

DETERMINAN *BEHAVIOUR INTENTION* DALAM MENGGUNAKAN SISTEM *E-FILING* PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA MALANG

Latifah Hanum¹, Winda Amalia Hapsari²
Program Studi Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya^{1,2}
Email : latifahhanum@ub.ac.id¹, windaamaliahapsari@gmail.com²

ABSTRAK

Perkembangan Teknologi Informasi saat ini sangat memberikan kemudahan dan manfaat dalam berbagai aspek kegiatan bisnis maupun pemerintahan. Salah satu penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang dikembangkan dalam dunia pemerintahan adalah *e-government*. Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah memanfaatkan modernisasi layanan *e-government* yang ditandai dengan sistem *e-filing* yaitu suatu sistem penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan oleh wajib pajak secara *online* dan *real time*. Penelitian ini menguji pengaruh ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi dan motivasi kesenangan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* dengan menggunakan model UTAUT 2. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan metode survei melalui kuisisioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan motivasi kesenangan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*, sedangkan kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu WPOP pengguna *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan, memiliki minat dalam menggunakan sistem *e-filing*. Hal ini didukung pula dengan adanya peningkatan jumlah pengguna *e-filing* dari tahun ke tahun.

Kata Kunci: *E-Filing*, UTAUT 2, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, Motivasi Kesenangan, Minat Perilaku Penggunaan

ABSTRACT

The development of Information Technology (IT) currently provides many benefits and conveniences in various aspects of business and government activities. One of the applications of information and communication technology in the world of government is in the form of e-government. To optimize tax revenue is to increase taxpayer compliance, one of which is by modernization marked by e-filing, which is a system for submitting online and real-time Tax Returns (SPT). This study aims to examine the effect of business expectation, social influence, facilitating conditions and pleasure motivation on behavioral interest in using e-filing with the approach UTAUT 2 models. The research was conducted using quantitative methods, with survey method through questionnaires to taxpayers registered at KPP Pratama Malang Selatan. The results showed that the business expectation, social influence, and pleasure motivation had an effect on the behavior interest in using e-filing, while the condition that facilitated did not affect the behavioral interest in using e-filing. The conclusion in this study that WPOP users of e-filing registered at KPP Pratama Malang Selatan have a behavioral interest in the use of e-filing system. This is supported by the increasing number of e-filing users from year to year.

Keywords: *E-Filing*, UTAUT 2, Business Expectations, Social Influence, Facilitating Conditions, Pleasure Motivation, Interest in Use Behavior

1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi (TI) saat ini berkembang sangat pesat dalam berbagai aspek kehidupan bisnis. Menurut Dewi (2009), peranan TI dalam aspek bisnis, dapat dipahami dan memenuhi kebutuhan informasi dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat. TI tidak hanya berperan dalam memenuhi kebutuhan bisnis, melainkan juga berperan dalam sistem pemerintahan.

Salah satu penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pemerintahan yaitu *e-government*. *E-government* diartikan sebagai penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Menurut Alcaide-Muñoz (2017) *e-government* telah banyak diteliti diberbagai negara karena memiliki nilai efektifitas yang tinggi dan kesesuaian dengan konteks pelayanan publik. *E-government* juga telah memberikan ruang publik untuk mengakses berbagai informasi, meningkatkan pelayanan, transparansi, dan partisipasi publik dalam urusan pemerintahan. Penerapan *e-government* di Indonesia sendiri telah banyak diadopsi oleh berbagai institusi salah satunya adalah institusi perpajakan untuk dapat meningkatkan penerimaan negara.

Beberapa tahun terakhir, kendala dari penerimaan pajak adalah bahwa pencapaian realisasi penerimaan pajak belum terpenuhi secara maksimal. Adapun upaya yang dapat dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu dengan cara meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Menurut Direktur Potensi, Kepatuhan, dan Penerimaan Pajak DJP, salah satu penyebab tidak terpenuhinya penerimaan pajak adalah belum optimalnya pengawasan dari DJP (DDTC News, 2020). Untuk mengoptimalkan pengawasan tersebut, DJP terus berupaya melakukan perubahan dalam menggenjot penerimaan pajak, salah satu caranya adalah melakukan modernisasi pelayanan kepada wajib pajak.

Setiaji & Hidayat (2005) menjelaskan bahwa modernisasi ditandai dengan penerapan teknologi dalam bidang perpajakan. Oleh karena itu DJP memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang ada dengan meluncurkan sistem layanan bagi WP untuk penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara *online* dan *real time* yang dinamakan dengan sistem *e-filing*.

