
Penguasaan Teknologi Informasi sebagai Pemoderasi Kecenderungan Wajib Pajak Menggunakan *E-Filing*

Bella Fadhilah Chusaeni, Rachmawati Meita Oktaviani*

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Stikubank, Indonesia

Abstract

This study aims to analyze the relationship between perceive of usefulness, ease to use, mastery of technology toward intention to use e-filing. This study is based on the Technology Acceptance Model developed by Davis (1993). The population of this research is all individual taxpayers in the city of Semarang. The number of respondents used were 120 respondents with random sampling technique. The analytical technique used is the regression model of moderation with the test of absolute difference. The results of this study confirm some previous studies which states that the perception of usefulness, perception of usefulness and mastery of information technology partially influence the tendency of taxpayers to use e-filing. The mastery of information technology can not moderate the relationship of perception of expediency and perception of ease partially to the tendency to use e-filing. The findings in this study indicate that the benefits of technology have limitations if the taxpayer's ability using information technology is also limited.

Keywords: Perceive of Usefulness; Ease to Use; Mastery of Information Technology; Intention to Use

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, penguasaan teknologi terhadap kecenderungan Wajib Pajak Menggunakan E-Filing. Penelitian ini bersumber pada Technology Acceptance Model yang dikembangkan oleh Davis (1993). Populasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di kota Semarang. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 120 responden dengan teknik random sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah model regresi moderasi dengan uji selisih mutlak. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan, persepsi kegunaan dan penguasaan teknologi informasi secara parsial mempengaruhi kecenderungan wajib pajak untuk menggunakan e-filing. Adapun penguasaan teknologi informasi tidak dapat memoderasi hubungan persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan secara parsial terhadap kecenderungan menggunakan e-filing. Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan teknologi memiliki keterbatasan jika kemampuan wajib pajak menggunakan teknologi tersebut juga terbatas.

Kata Kunci: Persepsi Kemanfaatan; Persepsi Kemudahan; Penguasaan Teknologi Informasi; Kecenderungan Menggunakan

Permalink/DOI : <https://doi.org/10.21067/jem.v14i1.2376>

Cara mengutip : Chusaeni, B., & Oktaviani, R. (2018). Penguasaan Teknologi Informasi sebagai Pemoderasi Kecenderungan Wajib Pajak Menggunakan E-Filing. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 14(1), 16-27. <https://doi.org/10.21067/jem.v14i1.2376>

Sejarah Artikel : Artikel diterima : Januari 2018; direvisi Januari 2018; diterima Februari 2018

Pendahuluan

Saat ini teknologi informasi memiliki peran penting semua aktifitas dituntut serba cepat, tak terkecuali di sektor pajak. Kebutuhan akan teknologi informasi sangat tergantung pada kemanfaatan dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna teknologi informasi (Davis, 1993). Sebagai salah satu sumber penerimaan negara, pajak merupakan sumber pendapatan yang selalu mendapat perhatian. Kepentingan terkait penggunaan teknologi informasi mutlak diperlukan Direktorat Jenderal Pajak sebagai *fixsus*. Teknologi informasi yang digunakan merupakan salah satu layanan bagi wajib pajak. Pelayanan yang diberikan diharapkan dapat menyesuaikan dengan perilaku masyarakat yang semakin memanfaatkan teknologi untuk menunjang kemudahan hidupnya.

Wajib pajak menginginkan layanan pajak yang mudah. Kemudahan dapat diperoleh dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dimulai dari proses pendaftaran, pelaporan, pembayaran hingga pengelolaan dokumen-dokumen pajak. Kesungguhan Direktorat Jenderal Pajak untuk mensukseskan *e-filing* tercermin dengan dikeluarkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak terkait tentang surat pemberitahuan elektronik. Dalam peraturan ini secara tidak langsung meminta pada wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajaknya baik masa maupun tahunan dengan berbasis *e-filing*.

