

## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat dan Perilaku Penggunaan Sistem E-Filing di Kota Denpasar dengan Model Utaut

Ni Putu Kadek Lisa Rosita Komala Dewi<sup>1</sup>  
I Ketut Yadnyana<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali Indonesia  
e-mail: lisarosita96@yahoo.com/ telp: +68 821 44 63 81 50

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali Indonesia

### ABSTRAK

Direktorat Jenderal Pajak mulai melakukan modernisasi sistem perpajakan pada tahun 2002. Salah satu hasil modernisasi tersebut adalah *e-Filing*. *e-Filing* dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak guna mempermudah pelaporan SPT Tahunan wajib pajak dan administrasi perpajakan Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan sistem *e-Filing* dengan menerapkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang pengguna *e-Filing*, dengan metode pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap minat penggunaan sistem *e-Filing*, kondisi yang memfasilitasi dan minat penggunaan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan sistem *e-Filing*.

**Kata Kunci:** UTAUT, ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, minat penggunaan, dan perilaku penggunaan

### ABSTRACT

*Directorate General of Taxation began to modernize the tax system in 2002. One result of the modernization is e-Filing, e-Filing issued by the tax authorities in order to facilitate reporting of the annual tax return the taxpayer and tax administration Indonesia. The purpose of this study was to determine the factors that affect the interests and behavior of the use of e-Filing system by applying the model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). This study took place in the city of Denpasar. This study uses a formula Slovin. Samples are taken about 100 people e-Filing users, with a sampling method that is accidental sampling. Data was collected by distributing questionnaires. Mechanical analysis using multiple linear regression analysis. The results showed that the variables of performance expectancy, effort expectancy, social influence positive effect on the interest in the use of e-Filing system.*

**Keywords:** UTAUT, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Interests Usage and Behavior of Use

### PENDAHULUAN

Pentingnya penggunaan teknologi informasi mulai disadari oleh organisasi modern, terutama dalam era globalisasi di mana banyak perusahaan dituntut untuk semakin kompetitif dan berdaya saing. Oleh karena itu menjadi penting untuk

memacu tingkat pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi di organisasi, (Handayani, 2011). Penggunaan sistem informasi pada organisasi saat ini telah mengalami peningkatan. Hal ini disampaikan oleh (Westland dan Clark 2000) dalam (Handayani, 2005) bahwa penggunaan sistem dalam organisasi meningkat secara dramatis. Peningkatan ini selain dikarenakan tuntutan organisasi modern, juga disebabkan oleh masyarakat yang haus akan informasi. Sistem informasi akan membantu organisasi untuk menyajikan informasi secara cepat, akurat dan terbuka seperti yang diharapkan oleh masyarakat.

Seiring dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi telah mengalami kemajuan, termasuk di dalamnya perkembangan pada teknologi kearsipan (Dewi, 2013). Kemajuan teknologi dalam teknologi kearsipan yaitu dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil. Teknologi kearsipan yang lebih canggih yaitu arsip elektronik telah digunakan oleh berbagai instansi-instansi dan juga pelaku bisnis.

Di bidang perpajakan khususnya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak telah diimplementasikan arsip elektronik. Arsip elektronik merupakan suatu pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi Teknologi Informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak (Novarina, 2005).

Menyikapi meningkatnya kebutuhan Wajib Pajak akan tingkat pelayanan yang semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan

keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, maka Direktur Jendral Pajak menetapkan peraturan Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770-S/1770-SS secara *e-Filing*, kemudian dilanjutkan pada tanggal 13 Februari 2015 telah ditetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 berlaku sejak tanggal ditetapkan 13 Februari 2015 melalui penyedia Jasa Aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Namun dalam prakteknya, sistem ini bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan, jumlah Wajib Pajak terdaftar di Indonesia sekitar 30.044.103 WP, sedangkan Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-Filing* hanya berjumlah 5.5 juta (*m.antaranews.com* di akses pada tanggal 6 april 2016). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* masih sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar. 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*.

Wajib pajak masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal tersebut disebabkan karena pengetahuan dan kemampuan mereka dalam pengoperasian *e-Filing* masih sedikit, selain itu sosialisasi tentang *e-Filing* belum maksimal dan dilaksanakan terus-menerus (Faidin, 2015). Kekurangan-kekurangan *e-Filing* di Indonesia dapat diperjelas dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh (Nuraeni, 2010), menyatakan bahwa proses *e-Filing* hanya sebatas merubah sistem manual ke sistem digital dengan media elektronik, sistem akuntansi masih dilakukan secara manual karena sistem *e-Filing* tidak terkoneksi dengan perangkat *back-off* (sistem akuntansi) yang dilakukan wajib pajak. Kelemahan dari sistem *e-Filing* melalui penyedia jasa aplikasi (ASP) adalah Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan sistem *e-Filing* harus mengirimkan SPT induk secara manual dikarenakan kondisi sistem teknologi yang belum didukung oleh perangkat aturan telematika yang mengatur validitas dokumen elektronik.