Menurut Wiyono (2008), *e-filing* adalah layanan penyampaian Surat Pemberitahuan

(SPT) secara elektronik, baik untuk WP Orang Pribadi maupun Badan kepada DJP melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*. Adanya sistem layanan *e-filing* ini memudahkan WP dalam mealporakan pajaknya tidak harus datang ke kantor pajak melainkan dapat dilakukan dimanapun berada. Tentunya hal ini dapat membantu mengurangi biaya serta memangkas waktu WP dalam melaporkan SPT secara tepat waktu dan benar (Dewi, 2009).

Meskipun implementasi *e-filing* di Indonesia sudah mencapai lebih dari satu dekade, namun wajib pajak secara keseluruhan belum memanfaatkan fasilitas pelayanan SPT secara *online* melalui *e-filing*. Berikut merupakan perbandingan jumlah wajib pajak keseluruhan dengan wajib pajak yang terdaftar menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan Pajak Penghasilan (PPH) melalui sistem *e-filing*.

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Wajib Pajak dengan Wajib Pajak yang Terdaftar Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui *e-filing* di Indonesia

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Keseluruhan	Jumlah Wajib Pajak yang Menyampaikan SPT Melalui <i>e-filing</i>
2016	36 juta	7 juta
2017	40 juta	14 juta
2018	42 juta	18 juta
2019	44 juta	24 juta

Sumber : (<https://www.pajak.go.id>).

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa masih banyak WP yang belum memkasimalkan fasilitas layanan *online* sistem *e-filing* pelaporan SPT dari DJP. Oleh karena itu, tekonologi sistem *e-filing* yang diterapkan oleh DJP sebagai sistem informasi berbasis internet seyognyanya lebih banyak dimanfaatkan oleh wajib pajak. Dari penjelasan di atas, menarik kiranya untuk diteliti mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*.

Dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk menggunakan pendekatan model dari *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). UTAUT2 adalah

salah satu model terkini yang cocok untuk mengidentifikasi faktor-faktor penerimaan penggunaan sistem *e-filing*, sebab model ini merupakan kombinasi dari berbagai teori model penerimaan teknologi yang ada (Wulandari, 2016). Menurut Venkatesh, Thong dan Xu (2012), UTAUT 2 merupakan salah satu teori yang menjelaskan tentang model keberhasilan sistem informasi.

Teori UTAUT 2 memiliki 7 (tujuh) indikator yaitu *Performance Expectancy* (ekspektasi kinerja), *Effort Expectancy* (ekspektasi usaha), *Sosial Influence* (pengaruh sosial), *Facilitating Conditions* (kondisi yang memfasilitasi), *Price Value* (nilai harga), *Hedonic Motivation* (motivasi kesenangan), dan *Habit* (kebiasaan). Namun dalam penelitian ini, variabel yang digunakan untuk mengukur *behavioral intention* hanya 5 saja yaitu *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *sosial influence* (pengaruh sosial), *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi), dan *hedonic motivation* (motivasi kesenangan).

Beberapa penelitian telah dilakukan dengan pendekatan model UTAUT 2. Arif (2017) menemukan bahwa ekspektasi usaha dan pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap *behaviour intention* menggunakan *e-filing*. Sugihanti (2011); Sembiring *et al.*, (2019); Purnaningsih & Noviari (2019) menemukan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat perilaku pengguna *e-filing*. Penelitian lain oleh Shafi *et al.*, (2009) menjelaskan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial menentukan niat perilaku. Hasil penelitian Auliya (2018) menunjukkan bahwa ekspektasi usaha dan motivasi kesenangan berpengaruh terhadap minat penggunaan sedangkan ekspektasi kinerja dan kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem.

Gap penelitian ini yaitu terdapat ketidakkonsistenan pada beberapa hasil penelitian sebelumnya, dimana terdapat perbedaan hasil penelitian yang menggunakan variabel ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan motivasi kesenangan pada penelitian terdahulu yang satu dengan yang lainnya. Berdasarkan perbedaan hasil penelitian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Hal ini dikarenakan KPP Pratama Malang Selatan memiliki WPOP terbesar di Kota Malang dan

jumlah pengguna *e-filing* yang mengalami peningkatan setiap tahunnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Pajak

Menurut Kiryanto (1999) Kepatuhan Wajib Pajak adalah tingkah laku Wajib Pajak dalam melaporkan informasi pajak secara benar dan tepat waktu tanpa ada tindakan-tindakan pemaksaan. Pengertian lain menurut Rahman (2010) bahwa kepatuhan perpajakan merupakan keadaan dimana Wajib Pajak harus memenuhi segala kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Pajak menurut Direktorat Jendral Pajak dibagi menjadi dua macam yaitu:

1. Kepatuhan Formal.

Artinya Wajib Pajak secara formal memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Kepatuhan Material.

