individu terhadap penerapan sistem informasi tersebut (Sayekti & Putarta, 2016).

Terdapat banyak model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur determinan faktor penerimaan sistem informasi berbasis teknologi oleh pengguna, salah satunya adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dalam melakukan sesuatu didorong oleh dua faktor yaitu *behavior beliefs* dan *normatif beliefs*. Faktor tersebut kemudian mendorong seseorang untuk memiliki *outcome evaluation* dan *motivation to comply*. Sehingga kedua hal tersebut akan mendorong seseorang untuk berperilaku (*attitude*) dan norma-norma pribadi (*subjective norms*). Adanya *attitude* dan *subjective norms* akan mempengaruhi perhatian/fokus seseorang dalam berperilaku (*behavior intention*). Pada akhirnya *behavior intention* akan mempengaruhi pada perilaku seseorang (*behavior*) (Sayekti & Putarta, 2016). Dalam TAM dijelaskan bahwa terdapat dua keyakinan variabel utama dalam mengadopsi sistem informasi, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*). Keinginan WPOP untuk menggunakan sistem *e-filing* ini tentunya didasari oleh faktor – faktor tertentu. Faktor – faktor tersebut antara lain, adanya norma subjektif yang mendorong WPOP untuk menggunakan *e-filing*, kualitas output dari sistem *e-filing*, keyakinan diri bahwa WPOP mampu menggunakan *e-filing*, dan kondisi yang memfasilitasi untuk menggunakan *e-filing*.

Norma subjektif merupakan bentuk dukungan dari lingkungan sekitar. Norma subjektif secara positif berhubungan terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* (Tallaha *et al.*, 2014). Dengan adanya dukungan atau dorongan dari lingkungan sekitar untuk menggunakan *e-filing*, maka akan mempengaruhi niat WPOP untuk menggunakan *e-filing*. Norma subjektif juga berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* (Permatasari *et al.*, 2016). Semakin WPOP meyakini bahwa adanya anjuran dari orang yang menurut pengguna (misal DJP) penting agar menggunakan *e-filing*, maka akan menambah persepsi positif WPOP terhadap manfaat yang diberikan dari *e-filing* tersebut.

Kualitas output berkaitan dengan tingkatan kepercayaan individu manusia bahwa sebuah sistem informasi atau teknologi yang mereka gunakan akan memberikan hasil yang baik untuk pekerjaan mereka (Wibowo & Tambotoh, 2015). Jika hasil dari penggunaan *e-filing* memiliki kualitas bagus dan dapat dirasakan serta disebarakan, maka akan menambah persepsi positif WPOP terhadap manfaat yang diberikan dari sistem tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Opitz *et al.* (2012) menyebutkan bahwa kualitas hasil berpengaruh kepada persepsi kegunaan.

Keyakinan diri berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan *e-filing* (Rusu & Shen, 2012). Keyakinan diri (*self-efficacy*) merupakan konsep yang berkenaan dengan persepsi WPOP terhadap kemampuan dirinya dalam menerapkan atau menggunakan sistem *e-filing*.

Adanya kemampuan WPOP dalam mengoperasikan *e-filing*, dapat memberikan pendapat mengenai kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut. WPOP yang memiliki tingkat keyakinan diri tinggi, akan mudah untuk beradaptasi dengan sistem *e-filing* dan tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikannya, sehingga akan beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu mudah.

Kondisi yang memfasilitasi adalah faktor-faktor yang dapat mempermudah melakukan suatu tindakan, seperti ketentuan-ketentuan yang mendukung WPOP dalam memanfaatkan sistem *e-filing*, seperti adanya jaringan internet, gawai pendukung untuk mengakses *e-filing* (seperti: laptop, telpon genggam dan komputer), adanya tutorial penggunaan sistem *e-filing* dan infrastruktur pendukung lainnya. Dengan adanya fasilitas yang mendukung WPOP untuk mengoperasikan *e-filing*, maka akan menambah persepsi positif WPOP terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Wibowo dan Tambotoh (2015) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kondisi memfasilitasi mempengaruhi kemudahan penggunaan sistem.

Kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. (Setyowati & Respati, 2017). WPOP yang beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu mudah, akan cenderung terus menggunakan sistem tersebut. Kemudahan tersebut akan membuat WPOP merasa harapan mereka terhadap sistem tersebut telah terpenuhi sehingga mereka akan cenderung puas. Oleh karena itu tingkat persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filing*. Menurut Azmi dan Bee (2010); Permana *et al.* (2019), persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap niat penggunaan sistem.

*Perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan) mengacu pada kata dasar “kegunaan” dan “berguna” yang memiliki arti dapat digunakan serta menguntungkan (Pradita & Munari, 2021). Jika WPOP merasa percaya bahwa penggunaan *e-filing* berguna, maka dia akan menggunakannya. Sedangkan, jika menurutnya *e-filing* kurang berguna, maka dia tidak akan menggunakannya (Aditya & Putra, 2021). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ahmad dan Pambudi (2014); Azmi dan Bee (2010); Tallaha *et al.* 2014 mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi niat individu untuk menggunakan sistem.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada teori dan model penelitian dan subjek/ sampel yang digunakan untuk penelitian. Penelitian ini mencoba meneliti lebih lanjut faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan e-filing, terutama di masa pandemic *Covid-19* ini dengan menggunakan TAM 3. Penelitian ini menggunakan variabel

norma subjektif, kualitas *output* dari sistem *e-filing*, keyakinan diri, kondisi yang memfasilitasi untuk menggunakan *e-filing*, persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* dan persepsi kegunaan dari sistem *e-filing*, sehingga dapat diketahui pengaruh dari faktor-faktor terhadap penerimaan atau penggunaan sistem *e-filing* di masa pandemic *Covid-19* ini. Selain itu, masih terbatasnya penelitian terkait penerimaan sistem *e-filing* dengan menggunakan TAM 3, khususnya di Indonesia.

## **LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### ***Technology Acceptance Model (TAM)***

Penelitian ini didasarkan pada teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna (Desmayanti, 2012). Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah WPOP dan teknologi informasi yang dimaksud adalah *e-filing*. Seiring berjalannya waktu, teori TAM terus mengalami perkembangan. Venkatesh dan Davis (2000) mengembangkan teori TAM 2 untuk menjelaskan lebih lanjut konstruk *perceived usefulness*. Kemudian, Venkatesh dan Bala (2008) menggabungkan TAM 2 dengan *determinant perceived ease of use* yang dikembangkan oleh Venkatesh (2000) menjadi *Technology Acceptance Model 3 (TAM 3)*.