Sistem *e-filing* merupakan layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) ke Direktorat Jenderal Pajak melalui sebuah Penyedia Jasa Aplikasi atau ASP (*Application Service Provider*). Menurut Kirana (2010) aplikasi *e-filing* sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan wajib pajak dengan aparat pajak. Selain itu kontrol wajib pajak bisa dilakukan lebih baik karena wajib pajak dapat merekam sendiri data pajaknya. *e-filing* ini bertujuan mencapai transparansi dan bisa

menghilangkan praktek-praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Terdapat berbagai penelitian untuk menguji peran teknologi informasi yang digunakan. Pengaruh persepsi kemanfaatan dan kemudahan terhadap kecenderungan wajib pajak menggunakan *e-filing* telah banyak dilakukan dengan hasil dan signifikansi yang berbeda. Beberapa penelitian tersebut menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kecenderungan wajib pajak menggunakan *e-filing* (Cho, 2015; Ermawati et al., 2016; Mujiyati et al., 2016; Wibisono et al., 2014). Namun demikian hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan Noviandini, (2012) menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap kecenderungan wajib pajak menggunakan *e-filing*. Adapun persepsi kemudahan menurut Ermawati et al. (2016) berpengaruh positif terhadap kecenderungan wajib pajak menggunakan *e-filing*, namun demikian hasil penelitian yang dilakukan oleh Mujiyati et al. (2016) menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kecenderungan wajib pajak menggunakan *e-filing*. Oleh karena itu masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkonfirmasi hubungan antara beberapa variabel tersebut.

Pada penelitian ini peneliti mengembangkan model dengan menambahkan penguasaan teknologi informasi sebagai variabel moderasi. Penguasaan teknologi informasi sebagai variabel moderasi merupakan hal yang penting karena beragamnya pengetahuan wajib pajak dalam penggunaan teknologi dan tidak semua wajib berpengalaman dengan penggunaan aplikasi terutama penguasaan internet. Semakin canggih teknologi yang digunakan maka perlu peningkatan penguasaan teknologi dalam hal ini bagi wajib pajak (Noviandini, 2012).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan dan penguasaan teknologi informasi secara

parsial dapat mempengaruhi minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*; serta peran moderasi penguasaan teknologi informasi sehingga dapat memperkuat hubungan persepsi kemanfaatan dan kemudahan untuk mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Pengembangan Hipotesis

Persepsi Kemanfaatan dan Kecenderungan Menggunakan *e-Filing*

Setiap individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi informasi akan meningkatkan kinerja dari individu (Davis, 1993). Semakin baik persepsi kebermanfaatan yang dirasakan oleh seorang individu maka teknologi informasi semakin dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi yang menggunakannya. Park (2009) menyebutkan bahwa *perceived usefulness* mempunyai hubungan kuat dan konsisten dengan penerimaan teknologi informasi. Persepsi user pada manfaat sistem *e-filing* dapat menumbuhkan minat dalam menggunakan sistem *e-filing*. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kecenderungan menggunakan *e-filing* (Ermawati et al., 2016; Laihah, 2013; Mujiyati et al., 2016; Szajna, 1996; Wibisono et al., 2014). Berdasarkan latar belakang tersebut maka hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁: Semakin baik persepsi kemanfaatan yang dirasakan wajib pajak maka akan meningkatkan kecenderungan menggunakan *e-filing*

Persepsi Kemudahan dan Kecenderungan Menggunakan *e-Filing*

Shroff et al. (2011) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Konsep *perceived ease of use* menunjukkan tingkat dimana seseorang menyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari

pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan sistem informasi dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai (Davis, 1993; Wiyono, 2008). Konsep ini memberikan pengertian bahwa apabila sistem informasi mudah digunakan, maka user akan berminat untuk menggunakan sistem *e-filing*. Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa persepsi kemudahan wajib pajak dapat mempengaruhi penggunaan *e-filing*, (Chang et al., 2005; Hung et al., 2006). Oleh karena itu, hipotesa penelitian adalah:

H₂: Semakin mudah aplikasi yang dapat digunakan wajib pajak maka akan meningkatkan kecenderungan menggunakan *e-filing*

Penguasaan Teknologi Informasi dan Kecenderungan Menggunakan *e-Filing*

Berdasarkan *Technology Acceptance Model*, tingkat penggunaan sebuah teknologi dapat dilihat dari sikap pengguna terhadap teknologi tersebut seperti motivasi untuk tetap menggunakan serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Davis, 1993). Teknologi dapat dikatakan berhasil jika penggunanya (*user*) semakin banyak jumlahnya serta terus menerus digunakan. Semakin baik teknologi tersebut, maka semakin tinggi minat kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan teknologi tersebut.