Artinya Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material dan kepatuhan formal undang-undang perpajakan.

Surat Pemberitahuan Pajak (SPT)

Menurut Undang- Undang No.16 Tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum Perpajakan Pasal (1) angka (11) dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009, yang dimaksud dengan Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, obyek pajak dan/atau bukan obyek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. SPT merupakan sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak dan pembayarannya.

Wajib pajak juga memiliki kewajiban mengisi SPT secara benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia, dengan menggunakan huruf latin, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani selanjutnya menyampaikan laporan tersebut ke Kantor Pelayanan Pajak tempat wajib pajak terdaftar. Dalam rangka keseragaman dan mempermudah Wajib Pajak melakukan pengisian serta administrasinya, bentuk dan isi SPT, dokumen yang harus dilampirkan serta cara yang digunakan untuk menyampaikan SPT diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan.

Sistem *e-filing*

Sistem teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat. Bahkan perkembangannya telah diterapkan pada berbagai organisasi dan telah menjadi komponen penting dalam pengembangan organisasi bersama dengan manusia (Jogiyanto, 2007:2). Salah satu pengembangan sistem informasi di bidang perpajakan adalah penggunaan sistem *e-filing*.

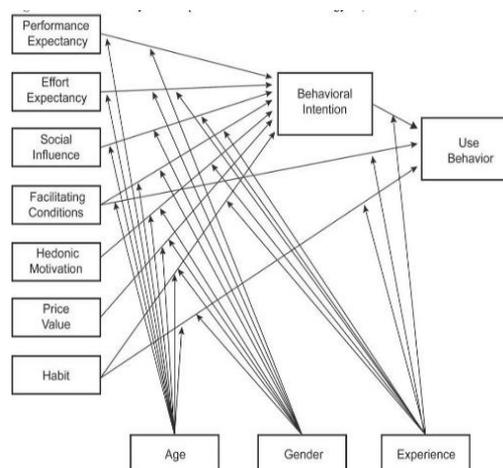
E-filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan. *E-filing* ini bertujuan untuk mencapai transparansi dan dapat menghilangkan praktik-praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

E-filing merupakan salah satu bentuk aplikasi perpajakan berbasis *self assessment system* yaitu sistem yang diperuntukkan bagi wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri tanpa kehadiran petugas pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak dalam melaporkan SPT, sehingga menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pelaporan SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke database DJP dengan fasilitas internet. Alat kelengkapan *e-filing* meliputi surat permohonan memperoleh *e-FIN*, *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number*, alamat *e-mail*, *e-SPT*, bukti penerimaan *e-SPT*.

Definisi lain mengenai *e-filing* adalah penggunaan teknologi internet, *world wide web* dan *software* pajak untuk berbagai administrasi pajak yang sesuai dengan tujuan (Tsung Lu, *et al.*, 2010). Secara sederhana *e-filing* merupakan implementasi penerapan *e-Government* dalam administrasi perpajakan khususnya dalam pelaporan SPT yang dapat memberikan manfaat bagi wajib pajak, namun demikian tidak semua wajib pajak dapat memanfaatkan sistem ini. (Lai, Obid dan Meera, 2004), menemukan bahwa pengembangan *e-filing* memang tidak mudah untuk diterima oleh semua pihak terutama bagi wajib pajak yang awam, untuk itu diperlukan praktisi pajak. Peranan praktisi pajak berdampak signifikan terhadap keberhasilan *e-filing*

UTAUT 2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) 2

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) merupakan model suatu penerimaan teknologi dari Venkatesh, *et al.*, (2012). Model ini menjelaskan tentang minat dan perilaku pengguna terhadap penerimaan suatu teknologi yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain : *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *price value*, *hedonic motivation* dan *habit*. Berikut digambarkan model UTAUT 2 oleh Venkatesh *et al.*, (2012).