*Technology Acceptance Model (TAM)* ini merupakan salah satu teori yang paling sering digunakan dalam mengukur tingkat penerimaan dan pemahaman pengguna dalam menggunakan sistem. Di dalam TAM terdapat dua variabel/konstruksi yang menjadi faktor utama pengguna dalam menggunakan suatu sistem, yaitu persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Pada TAM 2, variabel persepsi manfaat kemudian dikembangkan lagi dimana terdapat faktor penentu persepsi manfaat yang terdiri dari *subjective norm (SN)*, *image (IMG)*, *job relevance (REL)*, *output quality (OUT)*, *result demonstrability (RES)* dan *perceived of use (PEOU)* (Venkatesh & Davis, 2000). Kemudian, Venkatesh (2000) melakukan penelitian guna memahami faktor – faktor penentu *perceived ease of use*. Dalam penelitiannya dijelaskan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi kemudahan penggunaan suatu sistem yang terdiri dari keyakinan diri sendiri dalam menggunakan komputer (*computer self-efficacy*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*). Kemudian terdapat faktor motivasi intrinsik dikonseptualisasikan sebagai *computer playfulness*, dan *emotion* dikonseptualisasikan sebagai *computer anxiety* (Venkatesh, 2000). TAM 3 merupakan pengembangan dari TAM 2 dan penelitian yang dilakukan Venkatesh (2000). Venkatesh dan Bala (2008) melakukan

pengembangan dan pengujian teoritis terhadap *Technology Acceptance Model 2* (TAM 2) dengan identifikasi faktor – faktor penentu *perceived ease of use* (PEOU) yang dikembangkan oleh Venkatesh pada tahun 2000 menjadi *Technology Acceptance Model 3* (TAM 3). TAM 3 memiliki *experience* dan *voluntariness* sebagai variabel moderator.

### **Persepsi Kegunaan**

Persepsi kegunaan menunjukkan keyakinan dalam menggunakan sistem informasi untuk meningkatkan kinerja ( (Sujatmiko & Prisma, 2022). Persepsi kebermanfaatannya adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Pratama *et al.*, 2016). Persepsi kegunaan *e-filing* adalah suatu tingkatan dimana WPOP percaya bahwa sistem *e-filing* dapat membantu, mempermudah dan meningkatkan performa pelaporan pajaknya menjadi lebih baik dan mampu menambah tingkat produktivitas, kualitas, efektivitas, dan menghemat waktu dalam proses pelaporan pajaknya serta lebih praktis dan efisien sehingga mendatangkan manfaat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **Persepsi Kemudahan Penggunaan**

Penggunaan *e-filing* juga dapat dipengaruhi oleh kemudahan dalam penggunaan sistem *e-filing* tersebut. Definisi dari persepsi kemudahan adalah bagaimana individu menginterpretasikan bahwa mempelajari dan menggunakan sistem tersebut merupakan hal yang mudah (Desmayanti, 2012). Penggunaan *e-filing* dikatakan mudah untuk digunakan jika sistem *e-filing* sangat *flexible* untuk digunakan, tidak rumit, tampilan sistem *e-filing* mudah dibaca, mudah untuk dipelajari dan digunakan, serta mudah berinteraksi dengan sistem *e-filing*. Ketika WPOP merasakan kemudahan dalam menggunakan *e-filing* maka WPOP akan selalu menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-filing* juga akan semakin meningkat (Utami & Osesoga, 2017).

### **Norma Subjektif**

Norma subjektif juga dapat menjadi indikator WPOP dalam menggunakan *e-filing*. Norma subjektif (*subjective norms*) mengacu pada tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku. Tekanan sosial yang dimaksud adalah adanya pengaruh oleh orang lain atau kelompok tertentu yang menjadi pertimbangan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu (Jimantoro & Tjondro, 2014). Seseorang akan memiliki keinginan terhadap suatu objek atau perilaku seandainya terpengaruh oleh orang-orang disekitarnya untuk melakukannya atau menyakini bahwa lingkungan atau orang-orang disekitarnya mendukung terhadap apa yang dilakukannya (Mas'ud, 2012). Norma subjektif dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti tekanan dari lingkungan sosial, kesempatan

yang muncul, teman kerja, keamanan, praktik sosial, waktu dalam memutuskan penggunaan sistem serta kondisi seperti saat ini yang mana mengharuskan WPOP untuk melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*, dikarenakan kebijakan dari pemerintah yang membatasi kegiatan berkerumunan atau membatasi mobilitas kegiatan *outdoor* masyarakat.

### **Kualitas Output**

Pengguna cenderung menemukan manfaat dari suatu sistem, jika sistem tersebut mampu menghasilkan *output* informasi yang baik (Opitz *et al.*, 2012). Kualitas informasi digunakan untuk mengukur informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi dengan kualitas yang dapat memberikan nilai bagi pengguna sistem tertentu dengan karakteristik informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Rukmiyati & Budiarta, 2016). Kualitas output dari suatu sistem dapat diukur dari sisi keakuratan, presisi, reliabilitas, kelengkapan, relevan, tepat waktu dan dapat dimengerti (Popoola *et al.*, 2014).

### **Kondisi yang Memfasilitasi**

Kondisi yang memfasilitasi menjadi faktor selanjutnya terkait penggunaan *e-filing*. Kondisi yang memfasilitasi WPOP berarti bahwa WPOP dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada, termasuk dengan munculnya sistem *e-filing* (Desmayanti, 2012). Kondisi yang memfasilitasi dapat diukur dari berbagai aspek yaitu tersedianya koneksi internet, fasilitas *software* dan *hardware* yang baik yang merupakan sarana dalam menggunakan *e-filing*, dan dapat dilihat juga dari kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi (Utami & Osesoga, 2017). Apabila WPOP memiliki aspek tersebut dan bisa menerima perkembangan teknologi, maka WPOP cenderung akan menggunakan *e-filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya penggunaan *e-filing* juga akan semakin meningkat.

### **Keyakinan Diri**

Keyakinan diri atas sistem teknologi adalah karakteristik individual yang merefleksikan kepercayaan diri dalam kemampuannya untuk melakukan tugas dalam penggunaan sistem (Diksani *et al.*, 2014). Dengan memiliki keyakinan, seseorang dapat meningkatkan keahliannya dan berguna untuk keefektifan dalam menggunakan komputer dan menguatkan rasa percaya diri setiap orang dalam kinerjanya. Dengan kata lain, seseorang yang memiliki keyakinan diri atas komputer, akan lebih mampu dan percaya diri dalam menggunakan teknologi informasi. Keyakinan diri tidak hanya menyangkut *skill* seseorang, tetapi meliputi *judgements* mengenai tindakan apa yang dapat dilakukannya untuk menyelesaikan tugas-tugas terkait dengan pengaplikasian komputer dan juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan sebuah sistem (Setyowati & Respati, 2017). Pengguna yang memiliki pengalaman

mengoperasikan sistem akan memudahkannya ketika dihadapkan dengan sistem baru, meski tidak adanya bantuan dari orang disekitarnya (Suki & Ramayah, 2010).