Kesiapan teknologi pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh individu itu sendiri dalam menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Ketika wajib pajak menerima sebuah teknologi baru maka wajib pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut untuk bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang

ini (Wibisono et al., 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Chalik (2017) menjelaskan bahwa penguasaan teknologi informasi dapat mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan *e-filing*. Berdasarkan paparan tersebut maka hipotesa penelitian sebagai berikut:

H₃: Semakin baik teknologi informasi yang dikuasai wajib pajak maka akan meningkatkan kecenderungan menggunakan *e-filing*

Persepsi Kemanfaatan, Penguasaan Teknologi Informasi dan Kecenderungan Menggunakan *e-Filing*

Sesuai *Technology Acceptance Model*, persepsi kegunaan mempengaruhi *attitude toward using* individu dalam penggunaan teknologi. Kemanfaatan dari teknologi akan terbatas jika kemampuan untuk menjalankan teknologi tersebut juga terbatas. Manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap individu tentunya dalam menggunakan aplikasi *e-filing* akan berbeda pula tergantung seberapa besar mereka mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut. Menurut Davis (1993), persepsi kemanfaatan menunjukkan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi informasi akan meningkatkan kinerjanya.

Adanya teknologi informasi mampu memberikan manfaat bagi penggunanya sehingga kegiatan dan pekerjaan wajib pajak semakin efektif dan tidak membuang waktu dengan pelaporan yang tidak harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (Wibisono et al., 2014). Dengan menggunakan teknologi informasi, wajib pajak akan merasakan manfaat tambahan penggunaan *e-filing*, pelaporan pajak menjadi tidak sulit karena bantuan teknologi informasi. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini adalah:

H₄: Penguasaan teknologi informasi memperkuat hubungan persepsi kemanfaatan terhadap kecenderungan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*

Persepsi Kemudahan, Penguasaan Teknologi Informasi dan Kecenderungan Menggunakan *e-Filing*

Dalam *Technology Acceptance Model*, faktor kemudahan untuk menggunakan teknologi dan persepsi terhadap daya guna suatu teknologi berhubungan dengan sikap seseorang pada penggunaan teknologi tersebut. Sikap pada penggunaan sesuatu adalah sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk. Sikap suka atau tidak suka terhadap suatu produk ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku niat seseorang untuk menggunakan suatu produk atau tidak menggunakannya (Surendran, 2012). Ketika wajib pajak memiliki penguasaan teknologi informasi yang baik maka wajib pajak akan merasa mudah menggunakan *e-filing*, sehingga wajib pajak lebih menyukai menggunakan *e-filing* dibandingkan jika harus melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara manual. Bagi wajib pajak, pelaporan pajak diharapkan dapat lebih sederhana karena wajib pajak tidak ingin kesulitan dengan berbagai kerumitan dan birokrasi yang ada dalam pelaporan. Teknologi informasi dapat memberi kemudahan terhadap kerumitan tersebut sehingga wajib pajak cenderung menggunakan *e-filing*. Namun demikian, masing-masing individu mempunyai kemampuan dan ketrampilan yang berbeda dalam penggunaan teknologi informasi. Semakin tinggi penguasaan teknologi informasi maka semakin mempermudah individu menerapkan *e-filing*, dan sebaliknya. Penelitian yang dilakukan oleh Ermawati (2018) menunjukkan bahwa penguasaan teknologi informasi dapat memoderasi pengaruh persepsi kemudahan wajib pajak terhadap minat menggunakan *e-filing*. Berdasarkan pemaparan tersebut maka hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₅: Penguasaan teknologi informasi memperkuat hubungan persepsi kemudahan terhadap kecenderungan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*

Metode

Sampel Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang. Penelitian menggunakan random sampling adalah teknik sampling yang memberi peluang sama kepada anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Kriteria yang digunakan adalah wajib pajak yang telah menggunakan e-filing. Data yang digunakan adalah data primer. Data primer berupa persepsi atau tanggapan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak di Kota Semarang dengan menggunakan teknik survey. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 responden.