Gambar.1 Model UTAUT 2
Sumber: Venkatesh, *et al.*, 2012

Minat Perilaku Penggunaan (*Behaviour Intention*)

Minat atau intensi (*intention*) adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Menurut Namkung & Jang (2007), yang dimaksud *behaviour intention* atau minat perilaku adalah tingkah laku pengguna atau konsumen yang loyal terhadap perusahaan, sehingga mereka dengan senang hati memberikan rekomendasi kepada orang lain tentang layanan perusahaan yang baik. Definisi lain menurut Kotler (2014) menjelaskan bahwa minat perilaku (*behavioural intention*) adalah kondisi dimana seseorang memiliki intensi atau sikap yang sangat loyal kepada *brand*, *product* dan *company*. Sementara menurut Schiffman *et al.*, (2008), *behavioural intention* dapat diartikan sebagai sikap yang menentukan seseorang akan melakukan suatu tindakan tertentu di masa yang akan datang.

Dapat dikatakan, minat perilaku penggunaan *e-filing* merupakan ukuran kekuatan minat seseorang untuk menunjukkan sikap dan perilaku terhadap penggunaan sistem *e-filing*. Menurut *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Ajzen & Fishbein (1980) mendefinisikan bahwa minat dari seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku, merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku tersebut. Tindakan atau perilaku yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perilaku wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*.

Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Venkatesh *et al.*, (2003) mendeskripsikan bahwa ekspektasi usaha adalah tingkat kemudahan penggunaan sistem yang dapat mengurangi tenaga maupun waktu seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Konsep dari ekspektasi usaha ini lebih menonjolkan usaha pada tahap awal sampai dengan proses perilaku itu terjadi (Venkatesh *et al.*, 2003). Terdapat tiga indikator yang membentuk konsep dalam penelitian ini antara lain kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan kompleksitas.

Hasil penelitian Davis *et al.*, (1989) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap penggunaan suatu sistem informasi. Hasil ini didukung penelitian Venkatesh & Davis (2000) yang menyatakan bahwa kemudahan pada penggunaan sistem informasi, maka akan menimbulkan perasaan nyaman dan aman dalam diri seseorang.

Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana orang lain dianggap penting dan dapat dipercaya bagi pengguna saat mereka menggunakan suatu sistem yang baru. Pengaruh sosial juga dapat diartikan bahwa seseorang akan menggunakan suatu teknologi karena terdapat dorongan dari orang-orang sekitar (Harsono & Suryana, 2014). Menurut Tse Wang & Chou (2014), pengaruh sosial mengacu pada bagaimana orang lain memengaruhi keputusan perilaku seseorang. Berdasarkan penelitian terdahulu yang menguji dan mengembangkan model UTAUT, (Venkatesh *et al.*, 2003; Chen *et al.*, 2003) dapat disimpulkan bahwa faktor pengaruh sosial merupakan determinan kuat

dari niat perilaku dalam menggunakan sistem teknologi informasi.

Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Condition*)

Menurut Venkatesh & Bala (2008), kondisi yang memfasilitasi merupakan persepsi pengguna terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk melakukan suatu tindakan. Konsep ini menjelaskan bahwa kondisi yang memfasilitasi merupakan bagian dari dukungan organisasi (*organizational support*) (Venkatesh & Bala, 2008). Lebih lanjut Raman & Don (2003), menjelaskan bahwa kondisi yang memfasilitasi dapat diartikan sebagai persepsi seseorang terhadap perangkat atau pengetahuan mendukung penggunaan suatu sistem teknologi (Raman & Don, 2013).

Kondisi yang memfasilitasi akan dapat mencapai penerimaan suatu teknologi baru (Venkatesh & Bala, 2008). Kondisi yang memfasilitasi dalam teori UTAUT dihipotesiskan untuk memengaruhi secara langsung penggunaan suatu teknologi berdasarkan gagasan dalam lingkungan organisasi, kondisi yang memfasilitasi dapat menyediakan proksi untuk pengendalian perilaku secara nyata dan memengaruhi perilaku secara langsung (Venkatesh & Bala, 2008).

Motivasi Kesenangan (*Hedonic Motivation*)

Motivasi Kesenangan menurut Brown & Venkatesh (2005) yaitu sejauh mana seseorang mendapat kesenangan dari teknologi yang sedang mereka gunakan. Selanjutnya Venkatesh *et al.*, (2012) menyebutkan bahwa motivasi kesenangan adalah faktor terkuat kedua yang dapat memengaruhi minat perilaku terhadap penggunaan teknologi informasi. Perasaan senang yang dirasakan oleh wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui sistem *e-filing*, dapat memengaruhi wajib pajak untuk terus menggunakan *e-filing* sebagai media dalam melaporkan SPT di masa mendatang.