### ***E-Filing***

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online yang realtime melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi (PJAP) (Direktorat Jenderal Pajak, 2018). Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai penggunaan *e-filing* oleh WPOP yaitu ketika WPOP selalu menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajaknya. WPOP menggunakan *e-filing* karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya, serta WPOP berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-filing* di masa depan. Ketika kriteria tersebut terpenuhi atau dirasakan oleh WPOP, maka WPOP akan menggunakan *e-filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Utami & Osasega, 2017).

### **Norma Subjektif terhadap Niat Penggunaan *E-filing***

Norma subjektif dikatakan sebagai sikap mengikuti perilaku orang lain dalam menggunakan sesuatu yang sedang terjadi di kehidupan sekitar dimana dalam hal ini penggunaan *e-filing*. Apabila WP berada di lingkungan yang menggunakan *e-filing* maka hal tersebut dapat mendorongnya untuk menggunakan *e-filing*. Semakin tinggi norma subjektif yang ada dalam kehidupan WPOP, maka semakin tinggi pula niat WPOP untuk menggunakan *e-filing*. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mas'ud (2012); Ratnadi dan Widanaputra (2019) menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap niat individu dalam menggunakan sistem. Tallaha *et al.* (2014) menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *online tax filing*. Jika norma subjektif pada WPOP baik, maka hal itu dapat membuat niat dalam menggunakan *e-filing* akan semakin tinggi.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H1: Norma subjektif (NS) berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filing* (NP)**

### **Norma Subjektif terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing***

Wibowo dan Tambotih (2015); Permatasari *et al.* (2016) menjelaskan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Semakin WPOP meyakini bahwa anjuran dari DJP atau pengguna *e-filing* lainnya (misal rekan kerja) penting agar menggunakan *e-filing*, khususnya dimasa pandemi *covid-19* saat ini, maka akan menambah persepsi positif WPOP terhadap manfaat yang diberikan dari *e-filing* tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H2: Norma subjektif (NS) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing* (KG)**

### **Kualitas *Output* terhadap Persepsi Kegunaan *E-filing***



Opitz *et al.* (2012) mengungkapkan bahwa pengguna sistem cenderung menemukan manfaat dari suatu sistem, jika sistem tersebut mampu menghasilkan *output* informasi yang baik. Wibowo dan Tambotih (2015) mengungkapkan bahwa jika hasil dari penggunaan suatu sistem memiliki kualitas bagus dan dapat dirasakan serta disebarkan, maka akan menambah persepsi positif pengguna terhadap manfaat yang diberikan dari sistem tersebut. Jika informasi yang dihasilkan dari *e-filing* yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan WPOP untuk menggunakan *e-filing* tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H3: Kualitas *output* (KO) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing* (KG) Keyakinan Diri terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-filing***

Rusu dan Shen (2011) mengungkapkan bahwa keyakinan-diri merupakan faktor yang berhubungan secara positif terhadap kemudahan penggunaan persepsian. Adanya kemampuan WPOP dalam mengoperasikan *e-filing*, dapat memberikan pendapat mengenai kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut. WPOP yang memiliki tingkat keyakinan diri tinggi, akan mudah untuk beradaptasi dengan sistem *e-filing* dan tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikannya, sehingga akan beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu mudah. WPOP yang memiliki pengalaman mengoperasikan *e-filing*, akan memudahkannya dalam melaporkan SPT Tahunan dengan sistem tersebut, terlebih dimasa pandemic saat ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H4: Keyakinan diri (KD) berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* (KP)**

**Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-filing***

Penggunaan sistem *e-filing* membutuhkan sumber daya yang tepat untuk mendukung sistem tersebut dapat digunakan. Hal ini menjadikan kondisi yang memfasilitasi merupakan suatu faktor yang sangat penting dalam penggunaan sistem *e-filing*. Kondisi yang memfasilitasi dapat diukur dari berbagai aspek yaitu tersedianya koneksi internet, fasilitas *software* dan *hardware* yang baik yang merupakan sarana dalam menggunakan *e-filing* dan dapat dilihat juga dari kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi (Utami & Ososoga, 2017). Wibowo dan Tambotih (2015) mengungkapkan bahwa kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan. Semakin WPOP meyakini bahwa WPOP memiliki kondisi yang memfasilitasi untuk menggunakan *e-filing*, maka akan menambah persepsi positif WPOP terhadap kemudahan dalam menggunakan *e-filing* tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H<sub>5</sub>: Kondisi yang memfasilitasi (KM) berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* (KP)**

**Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-filing* terhadap Niat Penggunaan *E-filing*.**

Penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh *perceived of usefulness* dan *perceived easy of used*. Kemudahan penggunaan memengaruhi rasa manfaat. Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika dirasakan bermanfaat, baik sistem itu mudah digunakan ataupun tidak mudah digunakan (Ratnadi & Widanaputra, 2019). Sistem yang sulit digunakan, akan tetap digunakan jika pemakainya merasa bahwa sistem bermanfaat. Manfaat serta kemudahan yang ditawarkan *e-filing* dapat mempengaruhi peningkatan penggunaannya, terutama dimasa pandemic saat ini. Ketika sebuah sistem memiliki manfaat dan kemudahan ketika digunakan dalam kehidupan sehari - hari, maka kemungkinan sistem tersebut akan terus digunakan oleh masyarakat luas (Pratama & Suputra, 2019). Begitu pula dengan *e-filing* yang dirasa sangat membantu untuk pelaporan SPT Tahunan WPOP terutama di tengah kondisi pandemic seperti saat ini, bukan tidak mungkin WPOP akan berminat untuk menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H<sub>6</sub>: Persepsi kegunaan (KG) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing* (NP)**