Pengukuran Variabel Penelitian

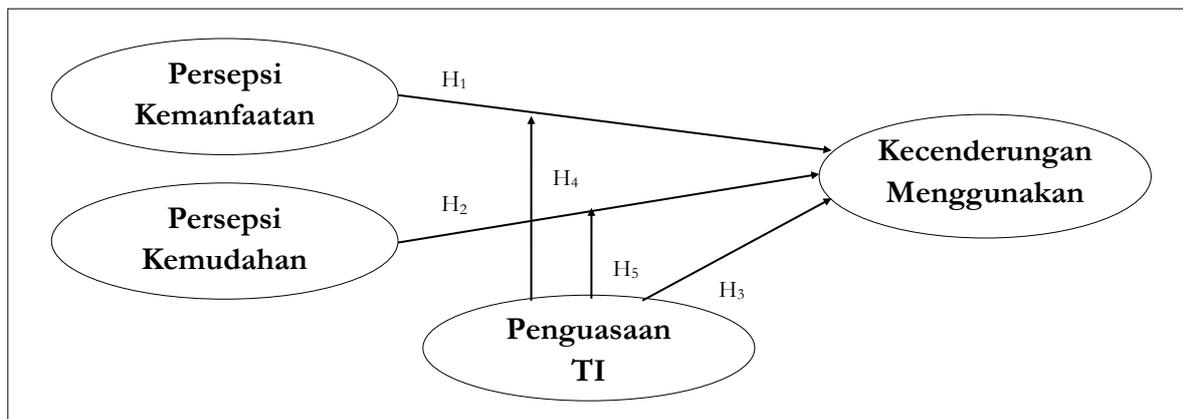
Persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran di mana penggunaan teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi yang menggunakannya (Park, 2009). Instrumen dari variabel persepsi kemanfaatan ini dijabarkan dalam 11 indikator pertanyaan. Sedangkan pengukuran dilakukan dengan skala likert 5 poin. Setiap responden diminta untuk memberikan tanggapan atas manfaat menggunakan *e-filing* dari persepsi meningkatkan kinerja, kemudahan dalam pengawasan oleh wajib pajak, peningkatan produktivitas, dan efisiensi waktu.

Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai suatu ukuran di mana seseorang

percaya bahwa teknologi tidak membawa suatu kerumitan bagi pengguna (Davis, 1993). Instrumen variabel persepsi kemudahan dijabarkan dalam 10 indikator pertanyaan. Pengukuran dilakukan dengan skala likert 5 poin. Responden diminta memberikan tanggapan terkait dengan kemudahan menggunakan sistem *e-filing* dari sisi keyakinan bahwa program yang mudah digunakan, sistem tersebut mudah dipelajari, proses yang ditawarkan mudah, dan interaksi yang jelas saat menggunakan *e-filing*.

Penguasaan teknologi informasi merupakan kumpulan dari sistem komputasi yang digunakan oleh organisasi. Termasuk hardware, software, database, network dan perangkat elektronik lain (Turban et al., 2008). Instrumen dari variabel penguasaan teknologi informasi terdiri atas 5 indikator pertanyaan. Pengukuran dilakukan dengan skala 5 poin. Responden diminta untuk memberikan tanggapan terkait dengan kemampuan mengoperasikan komputer, tersedianya koneksi internet yang memadai, frekuensi wajib pajak untuk menggunakan website Direktorat Jenderal Pajak, dan kemauan untuk menerima perubahan dalam teknologi informasi.

Kecenderungan menggunakan *e-filing* adalah tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem *e-filing* secara terus menerus (Shroff et al., 2011). Instrumen dari variabel kecenderungan menggunakan terdiri dari 3 indikator pertanyaan.



Gambar 1: Model Penelitian

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kemanfaatan	120	2,00	5,00	3,9083	0,79912
Persepsi Kemudahan	120	2,00	5,00	3,7250	0,80922
Penguasaan TI	120	1,00	5,00	3,7000	0,78430
Minat menggunakan	120	2,00	5,00	3,6583	0,77238
Valid N (Listwise)	120				

Sumber : Data primer diolah, 2017

Tabel. 2 Hasil Regresi dan Uji Moderasi

Variabel	Sig.F	Adjusted R ²	Sig. t	Beta	Hasil
Regresi	0,000	0.708			
Persepsi Kemanfaatan			0,013	0,288	Diterima
Persepsi Kemudahan			0,000	0,360	Diterima
Penguasaan TI			0,007	0,227	Diterima
Moderasi_1			0,569	0,189	Ditolak
Moderasi_2			0,434	-0,253	Ditolak

Sumber : Data primer diolah, 2017

Pengukuran dilakukan dengan skala 5 poin. Responden diminta untuk memberikan tanggapan terkait dengan frekuensi, rencana, dan keinginan wajib pajak menggunakan *e-filing*. Skor kecenderungan menggunakan diatas nilai tengah menggambarkan wajib pajak memiliki keinginan besar untuk menggunakan *e-filing* demikian sebaliknya.