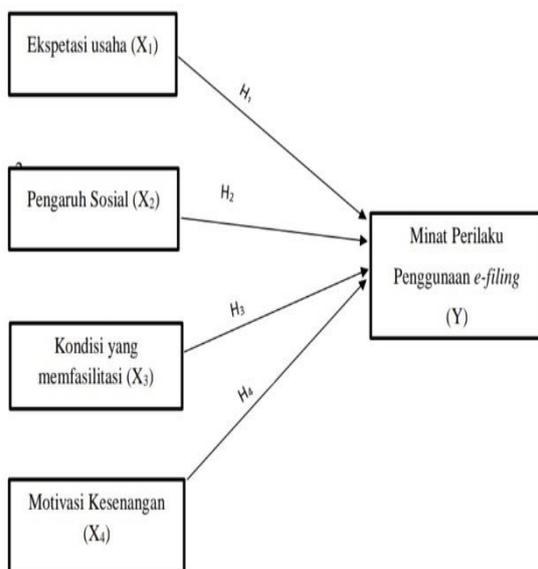
MODEL KONSEPTUAL

Model konseptual dalam penelitian ini yang ditunjukkan pada Gambar 3, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

- H₁ : Ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*
- H₂ : Pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*

H₃ : Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*

H₄ : Motivasi Kesenangan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*



Gambar 2. Model Konseptual Penelitian

3. METODE PENELITIAN

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari selanjutnya ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2016). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan.

Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu (Sugiyono, 2016). Adapun kriteria responden dari penelitian ini diantaranya yaitu merupakan WPOP di Kota Malang yang telah menyampaikan SPT melalui *e-filing*.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Berikut adalah definisi operasional dan pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator
Minat Perilaku Penggunaan (Auliya, 2018; Adrianto, 2020; Handayani & Sudiana, 2015; Tio & Purwianti, 2017)	sistem sudah berjalan dengan baik
	Kepercayaan yang tinggi dalam menggunakan sistem
	Niat untuk menggunakan sistem
	Niat untuk merekomendasikan kepada orang lain
Ekspektasi Usaha (Venkatesh <i>et al.</i> , 2012; Auliya, 2018)	Penggunaan sistem merupakan hal yang mudah
	Pengoperasian sistem begitu jelas dan mudah dipahami
	Penggunaan sistem lebih efisien dalam segi tenaga dan waktu
	Kepuasan terhadap sistem
Pengaruh Sosial (Venkatesh <i>et al.</i> , 2003; Al-Qiesi <i>et al.</i> , 2015; Handayani & Sudiana, 2015)	Dorongan dari orang-orang yang penting dan berpengaruh bagi pengguna
	Dorongan dari teman kerja
	Dukungan perusahaan
	Rekomendasi untuk menggunakan sistem
Kondisi yang Memfasilitasi Venkatesh <i>et al.</i> , (2012)	Sumber daya yang diperlukan
	Pengetahuan yang diperlukan
	Sistem yang sesuai dengan teknologi
	Bantuan yang diperoleh saat mengalami kesulitan
Motivasi Kesenangan (Auliya, 2018; Adrianto, 2020)	Terdapat perasaan senang
	Terdapat perasaan bangga
	Terdapat perasaan menikmati

Sumber : data primer (diolah)

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode survei melalui kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya (Sugiyono, 2016). Tahapan membuat kuisisioner yaitu dengan menentukan indikator dari tiap variabel yang diperoleh dari

beberapa jurnal terdahulu selanjutnya dibagikan kepada responden.

Kuesioner dalam penelitian ini dikirimkan kepada responden, yaitu WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Kuesioner dibagikan secara *online-based* dikarenakan kondisi pandemi yang tidak memungkinkan untuk bertatap muka secara langsung.

4. HASIL ANALISIS DATA

Berikut disajikan hasil analisa data dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS versi 25.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Ekspetasi Usaha (X1)	X1.1	0,890	0,195	Valid
	X1.2	0,917	0,195	Valid
	X1.3	0,797	0,195	Valid
	X1.4	0,817	0,195	Valid
Pengaruh Sosial (X2)	X2.1	0,890	0,195	Valid
	X2.2	0,884	0,195	Valid
	X2.3	0,755	0,195	Valid
	X2.4	0,651	0,195	Valid
Kondisi yang Memfasilitasi (X3)	X3.1	0,742	0,195	Valid
	X3.2	0,875	0,195	Valid
	X3.3	0,901	0,195	Valid
	X3.4	0,756	0,195	Valid
Motivasi Kesenangan (X4)	X4.1	0,885	0,195	Valid
	X4.2	0,897	0,195	Valid
	X4.3	0,941	0,195	Valid
Minat Perilaku Penggunaan e-filing (Y)	Y1	0,776	0,195	Valid
	Y2	0,807	0,195	Valid
	Y3	0,872	0,195	Valid
	Y4	0,843	0,195	Valid

Sumber: Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai r hitung > r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian ini valid.

Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha (> 0.7 atau > 0.8)	Keputusan
Ekspektasi usaha	0.877	Reliabel
Pengaruh Sosial	0.810	Reliabel
Kondisi yang	0.832	Reliabel
Motivasi	0.891	Reliabel

Minat perilaku penggunaan e-filing	0.835	Reliabel
------------------------------------	-------	----------

Sumber: Data primer (diolah)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan adalah diatas 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk variabel penelitian ini reliabel. Sedangkan untuk semua hasil uji asumsi klasik dalam penelitian ini telah lolos uji.

Tabel 5. Hasil Uji t

Hipotesis	Sig t	Keputusan
(H ₁) Ekspektasi usaha → minat perilaku penggunaan e-filing	0,000	Diterima
(H ₂) Pengaruh Sosial → minat perilaku penggunaan e-filing	0,000	Diterima
(H ₃) Kondisi yang memfasilitasi → minat perilaku penggunaan e-filing	0,450	Ditolak
(H ₄) Motivasi kesenangan → minat perilaku penggunaan e-filing	0,002	Diterima

Sumber : Data primer (diolah)

PEMBAHASAN

Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Minat Perilaku Penggunaan e-filing

Hasil dari penelitian ini menunjukkan uji hipotesis nilai Sig untuk ekspektasi usaha terhadap minat perilaku penggunaan e-filing adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung > t tabel atau ($5,523 > 1,660$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H₁ diterima. Hal ini berarti ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan e-filing.

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sugihanti (2011) mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Penelitian lain yang mendukung adalah (Sembiring *et al.*, 2019; Lu & Nguyen, 2016; Purnaningsih & Noviari, 2019) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan e-filing dengan model UTAUT 2. Penelitian terdahulu lainnya

yang mendukung penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Shafi *et al.*, (2009) mengenai adopsi layanan *e-government* di Qatar dengan menggunakan model UTAUT 2. Namun pada penelitian Arif (2017) dan Auliya (2018) menunjukkan hasil yang berbeda, bahwa ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan *e-filing*.

Hal ini menunjukkan bahwa beberapa pengguna sistem cenderung menghadapi lebih banyak kesulitan dalam memproses informasi baru (Morris *et al.*, 2005), sehingga mereka mengalami kesulitan dan tidak mendukung yang disampaikan oleh Venkatesh *et al.*, (2003) bahwa ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem dalam mengurangi usaha baik tenaga maupun waktu seseorang saat melakukan pekerjaannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan Davis *et al.*, (1989) yang menjelaskan bahwa pemanfaatan sistem informasi yang mudah bahkan tidak mudah sekalipun memerlukan upaya yang sangat keras dalam memengaruhi pengguna sistem dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian ini terbukti bahwa minat perilaku pengguna *e-filing* di Kota Malang dipengaruhi oleh ekspektasi usaha.

Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-filing*

Hasil dari penelitian ini menunjukkan uji hipotesis nilai Sig untuk pengaruh sosial terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel atau ($3,613 > 1,660$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima. Hal ini berarti pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sembiring *et al.*, 2019; Shafi *et al.*, 2009; Lu & Nguyen, 2016) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan sistem *e-government* dengan menggunakan model UTAUT 2. Hasil penelitian yang berbeda didapat dari penelitian Arif (2017) bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Perbedaan hasil penelitian ini dikarenakan wajib pajak tidak memperdulikan orang yang ada disekitar dalam mempengaruhi mereka untuk menggunakan *e-filing* sebagai media pelaporan pajaknya. Lebih lanjut Arif (2017) menjelaskan baik saudara, keluarga, maupun rekan kerja

mereka tidak dianggap penting oleh wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sebab hal yang lebih penting bagi mereka adalah melakukan pelaporan pajak secara tepat waktu dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-filing*