Untuk mengetahui faktor yang mendorong seseorang menggunakan suatu sistem, dalam dunia pendidikan saat ini, sudah banyak model penelitian yang dikembangkan diantaranya: *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Salah satu yang terbaru adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT merupakan model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Model ini

merupakan kombinasi dari delapan model yang telah berhasil dikembangkan sebelumnya. UTAUT bertujuan untuk menjelaskan minat penggunaan dalam menggunakan sistem informasi dan perilaku penggunaan berikutnya (Handayani, 2005). UTAUT menghipotesiskan ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha dan pengaruh sosial mempunyai pengaruh terhadap minat penggunaan sistem informasi sedangkan minat penggunaan dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan sistem informasi.

Ekspektansi kinerja merupakan tingkat kepercayaan individu bahwa melalui penggunaan sistem dapat membantu dirinya guna memperoleh keuntungan kinerja dalam aktivitasnya (Venkatesh *et al.*, 2003). Ekspektansi kinerja disimpulkan sebagai variabel yang kuat dalam mempengaruhi minat penggunaan dan minat pemanfaatan sistem informasi. Ekspektansi usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sistem informasi yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) seseorang dalam beraktivitas (Venkatesh *et al.*, 2003). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh *et al.*, 2003) adalah bahwa ekspektansi usaha memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan Sistem Informasi.

Pengaruh sosial adalah taraf kepercayaan seseorang terhadap lingkungan sosialnya yang meyakinkan dirinya untuk menggunakan suatu sistem yang baru (Venkatesh *et al.*, 2003). Variabel pengaruh sosial ini merupakan salah satu variabel penentu langsung sebab secara signifikan juga mempengaruhi minat penggunaan SI. Kondisi yang memfasilitasi menurut hasil penelitian (Venkatesh *et al.*, 2003), dipahami sebagai taraf kepercayaan seorang individu jika organisasi

dan infrastruktur teknis yang ada dapat membantu penggunaan suatu sistem. Kondisi yang memfasilitasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan sistem informasi. Minat penggunaan sistem informasi didefinisikan sebagai tingkat keinginan pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Terdapat adanya hubungan langsung dan signifikan antara minat penggunaan sistem informasi terhadap perilaku penggunaan sistem informasi (Venkatesh *et al.*, 2003).

(Venkatesh *et al.* 2003) menyatakan model ini terbukti berhasil 70% lebih dibandingkan model lainnya. Model UTAUT tersebut dirasa mampu menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan dan perilaku penggunaan *e-Filing*, dimana faktor-faktor yang dimaksud adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi.

Ekspektasi kinerja menjelaskan tingkat dimana seorang wajib pajak terdoktrin bahwa dengan menggunakan *e-Filing* akan membantu meningkatkan kinerjanya dalam pelaporan perpajakan. Variabel ekspektasi usaha dapat menjelaskan tingkat kemudahan wajib pajak dengan menggunakan *e-Filing* dapat mengurangi upaya tenaga dan waktu individu dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Variabel selanjutnya adalah pengaruh sosial di mana pengaruh sosial menjelaskan tingkat kepercayaan wajib pajak bahwa orang lain meyakinkan dirinya untuk menggunakan *e-Filing*. Variabel ini berhubungan dengan pengaruh sosial dan status sosial dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Kondisi yang memfasilitasi mampu menjelaskan tingkat kepercayaan wajib pajak

bahwa organisasi dan infrastruktur teknis tersedia untuk mendukung penggunaan *e-Filing*. Minat Penggunaan mampu menjelaskan tingkat keinginan pemakai menggunakan sistem *e-Filing*.

Penelitian selanjutnya juga mulai menggunakan model UTAUT, penelitian (Ivana, 2013) menjelaskan ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha dan kesukarelaan berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*, sedangkan variabel kompleksitas, pengalaman, kemanan dan kerahasiaan tidak mempengaruhi minat penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan penelitian (Venkatesh *et al.*, 2003). Hasil yang konsisten juga ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan (Mufti dkk., 2014). Namun masih terdapat penelitian lainnya yang menunjukkan hasil yang berbeda yaitu penelitian (Andayani dkk., 2013) yang melakukan penelitian dengan model UTAUT untuk memahami perilaku pengguna sistem informasi akademik. Hasil yang diperoleh adalah ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha dan kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat pengguna SI, sementara Pengaruh Sosial ditemukan tidak berpengaruh hadap minat SI. Beberapa penelitian lainnya menunjukan pula hasil yang tidak konsisten dengan penelitian (Venkatesh *et al.*, 2003) diantaranya (Dewi, 2013) dan (Atika, 2015).

Penjelasan di atas menunjukkan masih adanya inkonsisten hasil penelitian menggunakan model UTAUT sehingga memerlukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini menggunakan model UTAUT yang dikembangkan oleh (Venkatesh *et al.*, 2003) namun model yang digunakan bukan merupakan model yang sebenarnya. Model tersebut telah mengalami modifikasi sedemikian rupa yang

bertujuan untuk menyederhanakan model sehingga mempermudah peneliti dalam menjelaskan faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan sistem.

Tabel 1. Menunjukkan data jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan Wajib Pajak pengguna *e-Filing* seluruh KPP di Kantor Wilayah DJP Bali Tahun 2016.