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Moderasi dengan Uji Selisih Mutlak. Alat analisis ini dipilih karena penelitian ini melibatkan variabel penguasaan teknologi informasi sebagai variabel moderasi. Teknik analisis ini dilakukan sebagaimana diungkapkan oleh Frucot et al. (1991), sebagai berikut: 1). Model ini mampu mengatasi masalah multikolinieritas yang umumnya terjadi sangat tinggi apabila menggunakan uji interaksi, dan 2). interaksi absolut antara variabel independen diperlukan agar dapat meningkatkan pengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil

Pada penelitian ini dapat diketahui berdasarkan jenis kelamin diperoleh data bahwa sebanyak 120 responden, 55,83%

berjenis kelamin laki-laki yaitu 67 responden dan 53 responden atau 44,17% berjenis kelamin perempuan. Penjelasan tersebut di atas sebenarnya bukan mendiskriminasikan terhadap responden, namun menjelaskan bahwa sebagian besar responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Semarang secara kebetulan lebih banyak laki-laki.

Karakteristik usia responden hasil survey diperoleh hasil usia terbanyak sebagai responden dalam penelitian ini adalah pada kelompok 40-49 tahun sebanyak 42 responden atau sekitar 35 % dari jumlah responden yang digunakan dalam penelitian. Indikasi ini menunjukkan bahwa responden berada dalam usia yang sudah cukup dewasa sehingga mampu memberikan keterangan yang lebih baik.

Pada tabel 1 diketahui hasil deskripsif persepsi 120 responden sebagai berikut: variabel persepsi kemanfaatan memiliki nilai terendah 2 dan tertinggi 5 dengan nilai rata-rata 3,9083 sedangkan nilai standar deviasi sebesar 0,79912. Rata-rata jawaban responden $3,9083 > 3$, hal ini menunjukkan responden memiliki persepsi akan kemanfaatan yang tinggi. Nilai standar

deviasi sebesar 0,79912 lebih kecil dibandingkan nilai rata-ratanya ini menunjukkan hasil tanggapan tidak terlalu jauh antar responden. Variabel persepsi kemudahan memiliki nilai terendah 2 dan tertinggi 5 dengan nilai rata-rata 3,7250 sedangkan nilai standar deviasi sebesar 0,80922. Rata-rata jawaban responden 3,7250 > 3, hal ini menunjukkan responden memiliki persepsi akan kemudahan yang tinggi. Nilai standar deviasi sebesar 0,80922 lebih kecil dibandingkan nilai rata-ratanya ini menunjukkan hasil tanggapan tidak terlalu jauh antar responden.

Variabel penguasaan teknologi informasi memiliki nilai terendah 1 dan tertinggi 5 dengan nilai rata-rata 3,7000 sedangkan nilai standar deviasi sebesar 0,78430. Rata-rata jawaban responden 3,7000 > 3, hal ini menunjukkan responden memiliki persepsi akan penguasaan teknologi informasi yang tinggi. Nilai standar deviasi sebesar 0,78430 lebih kecil dibandingkan nilai rata-ratanya ini menunjukkan hasil tanggapan tidak terlalu jauh antar responden. Variabel minat menggunakan *e-filing* memiliki nilai terendah 2 dan tertinggi 5 dengan nilai rata-rata 3,6583 sedangkan nilai standar deviasi sebesar 0,77238. Rata-rata jawaban responden 3,6583 > 3, hal ini menunjukkan responden memiliki persepsi akan minat menggunakan *e-filing* yang tinggi. Nilai standar deviasi sebesar 0,77238 lebih kecil dibandingkan nilai rata-ratanya ini menunjukkan hasil tanggapan tidak terlalu jauh antar responden.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas pada penelitian ini diketahui bahwa persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, penguasaan teknologi informasi, serta kecenderungan wajib pajak menggunakan *e-filing* memiliki tingkat KMO diatas 0,5. *Loading factor* untuk indikator pertanyaan yang diajukan mewakili variabel lebih besar dari 0,4. Hal ini menunjukkan semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid.