Hasil dari penelitian ini menunjukkan uji hipotesis nilai Sig untuk pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* adalah sebesar $0,450 > 0,05$ dan nilai t hitung $< t$ tabel atau ($0,758 < 1,660$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak. Hal ini berarti kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Kondisi yang memfasilitasi adalah suatu persepsi pengguna terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk melakukan suatu tindakan (Venkatesh & Bala, 2008). Lebih lanjut Venkatesh & Bala (2008) menjelaskan bahwa konsep kondisi yang memfasilitasi merupakan bagian dari dukungan organisasi (*organizational support*). Dukungan organisasi sendiri merupakan persepsi seseorang mengenai infrastruktur yaitu berupa perangkat atau pengetahuan dalam mendukung penggunaan sistem teknologi (Raman & Don, 2013).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Arif, 2017; Auliya, 2018) mengenai analisis perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dengan menggunakan model UTAUT 2. Hasil menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap minat perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Thompson *et al.*, (1991) bahwa antara kondisi yang memfasilitasi dengan pengguna sistem informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Namun terdapat perbedaan pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Shafi *et al.*, (2009) mengenai adopsi layanan *e-government* di Qatar yang menggunakan model UTAUT 2 dan Sembiring *et al.*, (2019) mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan *e-filing* menggunakan model UTAUT di Kecamatan Balige. Kedua hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi menentukan penggunaan layanan *e-government* dimana kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap minat

perilaku penggunaan *e-filing*. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak tetap melaporkan SPT nya meskipun fasilitas dalam menggunakan sistem *e-filing* sangat memadai seperti fasilitas teknologi dari *handphone*, computer dan pengetahuan yang cukup bagi semua pengguna sistem *e-filing*. Bagi mereka hal yang utama dilakukan adalah pemenuhan kewajiban perpajakan agar pelaporan pajak bisa tepat waktu.

Pengaruh Motivasi Kesenangan terhadap Minat Perilaku Penggunaan *e-filing*

Hasil dari penelitian ini menunjukkan uji hipotesis nilai Sig untuk pengaruh motivasi kesenangan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing* adalah sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel atau ($3,223 > 1,660$), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima. Hal ini berarti motivasi kesenangan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Auliya (2018) bahwa motivasi kesenangan berpengaruh terhadap minat dan perilaku penggunaan *e-ticket* di Yogyakarta. Hal ini sesuai dengan (Brown & Venkatesh, 2005) yang menyatakan bahwa motivasi kesenangan sebagai perasaan senang yang timbul dari penggunaan teknologi. Hal ini terbukti bahwa kesenangan berperan penting dalam menentukan penerimaan dan penggunaan teknologi. Rasa senang yang didapatkan oleh wajib pajak dalam melaporkan SPT, membuat secara nyata dapat memengaruhi mereka untuk terus menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin tinggi persepsi wajib pajak mengenai kemudahan sistem, maka semakin tinggi pula minat perilaku penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT-nya. Pengaruh sosial berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti semakin tinggi dorongan penggunaan sistem dari lingkungan yang ada di sekitar wajib pajak, maka semakin tinggi pula minat perilaku wajib

pajak tersebut dalam menggunakan sistem *e-filing* untuk pelaporan SPT-nya.

Selanjutnya kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya persepsi wajib pajak terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia dalam melakukan suatu tindakan, tidak memengaruhi minat perilaku penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT-nya. Sedangkan motivasi kesenangan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*, hal ini berarti bahwa semakin tinggi kesenangan wajib pajak yang didapatkan dari teknologi yang sedang digunakan, maka minat perilaku pengguna *e-filing* dalam pelaporan SPT-nya juga semakin tinggi.

SARAN

Bagi instansi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu memperhatikan prediktor yang dapat memengaruhi minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sesuai dengan hasil penelitian, dimana hasil menunjukkan ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan motivasi kesenangan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*, maka disarankan agar DJP perlu mencantumkan link tata cara penggunaan *e-filing* saat sosialisasi mengenai pelaporan SPT. Hal ini akan lebih memudahkan wajib pajak untuk bisa langsung mengakses link mengenai tata cara penggunaan *e-filing*. Dalam hal sosialisasi *offline*, DJP bisa bekerja sama dengan relawan pajak untuk sosialisasi ke cakupan komunitas atau RT/RW dimana tidak semua WPOP menggunakan sosial media.

Bagi Peneliti selanjutnya, disarankan dapat menguji atau meneliti faktor lain yang ada pada model UTAUT 2, sehingga dapat dijadikan kajian oleh pihak terkait dalam meningkatkan pengguna *e-filing* serta melakukan penelitian yang cakupannya lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. & Fishbein, M. (Eds.). (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall Inc.
- Alcaide-Muñoz, L., Rodríguez-Bolívar, M. P., Cobo, M. J., & Herrera-Viedma, E. (2017). *Analysing the Scientific Evolution of e-Government Using a Science Mapping Approach*.

