

**TUGAS AKHIR**  
**HUBUNGAN MINAT PENGGUNAAN *E-FILING***  
**DENGAN KEMUDAHAN, KEGUNAAN &**  
**KEPERCAYAAN TERHADAP *ACTUAL SYSTEM***  
**USE UNTUK PELAPORAN PAJAK**



**Disusun Oleh:**  
**Khaidir Ali**  
**2020200005**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA EMPAT AKUNTANSI**  
**PERPAJAKAN**  
**YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA**  
**YOGYAKARTA**  
**2024**

**TUGAS AKHIR**  
**HUBUNGAN MINAT PENGGUNAAN *E-FILING***  
**DENGAN KEMUDAHAN, KEGUNAAN &**  
**KEPERCAYAAN TERHADAP *ACTUAL SYSTEM***  
**USE UNTUK PELAPORAN PAJAK**



Disusun Oleh:

Khaidir Ali

2020200005

**PROGRAM STUDI DIPLOMA EMPAT AKUNTANSI**  
**PERPAJAKAN**  
**YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA**  
**YOGYAKARTA**  
**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan kelulusan di Politeknik YKPN Yogyakarta.

### TUGAS AKHIR HUBUNGAN MINAT PENGGUNAAN *E-FILING* DENGAN KEMUDAHAN, KEGUNAAN & KEPERCAYAAN TERHADAP *ACTUAL SYSTEM USE* UNTUK PELAPORAN PAJAK

Disusun Oleh:

Khaidir Ali

2020200005

Ketua Program Studi

Yogyakarta 15, Juli, 2024

Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan

Dosen Pembimbing



Nanik Niandari, S.E., M.Si.

Drs. Slamet Herutono, M.Ec.Dev., MAPPI (Cert.)

Mengetahui

Politeknik YKPN

Direktur



Drs. Sururi, M.B.A., Ak., C.A., C.P.A.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu terpanjatkan atas ke hadirat Allah Swt, Tuhan Yang menciptakan seluruh alam raya dan manusia serta kepintarannya. Dan tak lupa selawat serta salam terus tercurahkan kepada nabi agung sang revolusioner sepanjang masa Rasulullah saw, yang membawa dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang seperti saat ini. Atas rahmat Allah Swt, penulis masih mendapat kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Hubungan Minat Penggunaan *E-filing* Dengan Kemudahan, Kegunaan & Kepercayaan Terhadap *Actual System Use* Untuk Pelaporan Pajak”. Tugas Akhir ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Sarjana Terapan Program Studi Akuntansi Perpajakan, Politeknik YKPN.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung memberikan bantuan, dukungan, dorongan baik moral dan maupun materiil hingga selesainya penyusunan Tugas Akhir (TA) ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan serta kemudahan untuk penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Sururi, M.B.A., Ak., C.A., C.P.A., selaku Direktur Politeknik YKPN yang setiap pidatonya selalu memberikan semangat dan motivasi pada saat berkegiatan didalam dan diluar kampus.
3. Ibu Nanik Niandari, S.E., M.Si., selaku ketua program studi diploma empat akuntansi perpajakan.
4. Bapak Drs. Slamet Herutono, M.Ec.Dev., MAPPI (Cert.), selaku Dosen Pembimbing Praktik Kerja Lapangan dan Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam proses penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh bapak/ibu dosen yang bertugas mengajar di Politeknik YKPN yang telah memberikan ilmu selama kegiatan perkuliahan.
6. Bapak Sugiyono, dan Umi Eviwanti, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan pesan dan semangat untuk mengejar cita-cita.

7. Nur Laila Mutohharoh, sebagai istri penulis yang selalu memberi dorongan semangat untuk kuliah.
8. Kepada seluruh teman-teman yang menemani penulis dari awal perkuliahan terkhusus Andre, Abi, Aji, yogi, Ipan dan krisma. yang selalu saling memberi semangat.
9. Himpunan Mahasiswa Islam selaku tempat berproses, sebagai wadah belajar akademik maupun non akademik dengan slogan yang terus menjadi penyemangat yakni “YAKUSA Yakin Usaha Sampai” Yang mempunyai sejuta arti.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 15, Juli, 2024



Khaidir Ali  
Peneliti

## DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan .....	i
kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar.....	viii
BAB I Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II Tinjauan Pustaka .....	8
2.1 Pengertian Pajak.....	8
2.2 Pengertian <i>Technology Acceptance Model</i> .....	8
2.3 <i>E-Filing</i> .....	10
2.4 Penggunaan <i>E-Filing</i> .....	12
2.5 Persepsi kemudahan .....	12
2.6 Persepsi Kegunaan .....	13
2.7 Persepsi Kepercayaan.....	14
2.8 pelaporan Pajak .....	15
2.9 Hubungan Antar Variabel .....	15
2.9.1 Persepsi Kegunaan Dengan Minat Penggunaan <i>E-filing</i> .....	15
2.9.2 Persepsi Kemudahan Dengan Minat Penggunaan <i>E-filing</i> .....	16
2.9.3 Persepsi Kepercayaan Dengan Minat Penggunaan <i>E-filing</i> .....	17
2.9.4 Minat Penggunaan <i>E-filing</i> Dengan <i>Actual System Use</i> .....	17
2.10 Kerangka Pemikiran.....	17
2.11 Pengembangan Hipotesis Penilaian .....	18
2.12 Penelitian Terdahulu .....	20
BAB III Metodologi Penelitian.....	26
3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian.....	26
3.2 Jenis Penelitian.....	26
3.3 Identifikasi Variabel.....	26

3.3.1 Variabel Bebas (Independen) .....	26
3.3.2 Variabel Perantara (Intervening) .....	27
3.3.3 Variabel Bergantung (Dependen) .....	27
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.5 Instrumen Penelitian .....	30
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.7 Populasi dan Sampel .....	31
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.9 Teknik Analisis Data .....	32
3.9.1 Statistik Deskriptif .....	32
3.9.2 Uji Kualitas Data .....	32
3.9.2.1 Uji Reabilitas .....	32
3.9.2.2 Uji Validitas .....	32
3.9.3 Uji Multikolinearitas .....	33
3.9.4 <i>Inner Model</i> .....	33
3.9.4.1 <i>Path Coefficients</i> .....	33
3.9.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	34
3.9.4.3 Uji F ( <i>Effect Size</i> ) .....	34
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	35
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	35
4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data .....	36
4.2.1 Uji Instrumen .....	36
4.2.1.1 Uji Reliabilitas .....	36
4.2.1.2 Uji Validitas .....	36
4.2.2 Uji Multikolinearitas .....	38
4.2.3 <i>Inner Model</i> .....	38
4.2.3.1 <i>Path Coefficients</i> .....	38
4.2.3.2 Koefisien Determinasi .....	39
4.2.3.3 Uji F ( <i>Effect Size</i> ) .....	40
4.3 Hasil Uji hipotesis .....	41
4.4 Rekomendasi .....	43
BAB V Penutup .....	44

5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran.....	44
Daftar Pustaka .....	45
Lampiran .....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang relevan .....	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden .....	35
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas .....	38
Tabel 4.3 Uji Validitas .....	37
Tabel 4.4 Uji Multikolinieritas .....	38
Tabel 4.5 <i>Path Values</i> .....	39
Tabel 4.6 Koefisien Determinasi .....	40
Tabel 4.7 <i>F Square</i> .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Model Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	9
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	18

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern ini, digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan menjadi hal yang lazim. Dalam pemerintahan, banyak kebijakan administrasi dan pelayanan masyarakat yang mengharuskan penggunaan teknologi digital. Masyarakat pun harus mengikuti perkembangan ini. Di Indonesia, pemerintah telah banyak menerapkan layanan digital yang memungkinkan masyarakat mendapatkan layanan hanya dengan menggunakan *gadget* yang dimiliki.

Pemerintah terus berupaya melakukan pembangunan di berbagai sektor dengan anggaran yang signifikan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kebutuhan anggaran yang meningkat untuk mendanai proyek-proyek pembangunan membuat pemerintah membutuhkan sumber pemasukan yang lebih besar. Salah satu cara efektif untuk meningkatkan pemasukan negara adalah dengan membangkitkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak.

Pajak merupakan tulang punggung keuangan negara yang memungkinkan pemerintah membiayai berbagai program dan kegiatan yang mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Bagi wajib pajak, pelaporan pajak merupakan tanggung jawab yang tidak bisa dihindari dan memerlukan ketaatan terhadap regulasi yang berlaku. Proses pelaporan pajak yang masih manual sering menjadi hambatan dalam mencapai kepatuhan pajak yang optimal karena memakan waktu, tenaga, dan biaya yang besar. Risiko kesalahan dalam pengisian formulir dan perhitungan pajak juga meningkat, sehingga berpotensi menimbulkan konflik dengan otoritas pajak. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah berupaya mempermudah proses pembayaran pajak dengan harapan semakin banyak masyarakat yang proaktif melaporkan dan membayar pajaknya tepat waktu.

Era digitalisasi perpajakan mempengaruhi pelayanan wajib pajak, membuatnya lebih mudah, cepat, dan akurat (Mufidah & Hasanah, 2023). Digitalisasi dalam sektor perpajakan membawa perubahan signifikan pada pelayanan yang diterima oleh wajib pajak, menjadikan proses perpajakan lebih

efisien, cepat, dan akurat. Dengan sistem dan aplikasi elektronik seperti *e-filing* untuk pengiriman Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), wajib pajak kini dapat memenuhi kewajiban pajak mereka dengan lebih mudah tanpa harus menghadapi proses yang rumit atau menunggu lama. Transformasi digital ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak melalui kemudahan akses dan penggunaan, tetapi juga memastikan keakuratan data pajak, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak.

Fokus kajian tugas akhir ini adalah pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawab pajak mereka melalui pengiriman SPT secara digital via *e-filing*. Pada tahun 2024, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat sekitar 19 juta wajib pajak yang perlu mengisi SPT Tahunan mereka, termasuk WP badan dan WP pribadi. Hingga akhir Maret 2022, sekitar 12,7 juta WP pribadi telah mengirimkan SPT tahunan mereka, yang berarti hanya sekitar 65,91% dari keseluruhan SPT yang harus dikirimkan, padahal targetnya adalah mencapai 83% tingkat kepatuhan pengiriman SPT ([nasional.kontan.co.id](http://nasional.kontan.co.id)). Dari sini dapat disimpulkan bahwa target kepatuhan pengiriman SPT di tahun 2024 tidak terpenuhi karena hanya 65,91% yang mengirimkan SPT dari target 83% yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak.

*E-filing* pajak muncul berkat penerapan sistem Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) yang mulai beroperasi sejak tahun 2007. Sistem ini mengadaptasi penggunaan surat elektronik dan pembayaran melalui billing sebagai inti dari transaksi, mencakup baik penerimaan negara dari sektor pajak maupun non-pajak. Untuk mendukung kemudahan dalam proses *e-filing* dan *e-billing*, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memperkenalkan platform khusus seperti sse pajak dan *e-filing* pajak yang beroperasi independen dari website resmi DJP. Pada tahun 2014, DJP mengintegrasikan semua layanan pelaporan dan pembayaran pajak ke dalam satu sistem yang terpusat, culminating dalam pembuatan situs DJP Online ([djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id)) sebagai pusat layanan SPT elektronik, mengeliminasi situs layanan lama yang beroperasi secara terpisah dan mendorong penggunaan satu sistem terpadu yang lebih efisien dan praktis bagi masyarakat ([online-pajak.com](http://online-pajak.com)).

Upaya penyederhanaan tata cara pembayaran pajak ini mencakup penggunaan teknologi digital dalam sistem perpajakan, seperti pengisian formulir pajak secara online dan pembayaran pajak melalui platform digital. Diharapkan dengan kemudahan akses dan prosedur yang lebih simpel, masyarakat merasa terbantu dan termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak, DJP melakukan perubahan yang disebut modernisasi administrasi perpajakan (Andika & Yasa, 2020). Upaya ini adalah langkah strategis dalam meningkatkan kesadaran pajak di kalangan masyarakat, sekaligus memastikan bahwa dana yang terkumpul dari pajak dapat dimanfaatkan untuk pembangunan berkelanjutan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Dalam era digitalisasi yang berkembang pesat, pemerintah dan wajib pajak semakin menyadari pentingnya mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelaporan pajak. *E-filing* atau pelaporan pajak secara elektronik menjadi solusi yang diadopsi oleh banyak negara sebagai langkah menuju transformasi digital dalam sistem perpajakan. Dengan menggunakan platform digital, *e-filing* memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan pajak mereka secara online dengan cepat, mudah, dan akurat.