**H<sub>7</sub>: Persepsi kemudahan penggunaan (KP) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing* (NP)**

**Niat Penggunaan *E-filing* terhadap Penggunaan *E-filing***

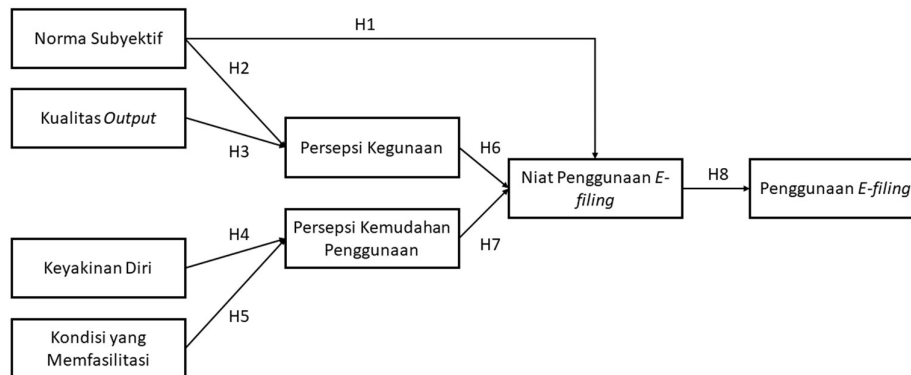
Niat penggunaan (*intention to use*) adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Sasanti *et al.* (2015) mengungkapkan bahwa penggunaan/ pengadopsian suatu teknologi dipengaruhi oleh keinginan (*intention to use*). Munculnya perilaku individu untuk menggunakan *e-filing* dipengaruhi dari munculnya niat awal terhadap sistem *e-filing* itu sendiri (Anggraeni, 2015). Niat penggunaan merupakan representasi sukarela dan kesiapan kognitif WPOP untuk benar- benar menggunakan *e-filing*, terlebih ditengah masa pandemic yang mengharuskan mereka untuk melaporkan SPT Tahunan secara *online*. Lu *et al.* (2010) menjelaskan bahwa niat penggunaan *online tax filing* berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *online tax filing*. Seseorang akan puas menggunakan *e-filing* jika mereka meyakini bahwa *e-filing* mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang dapat terlihat dari kondisi nyata penggunaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H<sub>8</sub>: Niat penggunaan *e-filing* (NP) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* (PE)**

### Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian menjelaskan hubungan berbagai konsep yang diteliti yang arahnya untuk menjawab pertanyaan penelitian atau rumusan masalah. Kerangka penelitian yang digunakan sebagai model awal penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 2.1.** Kerangka Penelitian.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Metode dan Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan metode survei melalui kuesioner. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan langsung oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pekerja yang memiliki penghasilan yang secara perpajakan telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif. Sementara, sampel dalam penelitian ini adalah WPOP yang berprofesi sebagai karyawan dan aparatur sipil negara (ASN) yang pada dasarnya adalah warga negara Indonesia (WNI) yang memperoleh penghasilan atas kegiatan/pekerjaannya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan membagikan kuesioner. Penelitian diukur menggunakan skala likert 1-6. Nilai 1 – 3 bermakna sangat tidak setuju hingga agak tidak setuju, dan nilai 4 – 6 bermakna agak setuju hingga setuju sekali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian lapangan adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel sumber data dan pertimbangan tertentu. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan *SmartPLS (Partial Least Square)*. Software yang akan digunakan dalam

penelitian ini adalah SmartPLS 3. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *paper based* dan *online* menggunakan *google form*.

### Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis, dalam penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif. Model penelitian kuantitatif dianalisa dengan menggunakan alat analisis *Partial Least Square* (PLS). Model pengukuran dan model struktural merupakan dua sub-model dari analisis data yang menggunakan PLS.

**Tabel 1.** Tahap Pengujian Model Pengukuran

Tahapan	Jenis Pengukuran	Syarat
Uji Validitas Konvergen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nilai AVE</li> <li>• Nilai <i>loading</i> masing – masing item</li> </ul>	<p>&gt; 0.5</p> <p>&gt; 0.5</p>
Uji Validitas Diskriminan	Nilai akar kuadrat AVE	nilai akar kuadrat AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk
Uji Reliabilitas	Nilai <i>Composite Reliability</i>	> 0.7

Uji model struktural (*inner model*) dapat dilihat dengan menggunakan *R-square* untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen, dan *path coefficients* atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural (Abdillah & Jogiyanto, 2015).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah WPOP yang berprofesi sebagai PNS/ ASN sebanyak 66 responden, dan karyawan sebanyak 34 responden. Kuesioner yang diolah dalam penelitian ini berasal dari 64 responden Wanita dan 36 responden pria. Mayoritas responden dalam penelitian ini berada dalam kelompok usia antara 21 – 30 tahun, dengan tingkat persentase sebesar 54,33%. Adapun latar belakang pendidikan dari responden mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) dengan tingkat persentase sebesar 61,42%. Untuk tingkat pengalaman menggunakan *e-filing*, dalam penelitian ini mayoritas responden telah menggunakan *e-filing* selama 1 – 3 tahun dengan tingkat persentase sebesar 48,82%.

### Pengujian Model Pengukuran

Tabel 2 menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini memiliki nilai AVE di atas 0.5 dan disimpulkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat uji validitas konvergen. Selain itu, nilai korelasi setiap variabel (angka tercetak tebal) dengan variabel itu sendiri memiliki nilai yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai korelasinya dengan variabel lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel telah memenuhi syarat uji validitas diskriminan. Nilai *composite reliability* (CR) untuk setiap variabel memiliki nilai lebih besar dari 0.7 sehingga disimpulkan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat pengujian reliabilitas.

**Tabel 2.** Nilai *Average Variable Expected* (AVE), *Composite Reliability* (CR), dan Korelasi

Antar Variabel

Variabel	CR	AVE	KD	KM	KO	NP	NS	PE	KG	KP
Keyakinan Diri (KD)	0,820	0,698	<b>0,835</b>							
Kondisi yang Memfasilitasi (KM)	0,920	0,698	0,275	<b>0,836</b>						
Kualitas Output (KO)	0,916	0,733	0,258	0,565	<b>0,856</b>					
Niat Penggunaan (NP)	0,945	0,775	0,390	0,744	0,655	<b>0,880</b>				
Norma Subyektif (NS)	0,822	0,607	0,315	0,510	0,445	0,563	<b>0,779</b>			
Penggunaan E-Filing (PE)	0,939	0,793	0,378	0,623	0,645	0,805	0,618	<b>0,891</b>		
Persepsi Kegunaan (KG)	0,929	0,725	0,196	0,504	0,626	0,588	0,436	0,658	<b>0,851</b>	
Persepsi Kemudahan Penggunaan (KP)	0,964	0,871	0,535	0,539	0,557	0,659	0,357	0,598	0,469	<b>0,933</b>