Sedangkan hasil uji reliabilitas untuk semua variabel lebih dari 0,7 sehingga variabel penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Hasil Regresi dan Uji Moderasi dengan Uji Selisih Mutlak

Model penelitian yang dikembangkan dalam penelitian bertujuan untuk melihat dampak moderasi (memperkuat) peran penguasaan teknologi informasi terhadap determinan kecenderungan menggunakan *e-filing*. Variabel penguasaan teknologi informasi dalam model penelitian ini berfungsi sebagai variabel bebas dan variabel moderasi. Hasil regresi dalam penelitian ini menunjukkan hubungan antara persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, penguasaan teknologi informasi, absolut persepsi kemanfaatan dan penguasaan teknologi informasi, serta absolut persepsi kemudahan dan penguasaan teknologi informasi terhadap kecenderungan menggunakan *e-filing*.

Pada tabel 2 dapat diketahui bahwa variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan penguasaan teknologi informasi terbukti memiliki pengaruh terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Hal ini dibuktikan dengan model terbukti *fit* dengan tingkat signifikansi 0,000. Adapun nilai Adjusted R2 menunjukkan bahwa koefisien determinasi dari hasil penelitian ini sebesar 70,8%, variabel minat menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh kebermanfaatan, kemudahan, dan penguasaan teknologi informasi wajib pajak. Sedangkan 29,2% dari penelitian ini dipengaruhi oleh variabel di luar model.

Pengujian Hipotesis

Pada tabel 2 diketahui nilai signifikansi pada hipotesis 1 sebesar 0.013 dengan nilai beta 0,288. Hasil tersebut menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 5%, sehingga hipotesa 1 yang menyebutkan persepsi kemanfaatan meningkatkan kecenderungan menggunakan *e-filing*

dinyatakan diterima. Nilai signifikansi pada hipotesa 2 sebesar 0.000 dengan nilai beta 0,360. Hasil tersebut menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 5%, sehingga hipotesa 2 yang menyebutkan persepsi kemudahan meningkatkan kecenderungan menggunakan e-filing dinyatakan diterima. Nilai signifikansi pada hipotesa 3 sebesar 0,007 dengan nilai beta 0,227, hal ini menunjukkan penguasaan internet dapat meningkatkan kecenderungan menggunakan e-filing.

Hasil uji moderasi ditunjukkan pada hipotesa 4 dan hipotesa 5. Pada tabel 2 diperoleh hasil sebagai berikut: 1). Nilai signifikansi yang ditunjukkan dalam hipotesa sebesar 0,569. Hal ini menunjukkan nilai signifikan yang dihasilkan lebih dari 5% sehingga hasil hipotesis 4 ditolak. Hasil ini menunjukkan penguasaan teknologi informasi tidak dapat memoderasi pengaruh variabel persepsi kemanfaatan terhadap kecenderungan menggunakan e-filing. 2). Pada hipotesis 5, nilai signifikan yang dihasilkan sebesar 0,434. Angka yang dihasilkan lebih besar dari 5%. Hal ini menunjukkan penguasaan teknologi informasi tidak berhasil memoderasi variabel persepsi kemudahan terhadap kecenderungan menggunakan e-filing.

Pembahasan

Persepsi Kemanfaatan dan Kecenderungan Menggunakan e-Filing

Hasil penelitian menunjukkan persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap kecenderungan menggunakan e-filing. Berdasarkan teori *technology acceptance model*, bahwa persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) merupakan sesuatu yang dirasakan oleh individu sehingga individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu membantu meningkatkan produktivitasnya (Davis, 1993). Semakin baik persepsi kemanfaatan yang dirasakan maka suatu teknologi semakin dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya sehingga kecenderungan

menggunakan semakin meningkat. Park (2009) menemukan bahwa *perceived usefulness* mempunyai hubungan yang lebih kuat terhadap penerimaan teknologi informasi. Wajib pajak telah merasa sistem e-filing ini dianggap bermanfaat karena dapat dilakukan hanya dalam hitungan menit dapat semua selesai dengan bantuan teknologi informasi. Hasil penelitian ini mendukung beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa yaitu persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap kecenderungan menggunakan e-filing, (Chalik, 2017; Ermawati et al., 2016; Laihad, 2013; Wibisono et al., 2014).