*E-filing* merupakan sistem pelaporan pajak yang memungkinkan wajib pajak mengirimkan laporan pajak mereka secara elektronik melalui platform digital yang disediakan oleh otoritas pajak. *E-filing* menawarkan banyak manfaat kepada penggunanya, seperti kemudahan pelaporan karena dapat dilakukan dalam waktu 24 jam melalui jaringan internet yang memiliki proses online dan real-time. Selain itu, pengguna *e-filing* juga dapat memonitoring proses pelaporan pajak yang telah dikirimkan secara real-time (Alfisyah, 2020). Konsep *e-filing* menjadi inovasi signifikan dalam transformasi digital di bidang perpajakan, menggantikan proses manual yang tradisional dengan proses yang lebih efisien dan akurat.

Implementasi *e-filing* memungkinkan wajib pajak menghitung pajak yang terutang dan mengirimkan laporan pajak secara online. Platform *e-filing* biasanya dilengkapi dengan fitur yang memudahkan pengguna, seperti perhitungan otomatis, validasi data, dan penyimpanan digital atas dokumen terkait pelaporan pajak. Selain itu, *e-filing* juga memfasilitasi proses pembayaran pajak secara

online, memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Penerapan *e-filing* tidak hanya memberikan manfaat bagi wajib pajak, tetapi juga bagi otoritas pajak dan pemerintah. Dengan adopsi teknologi ini, otoritas pajak dapat memperoleh data yang lebih akurat dan real-time tentang kewajiban pajak yang terutang, sehingga memungkinkan mereka melakukan pengawasan dan penegakan hukum pajak secara lebih efektif. Pemerintah dapat memanfaatkan *e-filing* sebagai alat untuk meningkatkan pendapatan pajak dan mempercepat pemrosesan pajak bagi para wajib pajak.

Meskipun *e-filing* menawarkan berbagai keuntungan, tantangan tetap ada dalam proses implementasinya. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman atau kesadaran beberapa wajib pajak mengenai pentingnya adopsi teknologi ini. Selain itu, terdapat kendala terkait infrastruktur teknologi informasi yang tidak memadai, seperti koneksi internet yang lambat atau tidak stabil. Masalah keamanan data juga menjadi perhatian serius, karena kekhawatiran akan potensi pencurian atau penyalahgunaan informasi pribadi masih relevan.

Dalam konteks globalisasi dan digitalisasi yang terus berkembang, *e-filing* menjadi solusi yang tidak dapat dihindari dalam upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam sistem perpajakan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang *e-filing*, termasuk manfaat, tantangan, dan strategi implementasinya, menjadi penting bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka dengan lebih baik.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam sistem perpajakan. Sejarah *e-filing* mencerminkan perubahan paradigma dalam cara pelaporan pajak dilakukan, dari yang semula manual menjadi lebih terkomputerisasi dan efisien.

Penerapan *e-filing* dalam konteks pelaporan pajak wajib pajak menjadi semakin relevan seiring dengan perkembangan bisnis yang semakin kompleks dan global. Wajib pajak, terutama yang beroperasi dalam skala besar, membutuhkan solusi yang lebih efisien dan akurat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. *E-filing* menawarkan solusi ini dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menyederhanakan proses pelaporan pajak, dan meningkatkan akurasi data.

Dalam sejarahnya, *e-filing* telah membuktikan diri sebagai inovasi yang membawa manfaat signifikan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Tantangan dalam penerapan *e-filing* masih ada, termasuk masalah teknis, keamanan data, dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara penggunaannya. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang sejarah *e-filing* dan evolusinya menjadi penting dalam mengidentifikasi peluang dan tantangan yang ada, serta mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas sistem perpajakan secara keseluruhan.

Meskipun *e-filing* menawarkan berbagai potensi keuntungan, implementasinya tidak selalu mulus. Masih terdapat berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, seperti keterbatasan akses teknologi, ketidakpahaman tentang prosedur *e-filing*, keamanan *e-filing* serta kendala teknis lainnya. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah kurangnya pemahaman atau kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dan kewajiban pajak yang dimiliki (Samuel 2022). Beberapa masyarakat masih kurang memahami bahwa pembayaran pajak merupakan tanggung jawab warga negara yang penting untuk mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Kurangnya pemahaman ini dapat mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan pajak, baik dalam hal pelaporan maupun pembayaran pajak.

Dalam studi ini, peneliti bertujuan untuk mengeksplorasi dampak dari persepsi mengenai kegunaan, kemudahan, serta kepercayaan dalam penggunaan *e-Filing* yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terhadap proses pelaporan pajak. Berdasarkan uraian tersebut, judul yang dipilih oleh peneliti adalah “**Hubungan Minat Penggunaan *E-filing* Dengan Kemudahan, Kegunaan & Kepercayaan Terhadap *Actual System Use* Untuk Pelaporan Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Kota Bontang)**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah kegunaan *e-Filing* mempengaruhi minat wajib pajak untuk memanfaatkannya sebagai alat dalam melaporkan pajak?
2. Apakah kemudahan *e-Filing* mempengaruhi minat wajib pajak untuk memanfaatkannya sebagai alat dalam melaporkan pajak?
3. Apakah kepercayaan penggunaan *e-Filing* mempengaruhi minat wajib pajak untuk memanfaatkannya sebagai alat dalam melaporkan pajak?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian empiris untuk mengevaluasi dampak kegunaan terhadap keinginan wajib pajak dalam memilih *e-Filing* sebagai metode pelaporan pajak.
2. Melakukan penelitian empiris untuk mengevaluasi dampak kemudahan terhadap keinginan wajib pajak dalam memilih *e-Filing* sebagai metode pelaporan pajak.
3. Melakukan penelitian empiris untuk mengevaluasi dampak kepercayaan terhadap keinginan wajib pajak dalam memilih *e-Filing* sebagai metode pelaporan pajak.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Studi ini dirancang dengan harapan dapat memberikan manfaat yang mencakup beberapa aspek, diantaranya:

### 1. Bidang Akuntansi

Dengan dilakukannya penelitian ini, aspirasi utamanya adalah untuk menghasilkan wawasan yang lebih komprehensif terkait dengan penerimaan dan praktik penggunaan *e-filing*. Lebih jauh, diharapkan pula bahwa temuan ini dapat berfungsi sebagai fondasi yang kokoh untuk penelitian selanjutnya, membuka jalan bagi eksplorasi dan pengembangan yang lebih luas mengenai aspek-aspek terkait penggunaan *e-filing*. Tujuan ini mencakup peningkatan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan individu atau entitas dalam mengadopsi *e-filing*,

serta implikasi sosial dan ekonomi dari penggunaannya, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang berarti untuk peningkatan kebijakan dan praktik di masa mendatang.

## 2. Direktorat Jenderal Pajak

Studi ini dirancang dengan tujuan utama untuk menghasilkan dan menyajikan data serta analisis yang relevan, akurat, dan dapat diandalkan kepada Direktorat Jenderal Pajak di Indonesia. Informasi ini dimaksudkan untuk mendukung dan memperkuat upaya pengembangan serta optimalisasi penggunaan sistem *e-filing* di seluruh Indonesia. Melalui penyediaan wawasan mendalam mengenai perilaku, preferensi, dan tantangan yang dihadapi oleh wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, penelitian ini berharap dapat membantu Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan strategi yang lebih efektif. Strategi tersebut dapat mencakup perbaikan infrastruktur teknologi, penyesuaian kebijakan perpajakan, hingga pelaksanaan program edukasi dan promosi yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak. Dengan demikian, diharapkan penggunaan *e-filing* di Indonesia dapat semakin luas, efisien, dan memberikan dampak positif baik bagi pemerintah maupun masyarakat pengguna pajak.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 pengertian pajak

menurut suandy (2011) mendefinisikan pajak sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak dipungut mendapat jasa (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dapat disimpulkan dari kutipan tersebut adalah pajak merupakan kewajiban finansial yang harus dibayarkan oleh warga negara atau badan kepada pemerintah, berdasarkan ketentuan undang-undang yang berlaku. Pajak dibayarkan tanpa adanya balas jasa secara langsung kepada pembayar pajak, digunakan untuk pembiayaan kebutuhan dan pengeluaran umum negara, yang pada akhirnya memberikan manfaat bagi keseluruhan masyarakat dan pembangunan negara.

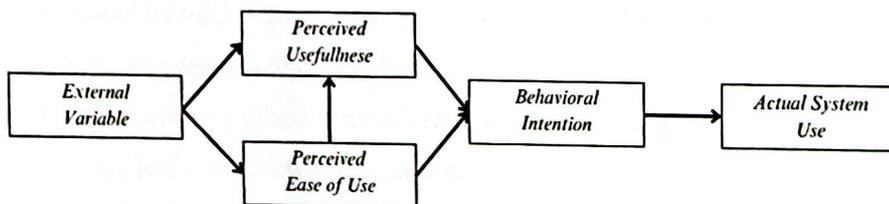
Menurut Prof DR. M.J.H. Smeets mendefinisikan Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual, hal ini dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat kepada pemerintah, sesuai dengan aturan yang berlaku. Pembayaran pajak dilakukan tanpa adanya imbalan langsung bagi pembayar pajak secara individu. Tujuan utama dari pajak adalah untuk mengumpulkan dana yang akan digunakan untuk menutupi berbagai pengeluaran pemerintah dalam menyelenggarakan pembangunan dan pelayanan publik bagi kesejahteraan masyarakat.

### 2.2 Pengertian *Technology Acceptance Model*

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*, TAM) berakar pada Teori Tindakan yang Dipertimbangkan (*Theory of Reasoned Action*, TRA) yang dibangun oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. TRA menyatakan bahwa persepsi dan reaksi pengguna terhadap teknologi informasi (TI) berperan penting dalam menentukan sejauh mana mereka menerima teknologi tersebut. TAM dirancang untuk memahami bagaimana penerimaan teknologi dapat diukur

secara umum dan untuk menguraikan sikap serta perilaku pengguna dalam suatu kelompok (Davis, 1989).

Suyanto dan Kurniawan (2019) menekankan bahwa Model Penerimaan Teknologi (TAM) mengungkapkan bahwa keinginan berperilaku merupakan faktor kunci yang mempengaruhi penggunaan nyata suatu sistem. TAM menguraikan bahwa dua faktor primer yang mendorong keinginan ini adalah manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Menurut Davis (1989), manfaat yang dirasakan didefinisikan sebagai keyakinan individu bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan efisiensi kerjanya, sedangkan kemudahan penggunaan diartikan sebagai keyakinan individu bahwa menggunakan sistem tertentu akan membuat mereka terbebas dari usaha yang berat, baik secara fisik maupun mental. TAM menyatakan bahwa keyakinan individu ini berperan penting dalam membentuk sikap mereka terhadap penggunaan sistem. Lebih lanjut, keinginan individu untuk menggunakan sistem berpengaruh pada sikap mereka terhadap evolusi dan penerimaan teknologi, yang pada gilirannya, mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan teknologi tersebut (Suyanto & Kurniawan, 2019).



Gambar 2.1 Model Technology Acceptance Model (TAM)

TAM dikembangkan untuk meneliti faktor-faktor penentu dalam penggunaan sistem informasi oleh pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh minat untuk menggunakan sistem tersebut, minat penggunaan teknologi (*behavioral intention*) dipengaruhi oleh persepsi tentang kegunaan teknologi (*perceived usefulness*) dan persepsi

tentang kemudahan penggunaan teknologi (*perceived ease of use*). Sikap terhadap minat penggunaan teknologi (*behavioral intention*) mempengaruhi niat perilaku seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut. Sikap yang positif akan meningkatkan niat untuk menggunakan teknologi secara aktual (*Actual system use*).

Rahayu (2016) membahas mengenai pro dan kontra yang ada pada Model Penerimaan Teknologi (TAM), yang meliputi:

Kelebihan dari Model Penerimaan Teknologi (TAM):

1. TAM merupakan model perilaku yang efektif dalam menangani kegagalan pada implementasi sistem teknologi informasi (TI) yang disebabkan oleh kurangnya antusiasme pengguna.
2. Model ini didasarkan pada teori yang kuat dan mapan.
3. Berbagai studi telah membuktikan keandalan TAM, dengan mayoritas menunjukkan efektivitasnya sebagai model yang tepat.
4. TAM dikenal karena kehati-hatiannya, yakni kemampuannya untuk menyajikan validitas dan kesederhanaan.