**Tabel 1.**  
**Data Jumlah Wajib Pajak pengguna *e-Filing* seluruh KPP di Provinsi Bali Tahun 2016**

<b>KPP</b>	<b>Jumlah SPT OP melalui <i>e-Filing</i></b>
KPP Pratama Denpasar Barat	11.003
KPP Pratama Denpasar Timur	11.103
KPP Madya Denpasar	8
KPP Pratama Badung Selatan	8.066
KPP Pratama Badung Utara	9.625
KPP Pratama Tabanan	9.366
KPP Pratama Gianyar	9.186

*Sumber:* Direktorat Jenderal Pajak, 2016

Data Tabel 1. menunjukkan bahwa Wajib Pajak pengguna *e-Filing* di KPP Pratama Denpasar Timur paling tinggi diantara seluruh KPP di Provinsi Bali yaitu berjumlah 11.103 wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing*.

(Venkatesh *et al.*, 2003) menunjukkan bahwa variabel ekspektansi kinerja merupakan prediktor yang kuat dari minat penggunaan sistem informasi dalam setting sukarela maupun wajib. Hasil penelitian yang telah dipaparkan tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (R.Kristoforus, 2015) dan (Meyliana, 2014). Berdasarkan paparan diatas baik teori dan beberapa penelitian sebelumnya tentang pengaruh ekpektansi kinerja terhadap minat penggunaan SI, maka hipotesis 1 (satu) dinyatakan sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Ekspektansi Kinerja berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-Filing*

(Meyliana dkk., 2014) menyimpulkan bahwa ekspektansi usaha mempengaruhi minat. Hasil tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan (R.Kristoforus, 2015) dan (Sri, 2015) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan SI. Penelitian yang dilakukan oleh (Puspaningtiyas, 2016) sendiri menyimpulkan bahwa kemudahan dalam pengoperasian sistem informasi akan mempengaruhi penggunaan sistem informasi tersebut. Berdasarkan paparan di atas baik teori dan beberapa penelitian sebelumnya tentang pengaruh ekspektansi usaha terhadap minat penggunaan SI, maka hipotesis 2 (dua) dinyatakan sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Ekspektansi Usaha berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-Filing*

(Venkatesh *et al.* 2003) menyatakan bahwa Pengaruh Sosial adalah tingkat kepercayaan seseorang bahwa orang lain meyakinkan dirinya untuk menggunakan sistem yang baru. Adanya dorongan dari lingkungan sekitar dan orang terdekat akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan sistem baru. (Mufti dkk., 2014) mengutarakan bahwa Pengaruh Sosial dari lingkungan sekitar sangat mempengaruhi penerimaan teknologi ataupun sistem baru. Penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Nugroho, 2014) dan (Laksito, 2014) menemukan bahwa pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap minat penggunaan teknologi informasi. Berdasarkan paparan di atas baik teori dan beberapa penelitian sebelumnya tentang pengaruh Pengaruh Sosial terhadap minat penggunaan SI, maka hipotesis 3 (tiga) dinyatakan sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-Filing*

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. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh *et al.*, 2003) menyimpulkan bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh yang positif terhadap minat pemanfaatan SI. Penelitian lain yang dilakukan (Handayani dan Sudiana, 2015) menyimpulkan bahwa kondisi yang memfasilitasi secara signifikan mempunyai pengaruh yang positif terhadap penggunaan SI. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yunita dan Wahyu, 2014) yang menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan untuk menggunakan *mySAP*. Berdasarkan paparan diatas baik teori dan beberapa penelitian sebelumnya tentang pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap minat penggunaan SI, maka hipotesis 4 (empat) dinyatakan sebagai berikut:

H<sub>4</sub> :Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *e-Filing*

(Thompson *et al.*,1991) menyatakan bahwa keyakinan seseorang akan kegunaan sistem informasi akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan sistem informasi dalam pekerjaannya atau dengan kata lain adanya imbalan di masa depan juga merupakan suatu faktor yang dapat mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi terhadap penggunaan sistem informasi. Penelitian (Venkatesh *et al.*, 2003) menyatakan bahwa terdapat adanya hubungan langsung dan signifikan antara minat pemanfaatan sistem informasi terhadap penggunaan sistem informasi. Penelitian ini konsisten dengan

penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Jati, 2012) dan (Sumistar, 2014) yang menunjukkan bahwa minat penggunaan SI mempunyai pengaruh yang positif terhadap penggunaan sistem informasi. Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti mengajukan hipotesis lima sebagai berikut:

H<sub>5</sub>: Minat penggunaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan sistem informasi

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Penelitian ini membahas mengenai Faktor yang Mempengaruhi Minat dan Perilaku Penggunaan Sistem *e-Filing* Di Kota Denpasar. Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Denpasar. Obyek dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-Filing* di Kota Denpasar.

