

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, FAKTOR
SOSIAL, DAN KONDISI YANG MEMFASILITASI TERHADAP MINAT
PENGUNAAN *E-FILING***

**Sang Ayu Putu Syaninditha¹
Putu Ery Setiawan²**

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: gethagetuk@gmail.com/087810410175

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

E-filing merupakan salah satu modernisasi pada sistem administrasi perpajakan di Indonesia untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitaannya secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* dengan menerapkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT). Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar. Penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* untuk menentukan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar, dengan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

Kata kunci: Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, E-Filing

ABSTRACT

E-filing is the modernization of the tax administration system in Indonesia to facilitate taxpayers in submitting his notice electronically conducted through an online system in real time. This study aims to determine effect the perception of usefulness, perceived ease, social factors and conditions that facilitate the interest of the behavior of individual taxpayers in the use *e-filing* by applying the model of the *Technology Acceptance Model* (TAM) and the *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). This research was conducted at the Tax Office (KPP) Pratama Gianyar. This study uses *Slovin* formula for determining the total sample of 100 individual taxpayers with *accidental sampling* method. Data collected through questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that perceptions of usefulness, perceived ease, social factors and conditions that facilitate joint significant positive effect on interest the behavior of individual taxpayers in the use of *e-filing*.

Keywords: Perception of Usefulness, Perceived Ease, Social Factors, Conditions that Facilitate, E-Filing

PENDAHULUAN

Pendapatan negara merupakan faktor penting dalam melaksanakan pembangunan agar terwujudnya kesejahteraan yang merata dan standar hidup yang layak bagi masyarakat di Indonesia. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut pemerintah perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu dengan menggali sumber daya dalam negeri berupa pajak (Wowor dkk, 2014). Menurut UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan, Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang, dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara juga kemakmuran rakyatnya.

Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang digunakan dalam pembiayaan dan pembangunan (Sari dkk, 2014). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2016, jumlah pendapatan negara terbesar berasal dari sektor pajak. Realisasi perbandingan jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak dan jumlah penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak menunjukkan bahwa penerimaan dari sektor pajak lebih besar dibandingkan penerimaan dari sektor non pajak. Hal tersebut membuktikan bahwa kontribusi pajak sangat signifikan dan terus meningkat dari tahun ke tahun sebagai sumber penerimaan negara. Meskipun sangat signifikan, penerimaan pajak di Indonesia saat ini masih belum maksimal. Rasio penerimaan pajak (*tax ratio*) di Indonesia saat ini berada di kisaran 55% dari

target 2016. Menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani, penerimaan pajak diperkirakan hanya mencapai 86% dengan potensi kekurangan penerimaan pajak sebesar Rp 219 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan pajak di Indonesia belum maksimal, padahal Indonesia memiliki potensi penerimaan pajak yang tinggi dikarenakan besarnya jumlah penduduk dan kegiatan usaha.

Memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak, direktorat jenderal pajak (DJP) melakukan pembaharuan salah satunya modernisasi pada sistem administrasi perpajakan di Indonesia sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Adapun administrasi perpajakan modern tersebut, antara lain pendaftaran diri sebagai wajib pajak melalui *e-Registration*, pengisian spt elektronik melalui *e-SPT*, pembayaran pajak *online* melalui *e-Billing*, faktur elektronik melalui *e-Faktur*, pelaporan pajak *online* melalui *e-Filing*. Salah satu aplikasi pajak berbasis komputer dan internet adalah *e-filing*. Pada tahun 2005 Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Peraturan terbaru mengenai *e-filing* adalah peraturan DJP Nomor PER36/PJ/2013 dan diberlakukannya peraturan ini yaitu pada tanggal 1 Januari 2014.

Menurut Lie (2013), *e-filing* merupakan sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*. Untuk dapat menggunakan *e-filing*, wajib pajak harus sudah memiliki *e-FIN* (*e-Filing Identification Number*) yang dapat diperoleh dengan

mengajukan permohonan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat terdaftar. Layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya (Novarina, 2005). Tujuan penggunaan *e-filing* ini agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai (Dewi, 2009). Penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Bagi aparat pajak, teknologi *e-filing* ini dapat mempermudah, mempercepat penerimaan SPT, penghematan administrasi, pendataan, dan pengarsipan dalam mengelola database karena penyimpanan dokumen-dokumen wajib pajak telah dilakukan dalam bentuk komputerisasi atau digital.