Kekurangan dari Model Penerimaan Teknologi (TAM):

1. TAM tidak dirancang untuk mengatur atau mengendalikan perilaku pengguna.
2. Kebanyakan penelitian yang menggunakan TAM terbatas hanya pada satu jenis sistem TI, sehingga cakupannya terbatas.
3. Model ini tidak menyediakan gambaran yang lengkap tentang interaksi antar variabel yang ada di dalamnya.
4. Informasi yang dihasilkan oleh TAM cenderung bersifat general tentang keinginan dan perilaku pengguna dalam mengadopsi TI.
5. Faktor budaya atau perbedaan kultural tidak terakomodasi dalam TAM, padahal ini bisa berpengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi.

### 2.3 E-Filing

*E-filing* merupakan metode pengajuan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk elektronik yang dilaksanakan secara daring dan langsung melalui internet, bisa diakses melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak ([pajak.go.id](http://pajak.go.id)) atau melalui Penyedia Jasa Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). Proses *e-filing* telah diintegrasikan ke dalam platform DJP Online

(djponline.pajak.go.id) yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Untuk mengirimkan laporan SPT jenis lain, layanan *e-filing* pada DJP Online menawarkan kemudahan melalui fitur Loader e-SPT, dimana SPT yang dibuat menggunakan aplikasi e-SPT bisa dikirimkan secara online tanpa perlu mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Suandy, 2016).

Upaya modernisasi sistem perpajakan oleh Direktur Jenderal Pajak (DJP) termasuk penggunaan *e-filing*, diatur dalam berbagai regulasi. Aturan ini dimulai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/pj/2004, yang memperbolehkan pengiriman Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui elektronik dengan bantuan *Application Service Provider* (ASP) yang resmi. Keputusan ini ditegaskan kembali dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-05/pj/2005, yang menetapkan prosedur untuk pelaporan SPT secara elektronik atau *e-filing* melalui ASP yang ditunjuk. Lebih lanjut, regulasi telah diperbarui dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak No 47/PJ/2008 yang menyediakan pedoman terkini mengenai pengiriman SPT dan notifikasi perpanjangan SPT secara elektronik melalui penyedia jasa ASP.

Wajib pajak menikmati berbagai kelebihan dari penggunaan fitur *e-Filing*, yang utamanya adalah kemudahan dalam pelaporan SPT Tahunan yang dapat dilaksanakan di mana saja dan kapan saja. Fitur ini bahkan dapat diakses melalui smartphone berbasis Android, memudahkan proses pelaporan secara signifikan. Selain itu, proses pelaporan menjadi sangat mudah dan cepat karena pengisian SPT dapat dilakukan langsung pada aplikasi *e-Filing*, yang juga dilengkapi dengan petunjuk teknis pengisian. Dengan demikian, Wajib Pajak hanya perlu mengikuti langkah-langkah yang disediakan oleh fitur *e-Filing* tersebut.

fitur *e-Filing* juga mempunyai beberapa kelemahan, seperti kebutuhan akan koneksi internet yang cepat dan stabil. Banyak Wajib Pajak menghadapi kendala eror selama mengisi SPT melalui fitur *e-Filing*, disebabkan oleh koneksi internet yang tidak memadai. Selain itu, dalam penggunaan fitur *e-Filing*, pengisian formulir harus diselesaikan sekaligus dalam satu sesi pengunggahan. Jika proses tidak selesai, maka Wajib Pajak diwajibkan untuk memulai pengisian formulir SPT dari awal lagi. Oleh karena itu, sangat penting bagi Wajib Pajak untuk

memastikan bahwa semua data yang diperlukan sudah siap dan memiliki akses ke koneksi internet yang handal sebelum memulai pelaporan SPT ([enforcea.id](http://enforcea.id)).

#### 2.4 Penggunaan *E-filing*

Dalam Bahasa Indonesia, kata "penggunaan" memiliki makna yang serupa dengan "menggunakan", sebagaimana tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Kedua istilah tersebut mengacu pada proses mengambil manfaat dari sesuatu.

Keinginan untuk menggunakan *e-filing* di masa sekarang merupakan hal yang tepat ditengah transformasi digital yang begitu cepat. Masyarakat diharuskan mengikuti perkembangan yang dilakukan oleh pemerintah untuk percepatan pembangunan. Tidak perlu mengantri untuk melaporkan SPT pendapatan tahunan secara *offline* dan hal tersebut dapat menghemat waktu untuk melakukan aktifitas yang lain sebagai masyarakat.

Banyak instansi memilih untuk mengadopsi layanan online karena dua alasan utama. Pertama, layanan online menawarkan penghematan biaya yang signifikan dibandingkan dengan operasi manual. Kedua, dengan mengadopsi sistem online, instansi dapat mengurangi jumlah cabang dan tenaga kerja, memungkinkan penggunaan layanan mandiri oleh pelanggan. Sebagai contoh, Direktorat Jenderal Pajak menyediakan layanan *e-filing* untuk memfasilitasi penyampaian laporan pajak secara online dan waktu nyata. Untuk meningkatkan keinginan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, sistem ini harus dirancang untuk mudah dipahami, memberikan nilai tambah, dan nyaman saat digunakan. Dengan demikian, *e-filing* diharapkan menjadi lebih menarik dan bermanfaat bagi wajib pajak (Ananda, 2023).

#### 2.5 Persepsi kemudahan

Davis (1989) menjelaskan persepsi kemudahan sebagai kepercayaan individu terhadap kemudahan penggunaan teknologi informasi, yang tidak membutuhkan upaya signifikan dari penggunanya. Dari pernyataan tersebut persepsi tentang seberapa mudah teknologi informasi dapat digunakan sangat mempengaruhi penerimaan dan penggunaannya, menurut pandangan Davis. Dalam konteks ini, kemudahan penggunaan tidak hanya terbatas pada kesederhanaan dalam mempelajari dan mengoperasikan suatu sistem, tetapi juga

mencakup kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas. Penggunaan sistem tertentu dapat meningkatkan efisiensi kerja seseorang, membuat tugas menjadi lebih mudah dibandingkan dengan penyelesaian secara manual (Gowinda, 2010). dapat disimpulkan konsep kemudahan penggunaan memiliki arti yang luas dan multifaset. Pertama, ia menekankan pada aspek pembelajaran dan operasional sistem, yakni seberapa intuitif dan mudah dipahami sistem bagi penggunanya. Ini mencakup segala sesuatu mulai dari antarmuka pengguna yang ramah hingga dukungan dokumentasi yang memadai, yang bersama-sama meminimalisir kurva belajar dan mempercepat adopsi. Kedua, konsep ini merujuk pada efisiensi yang diperoleh melalui penggunaan sistem dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Sistem yang dirancang dengan baik tidak hanya mempermudah proses kerja tetapi juga secara signifikan mengurangi waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut dibandingkan dengan metode manual. Dengan demikian, kemudahan penggunaan bukan hanya tentang interaksi awal dengan teknologi, tetapi juga tentang dampak jangka panjangnya terhadap produktivitas dan efektivitas kerja. Hal ini menunjukkan pentingnya desain sistem yang mempertimbangkan pengalaman pengguna secara holistik, memfasilitasi transisi dari metode tradisional ke digital, dan mendukung peningkatan kinerja secara keseluruhan.

## **2.6 Persepsi Kegunaan**

Davis (1989) mengemukakan bahwa persepsi tentang kegunaan merujuk pada seberapa kuat seseorang yakin bahwa menggunakan sistem tertentu akan berkontribusi pada peningkatan kinerjanya. Dapat disimpulkan keyakinan individu terhadap manfaat yang ditawarkan oleh penggunaan sistem dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja mereka sangat penting, menurut Davis. Ini menegaskan pentingnya persepsi positif terhadap teknologi sebagai faktor yang mendorong adopsi dan penggunaan sistem tersebut. Chin dan Todd (1995) memberikan beberapa dimensi tentang pemanfaatan teknologi. Menurut Chin dan Todd (1995) kemanfaatan dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan kemanfaatan dengan estimasi dua faktor (kemanfaatan dan efektifitas). Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi :

1. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
2. Bermanfaat (*usefull*)
3. Menambah produktifitas (*increase productivity*)
4. Mempertinggi efektifitas (*enhance effectiveness*)
5. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)

analisis ini, dapat disimpulkan bahwa konsep pemanfaatan teknologi menurut Chin dan Todd menggarisbawahi pentingnya teknologi dalam memfasilitasi proses kerja, meningkatkan efisiensi, dan memajukan kinerja secara keseluruhan. Melalui pengkategorian ini, Chin dan Todd menekankan bahwa evaluasi terhadap teknologi tidak hanya sekedar melihat pada peningkatan performa yang langsung terlihat (sebagaimana difokuskan oleh estimasi satu faktor) tetapi juga mempertimbangkan dampak luasnya terhadap efektivitas dan kebermanfaatan dalam konteks yang lebih luas.

## 2.7 Perspektif Kepercayaan

Aryani dan Rosinta, (2011) menguraikan bahwa proses di mana individu membentuk kepercayaan terhadap suatu layanan didasarkan pada cara mereka memahami informasi yang tersedia tentang penyelenggara layanan itu, disebut sebagai persepsi kepercayaan. Dapat disimpulkan bahwa pembentukan kepercayaan seorang individu terhadap sebuah layanan secara signifikan dipengaruhi oleh bagaimana individu tersebut mempersepsikan dan memproses informasi yang mereka miliki tentang penyelenggara layanan tersebut. Ini menekankan pentingnya penyampaian informasi yang akurat dan transparan oleh penyelenggara layanan untuk membangun kepercayaan dengan pengguna atau konsumen mereka. (Chauhan, 2015) berpendapat bahwa persepsi kepercayaan dapat diukur melalui empat indikator yaitu:

1. Dapat dipercaya.
2. Dapat memberi perlindungan.
3. Dapat memberi keamanan.
4. Dapat menepati janji.

Dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur sejauh mana persepsi kepercayaan seseorang terhadap suatu entitas, dapat dilakukan melalui evaluasi empat indikator kunci, yaitu keandalan, kemampuan dalam memberikan perlindungan,

penyediaan keamanan, dan ketepatan dalam menepati janji. Indikator-indikator ini memberikan kerangka kerja yang konkret untuk menilai dan memahami kepercayaan dalam konteks interpersonal atau institusional.

## **2.8 Pelaporan Pajak**

Berdasarkan definisi dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelaporan diartikan sebagai proses atau tindakan dari kegiatan melaporkan.

Pelaporan sebagai sebuah pencatatan yang menyediakan informasi tentang suatu aktivitas tertentu serta hasilnya, yang kemudian disampaikan kepada pihak yang memiliki kewenangan atau yang terkait dengan aktivitas tersebut. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaporan pajak adalah sebuah komponen penting yang harus dilakukan oleh setiap entitas sebagai bagian dari pemenuhan kewajiban perpajakan mereka kepada pemerintah.

## **2.9 Hubungan Antar Variabel**

### **2.9.1 Persepsi Kegunaan Dengan Minat Penggunaan *E-filing***

Dalam kajian tentang interaksi antar variabel, persepsi kegunaan merupakan konsep yang didefinisikan sebagai derajat keyakinan individu mengenai sejauh mana penggunaan teknologi tertentu bisa membawa manfaat bagi dirinya. Persepsi ini tidak hanya sebatas pada kepercayaan semata, tetapi juga mencakup pengakuan akan nilai tambah yang diperoleh dari penggunaan teknologi tersebut. Dalam konteks penggunaan sistem *e-filing*, terdapat bukti yang menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi kegunaan dan penggunaannya memiliki korelasi yang lebih signifikan dibandingkan dengan variabel atau konstruk lainnya dalam penelitian terkait. Kekuatan hubungan ini mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan memegang peranan penting dalam mendorong individu untuk mengadopsi dan secara konsisten menggunakan *e-filing*. Selain itu, efek dari persepsi kegunaan ini terhadap minat perilaku pengguna menunjukkan pengaruh yang signifikan, artinya semakin positif persepsi kegunaan suatu teknologi, semakin tinggi pula kecenderungan individu untuk berperilaku sesuai dengan minat yang ditunjukkan terhadap teknologi tersebut. Hal ini menggarisbawahi pentingnya pemahaman mendalam tentang bagaimana individu mempersepsikan kegunaan teknologi, karena hal ini secara langsung berdampak pada keputusan

mereka untuk mengadopsi dan terus menggunakan teknologi tersebut dalam jangka panjang.