Catatan: Angka cetak tebal diagonal skor pangkat dua dari AVE

Sumber: Data diolah

### Pengujian Model Struktural

Pengujian model struktural (untuk variabel independen dan dependen) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3, yang menyajikan nilai *r-square* dan ringkasan hasil pengujian hipotesis beserta kesimpulannya. Tabel 4.2 menunjukkan bahwa baik hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) sampai hipotesis kedelapan (H<sub>8</sub>) sama-sama memiliki nilai *path coefficient* positif dan sama-sama memiliki nilai t-statistik yang lebih besar dari 1.96 (alpha 5%). Dapat disimpulkan bahwa norma subjektif dan kualitas *output* berpengaruh terhadap persepsi kegunaan *e-filing*. Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh adanya keyakinan diri dari WPOP dan kondisi yang memfasilitasi untuk mengoperasikan *e-filing*. Niat penggunaan *e-filing*

dipengaruhi oleh adanya norma subjektif, persepsi kegunaan *e-filing* dan persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*. Kemudian, dengan adanya niat WPOP untuk menggunakan *e-filing*, maka akan mempengaruhi penggunaan aktual dari sistem *e-filing* tersebut.

**Tabel 3.** Nilai *R-Square*, *Path Coefficient* dan Signifikansinya

	Keterangan	Path Coefficient	T-Statistic	Hasil	R-Square
<b>Hipotesis</b>	NS → NP	0,296	2,881	H <sub>1</sub> Diterima	
	NS → KG	0,195	2,255	H <sub>2</sub> Diterima	
	KO → KG	0,539	4,336	H <sub>3</sub> Diterima	
	KD → KP	0,419	2,895	H <sub>4</sub> Diterima	
	KM → KP	0,424	3,005	H <sub>5</sub> Diterima	
	KG → NP	0,256	2,287	H <sub>6</sub> Diterima	
	KP → NP	0,429	4,307	H <sub>7</sub> Diterima	
	NP → PE	0,805	15,568	H <sub>8</sub> Diterima	
<b>R-Square</b>	Niat Penggunaan (NP)				0,603
	Penggunaan E-Filling (PE)				0,648
	Persepsi Kegunaan (KG)				0,423
	Persepsi Kemudahan Penggunaan (KP)				0,452

Sumber: Data diolah

### **Norma Subjektif terhadap Niat Penggunaan *E-Filing***

Dari hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien mempunyai korelasi positif, yang mengindikasikan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing*, dan memiliki pengaruh yang signifikan

karena nilai t-statistik lebih dari angka 1,96. Sehingga, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bahwa hipotesis pertama **diterima**. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mas'ud (2012); Tallaha *et al.* (2014); Ratnadi dan Widanaputra (2019) yang menyatakan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap niat individu dalam menggunakan sistem. Semakin tinggi norma subjektif yang ada dalam kehidupan masyarakat, maka semakin tinggi pula niat seseorang untuk menggunakan teknologi atau sistem informasi (*e-filing*).

Seseorang akan memiliki keinginan terhadap suatu objek atau perilaku seandainya terpengaruh oleh orang-orang disekitarnya untuk melakukannya atau menyakini bahwa lingkungan atau orang-orang disekitarnya mendukung terhadap apa yang dilakukannya (Mas'ud, 2012). Norma subjektif dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti tekanan dari lingkungan sosial, kesempatan yang muncul, teman kerja, keamanan, praktik sosial dan waktu dalam memutuskan penggunaan sistem. Di tengah kondisi pandemic *Covid-19* yang terjadi, dimana semua dituntut untuk membatasi aktivitas di luar rumah, serta adanya norma subjektif dari Direktorat Jenderal Pajak yang menghimbau agar para wajib pajak melaporkan SPT Tahunan secara *online* atau *e-filing*, membuat penggunaan *e-filing* menjadi solusi, yang akhirnya membuat keinginan WPOP untuk menggunakan *e-filing* akan semakin tinggi.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah pentingnya peranan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengsosialisasikan penggunaan *e-filing*, terutama ditengah kondisi pandemic *Covid-19*. Berdasarkan portal berita yang diperoleh melalui harian Kompas (Ulya, 2021) disampaikan bahwa dari jumlah SPT yang masuk, 95,3%-nya dilaporkan secara elektronik. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada WP yang melaporkan SPT secara manual. Sehingga, diharapkan dengan adanya sosialisasi yang aktif dari DJP, maka kedepannya penyampaian SPT secara *online* dapat mencapai 100%, sehingga dapat terciptanya modernisasi perpajakan.

### **Norma Subjektif terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing***

Dari hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien mempunyai korelasi positif, yang mengindikasikan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing*, dan memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai t-statistik lebih dari angka 1,96. Sehingga, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bahwa hipotesis kedua diterima. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Tambotih (2015); Permatasari *et al.* (2016); Permana *et al.* (2019) menjelaskan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat. Semakin WPOP meyakini bahwa anjuran dari DJP bahwa penting agar menggunakan *e-filing*

khususnya dimasa pandemi *covid-19*, maka akan menambah persepsi positif WPOP atas manfaat dari *e-filing* tersebut.

Persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Apabila WPOP merasakan bahwa dengan adanya *e-filing* WPOP dapat menyederhanakan, mempermudah dan meningkatkan performa pelaporan pajaknya menjadi lebih baik dan mampu menambah tingkat produktivitas, kualitas, efektivitas, dan menghemat waktu dalam proses pelaporan pajaknya serta lebih praktis dan efisien sehingga mendatangkan manfaat dalam melakukan kewajiban perpajakannya, maka WPOP akan cenderung menggunakan *e-filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Devina & Waluyo, 2016). Terlebih, dengan adanya imbauan dari DJP dan Kementerian Keuangan untuk memanfaatkan *e-filing* sebagai media pelaporan SPT di masa pandemic, maka akan menambah persepsi WPOP akan manfaat dari *e-filing* di masa seperti ini, dimana dengan penggunaan *e-filing* akan mempermudah proses pelaporan pajak, menghemat waktu dan menghindari penyebaran virus *Covid-19* akibat kerumunan saat melaporkan SPT langsung ke KPP.

Implikasi dari penelitian ini adalah dengan adanya imbauan dari DJP dan Kementerian Keuangan untuk melaporkan SPT melalui daring atau *e-filing* demi mencegah penyebaran virus COVID-19, maka akan menjadikan *e-filing* sebagai solusi utama bagi WPOP untuk melaporkan SPT tahunannya. Sosialisasi yang aktif terkait penggunaan *e-filing* oleh DJP, akan memberikan pengaruh kepada WPOP tentang manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem *e-filing*.