Meskipun *e-filing* dapat mempermudah penyampaian SPT, tetapi dalam penerapannya, sistem tersebut masih mengalami banyak hambatan. Menurut Saputra (2014), aplikasi yang dibuat oleh DJP tidak membuat pekerjaan lebih cepat dalam hal untuk pelaporan SPT karena wajib pajak masih belum mengerti dalam menggunakannya. Penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT yang sulit dan kurangnya pengetahuan pengoperasian *e-filing* menjadi alasan wajib pajak enggan untuk menggunakan *e-filing* (FNH, 2013). Penggunaan *e-filing* juga tidak sepenuhnya

dilakukan melalui *online* melainkan ada kegiatan yang mewajibkan wajib pajak datang ke KPP yaitu untuk mendapatkan *e-FIN*, sehingga berkurangnya minat penggunaan *e-filing* pada wajib pajak baik wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi (Wahyuni, 2015).

Ada beberapa teori untuk menjelaskan minat pengguna dalam penerimaan terhadap suatu teknologi informasi (*technology usage*). Davis (1989) mengemukakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi dalam melakukan pekerjaannya. Terdapat dua faktor utama dalam penerimaan pengguna (*user acceptance*) yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan kinerja orang tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa manfaat dari penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja wajib pajak yang menggunakannya. Persepsi kemudahan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi mudah untuk dipahami. Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) wajib pajak dalam mempelajari *e-filing*. Menurut Gefen (2003) TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi. Berdasarkan hal tersebut, kedua faktor dalam TAM digunakan sebagai dasar pengambilan variabel dalam penelitian ini guna mengetahui minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Venkatesh, *et al.* (2003) mengemukakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi yang terdiri atas empat faktor utama yaitu, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi. Ekspektasi kinerja merupakan tingkat seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dirinya mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja dalam pekerjaannya. Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem informasi yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Faktor sosial merupakan tingkat kepercayaan seorang individu menganggap orang lain meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Kondisi yang memfasilitasi merupakan ukuran dimana seseorang percaya bahwa perangkat organisasi dan perangkat teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Variabel faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi ini merupakan variabel penentu langsung sebab secara signifikan mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi.

Berdasarkan pemaparan diatas faktor dalam TAM yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan dua dari empat faktor dalam UTAUT yaitu faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi digunakan sebagai dasar pengambilan variabel dalam penelitian ini. Adanya pengurangan variabel dalam UTAUT yaitu ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha dikarenakan variabel ini memiliki persamaan dengan dua faktor utama dalam TAM. Faktor dalam model TAM juga lebih terperinci menjelaskan

penerimaan-penerimaan teknologi informasi yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya teknologi informasi oleh pemakai.

Beberapa penelitian terdahulu mencoba untuk meneliti penggunaan teknologi informasi. Penelitian oleh Lie dan Sadjarto (2013) yang menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*, hal ini didukung oleh penelitian Wibisono dan Toly (2014) bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*, berarti semakin sistem itu berguna dan mudah digunakan bagi Wajib Pajak maka minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* semakin tinggi pula.

Penelitian dengan model UTAUT dilakukan oleh *Alshehri et al.* (2012) untuk menganalisis penerimaan pemanfaatan *e-government*. Hasil yang diperoleh adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan *e-government*, sementara faktor sosial ditemukan tidak signifikan dalam memprediksi perilaku minat untuk menggunakan *e-government*. Berbeda dengan penelitian Lie dan Sadjarto (2013) dan Handayani (2007) yang menyatakan bahwa faktor sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Hal ini berarti apabila ada pengaruh yang tinggi dari lingkungan, teman, rekan kerja dan saudara maka akan semakin besar minat untuk menggunakan *e-filing*.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan

kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* dengan obyek penelitian berbeda akan memperoleh hasil yang sama atau berbeda. Penelitian mengenai minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* di Indonesia masih sedikit. Hal tersebut dikarenakan jumlah pengguna *e-filing* yang relatif kecil. Menurut data Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, pengguna *e-filing* pada akhir tahun pajak 2015 berjumlah 5,5 juta dari 30,04 juta wajib pajak di Indonesia.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melaksanakan program pelayanan pajak di masing-masing daerah dibantu oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai instansi yang berkewajiban untuk memfasilitasi dan memberikan informasi yang memadai kepada wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjalankan sistem administrasi perpajakan secara komputerisasi yaitu pelayanan *e-filing*. Tabel 1 menunjukkan data jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan Wajib Pajak pengguna *e-filing* seluruh KPP di Kantor Wilayah DJP Bali Tahun 2015.