### 2.9.2 Persepsi Kemudahan Dengan Minat Penggunaan *E-filing*

Dalam analisis variabel yang saling berinteraksi dalam konteks teknologi informasi, salah satu aspek penting yang sering kali menjadi fokus adalah persepsi terhadap kemudahan penggunaan sistem, seperti dalam kasus *e-filing*. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini tidak hanya berhubungan dengan seberapa sederhana sistem dapat dipelajari dan dioperasikan oleh pengguna, tetapi juga mencakup aspek keseluruhan dari pengalaman pengguna yang mencerminkan kualitas sistem. Sebuah teknologi dianggap berkualitas tinggi dan efektif ketika dirancang sedemikian rupa sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses, memahami, dan menggunakan fitur-fiturnya tanpa hambatan yang berarti, dengan tujuan utama adalah menciptakan kepuasan bagi pengguna.

Lebih lanjut, konsep kemudahan penggunaan *e-filing* tidak hanya terbatas pada kemudahan dalam aspek teknis semata, seperti antarmuka pengguna yang intuitif atau instruksi yang mudah diikuti, tetapi juga mencakup kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara efisien melalui sistem tersebut. Dalam era digital saat ini, kemudahan penggunaan sebuah sistem teknologi seperti *e-filing* menjadi sangat krusial, sebab hal ini dapat menentukan seberapa efektif individu dan organisasi dalam melakukan tugas-tugas terkait dengan pengelolaan dokumen dan pelaporan secara online, dibandingkan dengan metode tradisional yang dilakukan secara manual.

Selain itu, kemudahan penggunaan sebuah sistem juga memiliki dampak signifikan terhadap pengadopsian teknologi tersebut oleh pengguna. Semakin mudah sebuah sistem dipelajari dan digunakan, semakin tinggi kemungkinan sistem tersebut akan diterima dan digunakan secara luas. Hal ini karena, dalam konteks *e-filing*, kemudahan dalam mengoperasikan sistem dapat mengurangi beban kerja dan mempercepat proses kerja, sehingga meningkatkan efisiensi dan produktivitas pengguna. Dengan demikian, dalam merancang dan mengembangkan sistem *e-filing*, penting bagi pengembang untuk memperhatikan aspek kemudahan penggunaan sebagai salah satu faktor utama yang akan

berkontribusi terhadap keberhasilan penerapan sistem tersebut dalam skala yang lebih luas.

### **2.9.3 Persepsi Kepercayaan Dengan Minat Penggunaan *E-filing***

Persepsi kepercayaan memiliki peran kritis dalam meningkatkan penggunaan sistem *e-filing*. Persepsi kepercayaan terhadap *e-filing*, dalam konteks ini, berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa sistem tersebut aman, dapat diandalkan, dan mampu melindungi privasi serta integritas data mereka.

Salah satu komponen utama yang mempengaruhi persepsi kepercayaan pengguna terhadap *e-filing* adalah keyakinan mereka terhadap keamanan sistem dan kemampuan sistem dalam melindungi privasi data pribadi dan keuangan mereka. Jika pengguna percaya bahwa sistem *e-filing* dilengkapi dengan protokol keamanan yang kuat, mereka akan lebih cenderung menggunakannya.

Hubungan antara persepsi kepercayaan dan penggunaan *e-filing* bersifat sinergis, kepercayaan yang tinggi terhadap sistem mendorong penggunaan lebih lanjut, sementara penggunaan yang sukses dan aman dapat semakin memperkuat persepsi kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, meningkatkan kepercayaan pengguna melalui aspek-aspek seperti keamanan, keandalan, kemudahan penggunaan, dan dukungan pelanggan adalah kunci untuk mendorong adopsi dan penggunaan sistem *e-filing* secara lebih luas.

### **2.9.4 Minat Penggunaan *E-filing* Dengan *Actual System Use***

Menurut penelitian yang dilakukan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), terdapat korelasi positif dan signifikan antara Minat Penggunaan *E-filing* dengan *Actual System Use*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi minat seseorang untuk menggunakan *e-filing*, semakin tinggi pula kemungkinan mereka untuk benar-benar menggunakannya.

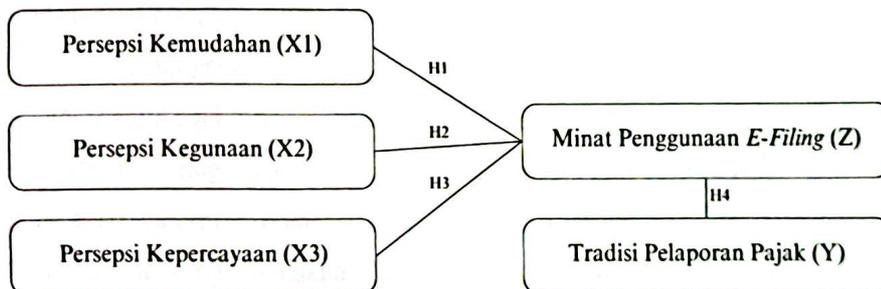
## **2.10 Kerangka Pemikiran**

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa kerangka berpikir adalah suatu model konseptual yang menjelaskan hubungan antara teori dan berbagai faktor yang dianggap relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Penelitian oleh Davis pada tahun 1989 menunjukkan bahwa persepsi mengenai kegunaan memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap penggunaan dibandingkan dengan faktor

atau konstruk lainnya. Ini mengindikasikan bahwa individu akan cenderung menggunakan atau menghindari penggunaan sebuah aplikasi tergantung pada keyakinan mereka tentang seberapa besar aplikasi tersebut dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan mereka.

Penelitian yang dijalankan oleh Wiyono pada tahun 2008, yang melibatkan wajib pajak di Indonesia yang telah mencoba atau menggunakan sistem *e-filing*, menghasilkan temuan bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi kegunaan dari teknologi tersebut. Faktor kemudahan bagi pengguna berperan penting dalam meningkatkan kecenderungan mereka untuk menggunakan sistem *e-filing*. Apabila pengguna merasa bahwa sistem *e-filing* dirancang dengan mudah untuk digunakan, maka hal ini akan mendorong pencapaian penggunaan sistem secara efektif.

Mengacu pada ulasan yang telah disampaikan, kerangka konseptual dalam penelitian ini mengilustrasikan keterkaitan antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan pengaplikasian sistem *e-filing*, sebagaimana ditunjukkan dalam gambar berikut.



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

### 2.11 Pengembangan Hipotesis Penilaian

Berdasarkan rumusan masalah hingga kerangka pemikiran maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

#### a. Persepsi Kemudahan

Persepsi terhadap kemudahan penggunaan *e-filing*, yang merupakan sebuah teknologi, diartikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa sistem teknologi

tersebut dapat dimengerti dan dioperasikan dengan sederhana, serta dianggap berkualitas bila dirancang sedemikian rupa untuk meningkatkan kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakannya. Dalam konteks ini, Gowinda (2010), menekankan bahwa kemudahan penggunaan *e-filing* tidak hanya berkaitan dengan mudahnya mempelajari dan mengoperasikan sistem, tetapi juga termasuk kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas. Penerapan sistem ini diharapkan dapat memfasilitasi pekerjaan secara online (melalui komputer) menjadi lebih efisien dibandingkan dengan metode manual. Sementara itu, penelitian oleh Wiyono (2008) yang melibatkan wajib pajak di Indonesia yang telah mencoba atau menggunakan *e-filing* menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi kegunaan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa apabila pengguna menilai sistem *e-filing* sebagai mudah untuk digunakan, maka pencapaian penggunaan sistem tersebut dapat terwujud.

Maka Hipotesis yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah :

Ha1 : Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak.

Ho1 : Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak

b. Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan diartikan sebagai tingkat keyakinan terhadap manfaat yang akan diperoleh oleh setiap individu dari penggunaan teknologi tertentu. Dalam kajian yang dilakukan oleh Davis pada tahun 1989, dikemukakan bahwa korelasi antara persepsi kegunaan dan penggunaan suatu teknologi secara nyata lebih dominan dibandingkan dengan faktor lainnya. Ini juga memiliki dampak yang signifikan terhadap keinginan atau minat untuk bertindak atau berperilaku tertentu.

Maka Hipotesis yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah :

Ha2 : Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak.

Ho2 : Persepsi Kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak

### c. Persepsi Kepercayaan

Persepsi kepercayaan merujuk pada keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu objek, individu, atau sistem berdasarkan pengalaman, informasi, dan interaksi sebelumnya. Dalam konteks teknologi dan sistem informasi, persepsi kepercayaan sangat penting karena mempengaruhi bagaimana seseorang menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Dalam model penerimaan teknologi (TAM), persepsi kepercayaan seringkali terkait erat dengan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Jika pengguna percaya bahwa teknologi tersebut berguna dan mudah digunakan, serta memiliki kepercayaan bahwa teknologi tersebut aman dan dapat diandalkan, maka kemungkinan besar mereka akan menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

Maka Hipotesis yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah :

Ha3 : Persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak.

Ho3 : Persepsi Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak.

### d. Minat Penggunaan *E-filing*

Minat penggunaan *e-filing* akan menjadi jembatan terhadap ketiga persepsi dengan *actual system use* dalam model penerimaan teknologi (TAM) minat penggunaan *e-filing* bisa disamakan dengan *behavioral attention*.

Maka Hipotesis yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah :

Ha4 : Minat penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap *actual system use*.

Ho4 : Minat penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap *actual system use*.

## 2.12 Penelitian Terdahulu

Untuk meningkatkan keandalan dari hasil penelitian ini, sangat krusial untuk mempertimbangkan studi-studi sebelumnya yang berkaitan. Dengan demikian, seksyen ini bertujuan untuk menyajikan rangkuman dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Rangkuman tersebut akan disusun dalam bentuk tabel yang menyediakan informasi tentang peneliti, variabel yang

diteliti, sampel yang digunakan, metode analisis, serta temuan dari masing-masing penelitian tersebut.

Tabel 2.1 Penelitian yang relevan

No	Nama	Tahun	Judul Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Linda , Andreas, & Aristha	2018	Analisis Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Minat Perilaku Pengguna <i>E-Filing</i> .	Regresi Linear Berganda	Temuan Dari Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Seluruh Variabel Independen Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Minat Wajib Pajak Untuk Menggunakan Sistem <i>E-Filing</i> .
2	Saefudin & Jayanto	2019	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Kesiapan Teknologi Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kemudahan Penggunaan

					<i>E-Filing</i> . Faktor Keamanan, Kerahasiaan, Kerumitan, Dan Sosial Tidak Berdampak Pada Kemudahan Penggunaan <i>E-Filing</i> , Terutama Karena Adanya Kesulitan Penggunaan Dan Kurangnya Sosialisasi Sistem.
3	Solikhah & Kusumaningtyas	2017	Wajib Pajak Pada <i>E-Filing</i> Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kediri.	Regresi Linear Berganda	Temuan Penelitian Tersebut Mengindikasikan Bahwa Kualitas Sistem Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Tingkat Kepatuhan Dalam Pelaporan Spt Tahunan.
4	Ananda	2023	Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> ,	Regresi Linear Berganda	Temuan Menunjukkan Bahwa <i>Perceived Ease Of Use</i> Dan <i>Perceived Risk</i> Tidak

			<i>Perceived Risk, Dan Trust Terhadap Minat Untuk Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak.</i>		Memiliki Pengaruh Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan <i>E-Filing</i> Sebagai Sarana Pelaporan Pajak. Terdapat Pengaruh Positif Dari <i>Perceived Usefulness</i> Dan <i>Trust</i> Terhadap Minat Wajib Pajak Dalam Memanfaatkan <i>E-Filing</i> Untuk Pelaporan Pajak.
5	Listiani	2017	Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Kemudahan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak.	Regresi Linear Berganda	Persepsi Kegunaan Dan Kemudahan Berpengaruh Kepada Penggunaan <i>E-Filing</i> .
6	Agung & Tanamal	2021	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan,	Regresi Linear Berganda	Hasil Dari Seluruh Variabel Independen Secara Serentak Mempengaruhi Minat Penggunaan <i>E-Filing</i> .

			Kualitas Sistem, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop) Dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> .		
7	Juniarto	2024	Pengaruh <i>Technology Acceptance Model</i> (Tam) Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Filing</i> Dalam Pelaporan Spt Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi.	Regresi Linear	Hipotesis Menunjukkan Bahwa Persepsi Kemudahan Dan Kegunaan, Serta Sikap Pengguna, Secara Signifikan Mempengaruhi Minat Penggunaan <i>E-Filing</i> . Pemahaman Internet Tidak Memoderasi Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat, Tapi Memperkuat Efek Persepsi Kegunaan Dan Memerlemah Efek Sikap Pengguna Terhadap Minat

					Penggunaan <i>E-Filing</i> .
8	Alfiah	2021	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan, Serta Persepsi Kesiapan Terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> Di Kpp Pratama Bangkalan	Regresi Linear Berganda	Persepsi Kegunaan, dan Kemudahan berdampak positif, sedangkan keamanan dan kerahasiaan serta persepsi kesiapan hasilnya tertolak. Atas pengaruh untuk minat perilaku wajib pajak orang pribadi.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian

Penelitian ini berlangsung pada 13 Maret 2024 dan berakhir pada 30 Juli 2024. Lokasi yang dijadikan sebagai area studi dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang.