#### **Kualitas *Output* terhadap Persepsi Kegunaan *E-Filing***

Dari hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien mempunyai korelasi positif, yang mengindikasikan bahwa kualitas *output* berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan *e-filing*, dan memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai t-statistik lebih dari angka 1,96. Sehingga, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bahwa hipotesis ketiga diterima. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Tambotoh (2015); Opitz *et al.* (2012) yang mengungkapkan bahwa jika hasil dari penggunaan suatu sistem memiliki kualitas *output* yang bagus dan dapat dirasakan serta disebar, maka akan menambah persepsi positif pengguna terhadap manfaat yang diberikan dari sistem tersebut.

Kualitas output dari suatu sistem dapat diukur dari sisi keakuratan, presisi, reliabilitas, kelengkapan, relevan, tepat waktu dan dapat dimengerti (Popoola *et al.*, 2014). *E-filing* merupakan sistem yang disediakan oleh DJP untuk mempermudah WPOP dalam



menyampaikan SPTnya. Dengan menggunakan sistem komputer, SPT yang diinput dengan menggunakan *e-filing* diyakini minim dari kesalahan. Serta dengan adanya validasi, data yang diinput juga akan jauh lebih lengkap. Oleh karena itu, dengan keunggulan hasil/ *output* yang diberikan oleh *e-filing* maka semakin meyakini WPOP akan kegunaan dari *e-filing* itu sendiri.

Implikasi dari penelitian ini adalah kualitas *output* berkaitan dengan tingkatan kepercayaan WPOP bahwa *e-filing* akan memberikan hasil yang baik dalam pelaporan SPT mereka. Dengan adanya validasi atas data yang diinput oleh WPOP ke dalam sistem *e-filing*, maka akan membuat data tersebut minim dari kesalahan. Adanya tata cara penggunaan sistem *e-filing* dan satuan tugas yang melayani pelaporan SPT melalui *e-filing*, dapat membantu WPOP menghindari risiko kesalahan penginputan SPT melalui *e-filing* dan menjadikan *output* SPT dari *e-filing* terjamin keakuratan, kelengkapan dan reliabilitasnya.

### **Keyakinan Diri terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan E-Filing**

Dari hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien mempunyai korelasi positif, yang mengindikasikan bahwa keyakinan diri berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, dan memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai t-statistik lebih dari angka 1,96. Sehingga, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat diterima. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rusu dan Shen (2011) yang mengungkapkan bahwa keyakinan diri merupakan faktor yang berhubungan secara positif terhadap kemudahan penggunaan persepsian.

Keyakinan diri atas sistem teknologi adalah karakteristik individual yang merefleksikan kepercayaan diri dalam kemampuannya untuk melakukan tugas dalam penggunaan sistem (Diksani *et al.*, 2014). Dengan memiliki keyakinan, seseorang dapat meningkatkan keahliannya dan berguna untuk keefektifan dalam menggunakan komputer dan menguatkan rasa percaya diri setiap orang dalam kinerjanya. Adanya keyakinan diri dalam diri WPOP dan didukung dengan adanya upaya pemerintah dalam meningkatkan keyakinan diri itu sendiri seperti dengan memberikan sosialisasi penggunaan sistem *e-filing* atau tutorial penggunaan *e-filing*, maka akan menimbulkan keyakinan akan kemudahan penggunaan sistem bagi WPOP. WPOP yang memiliki pengalaman mengoperasikan sistem terutama di dunia kerja, maka akan memudahkannya ketika dihadapkan dengan sistem baru, meski tidak adanya bantuan dari orang disekitarnya (Suki dan Ramayah, 2010).

Implikasi dari penelitian ini adalah WPOP dengan tingkat keyakinan-diri yang lebih tinggi akan lebih siap menggunakan *e-filing* karena mereka memiliki persepsi yang lebih baik akan kemudahan penggunaan sistem. WPOP merasa mampu untuk mengoperasikan *e-filing*

karena sistem *e-filing* mudah untuk dioperasikan. Selain itu, kemudahan penggunaan *e-filing* juga dikarenakan adanya pengalaman WPOP dalam mengoperasikan sistem yang sejenis. Disisi lain, perlunya diberikan pelatihan atau video pembelajaran terkait tata cara menggunakan *e-filing*. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa WPOP masih mengalami kesulitan ketika menggunakan *e-filing*. Dengan diberikannya pelatihan dari DJP, diharapkan mampu meningkatkan keyakinan diri WPOP terhadap penggunaan *e-filing* dan dapat mempermudah penggunaan *e-filing* itu sendiri.

### **Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan E-Filing**

Dari hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien mempunyai korelasi positif, yang mengindikasikan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, dan memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai t-statistik lebih dari angka 1,96. Sehingga, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima diterima. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Tambotuh (2015) yang dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kondisi memfasilitasi mempengaruhi kemudahan penggunaan sistem.

Penggunaan sistem *e-filing* membutuhkan sumber daya yang tepat agar sistem tersebut dapat digunakan. Kondisi yang memfasilitasi merupakan salah satu faktor yang krusial dalam menjalankan sistem *e-filing*, Kondisi yang memfasilitasi dapat diukur dari berbagai aspek yaitu tersedianya koneksi internet, perangkat seperti laptop/komputer yang mendukung untuk mengoperasikan sistem dan dapat dilihat juga dari kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi (Utami & Osesoga, 2017). Selain itu, tersedianya tutorial bagaimana cara mengoperasikan sistem *e-filing* dan layanan *helpdesk* yang dapat dimanfaatkan WPOP ketika mengalami kesulitan dalam menjalankan sistem *e-filing* juga akan memberikan persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan sistem *e-filing*. Dengan adanya sumber daya tersebut, maka akan membuat *e-filing* terasa mudah untuk digunakan.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah dengan adanya infrastruktur pendukung untuk menggunakan sistem *e-filing*, maka akan memberikan kemudahan bagi WPOP untuk mengoperasikan sistem tersebut. DJP sendiri telah menyediakan layanan satuan tugas penanganan SPT/ *helpdesk* yang bertugas untuk menangani keluhan dari *user e-filing* selama pemanfaatan *e-filing*. Selain itu, demi mencegah terjadinya *down system* ketika terjadi lonjakan pelaporan SPT melalui *e-filing*, DJP juga menyiapkan penambahan *server* dari 10 server menjadi 20 server dan jumlah *bandwidth*, guna memberikan kemudahan akses bagi *user e-filing*.