Tabel 1.
Data jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan Wajib Pajak pengguna *e-filing* seluruh KPP di Provinsi Bali Tahun 2015

No	Tahun	Wajib Pajak yang Terdaftar	Pengguna <i>e-filing</i>	Persentase
1	KPP Pratama Denpasar Timur	97.349	942	0,96
2	KPP Pratama Denpasar Barat	98.762	676	0,68
3	KPP Madya Denpasar	1.506	196	13
4	KPP Pratama Badung Selatan	58.650	153	0,26
5	KPP Pratama Badung Utara	58.982	250	0,42
6	KPP Pratama Tabanan	92.339	429	0,46
7	KPP Pratama Gianyar	133.155	44.554	33,46

Sumber: Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali, 2016

Data Tabel 1 menunjukkan bahwa Wajib Pajak pengguna *e-filing* di KPP Pratama Gianyar paling tinggi diantara seluruh KPP di Provinsi Bali yaitu berjumlah 44.554 Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* dari 133.155 Wajib Pajak yang terdaftar dengan persentase 33,46%. Berdasarkan data tersebut, maka penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Gianyar. KPP Pratama Gianyar merupakan salah satu instansi vertikal di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali yang wilayah kerjanya meliputi empat kabupaten yaitu, Gianyar, Bangli, Klungkung, dan Karangasem. KPP Pratama Gianyar juga melakukan sistem administrasi perpajakan modern yaitu pelayanan *e-filing*.

Wajib Pajak Badan tidak menggunakan fasilitas *e-filing* untuk menyampaikan dan melaporkan SPTnya, maka penelitian ini difokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi. Pengguna *e-filing* pada tahun 2013 berjumlah 5.082 dari 110.037 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dengan persentase 4,41%. Pada tahun 2014 pengguna *e-filing* mengalami peningkatan yaitu berjumlah 9.157 dari 118.753 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dengan persentase 7,15% dan tahun 2015 berjumlah 44.554 dari 126.648 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dengan persentase 26,02%. Walaupun mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun persentase pengguna *e-filing* jauh lebih kecil dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT secara manual. Hal ini membuktikan bahwa masih rendahnya minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Persepsi kegunaan merupakan salah satu faktor dari model TAM untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Persepsi kegunaan

didefinisikan sebagai suatu persepsi yang dimiliki oleh individu bahwa penggunaan suatu teknologi akan memberikan manfaat dan meningkatkan performa kinerja setiap individu dalam menggunakannya. Davis (1989) mengemukakan bahwa kuatnya hubungan persepsi kegunaan terhadap penggunaan senyatanya dibandingkan dengan konstruk manapun. Penelitian Szajna (1996) juga menemukan hubungan yang signifikan antara dua konstruk tersebut. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Igbaria *et al.* (1997) juga menemukan hal yang sama bahwa persepsi kegunaan mempunyai pengaruh langsung terhadap penggunaan aktual. Sun dan Zhang (2003) telah mengkonfirmasi juga bahwa kegunaan sebagai faktor yang paling penting yang mempengaruhi penerimaan pengguna.

Dalam penelitian Wiyono (2008) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku untuk menggunakan *e-filing*. Didukung juga oleh penelitian Dewi (2009) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi wajib pajak mempersepsikan penggunaan *e-filing* dapat memberikan kegunaan atau manfaat terhadap peningkatan kualitas kinerja mereka, maka wajib pajak akan terus-menerus menggunakan sistem *e-filing* tersebut. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis alternatif terkait persepsi kegunaan adalah sebagai berikut:

H₁: Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

Persepsi kegunaan merupakan salah satu faktor dari model TAM untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Davis (1989) mendefinisikan bahwa persepsi kemudahan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Menurut Wang, *et al.* (2003) dalam penelitian mengenai determinan penerimaan pengguna dari *internet banking* pada bank komersial di Taiwan, menghasilkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap komputer.

Menurut Amijaya (2010) persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Jika pengguna mempersepsikan bahwa sistem *e-filing* dapat dengan mudah digunakan dan mengurangi upaya (tenaga dan waktu) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga minat perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* akan meningkat. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis alternatif terkait persepsi kemudahan adalah sebagai berikut:

H₂: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

Faktor sosial merupakan salah satu variabel dari model UTAUT untuk menjelaskan minat individu dalam penggunaan sistem informasi dan perilaku pengguna berikutnya. Menurut Venkatesh *et al.* (2003) faktor sosial merupakan tingkat dimana seorang individu merasa bahwa dia harus menggunakan sistem baru dengan adanya pengaruh dari lingkungan. Lee, *et al.* (2003) menyatakan bahwa pada

lingkungan tertentu, penggunaan sistem teknologi informasi akan meningkatkan status (*image*) seseorang di dalam sistem sosial.