Variabel terikat (*dependen*) dalam penelitian ini ialah Minat Penggunaan (Y<sub>1</sub>) dan Perilaku Penggunaan (Y<sub>2</sub>). Minat didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Minat penggunaan *e-Filing* diukur dengan menggunakan instrumen (Al-Qeisi, *et al.*, 2015). Perilaku Penggunaan didefinisikan sebagai perilaku seorang individu yang menggunakan sistem informasi karena adanya manfaat yang diperoleh untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya (Venkatesh *et al.*, 2003). Pengukuran penggunaan sistem informasi akan menggunakan instrumen yang

dikembangkan oleh (Thompson *et al.*, 1991). Variabel independen dalam penelitian ini ialah Ekspektasi Kinerja ( $X_1$ ), Ekspektasi Usaha ( $X_2$ ), Pengaruh Sosial ( $X_3$ ), dan Kondisi yang Memfasilitasi ( $X_4$ ). Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu meningkatkan kinerjanya (Venkatesh *et al.*, 2003). Ekspektasi usaha adalah tingkat kemudahan penggunaan sistem yang dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaan (Venkatesh *et al.*, 2003). Pengaruh Sosial merupakan tingkat dimana seseorang individu merasa bahwa orang yang penting baginya percaya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Instrumen pengukuran yang digunakan adalah berdasarkan instrumen (Davis *et al.*, 1989), (Thompson *et al.*, 1991), dan (Moore dan Benbasat, 1991). Kondisi yang memfasilitasi merupakan tingkat dimana seseorang percaya bahwa perangkat organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh *et al.*, 2003).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari skor dari jawaban responden terhadap kuisisioner yang terkumpul dan data kualitatif yang berupa pernyataan wajib pajak di Kota Denpasar mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan dan perilaku penggunaan sistem *e-Filing*. Data primer dari penelitian ini meliputi jawaban responden atas pernyataan kuisisioner yang dikumpulkan di Kota Denpasar dan data sekunder meliputi data jumlah wajib pajak orang pribadi yang berada di Kota Denpasar.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi pengguna *e-Filing* yang tersebar di Kota Denpasar. Metode *nonprobability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, diketahui jumlah populasi dari wajib pajak orang pribadi pengguna *e-Filing* sebanyak 11.103 orang, dengan menggunakan rumus *Slovin* besarnya sampel penelitian ini sebanyak 99,99 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi pengguna *e-Filing*

Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas pada variabel terikat. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program *SPSS for windows*. Alasan penggunaan alat analisis regresi linear berganda adalah karena regresi berganda cocok digunakan untuk analisis faktor-faktor. Model regresi berganda“dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \dots\dots\dots (1)$$

$$Y_2 = \alpha + \beta_4 Y_1 + \beta_5 X_4 + \varepsilon \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

- $Y_1$  : Minat Penggunaan
- $Y_2$  : Perilaku Penggunaan
- $X_1$  : Ekspektansi Kinerja
- $X_2$  : Ekspektansi Usaha
- $X_3$  : Pengaruh Sosial
- $X_4$  : Kondisi yang memfasilitasi
- $\alpha$  : Konstanta
- $\beta$  : Koefisien Regresi
- $\varepsilon$  : Error

Koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan *t-test* (uji *t*). Uji Kesesuaian Model bertujuan untuk menguji apakah model yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan atau tidak. Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan semua variabel bebas dalam menerangkan variasi dari variabel dependennya (Ghozali, 2016:95).

Uji F digunakan untuk mengambil apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Apabila hasil dari uji F menyatakan signifikan F atau  $P\ value \leq 0,05$  maka hubungan antar variabel-variabel bebas adalah signifikan mempengaruhi variabel terikat dan model regresi yang digunakan dianggap layak diuji.

Uji *t* dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, dengan asumsi bahwa jika signifikan nilai thitung yang dapat dilihat dari analisa regresi menunjukkan kecil dari  $\alpha = 0.05$  berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dengan kriteria sebagai berikut: Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisiensi regresi tidak signifikan). Jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Suatu pengujian yang dilakukan oleh peneliti untuk menguji sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Kuesioner sebagai alat ukur dapat dikatakan valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,361) untuk jumlah sampel percobaan (N) sebanyak 30 responden. Hasil uji validitas variabel ekspektansi kinerja ( $X_1$ ), ekspektansi usaha ( $X_2$ ), pengaruh sosial ( $X_3$ ),

kondisi yang memfasilitasi ( $X_4$ ), minat penggunaan ( $Y_1$ ), dan perilaku penggunaan ( $Y_2$ ) dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Ekspektansi Kinerja ( $X_1$ )	$X_{1.1}$	0,913	0,361	Valid
	$X_{1.2}$	0,915	0,361	Valid
	$X_{1.3}$	0,906	0,361	Valid
	$X_{1.4}$	0,856	0,361	Valid
	$X_{1.5}$	0,918	0,361	Valid
Ekspektansi Usaha ( $X_2$ )	$X_{2.1}$	0,890	0,361	Valid
	$X_{2.2}$	0,811	0,361	Valid
	$X_{2.3}$	0,865	0,361	Valid
	$X_{2.4}$	0,765	0,361	Valid
	$X_{2.5}$	0,821	0,361	Valid
Pengaruh Sosial ( $X_3$ )	$X_{3.1}$	0,783	0,361	Valid
	$X_{3.2}$	0,945	0,361	Valid
	$X_{3.3}$	0,885	0,361	Valid
	$X_{3.4}$	0,918	0,361	Valid
	$X_{3.5}$	0,840	0,361	Valid
Kondisi yang Memfasilitasi ( $X_4$ )	$X_{4.1}$	0,919	0,361	Valid
	$X_{4.2}$	0,900	0,361	Valid
	$X_{4.3}$	0,922	0,361	Valid
	$X_{4.4}$	0,939	0,361	Valid
	$X_{4.5}$	0,968	0,361	Valid
Minat Penggunaan ( $Y_1$ )	$Y_{1.1}$	0,977	0,361	Valid
	$Y_{1.2}$	0,977	0,361	Valid
	$Y_{1.3}$	0,981	0,361	Valid
Perilaku Penggunaan ( $Y_2$ )	$Y_{2.1}$	0,581	0,361	Valid
	$Y_{2.2}$	0,807	0,361	Valid
	$Y_{2.3}$	0,578	0,361	Valid
	$Y_{2.4}$	0,865	0,361	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Hasil uji validitas pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mempunyai nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka seluruh butir pernyataan dinyatakan valid, sehingga seluruh item pernyataan tersebut layak digunakan sebagai instrumen untuk mengukur data penelitian.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, jika dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Suatu alat ukur disebut