### 3.2 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, yang mengacu pada pendekatan positivistik. Metode ini digunakan untuk meneliti sebuah populasi atau sampel spesifik, menggunakan instrumen tertentu dalam pengumpulan data, dan melakukan analisis data secara kuantitatif atau statistik. Tujuan utama dari penggunaan metode kuantitatif dalam penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019). Khususnya, penelitian ini berfokus pada pengujian pengaruh dari persepsi kemudahan, persepsi kegunaan & persepsi kepercayaan terhadap penggunaan sistem *e-filing*.

### 3.3 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian, sebagaimana dijelaskan oleh Anshori dan Iswati (2009), mencakup segala sesuatu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diobservasi dengan tujuan memperoleh informasi tentang subjek yang diteliti serta untuk menarik kesimpulan. Penelitian ini melibatkan tiga jenis variabel: variabel independen (bebas), variabel intervening (perantara) dan variabel dependen (bergantung).

#### 3.3.1 Variabel Bebas (Independen)

Menurut Anshori dan Iswati (2009), variabel independen (bebas) didefinisikan sebagai variabel yang dalam suatu hubungan antar variabel, mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel lain, sehingga variabel tersebut disebut sebagai variabel penyebab. Variabel independen dalam penelitian ini ada 3 yaitu :

1. Persepsi Kemudahan (X1)
2. Persepsi Kegunaan (X2)

### 3. Persepsi kepercayaan (X3)

#### 3.3.2 Variabel Perantara (Intervening)

Variabel perantara adalah variabel yang secara teori dapat mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, namun tidak dapat diamati dan diukur secara langsung. Variabel mediasi bertindak sebagai perantara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen mempengaruhi perubahan pada variabel dependen secara tidak langsung (Sugiyono, 2017). Dengan memasukkan variabel intervening, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang hubungan antar variabel dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan tersebut. Dalam penelitian ini, variabel mediasi yang digunakan adalah minat penggunaan *e-filing* (Z).

#### 3.3.3 Variabel Bergantung (Dependen)

Anshori dan Iswati (2009) mendefinisikan variabel bergantung sebagai variabel yang mengalami perubahan atau dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah *actual system use* (Y).

#### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini menjelaskan proses pengukuran atau perhitungan setiap variabel, yang didasarkan pada teori atau studi-studi yang telah ada sebelumnya (Ananda, 2023). Tabel yang disertakan di bawah ini menampilkan variabel-variabel yang diteliti beserta indikator-indikatornya, yang nantinya akan digunakan sebagai fondasi dalam pembuatan kuesioner.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Pengertian	Indikator	Skala
1	Minat Menggunakan <i>e-filing</i> (Z)	"menggunakan" umumnya merujuk pada tindakan memanfaatkan sesuatu untuk tujuan atau fungsi tertentu. Dapat disimpulkan menggunakan <i>e-filing</i> merupakan tindakan memanfaatkan dengan tujuan pelaporan pajak.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minat untuk menggunakan.</li> <li>2. Upaya berkelanjutan menggunakan untuk pelaporan pajak.</li> <li>3. Keberlanjutan penggunaan di masa depan.</li> </ol>	Skala <i>Likert</i> 1-4
2	<i>actual system use</i>	Actual system usage diartikan sebagai bentuk respon psikomotor eksternal yang diukur oleh seseorang dengan penggunaan nyata (Davis, 1989).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggunaan secara efisien</li> <li>2. Penggunaan secara fleksibel</li> <li>3. Kemudahan dalam pembayaran pajak</li> <li>4. Kepuasan penggunaan <i>e-filing</i></li> </ol>	Skala <i>Likert</i> 1-4

3	Persepsi kemudahan (X1)	Persepsi kemudahan mengacu pada keyakinan seseorang tentang betapa mudahnya menggunakan sistem <i>e-filing</i> tanpa memerlukan usaha yang berlebihan (Davis, 1989).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah dipahami.</li> <li>2. Metode <i>e-filing</i> sederhana untuk digunakan.</li> <li>3. Mudah diisi dan diubah.</li> <li>4. Instruksinya mudah diikuti.</li> <li>5. <i>E-filing</i> terang dan mudah dipahami. (Ananda, 2023)</li> </ol>	Skala Likert 1-4
4	Persepsi kegunaan (X2)	Persepsi kegunaan menunjuk pada keyakinan individu bahwa menggunakan sistem <i>e-filing</i> akan memberi manfaat dalam meningkatkan efektivitas kerjanya (Davis, 1989).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian <i>e-filing</i>.</li> <li>2. Meningkatkan performa pelaporan pajak.</li> <li>3. Meningkatkan efektivitas pelaporan pajak.</li> </ol>	Skala Likert 1-4

5	Persepsi kepercayaan (X3)	Dalam kamus besar bahasa Indonesia disebutkan percaya merupakan yakin benar atau memastikan akan kemampuan atau kelebihan seseorang atau sesuatu. dapat disimpulkan setiap individu bisa merasa yakin untuk menggunakan <i>e-filing</i> karena percaya bahwa pemerintah mampu menjaga data pribadi milik wajib pajak di dalam aplikasi <i>e-filing</i> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>E-filing</i> Dapat dipercaya.</li> <li>2. <i>E-filing</i> Dapat memberi perlindungan data pribadi.</li> <li>3. <i>E-filing</i> Dapat memberi keamanan dari kejahatan <i>cyber</i>.</li> </ol>	Skala Likert 1-4
---	---------------------------	--	--	---------------------

### 3.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel diukur menggunakan skala interval yang berbentuk skala *likert*. (Anshori dan Iswati, 2009) menjelaskan bahwa skala interval merupakan suatu metode pengukuran di mana angka yang diberikan terhadap suatu objek memiliki karakteristik ordinal serta jarak yang konsisten antar nilai. Skala *likert*, menurut Anshori dan Iswati, efektif untuk menilai sikap, opini, dan persepsi individu atau kelompok terhadap berbagai isu sosial. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui survei yang dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menerapkan skala *likert* yang dimodifikasi dengan empat tingkat penilaian, menggunakan metode pengukuran seperti yang dijelaskan di bawah ini:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu-ragu

4 = Setuju

### 3.6 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer ini diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai pengguna sistem *e-filing* di KPP Pratama Bontang.

### 3.7 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merujuk pada Jumlah warga kota Bontang, sebagaimana dijelaskan oleh Anshori dan Iswati (2009) sebagai sekelompok individu atau entitas yang memiliki karakteristik tertentu. Menurut Anshori dan Iswati (2009), sampel adalah subkelompok dari populasi yang mencerminkan jumlah dan karakteristik keseluruhan populasi tersebut. Untuk penelitian ini, sampel dipilih dari kalangan Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* untuk mengajukan SPT Tahunan. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *Probability Sampling*, yang menurut Anshori dan Iswati, (2009), merupakan metode sampling yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap elemen populasi untuk terpilih sebagai sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%, seperti yang digunakan dalam penelitian ini:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Sampel

N: Populasi

e : Tingkat toleransi kesalahan

### 3.8 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan menggunakan metode observasi, di mana kuesioner diaplikasikan sebagai instrumen utama. Teknik kuesioner dipilih untuk menghimpun informasi dari responden mengenai persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan, kegunaan, dan tingkat kepercayaan pada sistem *e-filing*. Observasi melalui penggunaan kuesioner ini bertujuan untuk secara efektif mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian.

### 3.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah menggunakan model regresi linear berganda. Model analisis regresi ini dimanfaatkan untuk mengeksplorasi hubungan sebab akibat atau hubungan fungsional antara variabel dependen dan variabel independen (Anshori dan Iswati, 2009).

#### 3.9.1 Statistik Deskriptif

Menurut Anshori dan Iswati (2009), statistik deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dengan cara mendeskripsikan data tersebut dan membuat kesimpulan yang dijadikan informasi. Dalam statistik deskriptif, kesimpulan yang dibuat tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi atau diterapkan secara umum.

#### 3.9.2 Uji Kualitas Data

Dalam penelitian, penting untuk melakukan uji kualitas data untuk memastikan kualitas data yang sedang diteliti. Terdapat dua konsep utama dalam mengukur kualitas data dalam penelitian, yaitu: reliabilitas dan validitas.

##### 3.9.2.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat diandalkan untuk digunakan berulang kali dalam mengukur objek penelitian yang sama, dan mampu menghasilkan data yang konsisten (Anshori dan Iswati, 2009). Nilai statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) digunakan untuk menentukan tingkat keandalan suatu variabel. Jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 70\%$ , maka variabel tersebut dianggap reliabel atau handal. *Composite Reliability* (CR) juga harus melebihi 0.7, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki konsistensi internal yang tinggi. (Chinn & Dibbern, 2018).

##### 3.9.2.2 Uji Validitas

Untuk suatu instrumen pengukuran dinyatakan valid, harus memenuhi beberapa standar minimal yang ketat. *Average Variance Extracted* (AVE) harus melebihi 0.5, yang menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians konstruk dapat dijelaskan oleh item-item dalam instrumen. Selain itu, *Composite Reliability* (CR) harus lebih dari 0.7, menunjukkan tingkat konsistensi internal yang tinggi. (Chinn & Dibbern, 2010)

### 3.9.3 Uji Multikolinearitas

Evaluasi terhadap multikolinearitas dalam model Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) merupakan langkah penting untuk memastikan keakuratan estimasi parameter. Menurut Hair et al. (2011), multikolinearitas diidentifikasi menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai VIF harus berada dibawah 5 untuk mengindikasikan tidak adanya multikolinearitas yang signifikan. (Hair et al, 2011)

### 3.9.4 Inner Model

inner model atau structural model dalam analisis jalur (*path analysis*) dan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* merujuk pada bagian model yang menggambarkan hubungan antara konstruk laten (*latent constructs*). (Hair et al, 2011)

#### 3.9.4.1 Path Coefficients

koefisien jalur (*path coefficients*) merupakan parameter esensial dalam analisis jalur (*path analysis*) dan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Koefisien ini menggambarkan kekuatan dan arah hubungan antara konstruk laten dalam model struktural. Dalam konteks penelitian ini, koefisien jalur digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh satu variabel laten terhadap variabel laten lainnya. Nilai koefisien jalur diinterpretasikan mirip dengan koefisien regresi dalam analisis regresi linier, di mana nilai positif menunjukkan hubungan positif, dan nilai negatif menunjukkan hubungan negatif antara konstruk. Pengujian signifikansi dari koefisien jalur dilakukan melalui metode *bootstrapping* untuk memastikan bahwa hubungan yang diidentifikasi bukan hasil dari kebetulan statistik. Koefisien jalur memberikan wawasan mendalam mengenai dinamika dan interaksi antara variabel-variabel dalam model, yang pada akhirnya membantu dalam mengevaluasi validitas teoritis dari hipotesis yang diajukan (Hair et al., 2011).

#### 3.9.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah ukuran penting dalam *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* yang menunjukkan proporsi variabilitas dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 dan 1, dengan nilai yang lebih

tinggi menunjukkan kemampuan prediktif yang lebih baik dari model. (Hair et al, 2011) mengklasifikasikan nilai  $R^2$  menjadi tiga kategori: 0,75 (substansial), 0,50 (moderat), dan 0,25 (lemah). Dalam penelitian ini, nilai  $R^2$  akan digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik variabel independen menjelaskan variabel dependen dalam model struktural. Interpretasi nilai  $R^2$  yang hati-hati membantu dalam menilai kualitas dan kecukupan model yang diusulkan, serta dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kemampuan prediktif model. Dengan demikian,  $R^2$  memberikan wawasan penting mengenai validitas dan kekuatan model yang dibangun berdasarkan analisis PLS-SEM.