Didukung juga oleh penelitian Moore dan Benbasat (1991) bahwa status sosial seseorang akan meningkat apabila seseorang tersebut menggunakan sistem informasi. Widiyatmoko (2004) menemukan hubungan yang positif dan signifikan antara faktor-faktor sosial pemakai sistem, dimana faktor-faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan teman sekerja, manajer senior, pimpinan dan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa minat wajib pajak akan meningkat jika lingkungan disekitarnya memberikan pengaruh yang kuat pula terhadap dalam penggunaan *e-filing*. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis alternatif terkait faktor sosial adalah sebagai berikut:

H₃: Faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

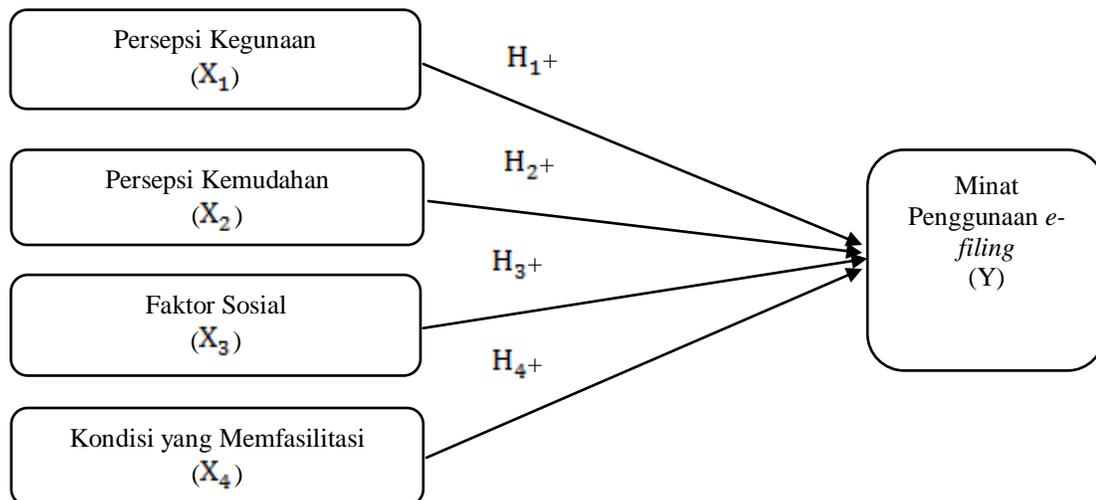
Kondisi yang memfasilitasi merupakan salah satu variabel dari model UTAUT untuk menjelaskan minat individu dalam penggunaan sistem informasi dan perilaku pengguna berikutnya. Kondisi yang memfasilitasi merupakan tingkat kenyamanan seorang individual untuk memanfaatkan sistem tertentu yang didukung oleh beberapa infrastruktur. Infrastruktur tersebut harus mencakup teknis dan infrastruktur organisasi (Al-Qeisi, *et al.* 2015). Venkatesh, *et al.* (2003) menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan sistem informasi.

Thomas, *et al.* (2013) juga menjelaskan bahwa kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi secara signifikan pada perilaku minat meskipun variabel ekspektasi kinerja dan ekpektasi usaha dimasukkan dalam model penelitian. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kondisi yang mendukung yaitu infrastruktur teknis seperti komputer dan internet serta dukungan organisasi yang baik maka minat pengguna *e-filing* akan meningkat. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis alternatif terkait kondisi yang memfasilitasi adalah sebagai berikut:

H₄: Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif berbentuk asosiatif merupakan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. Desain penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Desain Penelitian

Sumber: Data primer diolah, 2016

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar yang beralamat di Jalan Dharma Giri, Buruan Gianyar. KPP Pratama Gianyar dipilih sebagai lokasi penelitian karena jumlah wajib pajak pengguna *e-filing* paling tinggi diantara seluruh KPP di Provinsi Bali yaitu 33,46%. Objek dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* dan terdaftar di KPP Pratama Gianyar.

Variabel terikat dipenelitian ini adalah minat perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Minat perilaku adalah suatu ukuran tentang kekuatan tujuan seseorang untuk melakukan tindakan khusus (Fisbein dan Ajzen, 1975). Berdasarkan definisi tersebut, minat perilaku penggunaan *e-filing* adalah ukuran kekuatan dari minat wajib pajak untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya sistem pelaporan pajak secara online (*e-filing*).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. Persepsi kegunaan adalah tingkatan kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Berdasarkan definisi tersebut, persepsi kegunaan merupakan bagaimana wajib pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dalam penggunaan sistem *e-filing*. Persepsi kemudahan merupakan tingkat kepercayaan individu bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami (Davis, 1989). Berdasarkan definisi tersebut, persepsi kemudahan dalam konteks *e-filing* merupakan bagaimana wajib pajak dapat dengan mudah menyampaikan dan melaporkan SPT

melalui sistem elektronik *e-filing*. Faktor sosial merupakan tingkat dimana seorang individu merasa bahwa dia harus menggunakan sistem baru dengan adanya pengaruh dari lingkungan (Venkatesh *et al.*, 2003). Kondisi yang memfasilitasi merupakan tingkat dimana seseorang yakin bahwa perangkat organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh *et al.*, 2003).

Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengukuran dari jawaban kuesioner yang disebarakan oleh peneliti. Data kualitatif dalam penelitian ini berupa elemen-elemen pernyataan yang terdapat pada kuesioner. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar, yaitu jawaban terhadap pernyataan-pernyataan kuesioner yang diajukan peneliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Gianyar. Metode yang digunakan dalam menentukan sampel adalah metode *nonprobability sampling* yaitu *accidental sampling*. Penentuan jumlah sampel dirumuskan dengan rumus *Slovin*. Berdasarkan data dari KPP Pratama Gianyar, diketahui jumlah populasi dari Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *e-filing* sebanyak 44.554 orang. Dengan menggunakan rumus *Slovin*, besarnya sampel penelitian ini adalah 99,78 yang dibulatkan menjadi 100 Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *e-filing*.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey melalui kuesioner. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* dan hasil jawaban diukur

menggunakan skala *Likert*. Hasil dari kuesioner diukur menggunakan skala *likert* 5 poin mulai dari sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), sangat setuju (5).

Alat analisis dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda (*Multiple Linear Regression*), yaitu dengan mencari pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Adapun model rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

- Y : Minat perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*
- α : Konstanta
- $\beta_1 - \beta_4$: Koefisien Regresi
- X_1 : Persepsi kegunaan
- X_2 : Persepsi kemudahan
- X_3 : Faktor sosial
- X_4 : Kondisi yang memfasilitasi
- ε : Standar *error*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik deskriptif memberikan informasi mengenai karakteristik variabel-variabel penelitian yang terdiri atas jumlah pengamatan nilai minimum, nilai maksimum, nilai mean, dan standar deviasi. Tabel 2 memperlihatkan hasil uji statistik deskriptif sebagai berikut.

Tabel 2.
Hasil Statistik Deskriptif

No	Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Dev
1	Persepsi Kegunaan (X_1)	100	5,00	20,31	15,1351	4,38685
2	Persepsi Kemudahan (X_2)	100	5,00	20,38	15,0856	4,50896
3	Faktor Sosial (X_3)	100	5,99	21,00	15,4695	4,40115
4	Kondisi yang Memfasilitasi (X_4)	100	6,07	22,26	15,9062	4,46207
5	Minat Penggunaan <i>e-filing</i> (Y)	100	3,00	11,87	8,9639	2,72605

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa jumlah pengamatan (N) penelitian ini berjumlah 100. Variabel minat penggunaan *e-filing* memiliki nilai minimum sebesar 3,00 dan nilai maksimum sebesar 11,87 dengan nilai rata-rata sebesar 8,9639 yang apabila dibagi dengan 3 item pertanyaan akan menghasilkan nilai sebesar 2,98 yang artinya rata-rata responden memberikan skor 2-3 di tiap item pernyataan minat penggunaan *e-filing*. Standar deviasi pada variabel minat penggunaan *e-filing* adalah sebesar 2,72605. Hal ini menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 2,72605.

Variabel persepi kegunaan memiliki nilai minimum sebesar 5,00 dan nilai maksimum sebesar 20,31 dengan nilai rata-rata sebesar 15,1351 yang apabila dibagi dengan 5 item pertanyaan akan menghasilkan nilai sebesar 3,02 yang artinya rata-rata responden memberikan skor 3 di tiap item pernyataan persepi kegunaan. Standar deviasi pada variabel persepi kegunaan adalah sebesar 4,38685. Hal ini menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 4,38685.

Variabel persepi kemudahan memiliki nilai minimum sebesar 5,00 dan nilai maksimum sebesar 20,38 dengan nilai rata-rata sebesar 15,0856 yang apabila dibagi dengan 5 item pertanyaan akan menghasilkan nilai sebesar 3,01 yang artinya rata-rata

responden memberikan skor 3 di tiap item pernyataan persepi kemudahan. Standar deviasi pada variabel persepi kemudahan adalah sebesar 4,50896. Hal ini menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 4,50896.

Variabel faktor sosial memiliki nilai minimum sebesar 5,99 dan nilai maksimum sebesar 21,00 dengan nilai rata-rata sebesar 15,4695 yang apabila dibagi dengan 5 item pertanyaan akan menghasilkan nilai sebesar 3,09 yang artinya rata-rata responden memberikan skor 3 di tiap item pernyataan faktor sosial. Standar deviasi pada variabel faktor sosial adalah sebesar 4,40115. Hal ini menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 4,40115.

Variabel kondisi yang memfasilitasi memiliki nilai minimum sebesar 6,07 dan nilai maksimum sebesar 22,26 dengan nilai rata-rata sebesar 15,9062 yang apabila dibagi dengan 5 item pertanyaan akan menghasilkan nilai sebesar 3,18 yang artinya rata-rata responden memberikan skor 3 di tiap item pernyataan kondisi yang memfasilitasi. Standar deviasi pada variabel kondisi yang memfasilitasi adalah sebesar 4,46207. Hal ini menunjukkan bahwa standar penyimpangan data terhadap nilai rata-ratanya adalah 4,46207.

Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) tersebut valid. Hal ini dilakukan dengan mencari korelasi dari setiap item pertanyaan dengan skor total pertanyaan untuk hasil jawaban responden yang mempunyai skala pengukuran ordinal. Pengujian validitas ini menggunakan korelasi *product moment*. Apabila skor total diatas 0,30 maka keusioner tersebut dikatakan

valid. Data menunjukkan bahwa bahwa instrumen penelitian yang terdiri dari item-item pernyataan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan minat perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* memiliki nilai koefisien korelasi yang lebih besar dari 0,30. Jadi, seluruh indikator pernyataan tersebut telah memenuhi syarat validitas data.

Untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel menggunakan uji reliabilitas. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian validitas ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70. Hasil uji reabilitas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3.
Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Persepsi Kegunaan (X1)	0,896	Reliabel
2	Persepsi Kemudahan (X2)	0,917	Reliabel
3	Faktor Sosial (X3)	0,937	Reliabel
4	Kondisi yang Memfasilitasi (X4)	0,937	Reliabel
5	Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan <i>e-filing</i> (Y)	0,945	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner penelitian ini reliabel dan dapat digunakan.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel residualnya memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian ini menggunakan uji statistik non-

parametrik *Kolmogorov-Smirnov*. Residual berdistribusi normal apabila Asymp. Sig lebih besar dari α (0,05). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4.
Hasil Uji Normalitas

Model	N	Asymp.sig (2-tailed)
Persamaan Regresi 1	100	0,200

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa *unstandardized residual* memiliki nilai *asymp. sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini berarti seluruh data berdistribusi normal.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel bebas pada model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebasnya. Model regresi yang bebas dari multikolinearitas, jika nilai *tolerance* > 10% atau *VIF* < 10. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Uji Multikoleniaritas

Model	Variabel	Tolerance	VIF	Ket
Regresi 1	Persepsi Kegunaan	0,424	2,361	Bebas Multikoleniaritas
	Persepsi Kemudahan	0,455	2,198	Bebas Multikoleniaritas
	Faktor Sosial	0,366	2,731	Bebas Multikoleniaritas
	Kondisi yang Memfasilitasi	0,437	2,287	Bebas Multikoleniaritas

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa hasil uji multikoleniaritas menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam model regresi. Untuk mendeteksi ada atau tidak adanya heteroskedastisitas digunakan analisis dengan uji *glejser*. Jika tingkat signifikansi berada di atas 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Variabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Regresi 1	Persepsi Kegunaan	0,446	Bebas Heterokedastisitas
	Persepsi Kemudahan	0,788	Bebas Heterokedastisitas
	Faktor Sosial	0,420	Bebas Heterokedastisitas
	Kondisi yang Memfasilitasi	0,105	Bebas Heterokedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel diatas 0,05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Tabel 7.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

	Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Hasil Uji
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-0,270	0,611		-0,442	0,660	
	Persepsi Kegunaan (X1)	0,186	0,052	0,299	3,583	0,001	Diterima
	Persepsi Kemudahan (X2)	0,141	0,049	0,233	2,900	0,005	Diterima
	Faktor Sosial (X3)	0,142	0,056	0,230	2,563	0,012	Diterima
	Kondisi yang Memfasilitasi (X4)	0,132	0,050	0,215	2,624	0,010	Diterima
	Adjusted R ²	0,708					
	F	61,126					
	Sig. F	0,000					

Sumber: Data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 7, persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots\dots\dots (2)$$

$$= -0,270 + 0,186 X_1 + 0,141 X_2 + 0,142 X_3 + 0,132 X_4$$

Berdasarkan Tabel 7 nilai konstanta (α) sebesar -0,270 menunjukkan bahwa bila persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi sama dengan nol, maka nilai minat penggunaan *e-filing* menurun sebesar 0,270 satuan. Nilai koefisien β_1 sebesar 0,186 menunjukkan bahwa apabila nilai persepsi kegunaan bertambah satu satuan, maka nilai dari minat penggunaan *e-filing* akan mengalami peningkatan sebesar 0,186 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa jika persepsi kegunaan meningkat maka minat penggunaan *e-filing* akan meningkat pula. Nilai koefisien β_2 sebesar 0,141 menunjukkan bahwa apabila nilai persepsi kemudahan bertambah satu satuan, maka nilai dari minat penggunaan *e-filing* akan mengalami peningkatan sebesar 0,141 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa jika persepsi kemudahan meningkat maka minat penggunaan *e-filing* akan meningkat pula. Nilai koefisien β_3 sebesar 0,142 menunjukkan bahwa apabila nilai faktor sosial bertambah satu satuan, maka nilai dari minat penggunaan *e-filing* akan mengalami peningkatan sebesar 0,142 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa jika faktor sosial meningkat maka minat penggunaan *e-filing* akan meningkat pula. Nilai koefisien β_4 sebesar 0,132 menunjukkan bahwa apabila nilai kondisi yang memfasilitasi bertambah satu satuan, maka nilai dari minat penggunaan *e-filing* akan mengalami peningkatan sebesar 0,132 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa jika

kondisi yang memfasilitasi meningkat maka minat penggunaan *e-filing* akan meningkat pula.