reliabel apabila memiliki *Cronbach Alpha* sama dengan atau lebih besar dari 0,7.

Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel 3 dibawah ini

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Ekspektansi Kinerja ( $X_1$ )	0,826	Reliabel
Ekspektansi Usaha ( $X_2$ )	0,813	Reliabel
Pengaruh Sosial ( $X_3$ )	0,821	Reliabel
Kondisi Yang Memfasilitasi ( $X_4$ )	0,830	Reliabel
Minat Penggunaan ( $Y_1$ )	0,884	Reliabel
Perilaku Penggunaan ( $Y_2$ )	0,784	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 memperlihatkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada semua butir pertanyaan dalam variabel adalah reliabel atau handal, sehingga butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Berdasarkan hasil uji normalitas nilai signifikansi dari dua model regresi yang diteliti nilainya lebih besar dari 0,05 maka data dikatakan berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dapat dijelaskan bahwa dalam model regresi penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas. Hal ini dibuktikan dengan nilai tolerance lebih dari 10% atau VIF kurang dari 10. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diketahui nilai signifikansi dari dua model regresi dan semua variabel yang diteliti mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas di dalam dua model regresi tersebut di atas.

**Tabel 4.**  
**Regresi Linier Berganda Persamaan Pertama**

Model	<i>Unstandardized Coefficients(B)</i>	Probabilitas (Sig)	Hasil Uji Hipotesis
Constant	4,851	0,000	
Ekspektansi Kinerja (X <sub>1</sub> )	0,225	0,000	Diterima
Ekspektansi Usaha (X <sub>2</sub> )	0,226	0,001	Diterima
Pengaruh Sosial (X <sub>3</sub> )	0,221	0,000	Diterima

*Adjusted R*<sup>2</sup> = 0,596  
 F = 47,682 (Sig. = 0,000)  
*Dependent Variable* : Minat Penggunaan (Y<sub>1</sub>)

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Pada Tabel 4 hasil perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 23 didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 4.851 + 0,225X_1 + 0,226X_2 + 0,221X_3 + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan di atas, dapat dijelaskan nilai konstanta sebesar 4.851 menunjukkan bahwa bila ekspektansi kinerja (X<sub>1</sub>), ekspektansi usaha (X<sub>2</sub>), dan pengaruh sosial (X<sub>3</sub>) sama dengan nol, maka nilai minat penggunaan meningkat sebesar 4.851 satuan. Nilai koefisien β<sub>1</sub> = 0,225 berarti menunjukkan bila nilai ekspektansi kinerja (X<sub>1</sub>) meningkat satu satuan, maka nilai dari minat penggunaan (Y<sub>1</sub>) akan mengalami peningkatan sebesar 0,225 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Nilai koefisien β<sub>2</sub> = 0,226 berarti menunjukkan bila nilai ekspektansi usaha (X<sub>2</sub>) meningkat satu satuan, maka nilai dari minat penggunaan (Y<sub>1</sub>) akan mengalami peningkatan sebesar 0,226 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Nilai koefisien β<sub>3</sub> = 0,221 berarti menunjukkan bila nilai pengaruh sosial (X<sub>3</sub>) meningkat satu satuan, maka nilai dari minat penggunaan (Y<sub>1</sub>) akan mengalami peningkatan sebesar 0,221 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

**Tabel 5.**  
**Regresi Linier Berganda Persamaan Kedua**

<b>Model</b>	<i>Unstandardized Coefficients (B)</i>	<b>Probabilitas (Sig)</b>	<b>Hasil Uji Hipotesis</b>
Constant	6,331	0,000	
Kondisi yang memfasilitasi (X <sub>4</sub> )	0,175	0,003	Diterima
Minat penggunaan (Y <sub>1</sub> )	0,304	0,039	Diterima
<i>Adjusted R<sup>2</sup> = 0,100</i>			
F = 6.286 (Sig. = 0,003)			
<i>Dependent Variable : Perilaku Penggunaan (Y<sub>2</sub>)</i>			