#### **3.9.4.3 Uji F (*Effect Size*)**

uji F-Square ( $f^2$ ) digunakan untuk mengukur dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural. Uji  $f^2$  membantu dalam menilai sejauh mana setiap variabel independen berkontribusi terhadap nilai R-Square ( $R^2$ ) dari variabel dependen ketika variabel independen tersebut dikeluarkan dari model. Nilai  $f^2$  dihitung menggunakan perbedaan nilai  $R^2$  yang diperoleh dengan dan tanpa variabel independen tersebut dalam model.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Penelitian

Berdasarkan jumlah wajib pajak orang pribadi di kota Bontang yang mencapai 69.743 jiwa, sampel penelitian ini membutuhkan 100 responden dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{69743}{1+69743(10\%)^2}$$

$$n = 100$$

Peneliti memulai dengan 113 kuesioner sebagai sampel awal, namun ditemukan bahwa 5 responden tidak memenuhi kriteria sampel yang ditetapkan. Untuk mencapai ukuran sampel yang diinginkan sebanyak 100, peneliti kemudian mengurangi 8 kuesioner.

Berikut ini disajikan dan dijelaskan gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bontang.

Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden

	Total	Presentase
<b>Gender</b>		
1. Laki - laki	50	50,00%
2. Perempuan	50	50,00%
	100	100,00%
<b>Usia</b>		
1. <20	0	0,00%
2. 20 - 25 Tahun	27	27,00%
3. 25 - 30 Tahun	39	39,00%
4. 30- 40 Tahun	12	12,00%
5. >40 Tahun	22	22,00%
	100	100,00%
<b>Pekerjaan</b>		
1. Karyawan Swasta	48	48,00%

2. Guru/Pengajar	15	15,00%
3. Wirausaha	29	29,00%
4. Lainnya	8	8,00%
	100	100,00%

## 4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data

### 4.2.1 Uji Instrumen

#### 4.2.1.1 Uji Reliabilitas

Menurut Chinn dan Dibbern (2010), untuk suatu instrumen pengukuran dinyatakan reliabel, harus memenuhi beberapa standar minimal reliabilitas. *Composite Reliability* (CR) harus melebihi 0.7, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki konsistensi internal yang tinggi. Selain itu, *Cronbach's Alpha* juga harus lebih dari 0.7 untuk memastikan bahwa item-item dalam instrumen tersebut secara konsisten mengukur konstruk yang sama.

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Actual System Use</i>	0,797	0,798	Reliabel
<i>Behavioral Intention to use</i>	0,885	0,887	Reliabel
<i>Persepsi Kegunaan</i>	0,921	0,924	Reliabel
<i>Persepsi Kemudahan</i>	0,931	0,932	Reliabel
<i>Persepsi Kepercayaan</i>	0,863	0,876	Reliabel

Dari tabel yang disajikan di atas, terlihat bahwa semua variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7, dan *Composite reliability* juga melebihi 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut dapat diandalkan atau reliabel. Dengan kata lain, setiap pertanyaan dalam kuesioner untuk setiap variabel dapat dianggap konsisten dan dapat dipercaya sebagai sampel.

#### 4.2.1.2 Uji Validitas

untuk suatu instrumen pengukuran dinyatakan valid, harus memenuhi beberapa standar minimal yang ketat. *Average Variance Extracted* (AVE) harus

melebihi 0.5, yang menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians konstruk dapat dijelaskan oleh item-item dalam instrumen. Selain itu, *Composite Reliability* (CR) harus lebih dari 0.7, menunjukkan tingkat konsistensi internal yang tinggi. (Chinn & Dibbern, 2010)

Tabel 4.3 Uji Validitas

<i>Variabel</i>	<i>Pernyataan</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
<i>Actual System Use</i>	ASU1	0,916	0,831
	ASU2	0,907	
<i>Behavioral Intention to use</i>	BIU1	0,828	0,745
	BIU2	0,893	
	BIU3	0,903	
	BIU4	0,825	
<i>Persepsi Kemudahan</i>	POE1	0,879	0,760
	POE2	0,902	
	POE3	0,905	
	POE4	0,907	
	POE5	0,832	
<i>Persepsi Kepercayaan</i>	POT1	0,915	0,784
	POT2	0,887	
	POT3	0,854	
<i>Persepsi Kegunaan</i>	POU1	0,866	0,784
	POU2	0,841	
	POU3	0,862	
	POU4	0,898	
	POU5	0,889	

Berdasarkan hasil analisis, semua data dalam penelitian ini telah memenuhi standar minimal yang ditetapkan untuk uji validitas. Mengacu pada Chinn dan Dibbern (2010), nilai loading faktor setiap item dalam analisis faktor konfirmatori lebih dari 0.6, *Average Variance Extracted* (AVE) melebihi 0.5, dan *Composite Reliability* (CR) di atas 0.7, menunjukkan validitas konstruk yang baik. Dengan

terpenuhinya nilai-nilai minimal ini, instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid.

#### 4.2.2 Uji Multikolinearitas

multikolinearitas diidentifikasi menggunakan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai VIF harus berada di bawah 5 untuk menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang signifikan di antara variabel independen dalam model.

Tabel 4.4 Uji Multikolinearitas

	VIF
<i>Behavioral Intention to use -&gt; Actual System Use</i>	1.000
Persepsi Kegunaan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	2.395
Persepsi Kemudahan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	2.168
Persepsi Kepercayaan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	1.607

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), seluruh nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari variabel independen dalam model penelitian ini berada di bawah ambang batas 5. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang signifikan di antara variabel-variabel tersebut. Dengan nilai VIF yang rendah, kita dapat memastikan bahwa estimasi parameter dalam model ini tidak mengalami bias yang disebabkan oleh multikolinearitas tinggi.

#### 4.2.3 Inner Model

##### 4.2.3.1 Path Coefficients

analisis koefisien jalur (*path coefficients*) menggunakan pendekatan yang diuraikan oleh Hair et al (2011) untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk laten dalam model struktural penelitian ini. Koefisien jalur mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel laten, di mana nilai koefisien positif menunjukkan hubungan positif dan nilai negatif menunjukkan hubungan negatif antara konstruk laten. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur koefisien jalur meliputi nilai t-statistik dan *p-value* dari hasil *bootstrapping* untuk menentukan signifikansi statistik dari koefisien jalur. Nilai t-statistik yang tinggi dan *p-value* yang rendah (biasanya kurang dari 0,05) menunjukkan bahwa koefisien jalur signifikan secara statistik. Selain itu, nilai R-squared ( $R^2$ )

digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik variabel independen menjelaskan variabel dependen dalam model. Analisis ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai dinamika interaksi antar variabel dalam model, memungkinkan evaluasi yang lebih tepat terhadap hipotesis yang diajukan. (Hair et al, 2011)

Tabel 4.5 *Path Values*

	<i>T statistics</i>	<i>P values</i>	Analisis
Behavioral Intention to use -> <i>Actual System Use</i>	2,572	0,010	Diterima
Persepsi Kegunaan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	4,099	0,000	Diterima
Persepsi Kemudahan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	1,645	0,100	Ditolak
Persepsi Kepercayaan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	2,202	0,028	Diterima

Berdasarkan hasil analisis jalur, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara niat perilaku untuk menggunakan sistem dan penggunaan sistem yang sebenarnya (T-statistik = 2,572; *P-value* = 0,010). Persepsi kegunaan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (T-statistik = 4,099; *P-value* = 0,000), menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan, semakin kuat niat pengguna untuk menggunakan sistem tersebut. Selain itu, persepsi kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (T-statistik = 2,202; *P-value* = 0,028), yang berarti bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem meningkatkan niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Namun, persepsi kemudahan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (T-statistik = 1,645; *P-value* = 0,100). Dengan demikian, persepsi kegunaan dan kepercayaan adalah faktor penting yang mempengaruhi Behavioral intention to use, yang kemudian berdampak pada actual system use.

#### 4.2.3.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan kepercayaan mempengaruhi minat dalam menggunakan *e-filing*.

Tabel 4.6 Koefisien Determinasi

	<i>R-square adjusted</i>
<i>Actual System Use</i>	0,108
<i>Behavioral Intention to use</i>	0,566

Berdasarkan tabel koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa variabel Perspektif kemudahan, perspektif kegunaan, dan kepercayaan secara bersama-sama menjelaskan 10,8% variabilitas dalam penggunaan sistem yang sebenarnya (*Actual System Use*) dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,108. Sementara itu, variabel-variabel tersebut menjelaskan 56,6% variabilitas dalam niat perilaku untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention to Use*) dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,566. Ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang moderat dalam menjelaskan niat perilaku pengguna, namun lebih lemah dalam menjelaskan penggunaan sistem yang sebenarnya. Dengan demikian, meskipun variabel-variabel ini cukup efektif dalam mempengaruhi niat pengguna, faktor-faktor tambahan mungkin diperlukan untuk lebih memahami penggunaan sistem yang sebenarnya.

#### 4.2.3.3 Uji F (*Effect Size*)

uji *F-Square* ( $f^2$ ) digunakan untuk menilai dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural, sesuai dengan metodologi yang diuraikan oleh Hair et al.  $f^2$  mengukur seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap perubahan dalam nilai *R-Square* ( $R^2$ ) variabel dependen ketika variabel tersebut dikeluarkan dari model. (Hair et al, 2011) mengklasifikasikan nilai  $f^2$  dengan ukuran efek kecil (0,02), sedang (0,15), dan besar (0,35). Dengan menggunakan uji  $f^2$ , kita dapat mengevaluasi kontribusi relatif dari masing-masing variabel independen, sehingga memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pengaruh signifikan setiap variabel terhadap variabel dependen. Interpretasi nilai  $f^2$  yang tepat membantu dalam

menilai kekuatan hubungan dalam model yang diusulkan, serta mengidentifikasi variabel yang memberikan dampak terbesar terhadap hasil penelitian.

Tabel 4.7 *F Square*

	<b>f-square</b>
<i>Behavioral Intention to use -&gt; Actual System Use</i>	0,133
Persepsi Kegunaan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	0,238
Persepsi Kemudahan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	0,028
Persepsi Kepercayaan -> <i>Behavioral Intention to use</i>	0,064

Berdasarkan tabel uji *f-Square* ( $f^2$ ), dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan memiliki ukuran efek terbesar terhadap niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) dengan nilai  $f^2$  sebesar 0,238, yang menunjukkan ukuran efek sedang. Niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) juga memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap penggunaan sistem yang sebenarnya (*Actual System Use*) dengan nilai  $f^2$  sebesar 0,133, yang menunjukkan ukuran efek kecil hingga sedang. Sementara itu, persepsi kemudahan memberikan ukuran efek kecil terhadap niat perilaku untuk menggunakan ( $f^2 = 0,028$ ), dan persepsi kepercayaan juga memberikan ukuran efek kecil terhadap niat perilaku untuk menggunakan ( $f^2 = 0,064$ ). Ini menunjukkan bahwa meskipun semua variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, persepsi kegunaan memiliki dampak paling signifikan dalam mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan sistem *e-filing*.

#### 4.3 Hasil Uji hipotesis

H<sub>01</sub> : Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak

Analisis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention to Use*), dengan nilai T-statistik sebesar 1,645 dan *P-value* sebesar 0,100. Hipotesis ini ditolak, mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan tidak cukup kuat untuk mempengaruhi niat perilaku secara signifikan dalam konteks penelitian ini. Meskipun persepsi kemudahan mungkin tetap penting, faktor-faktor lain seperti persepsi kegunaan dan kepercayaan tampaknya memiliki peran yang lebih dominan dalam mempengaruhi niat pengguna.

Ha2 : Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak.

Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention to Use*), dengan nilai T-statistik sebesar 4,099 dan *P-value* sebesar 0,000. Hipotesis ini diterima, menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem, semakin kuat niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Hal ini menekankan pentingnya persepsi kegunaan dalam memotivasi pengguna untuk mengadopsi sistem baru, dan memperbaiki persepsi kegunaan dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan adopsi sistem oleh pengguna.

Ha3 : Persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* untuk pelaporan pajak.

Persepsi kepercayaan (*Perceived Trust*) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention to Use*), dengan nilai T-statistik sebesar 2,202 dan *P-value* sebesar 0,028. Hipotesis ini diterima, yang berarti bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem memainkan peran penting dalam menentukan niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sistem cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk menggunakan sistem, menunjukkan bahwa meningkatkan kepercayaan pengguna dapat menjadi strategi kunci dalam mendorong adopsi sistem.

Ha4 : Minat penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap *actual system use*.

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara niat perilaku untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention to Use*) dengan penggunaan sistem yang sebenarnya (*Actual System Use*), dengan nilai T-statistik sebesar 2,572 dan *P-value* sebesar 0,010. Hipotesis ini diterima, yang berarti bahwa semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan sistem, semakin besar kemungkinan mereka akan benar-benar menggunakan sistem tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa niat perilaku adalah prediktor penting dalam menentukan penggunaan sistem yang sebenarnya, dan usaha untuk meningkatkan niat perilaku dapat berdampak positif pada peningkatan penggunaan sistem.