### **Persepsi Kegunaan E-Filing terhadap Niat Penggunaan E-Filing**

Dari hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien mempunyai korelasi positif, yang mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filing*, dan memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai t-statistik lebih dari angka 1,96. Sehingga, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam diterima. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratnadi dan Widanaputra (2019); Mulyani dan Kurniadi (2015); Ahmad dan Pambudi (2014); Tallaha *et al.* (2014); Azmi dan Bee (2010) yang dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap niat penggunaan. Semakin meningkat persepsi kegunaan *e-filing*, terutama di tengah kondisi pandemic *Covid-19*, maka akan meningkat pula niat WPOP untuk menggunakannya.

Persepsi kegunaan *e-filing* adalah suatu tingkatan dimana WPOP percaya bahwa sistem *e-filing* dapat membantu, mempermudah dan meningkatkan performa pelaporan pajaknya menjadi lebih baik dan mampu menambah tingkat produktivitas, kualitas, efektivitas, dan menghemat waktu dalam proses pelaporan pajaknya serta lebih praktis dan efisien sehingga mendatangkan manfaat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Ketika sebuah sistem memiliki manfaat dan kemudahan ketika digunakan dalam kehidupan sehari - hari, maka kemungkinan sistem tersebut akan terus digunakan oleh masyarakat luas (Pratama & Suputra, 2019). Begitu pula dengan *e-filing* yang dirasa sangat membantu untuk pelaporan SPT Tahunan WPOP ditengah kondisi pandemic saat ini, bukan tidak mungkin WPOP akan berniat untuk menggunakan *e-filing*.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah semakin WPOP meyakini bahwa *e-filing* dirasakan kegunaannya, maka semakin tinggi pula niatan mereka untuk menggunakannya. Tujuan disediakan sistem *e-filing* adalah untuk mempermudah WPOP dalam menyampaikan SPT tahunannya. WPOP tidak perlu lagi mengantri atau melapor SPT tahunan ke KPP, sehingga dapat mengefesiansikan waktu, tenaga dan biaya ketimbang harus melapor SPT secara manual. Terlebih ditengah kondisi pandemic saat ini, pemanfaat *e-filing* berguna untuk menghindari kerumunan saat mengantri melaporkan SPT secara manual di kantor KPP terutama di masa pandemi saat ini. Dengan adanya kegunaan atau manfaat dari *e-filing* inilah yang membuat WPOP berkeinginan untuk menggunakannya.

### **Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* terhadap Niat Penggunaan *E-Filing***

Dari hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien mempunyai korelasi positif, yang mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filing*, dan memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai t-statistik lebih dari angka 1,96. Sehingga, dari hasil penelitian ini

dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Azmi dan Bee (2010); Permana *et al.* (2019), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap niat penggunaan sistem.

Kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sejauh mana individu percaya jika menggunakan sebuah teknologi akan mudah digunakan dan dipahami (Novindra & Rasmini, 2017). Seseorang akan cenderung lebih mudah untuk menerima sistem yang mudah digunakan dibandingkan dengan yang lebih sulit (Pradita & Munari, 2021). Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Desmayanti, 2012). Sistem yang dibuat oleh DJP diharapkan dapat mudah dipelajari dan dimengerti oleh WPOP dalam menyampaikan SPT. Dengan demikian WPOP akan merasa aplikasi *e-filing* dapat memudahkan pekerjaan dan berkeinginan untuk menggunakannya.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah semakin tinggi kemudahan penggunaan sistem *e-filing*, maka semakin tinggi niat WPOP untuk menggunakan *e-filing*. Dengan tersedianya tutorial bagaimana cara menggunakan sistem *e-filing* dari DJP ataupun dari pihak pemberi kerja (perusahaan/ instansi), maka akan mempermudah WPOP dalam menggunakan *e-filing* tersebut, sehingga akan meningkatkan keinginan mereka untuk menggunakannya.

### **Niat Penggunaan *E-Filing* terhadap Penggunaan *E-Filing***

Dari hasil pengujian hipotesis yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai koefisien mempunyai korelasi positif, yang mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filing*, dan memiliki pengaruh yang signifikan karena nilai t-statistik lebih dari angka 1,96. Sehingga, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam diterima. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sasanti *et al.* (2015); Anggraeni (2015); Lu *et al.* (2010) yang menjelaskan bahwa niat penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan sistem.

Niat penggunaan merupakan representasi sukarela dan kesiapan kognitif WPOP untuk benar-benar menggunakan *e-filing*, terlebih ditengah masa pandemic yang mengharuskan mereka untuk melaporkan SPT Tahunan secara *online*. Munculnya perilaku individu untuk menggunakan *e-filing* dipengaruhi dari munculnya niat awal terhadap sistem *e-filing* itu sendiri (Anggraeni, 2015). Semakin tinggi niat WPOP untuk menggunakan *e-filing* maka akan mendorong mereka untuk menggunakannya secara nyata. Seseorang akan puas menggunakan

*e-filing* jika mereka meyakini bahwa *e-filing* mudah untuk dioperasikan dan mendatangkan manfaat bagi mereka, yang dapat dilihat dari kondisi nyata penggunaan.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah penggunaan/ pengadopsian *e-filing* dipengaruhi oleh keinginan WPOP untuk menggunakannya. Penggunaan nyata dari *e-filing* dapat dilihat dari terus meningkatnya pengguna atau pelaporan SPT melalui *e-filing* terutama di masa pandemic saat ini. Berdasarkan data yang dikutip dari portal nasional.kontan.com (2021) dijelaskan bahwa terdapat peningkatan signifikan pelaporan SPT Tahun 2020 dengan menggunakan *e-filing*, dibandingkan tahun sebelumnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa WPOP mulai beralih menggunakan *e-filing*, terlebih selama masa pandemi, dimana masyarakat dituntut untuk membatasi aktivitas di luar rumah, sehingga *e-filing* menjadi solusi.

Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82) Kondisi kerja yang baik adalah ketika manusia dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal sehat, aman dan nyaman (Pandu Widodo, Hesti et al 2024:73)

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa niat penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap penggunaan actual dari sistem *e-filing*. Adanya niat penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh norma subjektif, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*. Kemudian, persepsi kegunaan *e-filing* terutama manfaatnya di masa pandemic *Covid-19*, dipengaruhi oleh adanya norma subjektif berupa himbuan dari DJP untuk memanfaatkan *e-filing* sebagai solusi utama pelaporan SPT di masa pandemic guna mencegah penyebaran *Covid-19*, dan dipengaruhi oleh kualitas *output* dari *e-filing* yang diyakini WPOP minim dari kesalahan, karena adanya sistem validasi data penginputan. Selanjutnya, persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh keyakinan diri dari WPOP yang mampu mengoperasikan sistem *e-filing*, dan adanya kondisi yang memfasilitasi seperti *hardware*, tata cara penyampaian SPT menggunakan *e-filing*, jaringan internet, yang memberikan kemudahan bagi WPOP untuk mengoperasikan sistem *e-filing* tersebut.

Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel yang belum digunakan pada penelitian ini, seperti kualitas sistem *e-filing*, mengingat masih terdapat kekurangan dari sistem *e-filing* ini, seperti server yang selalu *down* atau *error* terutama di masa – masa lonjakan pelaporan SPT Tahunan OP. Selain itu, dapat juga menambahkan variabel pemahaman perpajakan, untuk mengukur tingkat

pemahaman WPOP terkait penggunaan *e-filing*. Kemudian, bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan teknik analisis yang berbeda, seperti pendekatan kualitatif atau *mixed method*.

## REFERENSI

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Aditya, I. M., & Putra, I. M. (2021). Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Norma Subjektif, Kualitas Informasi dan Minat Penggunaan: Studi pada Pengguna E-Commerce. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(5), 1318-1330.
- Ahmad, & Pambudi, B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI). 8(1), 1-11.
- Azmi, A. C., & Bee, N. L. (2010). The Acceptance of the E-Filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model. *Electronic Journal of E-Government*, 8(1), 13-22.
- Aziz Sholeh, Abdul et. Al. 2024. Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya, *Journal Of Management and Creative Business* Vol. 2 No. 1 Januari 2024, Halaman : 82 - 96
- Pandu Widodo, Hesti et. al. 2024. Dampak Pelatihan, Motivasi dan Lingkungan Kerja pada Kinerja Karyawan PT. KAI (Persero) di Stasiun Surabaya Pasar Turi, *Journal Of Management and Creative Business* 2 (1) , 66 - 8
- Darmawan, I. G., & Sukartha, I. M. (2014). Pengaruh Penerapan Corporate Governance, Leverage, ROA dan Ukuran Perusahaan pada Penghindaran Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 9(1), 143-161.
- Devina, S., & Waluyo. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang Kecamatan Karawaci. *Ultima Accounting*, 8(1), 75-91.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018). *Electronic Filing*. Retrieved 09 15, 2021, from pajak.go.id: <https://www.pajak.go.id/id/electronic-filing>.
- Jimantoro, C., & Tjondro, E. (2014). Analisis Niat Penggunaan E-Filing di PT "X" dan PT "Y" Surabaya dengan Structural Equation Modeling. *Tax & Accounting Review*, 4(2), 1-8.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2019, 03 20). *SPT yang Dilaporkan Melalui E-Filing Meningkat Drastis*. Retrieved 09 15, 2021, from kemenkeu.go.id: <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/spt-yang-dilaporkan-melalui-e-filing-meningkat-drastis/>
- Mas'ud, M. H. (2012). Pengaruh Sikap, Norma - Norma Subyektif dan Kontrol Perilaku yang Dipersepsikan Nasabah Bank terhadap Keinginan untuk Menggunakan Automatic

- Teller Machine (ATM) Bank BCA di Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 1(3), 13-28.
- Mulyani, A., & Kurniadi, D. (2015). Analisis Penerimaan Teknologi Student Information Terminal (S-IT) dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus: AMIK Garut). *Jurnal Wawasan Ilmiah*, 7(12), 23-35.
- Novindra, N. P., & Rasmini, N. K. (2017). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Computer Self-Efficacy pada Minat Penggunaan E-SPT. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 19(2), 1116-1143.
- Opitz, N., Langkau, T. F., Schmidt, N.-H., & Kolbe, L. (2012). Technology Acceptance of Cloud Computing: Empirical Evidence from German IT Departments. *45th Hawaii International Conference on System Sciences*, 1593-1602.
- Permana, I., Thomas, P., & Kardoyo. (2019). The Acceptance Analysis of Financial Accounting Standards for Entities Without Public Accountability (FAS-EWPA) in Cirebon Regency Cooperatives Using Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Economic Education*, 8(2), 87-95.
- Permatasari, C. L., Yanto, H., & Widiyanto. (2016). Penerimaan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan oleh Pengelola Keuangan Yayasan Pendidikan: Analisis Technology Acceptance Model. *Journal of Economic Education*, 5(1), 90-99.
- Pradita, L. A., & Munari. (2021). Pengaruh Attitude, Subjective Norms, Perceived Behavioral Control, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Subsidy terhadap Minat Penggunaan Financial Technology pada E-Commerce. *10(1)*, 9-23.
- Ratnadi, N. M., & Widanaputra, A. A. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan dan Norma Subyektif pada Minat Berperilaku Penggunaan E-Billing. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 14(2), 169-182.
- Rosliyati, A. (2014). Analisis Penggunaan E-Filing untuk Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *JAWARA: Jurnal Wawasan dan Riset Akuntansi*, 2(1), 60-69.
- Rusu, R. F., & Shen, K. N. (2012). An Empirical Study on E-Banking Acceptance in the United Arab Emirat (UAE). *Journal of Electronic Banking Systems*, 1-9.
- Sayekti, F., & Putarta, P. (2016). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 9(3), 196-209.
- Setyowati, E. O., & Respati, A. D. (2017). Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Computer Self-Efficacy dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 13(1), 63-75.
- Srinandi, N. P. (2023, Mei). *SPT Tahunan Badan Berhasil Tumbuh 7,3%, Ini Kata DJP*. Retrieved from <https://www.pajakku.com/read/65ac3d29-3481-4013-8d91-ebbc1061f6ac/SPT-Tahunan-Badan-Berhasil-Tumbuh-73-Persen-Ini-Kata-DJP>
- Sujatmiko, I. D., & Prisma, I. G. (2022). Implementasi Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 03(01), 35-44.
- Tallaha, A. M., Shukor, Z. A., & Hassan, N. S. (2014). Factors Influencing E-Filing Usage Among Malaysian Taxpayers: Does Tax Knowledge Matters? *40*, 91-101.

- Ulya, F. N. (2021, 05 04). *12 Juta Wajib Pajak Telah Laporkan SPT Tahunan, Naik 13,3 Persen dari Tahun Lalu*. (A. N. Movanita, Editor) Retrieved 09 15, 2021, from kompas.com: <https://money.kompas.com/read/2021/05/04/114643526/12-juta-wajib-pajak-telah-lapor-spt-tahunan-naik-133-persen-dari-tahun-lalu>
- Wibowo, B. S., & Tambotoh, J. J. (2015). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model 3 pada Aplikasi Data Pokok Pendidikan Dasar. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 3(1), 1-6.
- Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-filing oleh Wajib Pajak. *Jurnal Bina Akuntansi*, 4(5), 310-349.
- Wulandari, N. P., & Yadnyana, I. K. (2016). Penerapan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 1270-1297.