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R²* sebesar 0,708 memiliki arti bahwa 70,8% variasi minat penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi, sedangkan sisanya 29,2% dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang digunakan bersifat layak digunakan atau tidak sebagai variabel penjelas atau prediktor. Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai signifikansi F adalah sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 5 persen. Hal ini berarti model dalam penelitian ini layak digunakan (*fit*).

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. *Level of significant* (α) yang digunakan adalah 5% (0,05). H_1 diterima jika $p\text{-value} < \alpha = 0,05$. Berdasarkan Tabel 7 tingkat signifikansi variabel persepsi kegunaan sebesar 0,001 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Berdasarkan Tabel 7 tingkat signifikansi variabel persepsi kemudahan sebesar 0,005 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_1 diterima. Hal ini membuktikan

bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaa *e-filing*. Berdasarkan Tabel 7 tingkat signifikansi variabel faktor sosial sebesar 0,012 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa faktor sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaa *e-filing*. Berdasarkan Tabel 7 tingkat signifikansi variabel kondisi yang memfasilitasi sebesar 0,010 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka H_1 diterima. Hal ini membuktikan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaa *e-filing*.

Berdasarkan Tabel 7 nilai signifikansi t untuk variabel persepsi kegunaan sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima yaitu, persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Gianyar. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu persepsi yang dimiliki oleh individu bahwa dengan menggunakan *e-filing* akan memberikan manfaat dan meningkatkan performa kinerja setiap individu. Maka dapat dinyatakan bahwa semakin besar tingkat persepsi kegunaan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* akan meningkatkan performa kinerjanya dalam menyelesaikan kewajibannya maka semakin besar pula minat wajib pajak tersebut dalam penggunaan *e-filing*. Wajib pajak percaya dengan menggunakan *e-filing* dapat meningkatkan kinerjanya dalam pelaporan kewajibannya

maka wajib pajak tersebut akan cenderung menggunakan *e-filing* secara berkelanjutan.

Berdasarkan Tabel 7 nilai signifikansi t untuk variabel persepsi kemudahan sebesar 0,005 yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima yaitu, persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Gianyar. Davis (1989) mendefinisikan bahwa persepsi kemudahan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Maka dapat dinyatakan bahwa semakin besar tingkat persepsi kemudahan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* dapat memberikan kemudahan (usaha dan waktu) dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya maka semakin besar pula minat wajib pajak tersebut dalam penggunaan *e-filing*. Wajib pajak merasa bahwa apabila kemudahan dirasakan dalam penggunaan sistem *e-filing* maka respon wajib pajak akan semakin positif dalam penggunaan *e-filing*, sehingga akan mendorong wajib pajak tersebut menggunakan *e-filing* secara terus-menerus.

Berdasarkan Tabel 7 nilai signifikansi t untuk variabel faktor sosial sebesar 0,012 yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima yaitu, faktor sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Gianyar. Faktor sosial dalam penelitian ini berhubungan dengan pengaruh sosial dimana seorang wajib pajak merasa bahwa dia harus

menggunakan sistem baru dengan adanya pengaruh dari lingkungan. Semakin besar pengaruh lingkungan terhadap penggunaan *e-filing* maka semakin besar pula minat wajib pajak penggunaan *e-filing*. Wajib pajak mau menggunakan *e-filing* karena pengaruh dari teman, rekan kerja maupun saudara, dan hal tersebut akan mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing* secara terus-menerus.

Berdasarkan Tabel 7 nilai signifikansi t untuk variabel kondisi yang memfasilitasi sebesar 0,010 yang berarti lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima yaitu, kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Gianyar. Kondisi yang memfasilitasi merupakan tingkat kenyamanan seorang individu untuk memanfaatkan sistem tertentu yang didukung oleh beberapa infrastruktur. Infrastruktur tersebut harus mencakup teknis dan organisasi. Adanya kondisi pendukung yang baik seperti komputer dan internet serta dukungan organisasi akan meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Semakin tingginya kondisi yang memfasilitasi, maka wajib pajak orang pribadi akan semakin cenderung menggunakan *e-filing* secara berkelanjutan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Semakin besar tingkat persepsi kegunaan *e-filing*,

maka semakin besar pula minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Semakin besar tingkat persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, maka semakin besar pula minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Faktor sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Semakin besar faktor sosial terhadap penggunaan *e-filing*, maka semakin besar pula minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*. Semakin besar kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan *e-filing*, maka semakin besar pula minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan maka saran yang dapat disampaikan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar dapat memberikan pelatihan teknis tentang tata cara penggunaan *e-filing* secara menyeluruh agar dapat meningkatkan persentase pengguna *e-filing* di seluruh lapisan wajib pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar dapat menyediakan tenaga ahli yang siap dalam segala waktu baik di kantor pelayanan pajak maupun secara online untuk membantu wajib pajak dalam menyelesaikan masalah seputar penggunaan *e-filing*.