#### 4.4 Rekomendasi

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, berikut adalah rekomendasi yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan *e-filing*.

##### 1. Fokus pada Peningkatan Persepsi Kegunaan (Persepsi kegunaan)

Hasil menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem *e-filing*. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan peningkatan fitur dan fungsi sistem yang dapat memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Misalnya, dengan menyediakan panduan yang mudah dipahami, meningkatkan kecepatan dan efisiensi sistem, serta menyediakan layanan pelanggan yang responsif.

##### 2. Meningkatkan Kepercayaan Pengguna (Persepsi Kepercayaan)

Persepsi kepercayaan juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem. Untuk meningkatkan kepercayaan, perlu dilakukan langkah-langkah seperti memastikan keamanan data pengguna, transparansi dalam proses *e-filing*, serta memberikan sertifikasi atau akreditasi yang diakui untuk sistem tersebut. Selain itu, testimoni dan ulasan positif dari pengguna sebelumnya dapat membantu meningkatkan kepercayaan pengguna baru.

##### 3. Evaluasi dan Penyederhanaan Proses Penggunaan (Persepsi Kemudahan)

Meskipun persepsi kemudahan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku, namun tetap penting untuk memastikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan. Penyederhanaan antarmuka pengguna, pengurangan langkah-langkah yang tidak perlu, dan penyediaan bantuan langsung

atau tutorial interaktif dapat membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan memudahkan mereka dalam menggunakan sistem.

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh minat penggunaan *e-filing* dengan kemudahan, kegunaan & kepercayaan terhadap *Actual System Use* Untuk Pelaporan Pajak untuk minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* sebagai alat pelaporan pajak. Hasil pengujian hipotesis dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Tidak ada pengaruh antara perspektif kemudahan dan minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* sebagai alat pelaporan pajak.
2. Terdapat pengaruh positif antara perspektif kegunaan dan minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* sebagai alat pelaporan pajak.
3. Terdapat pengaruh positif antara perspektif kepercayaan dan minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* sebagai alat pelaporan pajak.
4. Terdapat pengaruh positif antara minat penggunaan *e-filing* dan *actual system use* sebagai alat pelaporan pajak.

### 5.2 Saran

Berdasarkan analisis, pembahasan, kesimpulan, dan keterbatasan dalam penelitian ini, berikut adalah beberapa saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain untuk melakukan pengujian agar bisa melakukan pengujian yang lebih luas dengan variabel tersebut.
2. Memperluas daerah penelitian agar mendapatkan keberagaman dari tiap sampel nya dan membuat lebih akurat.
3. membuat lebih dari satu penelitian pada objek penelitian/ daerah penelitian yang berbeda agar bisa membandingkan perlakuan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* di tiap daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Mufidah & Hasanah (2023). Kupas Tuntas Peran Digitalisasi Perpajakan (89)
- Andika, K. D., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh *Technology Acceptance Model* Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Singaraja). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 10(3).
- Alfisyah, N. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan Sistem *E-Filing*. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2).
- Usman, Rashif. (2024) Ditjen Pajak: Pelaporan SPT Tahunan Masih Jauh dari Target.  
<https://nasional.kontan.co.id/news/ditjen-pajak-pelaporan-spt-tahunan-masih-jauh-dari-target>
- Kontan. (2023). Ditjen Pajak: Pelaporan SPT Tahunan Masih Jauh dari Target.
- Suyanto, S., & Kurniawan, T. A. (2019). Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Penggunaan *Fintech* Pada UMKM Dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1).
- Rahayu, I. S. (2016). Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2).
- Suandy, Erly (2016). *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Samuel, geral. (2022). Analisis Yuridis Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak Masyarakat Indonesia, e-journal fh unmul, 85.
- Enforcea. (2023). Simak Kelebihan dan Kekurangan *e-Filing* dan *e-Form* sebagai Sarana Pelaporan SPT .<https://enforcea.com/insight>
- Chauhan ,Shumedha. (2015).” *Acceptance of mobile by poor citizens of India : Integrating trust into the technology acceptance model*”. *Emerald Insight* Vol. 17 Iss 3 pp. 58- 68 :Institut Gugaon India.

- Anshori, Muslich, dan Sri Iswati (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan Unair (AUP).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Kirana, Gita Gowinda. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing (Kajian Empiris di Wilayah Semarang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Adrianto Sugiarto Wiyono. (2008). "Evaluasi Prilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime." *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.11, No.2, al. 117-132.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). *PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet*. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Chin, W. W., & Dibbern, J. (2010). *An Introduction to a Permutation Based Procedure for Multi-Group PLS Analysis: Results of Test of Differences on Simulated Data and a Cross-Cultural Analysis of the Sourcing of Information System Services Between Germany and the USA*. In V. E. Vinzi, W. W. Chin, J. Henseler, & H. Wang (Eds.), *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, Methods and Applications* (pp. 171-193). Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Chin, W. W., & Todd, P. A. (1995). *On the use, usefulness, and ease of use of structural equation modeling in MIS research: A note of caution*. *MIS Quarterly*, 19(2), 237-246.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2),

- Online Pajak. (2023). Tentang *e-Filing* - *e-Filing* Pajak.go.id.<https://www.online-pajak.com/tentang-efiling/e-filing-pajakgo-id>
- Santiono, L., Daryatno, A. A., & Aristha, J. A. (2018). Analisis Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Minat Perilaku Pengguna *E-Filing*. 266-267.
- Saefudin, S., & Jayanto, P. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-Filing*. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 19(2), 158-169.
- Solikah, M. ., & Kusumaningtyas, D. . (2017). Wajib Pajak Pada *E-Filing* Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Kediri. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1), 73–78.
- Ananda, A. S. (2023). Pengaruh *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Risk*, dan *Trust* Terhadap Minat Untuk Menggunakan *E-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak. 27-66.
- Listiani, K. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* Bagi Wajib Pajak. 62-63.
- Agung, A., & Tanamal, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan *E-Filing*. *Teknika*, 10(2), 128-136.
- Juniarto, H. (2024). Pengaruh *Technology Acceptance Model (Tam)* Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing* Dalam Pelaporan Spt Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 10710–10730.
- Alfiah. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan, Serta Persepsi Kesiapan Terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan *E-Filing* Di Kpp Pratama Bangkalan. 73.

# Lampiran

Lampiran I  
jadwal Penelitian

No	Keterangan	Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	X											
2	Bab 1		X	X	X	X	X	X					
3	Bab 2								X	X	X	X	
4	Bab 3												X
5	Bab 4												
6	Bab 5												

No	Keterangan	Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul												
2	Bab 1												
3	Bab 2												
4	Bab 3	X	X										
5	Bab 4			X	X								
6	Bab 5				X								

Lampiran 2  
Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN**

Assalamualaikum wr.wb

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir D4. Saya Khaidir Ali mahasiswa program studi Akuntansi Perpajakan Politeknik YKPN sedang melakukan penelitian mengenai persepsi kemudahan, kegunaan, kepercayaan, terhadap penggunaan *e-filing* terkhusus untuk wajib pajak yang berdomisili di kota bontang. Saya meminta bantuan bapak/ibu untuk membantu mengisi kuesioner penelitian ini.

Kriteria responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melaporkan pajaknya dengan menggunakan *e-filing* dan berdomisili di kota Bontang.

Bapak/ibu cukup memilih satu jawaban pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat bapak/ibu. setiap pertanyaan bapak/ibu hanya bisa memilih satu jawaban. setiap angka mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat bapak/ibu. skor atau jawaban adalah sebagai berikut :

Skor/nilai 1 : Sangat tidak setuju (STS)

Skor/nilai 2 : Tidak setuju (TS)

Skor/nilai 3 : Setuju (S)

Skor/nilai 4 : Sangat setuju (SS)

Terimakasih atas partisipasi bapak/ibu

Wassalamualaikum wr.wb

Nama/Inisial :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pendidikan Terakhir:

Pekerjaan :

No	Pernyataan	1	2	3	4
A. Persepsi Kemudahan					
1	Saya merasa sistem <i>e-filing</i> mudah untuk dipelajari				
2	Saya merasa sistem <i>e-filing</i> mudah untuk digunakan				

3	Saya merasa sistem <i>e-filing</i> mudah untuk diisi				
4	Saya merasa panduan pengisian SPT dengan sistem <i>e-filing</i> mudah untuk diikuti				
5	Secara keseluruhan, sistem <i>e-filing</i> memudahkan saya dalam proses pelaporan pajak				
<b>B. Persepsi Kegunaan</b>					
1	Menggunakan sistem <i>e-filing</i> dapat mempercepat proses pelaporan pajak saya				
2	Menggunakan sistem <i>e-filing</i> akan meningkatkan produktivitas dalam pelaporan pajak saya				
3	Menggunakan sistem <i>e-filing</i> dapat meningkatkan efektivitas saya dalam proses pelaporan pajak				
4	Menggunakan sistem <i>e-filing</i> dapat mempermudah saya dalam mengisi Surat Pemberitahuan Pajak (SPT)				
5	Menggunakan sistem <i>e-filing</i> akan bermanfaat bagi saya				
<b>C. Kepercayaan</b>					
1	<i>E-filing</i> Dapat dipercaya untuk menyimpan data pribadi.				
2	<i>E-filing</i> Dapat memberi perlindungan data pribadi.				
3	<i>E-filing</i> Dapat memberi keamanan dari kejahatan <i>cyber</i> .				
<b>D. Minat Menggunakan <i>E-filing</i></b>					
1	Saya berminat menggunakan <i>e-filing</i> setiap kali melakukan pengisian SPT Tahunan				
2	Saya berkeinginan untuk selalu mencoba menggunakan <i>e-filing</i> setiap melakukan pengisian SPT				

3	Saya mencoba menggunakan <i>e-filing</i> daripada melakukan pengisian SPT secara manual				
4	Saya berkeinginan untuk terus menggunakan <i>e-filing</i> dimasa yang akan datang				
<b>E. Actual System Use</b>					
1	menggunakan <i>e-filing</i> membuat pelaporan pajak menjadi lebih fleksibel.				
2	Sistem <i>e-filing</i> membuat tata cara pembayaran tagihan pajak menjadi lebih sederhana				

Lampiran 3  
Data Penelitian

No	Nama/inisia	POE 1	POE2	POE3	POE4	POE5
1	NL	3	3	4	4	3
2	AL	3	3	3	3	3
3	AW	3	3	3	3	3
4	AT	3	4	3	3	4
5	TR	3	3	3	3	4
6	NJ	4	4	4	4	4
7	FH	3	3	3	3	3
8	KA	3	3	4	4	4
9	SM	4	4	4	4	4
10	DT	4	4	4	4	4
11	SD	4	4	3	3	3
12	DP	3	3	3	3	3
13	BL	4	4	4	4	4
14	AB	1	2	1	2	1
15	BC	3	3	3	3	3
16	CD	3	3	3	3	3
17	DE	3	3	2	3	3
18	EF	4	4	4	4	4
19	FG	4	3	3	3	3
20	GH	3	3	2	3	3
21	HI	3	4	4	3	4
22	IJ	3	3	3	3	3
23	JK	3	3	3	3	4
24	KL	3	3	3	3	3
25	LM	2	3	4	3	4
26	MN	3	3	3	3	3
27	NO	3	3	3	3	3
28	OP	4	4	4	4	4
29	PQ	4	4	4	4	4
30	QR	3	3	3	3	3
31	RS	3	3	3	3	3
32	ST	4	4	4	4	4
33	TU	4	4	4	4	4

34	UV	3	3	3	3	3
35	VW	3	3	3	3	3
36	WY	2	2	2	2	2
37	XY	3	3	3	3	3
38	YZ	2	3	2	3	3
39	ZA	3	3	3	3	3
40	AC	3	3	3	3	4
41	BD	3	3	3	3	3
42	CE	3	3	4	4	4
43	DF	4	4	4	4	4
44	EG	3	3	3	3	3
45	FH	3	3	3	3	3
46	GI	4	4	4	4	4
47	HJ	3	3	3	3	4
48	IK	3	3	3	3	4
49	JL	3	3	3	3	3
50	KM	3	3	3	3	3
51	LN	3	3	3	3	3
52	MO	3	3	3	3	3
53	NP	3	3	3	3	3
54	OQ	3	3	3	3	3
55	PR	3	3	3	3	3
56	QS	3	4	4	3	4
57	RT	4	3	4	4	4
58	SU	3	3	3	3	3
59	TV	4	4	4	4	4
60	UW	3	3	3	3	3
61	VX	3	3	3	3	3
62	WY	3	3	3	3	4
63	XZ	3	3	3	3	3
64	YA	3	3	3	3	3
65	ZB	3	3	3	3	4
66	AD	3	3	3	3	4
67	BE	2	2	2	3	3
68	CF	3	3	3	3	3
69	DG	3	3	3	3	4
70	EH	3	3	3	3	3
71	FI	3	3	3	3	3