*Sumber: Data primer yang diolah, 2017*

Pada Tabel 5 hasil perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 23 didapat hasil sebagai berikut:

$$Y = 6.331 + 0,175X_4 + 0,304Y_1 + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan di atas, dapat dijelaskan nilai konstanta sebesar 6.331 menunjukkan bahwa bila kondisi yang memfasilitasi (X<sub>4</sub>) dan minat penggunaan (Y<sub>1</sub>) sama dengan nol, maka nilai perilaku penggunaan SI meningkat sebesar 6.331 satuan. Nilai koefisien  $\beta_4 = 0,175$  berarti menunjukkan bila nilai kondisi yang memfasilitasi (X<sub>4</sub>) meningkat satu satuan, maka nilai dari perilaku penggunaan SI (Y<sub>2</sub>) akan mengalami peningkatan sebesar 0,175 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Nilai koefisien  $\beta_5 = 0,304$  berarti menunjukkan bila nilai minat penggunaan (Y<sub>1</sub>) meningkat satu satuan, maka nilai dari perilaku penggunaan SI (Y<sub>2</sub>) akan mengalami peningkatan sebesar 0,304 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* yang ditunjukkan pada tabel 4 sebesar 0,596. Artinya variabel ekspektansi kinerja (X<sub>1</sub>), ekspektansi usaha (X<sub>2</sub>) dan pengaruh sosial (X<sub>3</sub>) mampu menjelaskan 59,6% variasi yang ada pada variabel minat penggunaan (Y<sub>1</sub>). Sisanya sebesar 40,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain selain ketiga variabel tersebut.

Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* yang ditunjukkan pada tabel 5 sebesar 0,100. Artinya variabel kondisi yang memfasilitasi ( $X_4$ ) dan minat penggunaan ( $Y_1$ ) mampu menjelaskan 10,0% variasi yang ada pada variabel perilaku penggunaan ( $Y_2$ ). Sisanya sebesar 90,0% dijelaskan oleh faktor-faktor lain selain kedua variabel tersebut.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Persamaan Pertama**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4,851	0,986		5,905	.000
	EksKinerja	0,225	0,052	0,339	4,299	.004
	EksUsaha	0,226	0,069	0,293	3,279	.001
	PengSosial	0,221	0,060	0,310	3,704	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa signifikansi variabel ekspektansi kinerja sebesar 0,004 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_1$  diterima, artinya ekspektansi kinerja secara parsial berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-Filing* di Kota Denpasar. Berdasarkan table 6 diketahui bahwa signifikansi variabel ekspektansi usaha sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_1$  diterima, artinya ekspektansi usaha secara parsial berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-Filing* di Kota Denpasar. Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa signifikansi variabel pengaruh sosial sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_1$  diterima, artinya pengaruh sosial secara parsial berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-Filing* di Kota Denpasar.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t) Persamaan Kedua**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6,331	1,589		3,985	.000
	KonFasilitas	0,175	0,058	0,295	3,017	.003
	MntPengganaan	0,304	0,145	0,204	2,089	.039

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa signifikansi variabel kondisi yang memfasilitasi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_4$  diterima, artinya kondisi yang memfasilitasi secara parsial berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filing* di Kota Denpasar. Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa signifikansi variabel minat penggunaan sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_5$  diterima, artinya minat penggunaan secara parsial berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filing* di Kota Denpasar.

Hasil perhitungan yang ditampilkan pada Tabel 6 diketahui bahwa nilai  $\beta_1$  sebesar 0,225 dengan tingkat signifikansi t uji satu sisi sebesar 0,004 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Hal tersebut memiliki arti bahwa variabel ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Hipotesis pertama ( $H_1$ ) yaitu ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-Filing* diterima. Ekspektasi kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini berhubungan dengan waktu, biaya, kualitas output dan efektivitas individu dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat keyakinan wajib pajak dengan menggunakan *e-Filing* akan meningkatkan kinerjanya dalam pelaporan SPT Tahunan maka minat penggunaan *e-Filing* di Kota Denpasar semakin meningkat.

Menurut (Venkatesh *et al.*, 2003) variable ekspektansi kinerja merupakan prediktor yang kuat dari pemanfaatan SI. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh dan Davis, 2000), (Thompson *et al.*, 1991), (Sumistar, 2014), (Meyliana, 2014), dan (Iriani dkk., 2014). Dapat disimpulkan bahwa apabila seseorang percaya dengan menggunakan *e-Filing* dapat meningkatkan kinerjanya dalam pelaporan kewajiban perpajakannya maka seseorang tersebut akan cenderung menggunakan *e-Filing* secara terus menerus.

Hasil perhitungan yang ditampilkan pada Tabel 6 diketahui bahwa nilai  $\beta_2$  sebesar 0,226 dengan tingkat signifikansi t uji satu sisi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Hal tersebut memiliki arti bahwa variable ekspektansi usaha berpengaruh positif pada minat penggunaan *e-Filing*. Hipotesis kedua ( $H_2$ ) yaitu ekspektansi usaha berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-Filing* diterima. (Davis, 1989) mendefinisikan bahwa ekspektansi usaha 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 semakin positif dalam penggunaan *e-Filing*, sehingga mendorong wajib pajak tersebut menggunakan *e-Filing* secara terus-menerus. (Venkatesh dan Davis, 2000) mengemukakan kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri

seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya dan minat untuk memanfaatkan sistem akan bertambah. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh (Meyliana dkk., 2014), (R.Kristoforus, 2015) dan (Sri, 2015). Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi keyakinan wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* dapat meningkatkan usaha yang diperlukan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya maka minat penggunaan *e-Filing* terus menerus semakin meningkat.