- Government Information Quarterly, 34(3), 545– 555.
- Al-Qiesi, Kholoud., Dennis, Charles., Hegazy, Ahmed., & Abbad, M. (2015). How Viable is the UTAUT Model in Non-Western Contexts?. *International Business Research*, 8(2) 2015.
- Andrianto, A. (2020). Faktor Yang Memengaruhi Behavior Intention Untuk Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Model UTAUT 2.
- Arif, H. (2017). Analisis Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filling Berdasarkan *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara).
- Auliya, N. (2018). Penerapan Model *Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology 2* Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan *E-ticket* di Yogyakarta.
- Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2005). Model of Adoption of Technology in Households: A Baseline Model Test and Extension Incorporating Household Life Cycle. *MIS Quarterly*. Vol. 29, No. 3, pp. 399-426.
- Chen, Y.-H., J.R. Miller, J.A. Francis, G.L. Russell, and F. Aires. (2003). Observed and modeled relationships among Arctic climate variables. *J. Geophys. Res.*, **108**.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13, 319-340.
- Dewi, R. K. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling*. Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- DDTC. (2019). *Berapa Jumlah Wajib Pajak & Tingkat Kepatuhan?* Cek di Sini. Retrieved from DDTC News: <https://news.ddtc.co.id/>
- Handayani, T., & Suidiana. (2015). Analisis Penerapan Model UTAUT (Unified Theory Of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik Pada STTNAS Yogyakarta)
- Harsono, L. D., & Suryana, L. A. (2014). Factors Affecting the Use Behavior of Social Media Using UTAUT2 Model, Proceedings of the First Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences, Singapore, August 1-3, 2014.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilaku*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi. Offset. Jogiyanto, H.M. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2019). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2019*. Jakarta Selatan: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kiryanto, (1999). Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Memenuhi Pajak Penghasilannya. Makalah dalam Simposium Nasional Akuntansi II.
- Kotler, P. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Prenhalindo. Jakarta.
- Lai, M.-L., Obid, S. N. S., & Meera, A. K. (2004). Towards an Electronic Filing System: a Malaysian Survey. *E-Journal of Tax Research*, 2, 100-112.
- Lu, N. L., & Nguyen, V. T. (2016). *Online Tax Filing—E-Government Service*.
- Morris, M., Schindehutte, M. and Allen, J. (2005). The Entrepreneur's Business Model Toward a Unified Perspective. *Journal of Business Research*, 58, 726-735.
- Namkung, Y. & Jang, S. (2007) Does Food Quality Really Matter in Restaurants? buIts Impact on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31, 387-409.
- Purnaningsih, N. C., & Noviari, N. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Bukti Empiris Model UTAUT). Prosiding The 5th Seminar Nasional dan Call for Paper-2019 “Kebaruan dan Kode Etik Penelitian “
- Rahman, A. (2010). *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak : Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Raman, A. & Don, Y. (2013). *Preservice Teachers’ Acceptance of Learning*

- Management Software: An Application of the UTAUT2 Model. *International Education Studies*; Vol. 6, No. 7.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Indeks.
- Sembiring, S. B., Hanes, P. M. I., & Rajagukguk, T. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penerimaan E-Filling Menggunakan Model UTAUT di Kecamatan Balige.
- Setiaji, G., & Hidayat, A. (2005). Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*. Edisi November 2005.
- Shafi, S. A., Weerakkody, V., & Janssen, M. (2009). Investigating the Adoption of e-Government.
- Sugihanti, W. T. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Thompson, R.L., Higgins, C.A. and Howell, J.M. (1991). Personal Computing Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15, 124-143
- Tio, K. & Purwianti, L. (2017). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Behavioural Intention.
- Tse Wang, E. S. & Chou, N.P. (2014). Consumer Characteristics, Social Influence, and System Factors on Online Group-Buying Repurchasing Intention. *Journal of Electronic Commerce*.
- Tsung Lu, C., Yan Huang, S., & Yen lo, P. (2010). An Empirical Study of Online Tax Filling Acceptance Model: Integrating TAM and TPB. *African Journal of Business Management*, 4, 800-810.
- Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Cara Perpajakan (2007).
- Venkatesh, V. & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. A Journal of the Decision Sciences Institute.
- Venkatesh, V. & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Journal of Management Science*, 46, 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M.G.S., Davis G.B., & Davis, F.D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View*. *MIS Quaterly*, 27 (3), pp: 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.
- Wiyono, A. S., Ancok, D., & Hartono, J. (2008). *Aspek Psikologis pada Implementasi Sistem Teknologi Informasi E-Indonesia Initiative 2008*. Jakarta.
- Wulandari, N. P. A. & I. K. Y. (2016). Penerapan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.