72	GJ	4	4	4	4	4
73	HK	4	4	3	3	3
74	IL	3	3	2	3	3
75	JM	3	3	3	3	3
76	KN	3	3	3	3	4
77	LO	3	3	4	4	3
78	MP	2	2	2	2	2
79	NQ	3	3	3	3	3
80	OR	3	3	3	3	3
81	PS	4	4	4	4	4
82	QT	3	3	3	3	3
83	RU	3	3	3	3	3
84	SV	3	3	3	3	3
85	TW	3	3	3	3	3
86	UX	3	3	3	3	3
87	VY	3	3	3	3	3
88	WZ	3	3	3	3	3
89	XA	3	2	2	2	2
90	YB	3	4	3	3	4
91	ZC	1	2	2	1	2
92	AE	4	4	4	4	3
93	BF	3	4	4	4	4
94	CG	4	4	3	3	4
95	DH	3	3	3	3	3
96	EI	3	3	3	3	3
97	FJ	3	3	3	3	3
98	GK	4	4	3	3	4
99	HL	4	4	4	4	4
100	IM	3	3	3	3	2

No	Nama/inisia	POU1	POU2	POU3	POU4	POU5
1	NL	3	4	3	3	3
2	AL	3	3	3	3	3
3	AW	3	3	3	3	3
4	AT	4	3	3	3	3
5	TR	4	4	4	3	4

6	NJ	4	4	3	4	4
7	FH	3	3	3	3	3
8	KA	4	4	4	4	4
9	SM	4	4	4	4	4
10	DT	4	4	4	4	4
11	SD	4	3	4	4	4
12	DP	3	3	3	3	3
13	BL	4	4	4	4	4
14	AB	2	2	2	2	1
15	BC	3	4	4	4	4
16	CD	3	3	3	3	3
17	DE	3	3	3	3	3
18	EF	4	4	4	4	4
19	FG	4	4	4	3	3
20	GH	3	4	3	4	3
21	HI	3	4	4	4	4
22	IJ	4	3	3	4	3
23	JK	4	3	3	4	3
24	KL	3	3	3	3	3
25	LM	4	3	3	3	3
26	MN	3	3	3	3	3
27	NO	4	4	4	4	4
28	OP	4	4	4	4	4
29	PQ	4	4	4	4	4
30	QR	3	3	3	3	4
31	RS	4	4	3	3	4
32	ST	4	4	4	4	4
33	TU	4	4	4	4	4
34	UV	3	3	3	3	3
35	VW	3	3	3	3	3
36	WY	3	3	2	2	3
37	XY	4	4	4	3	3
38	YZ	3	3	3	3	3
39	ZA	3	4	4	3	3
40	AC	3	3	3	3	4
41	BD	3	3	3	3	3
42	CE	3	3	4	4	4
43	DF	4	4	4	4	4

44	EG	4	4	4	3	3
45	FH	3	3	3	3	3
46	GI	3	4	4	3	3
47	HJ	3	4	4	4	3
48	IK	3	3	3	3	3
49	JL	4	3	3	3	4
50	KM	3	3	3	3	3
51	LN	3	3	3	3	3
52	MO	4	4	4	4	4
53	NP	3	3	3	3	3
54	OQ	3	3	3	3	3
55	PR	3	3	3	3	3
56	QS	4	4	3	4	4
57	RT	4	3	4	4	3
58	SU	3	3	3	3	3
59	TV	4	4	4	4	4
60	UW	3	3	3	3	3
61	VX	3	3	4	3	3
62	WY	4	4	4	3	3
63	XZ	3	3	3	3	3
64	YA	3	3	3	3	3
65	ZB	4	4	4	4	4
66	AD	4	3	3	4	3
67	BE	3	3	3	3	3
68	CF	3	3	3	3	3
69	DG	4	3	4	4	4
70	EH	3	3	3	3	3
71	FI	3	3	3	3	3
72	GJ	4	3	4	4	4
73	HK	4	4	3	4	4
74	IL	3	3	3	3	3
75	JM	3	3	3	3	3
76	KN	4	4	4	4	4
77	LO	3	3	3	3	3
78	MP	3	3	3	3	3
79	NQ	3	3	3	3	3
80	OR	3	3	3	3	3
81	PS	4	4	4	4	4

82	QT	3	3	3	3	3
83	RU	3	3	3	3	3
84	SV	3	3	3	3	3
85	TW	3	3	3	3	3
86	UX	3	3	3	3	3
87	VY	4	4	4	4	4
88	WZ	4	3	3	3	3
89	XA	4	4	4	4	4
90	YB	4	4	4	4	4
91	ZC	2	1	2	1	2
92	AE	3	3	3	3	3
93	BF	4	3	4	4	4
94	CG	4	4	4	4	4
95	DH	3	3	3	3	3
96	EI	3	3	3	3	3
97	FJ	4	3	3	4	4
98	GK	4	3	4	4	4
99	HL	4	4	4	4	4
100	IM	3	3	3	3	3

No	Nama/inisia	POT1	POT2	POT3
1	NL	3	4	3
2	AL	3	3	2
3	AW	3	3	3
4	AT	3	3	2
5	TR	3	3	3
6	NJ	4	4	2
7	FH	3	3	3
8	KA	3	3	4
9	SM	4	3	3
10	DT	3	3	4
11	SD	4	4	3
12	DP	3	3	3
13	BL	4	4	4
14	AB	1	1	1
15	BC	3	3	3
16	CD	2	2	1

17	DE	2	2	2
18	EF	4	4	4
19	FG	3	4	3
20	GH	3	3	4
21	HI	4	4	3
22	IJ	3	4	3
23	JK	3	4	3
24	KL	3	3	3
25	LM	3	2	3
26	MN	3	3	3
27	NO	3	3	3
28	OP	3	4	3
29	PQ	4	4	4
30	QR	3	3	3
31	RS	3	4	3
32	ST	4	4	4
33	TU	4	4	4
34	UV	3	3	3
35	VW	2	3	3
36	WY	3	3	3
37	XY	3	3	3
38	YZ	2	3	2
39	ZA	2	3	3
40	AC	4	3	3
41	BD	3	3	3
42	CE	3	3	3
43	DF	4	4	3
44	EG	3	4	3
45	FH	3	3	3
46	GI	4	3	3
47	HJ	3	3	3
48	IK	3	3	3
49	JL	3	3	3
50	KM	3	3	3
51	LN	3	3	3
52	MO	4	4	4
53	NP	3	3	3
54	OQ	3	3	3

55	PR	3	3	3
56	QS	4	4	3
57	RT	3	4	3
58	SU	3	3	3
59	TV	4	4	4
60	UW	3	3	3
61	VX	3	3	3
62	WY	1	2	1
63	XZ	3	3	3
64	YA	2	3	3
65	ZB	3	4	3
66	AD	3	4	3
67	BE	3	3	3
68	CF	3	3	3
69	DG	3	3	3
70	EH	3	3	3
71	FI	3	3	3
72	GJ	4	4	4
73	HK	4	4	4
74	IL	3	3	3
75	JM	3	3	3
76	KN	4	4	4
77	LO	3	3	3
78	MP	3	3	3
79	NQ	4	4	4
80	OR	3	3	3
81	PS	4	4	4
82	QT	3	3	3
83	RU	3	3	3
84	SV	3	3	3
85	TW	3	3	3
86	UX	3	3	3
87	VY	3	3	3
88	WZ	3	3	3
89	XA	4	4	4
90	YB	4	4	4
91	ZC	3	4	4
92	AE	3	4	3

93	BF	4	3	4
94	CG	4	4	4
95	DH	3	3	3
96	EI	3	3	3
97	FJ	3	3	3
98	GK	3	3	4
99	HL	4	4	4
100	IM	3	3	3

No	Nama/inisia	BIU1	BIU2	BIU3	BIU4	ASU1	ASU2
1	NL	4	4	4	4	4	3
2	AL	4	4	4	4	4	4
3	AW	3	3	3	3	3	3
4	AT	4	4	4	3	4	4
5	TR	4	3	4	4	4	4
6	NJ	3	3	4	4	4	4
7	FH	3	3	3	3	3	3
8	KA	4	4	4	4	4	4
9	SM	4	4	4	4	4	4
10	DT	4	4	4	4	4	4
11	SD	4	4	4	2	4	4
12	DP	3	3	3	3	3	3
13	BL	4	4	4	4	4	4
14	AB	2	1	2	1	2	1
15	BC	3	3	3	3	3	4
16	CD	3	3	3	3	3	4
17	DE	3	3	3	3	4	4
18	EF	4	4	4	4	4	3
19	FG	3	3	3	4	4	4
20	GH	3	3	2	3	1	3
21	HI	4	4	3	3	4	3
22	IJ	3	3	3	3	3	3
23	JK	3	3	3	3	4	3
24	KL	3	3	3	3	3	4
25	LM	3	3	3	3	3	3
26	MN	3	3	3	3	3	3

27	NO	4	3	4	4	4	4
28	OP	4	4	4	4	3	3
29	PQ	4	4	3	3	3	3
30	QR	3	3	3	3	3	3
31	RS	4	3	3	4	2	3
32	ST	4	4	4	4	3	3
33	TU	4	4	4	4	3	3
34	UV	3	3	3	3	2	3
35	VW	2	4	4	4	2	3
36	WY	3	3	3	3	4	3
37	XY	3	3	3	3	3	3
38	YZ	4	3	3	3	3	3
39	ZA	4	3	3	4	4	4
40	AC	3	3	3	3	3	4
41	BD	3	3	3	3	3	3
42	CE	3	3	3	3	4	3
43	DF	4	4	4	4	3	3
44	EG	3	3	3	3	3	3
45	FH	3	3	3	3	3	3
46	GI	3	3	3	3	3	3
47	HJ	3	3	3	3	3	3
48	IK	3	3	3	4	3	3
49	JL	3	3	4	4	3	3
50	KM	3	3	3	3	3	3
51	LN	3	3	3	3	4	3
52	MO	4	4	4	4	4	4
53	NP	3	4	4	4	3	3
54	OQ	3	3	3	3	4	4
55	PR	3	3	3	3	3	3
56	QS	3	4	4	4	3	3
57	RT	4	4	4	3	3	3
58	SU	3	3	3	3	3	3
59	TV	4	4	4	4	3	3
60	UW	3	3	3	3	3	3
61	VX	3	3	3	3	3	3
62	WY	3	3	3	4	4	3
63	XZ	3	3	3	3	3	3
64	YA	3	4	3	4	3	3

65	ZB	4	3	3	4	3	3
66	AD	4	4	3	4	3	3
67	BE	4	3	3	3	4	4
68	CF	3	3	3	3	3	3
69	DG	3	3	3	3	3	3
70	EH	3	4	3	4	3	3
71	FI	3	3	3	3	4	4
72	GJ	4	4	4	4	4	3
73	HK	3	4	3	4	3	3
74	IL	3	3	3	3	3	3
75	JM	3	3	3	3	4	4
76	KN	4	4	4	4	3	3
77	LO	3	3	3	4	3	3
78	MP	3	3	3	3	4	4
79	NQ	4	4	4	4	3	3
80	OR	3	3	3	4	4	4
81	PS	4	4	4	4	3	3
82	QT	3	3	3	3	3	3
83	RU	3	3	3	3	3	3
84	SV	3	3	3	3	3	3
85	TW	3	3	3	3	3	3
86	UX	3	3	3	3	3	3
87	VY	4	3	3	3	3	3
88	WZ	4	3	4	3	3	3
89	XA	4	4	4	4	4	4
90	YB	4	4	4	4	4	4
91	ZC	2	2	2	2	2	1
92	AE	4	2	3	3	4	4
93	BF	4	4	4	4	3	3
94	CG	4	4	4	4	3	4
95	DH	3	3	3	3	4	4
96	EI	3	3	3	3	3	3
97	FJ	4	4	4	4	3	3
98	GK	3	3	3	3	3	4
99	HL	4	4	4	4	4	4
100	IM	4	4	4	4	2	1



**POLITEKNIK YKPN**  
Yayasan Keluarga Pahlawan Negara

**BNI**



**1946 3400 4108 0503**

BERLAKU SEJAK **22** SAMPAI DENGAN **09/27**

**KHAIDIR ALI**  
**2020200005**