Hasil perhitungan yang ditampilkan pada Tabel 6 diketahui bahwa nilai  $\beta_3$  sebesar 0,221 dengan tingkat signifikansi t uji satu sisi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Hal tersebut memiliki arti bahwa variabel pengaruh sosial berpengaruh positif pada minat penggunaan *e-Filing*. Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yaitu pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-Filing* diterima. Hasil penelitian yang positif menunjukkan bahwa apabila 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. (Moore dan Benbasat, 1991) menyatakan bahwa jika pada lingkungan tertentu yang memiliki status sosial terdapat seseorang yang menggunakan SI maka akan meningkatkan status (*image*) seseorang. (Jati, 2012) menyimpulkan bahwa minat seseorang akan meningkat terhadap penggunaan SI jika lingkungan disekitarnya memberikan pengaruh yang kuat pula terhadap

penggunaan SI tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hamzah, 2011), (Chian-Son Yu, 2012), (Dewi, 2013) dan (Syaninditha, 2017).

Hasil perhitungan yang ditampilkan pada Tabel 7 diketahui bahwa nilai  $\beta_4$  sebesar 0,175 dengan tingkat signifikansi t uji satu sisi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Hal tersebut memiliki arti bahwa variabel kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filing*. Hipotesis keempat ( $H_4$ ) yaitu Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *e-Filing* diterima. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki makna bahwa kondisi pendukung yang baik akan meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* artinya apabila pembayar pajak memiliki kendali yang diperlukan untuk menggunakan *e-Filing*, pembayar pajak telah disediakan sarana khusus yaitu internet dalam menggunakan *e-Filing*, pembayar pajak memiliki pengetahuan tentang *e-Filing*, pembayar pajak dibantu oleh orang-orang tertentu dalam menggunakan *e-Filing*, dan pembayar pajak menggunakan *e-Filing* karena sesuai dengan gaya bekerjanya maka perilaku penggunaan *e-Filing* di Kota Denpasar semakin meningkat. Semakin tingginya kondisi yang memfasilitasi, maka wajib pajak orang pribadi semakin cenderung menggunakan *e-Filing* secara berkelanjutan Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh *et al.*, 2003), (Yunita dan Wahyu, 2014), (Handayani dan Sudiana, 2015) bahwa kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh yang positif terhadap perilaku penggunaan SI.

Hasil perhitungan yang ditampilkan pada Tabel 7 diketahui bahwa nilai  $\beta_5$  sebesar 0,304 dengan tingkat signifikansi t uji satu sisi sebesar 0,039 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Hal tersebut memiliki arti bahwa variabel minat penggunaan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filing*. Hipotesis kelima ( $H_5$ ) yaitu minat penggunaan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan *e-Filing* diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi minat seseorang dalam menggunakan SI, maka semakin tinggi pula tingkat perilaku penggunaan SI tersebut. (Thompson *et al.*, 1991) menyatakan bahwa keyakinan seseorang akan kegunaan sistem informasi akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan sistem informasi dalam pekerjaannya atau dengan kata lain adanya imbalan di masa depan juga merupakan suatu faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi terhadap penggunaan sistem informasi. Dapat disimpulkan bahwa dengan minat yang tinggi akan menghasilkan tindakan lanjutan yaitu menggunakan SI. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian dari (Venkatesh *et al.*, 2003), (Sumistar, 2014), dan (Jati, 2012).

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat ditarik beberapa simpulan bahwa Ekspektansi kinerja berpengaruh terhadap minat penggunaan system *e-Filing* di Kota Denpasar. Ini menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat keyakinan wajib pajak dengan menggunakan *e-Filing* akan meningkatkan kinerjanya dalam pelaporan SPT Tahunan maka minat penggunaan *e-Filing* di Kota Denpasar semakin meningkat.

Ekspektansi Usaha berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi keyakinan wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* dapat meningkatkan usaha yang diperlukan dalam menyelesaikan kewajibannya maka minat penggunaan *e-Filing* terus menerus akan semakin meningkat.

Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap minat penggunaan sistem *e-Filing* di Kota Denpasar, ini menunjukkan bahwa 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.

Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan sistem *e-Filing* di Kota Denpasar. Kondisi pendukung yang baik akan meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* artinya apabila pembayar pajak memiliki kendali yang diperlukan untuk menggunakan *e-Filing*.

Minat penggunaan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan sistem *e-Filing* di Kota Denpasar. Minat penggunaan dalam penelitian ini berhubungan dengan minat seseorang menggunakan *e-Filing* secara terus menerus. Hasil penelitian yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi minat seseorang dalam menggunakan SI, maka semakin tinggi pula tingkat perilaku penggunaan SI tersebut.

Saran – saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian serta untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya, yaitu dapat melakukan penelitian mengenai minat dan perilaku penggunaan sistem *e-Filing* di daerah lain sebagai perbandingan. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk menemani pengisian kuesioner agar kuesioner dapat terisi dengan baik serta menghindari kuesioner yang gugur dan hilang, dapat menambahkan variabel lain yang dapat berpengaruh terhadap minat penggunaan dan perilaku penggunaan SI guna menghasilkan hasil yang lebih baik, dapat memperbanyak jumlah sampel penelitian, menambah variabel lain di luar variabel penelitian yang sudah kami lakukan, dan peneliti juga dapat melakukan penelitian dengan model-model yang lain.

Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti menyarankan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dapat memberikan pelatihan teknis tentang tata cara penggunaan *e-Filing* secara menyeluruh agar dapat meningkatkan persentase pengguna *e-Filing* di seluruh lapisan wajib pajak guna mengevaluasi kemampuan wajib pajak dalam mengoperasikan *e-Filing* sehingga wajib pajak tidak merasa kesulitan dalam menggunakannya. Perlu adanya peningkatan kecepatan sistem *e-Filing* agar mampu mempercepat wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT dan 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**

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) hal.204-219.

- Andayani, Sri, dan Bendi, R. Kristoforus Jawa. 2015. Sekolah Tinggi Teknik Musi. *Jurnal HOAQ-Teknologi Informasi*, 2(1).
- Chian-Son Yu. 2012. Factors Affecting Individuals to Adopt Mobile Banking: Empirical Evidence From The Utaut Model. *Journal of Electronic Commerce Research*, 13 (2), hal.104-121.
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), hal.319- 339.
- Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filling*. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*, Semarang.
- Faidin. 2015. Pelaporan Pajak dengan *e-Filing* Belum Maksimal?. <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt52a1d56055de0/pelaporan-pajak-dengan-e-Filing-belum-maksimal>. Diakses 10 April 2017.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi ke-8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, Ardi. 2011. Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kesesuaian Tugas dan Kondisi yang Memfasilitasi Pemakai Terhadap Minat pemanfaatan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Pemerintahan Kabupaten di Pulau Madura). *Simposium Nasional Sistem Teknologi Informasi 1*. Yogyakarta: Universitas Gadja Mada, 27-28 Januari 2011.
- Handayani, Putu Wuri., Yulianti. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penerimaan Pengguna dalam Menggunakan Sistem ERP dengan Studi Kasus PT XYZ. *Skripsi* pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia, Depok.
- Handayani, Rini. 2005. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta). *Tesis Program Studi Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro*, Semarang.
- Handayani, Tried an Sudiana. 2015. Analisis Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik Pada Sttnas Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi Sekolah Tinggi Teknologi Nasional*, 7 (2), hal.165-180.
- Iriani, Siska, M. Suyanto, dan Armadyah Amborowati. 2014. Pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Berbasis Web Kabupaten Pacitan

- Dengan Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut). *Skripsi* pada STMIK AMIKOM, Yogyakarta.
- Jati, Nugroho Jatmiko dan Laksito, Herry. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat pemanfaatan dan penggunaan Sistem E-Ticket. *Diponegoro Journal of Accounting*, 1 (2), hal.1-15
- Ivana dan Arja Sadjiarto. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing. *Tax & Accounting Review Universitas Kristen Petra*, 3 (2), hal.1-15.
- Wahyu dan Yunita Ayu Sekarini. 2014. Analisis Pengaruh Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu Dengan Menggunakan Utaut Model (Studi Pada PT. Pertamina (Persero) Upms IV). *Jurnal Akuntansi Universitas Diponegoro*, 3 (1), hal.1-15.
- Meyliana, Denis., Noviairy Eko Nugroho dan Uranino Wasistha Arfiandi. 2014. Kepuasan User Terhadap Kinerja Sistem Sap Pada Pt Indofood Cbp Sukses Makmur Tbk (Nutrition And Special Foods Division). *Jurnal Akuntansi Binus University*, 3 (2), hal.1-14.
- Moore, G.C., and Benbasat, I. 1991. Development of an Instrumen to Measure the Perception of Adopting an Information Technology Innovation. *Information System Research*, 2(3), hal.192-222.
- Mufti, Abdul, Fitriana Destiawati, dan Tri Yani Akhirina. 2014. Evaluasi Penerimaan Jejaring Sosial Google+ Pada Siswa Sekolah Menengah Atas Di Wilayah Jakarta Selatan. Fakultas Teknik Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Indraprasta PGRI. *Journal of Information Systems*, 10(2), hal 78-85.
- Novarina, Ayu Ika. 2005. Implementasi Electronic Filling System (EFILLING) dalam Proses Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia. *Thesis* Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro, Semarang.
- Puspaningtyas, Ika. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis E-Commerce (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta). *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Putriana, Atika. 2015. Analisis Minat Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Model UTAUT pada Kantor Pos di Wilayah Bantul. *The 2nd University Research Coloquium*, hal.314-328.
- Syaninditha, Sang Ayu Putu dan Putu Ery Setiawan. 2017. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang

Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan *e-Filing*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 21(1), hal.86-115.

Sumistar, Ethik Aprilia. 2014. Pengaruh Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada Pt. Samator Gas Industri). *Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*, Semarang.

Thompson, R.L., Higgins, C.A., and Howell, J.W. 1991. Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15 (1), hal.124-143.

Venkatesh, Viswanath., Morri, Michael G. s., Davis Gordon B., & Davis, Fred D. 2003. User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View<sup>1</sup>. *MIS Quarterly*, 27 (3), hal.425-478.

Venkatesh, V., and Davis, F.D., 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46 (2), hal.186-204.

Westland, C.J, dan Clark, T.H.K. (2000). *Global Electronic Commerce : Theory and Case Studies*. Cambridge: The MIT Press.