REFERENSI

Ajzen, I., & Fishbein, M. 1975. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. New Jersey: PrenticeHall.

- Ajzen, Icek. 1991. "The theory of planned behavior." *Organizational behavior and human decision processes* 50.2: 179-211.
- Al-Qeisi, Kholoud. Denis, Charles., Hegazy, Ahmed., & Abbad, Muneer. 2015. How Viable is the UTAUT Model in Non-Westren Contexts? *International Business Research*, 8(2).
- Alshehri, Mohammed, et al. 2012. "The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: AnEmpirical Study Applying UTAUT Model Using SEM." *ArXiv preprint arXiv: 1211. 2410*.
- Amijaya, Gilang Rizky. 2010. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*. Jurnal, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Davis, Fred D. 1989. "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology." *MIS quarterly* (1989): 319-340.
- Dewi, Ratih. 2009. Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filing*. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Tembalang
- FNH. 2013. Pelaporan Pajak dengan *e-filing* Belum Maksimal. <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt52a1d56055de0/pelaporan-pajak-dengan-e-filing-belum-maksimal>. Diunduh 3 September 2016.
- Gefen, David. 2003. "TAM or just plain habit: A look at experienced online shoppers." *Journal of Organizational and End User Computing (JOEUC)* 15.3: 1-13.
- Goodhue, Dale L., and Ronald L. Thompson. 1995. "Task-technology fit and individual performance." *MIS quarterly* (1995): 213-236.
- Handayani, R. 2007. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi. Simposium Nasional Akuntansi X (pp. SI-04, 1-20). Universitas Hasanuddin, Makassar: Ikatan Akuntan Indonesia.
- Igbaria, M., Zinatelli, N., Cragg, P., dan Cavaye, A.L.M. 1997. Personal Computing Acceptance Factor in Small Firms: A Structural Equation Model. *MIS Quarterly* (21:3), 1997, pp.279-305. University of Minnesota. Minnesota.

- Kulviwat, Songpol, et al. 2007. "Toward a unified theory of consumer acceptance technology." *Psychology & Marketing* 24.12 (2007): 1059-1084.
- Lie, Ivana, and Raden Arja Sadjiarto. 2014. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-filing." *Tax & Accounting Review* 3.2 (2014): 147.
- Mahendra, A. R., & Affandy, D. P. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Pengelola Keuangan Daerah (SIPKD) (Studi Kasus pada Pemerintah Kota Blitar). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1(2).
- Moore, G.C., and Benbasat, I. 1991. Development of an Instrumen to Measure the Perseption of Adopting an Information Technology Innovation. *Information System Research*, 2(3) pp. 192-222.
- Novarina, Ayu Ika. 2005. *Implementasi Electronic Filing System (e-filing) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia*. Diss. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Saputra, Egi Nugraha. 2014. Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Dan Penerapan E-filing Terhadap Kualitas Pelayanan (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Pt. Kereta Api Indonesia (Persero)). Universitas Komputer Indonesia.
- Sari, Novi Purnama. 2014. "Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT (Studi Kasus Pada KPP Madya Malang)." *Jurnal Mahasiswa Perpajakan* 2.1.
- Sun, H., Zhang, P. 2003. A New Perspective to Analyze User Technology Acceptance. Working Paper. Syracuse University. New York.
- Szajna, B.1996. Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model. *Management Science* (42:1), pp. 85-92. Informs. Hanover.
- Thompson, R.L., Higgins, C.A., and Howell, J.W. 1991. Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, March, 15 (1), pp: 124-143.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

- Venkatesh, Viswanath., Morri, Michael G. s., Davis Gordon B., & Davis, Fred D. 2003. User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View1. *MIS Quarterly*, 27 (3), pp: 425-478.
- Wang, Yi-Shun, et al. 2003. "Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study." *International journal of service industry management* 14.5: 501-519.
- Wibisono, Lisa Tamara, and Agus Arianto Toly. 2015. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan e-Filing di Surabaya." *Tax & Accounting Review* 4.1: 246.
- Widiatmoko, J. 2004. Faktor Motivasional Dan Faktor Anteseden Dalam Pemanfaatan Teknologi Komputer. Fokus Ekonomi.Semarang
- Wowor, Ricky Alfiando, Jenny Morasa, and Inggriani Elim. 2014 "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 2.3.