Persepsi Kemudahan dan Kecenderungan Menggunakan e-Filing

Hasil penelitian menunjukkan kemudahan positif berpengaruh terhadap minat menggunakan e-filing. Davis (1993), mendefinisikan persepsi kemudahan pengguna merupakan suatu tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Meskipun usaha setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan. Hasil instrumen penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan sangat menentukan kecenderungan untuk menggunakan e-filing. Pengguna lebih berminat pada sebuah sistem yang mudah digunakan karena tidak membutuhkan waktu lama untuk mempelajari sehingga individu memiliki kesempatan untuk mengerjakan sesuatu berkaitan dengan efektifitas kerja, (Davis, 1993). Wajib pajak menganggap sistem e-filing tidak membutuhkan waktu yang lama untuk dipelajari. Apabila para wajib pajak sudah bisa menggunakan sistem e-filing, wajib pajak tidak perlu mengantri di Kantor Pelayanan Pajak. Hal ini karena pelaporan pajak bisa dilakukan dimana saja dan kapan

saja secara *online*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kecenderungan menggunakan *e-filing*, (Chang et al., 2005; Devina, 2016; Dyanrosi, 2015; Ermawati et al., 2016; Wang, 2003).

Penguasaan Teknologi Informasi dan Kecenderungan Menggunakan *e-Filing*

Teknologi informasi mampu memberikan kemudahan bagi penggunaannya sehingga kegiatan dan pekerjaan wajib pajak semakin efektif. Adanya bantuan teknologi informasi bagi wajib pajak mengurangi waktu yang digunakan untuk antri ketika melakukan pelaporan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, karena pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja secara *online*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa penguasaan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kecenderungan menggunakan *e-filing*, (Chalik, 2017; Devina, 2016; Wibisono et al., 2014). Hal ini karena penguasaan teknologi informasi mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut untuk beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang.

Peran Moderasi Penguasaan Teknologi Informasi pada Pengaruh Persepsi Kemanfaatan terhadap Kecenderungan Menggunakan *e-Filing*

Penguasaan teknologi informasi dapat disimpulkan tidak memoderasi pengaruh variabel persepsi kemanfaatan terhadap kecenderungan menggunakan *e-filing*. Kemanfaatan dari teknologi akan terbatas jika kemampuan untuk menjalankan teknologi tersebut juga terbatas sehingga manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap individu tentunya akan berbeda pula tergantung seberapa besar mereka mampu mengoperasikan dan memanfaatkan

teknologi tersebut. Hasil survey kepada beberapa responden atas penelitian ini menyebutkan aplikasi ini baru saja mereka kenal dan butuh waktu untuk memahaminya. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Wibisono et al. (2014), yang menyatakan bahwa teknologi informasi mampu memberikan kemudahan bagi penggunaannya.

Peran Moderasi Penguasaan Teknologi Informasi pada Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kecenderungan Menggunakan *e-Filing*

Penguasaan teknologi informasi dapat disimpulkan tidak memoderasi pengaruh variabel kemudahan terhadap kecenderungan menggunakan *e-filing*. Surendran (2012) menyebutkan sikap suka atau tidak suka terhadap suatu produk ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku niat seseorang untuk menggunakan suatu produk atau tidak menggunakannya sama sekali. Selain itu, tidak semua wajib pajak menguasai teknologi informasi, karena bagi sebagian orang penggunaan teknologi memerlukan pengalaman dan pengetahuan baru terkait komputer dan internet sehingga mampu memanfaatkan *e-filing*.

Hasil survey menunjukkan bahwa sebagian responden wajib pajak memiliki kecenderungan belum dapat menerima teknologi *e-filing*. Hal ini terjadi karena wajib pajak memiliki pemikiran “takut salah” dalam melakukan pengisian dengan *e-filing*. Akibat kurang memahami sistem ini wajib pajak harus meluangkan waktu yang lebih banyak untuk bertanya kepada petugas di Kantor Pelayanan Pajak tentang bagaimana cara pengisian menggunakan sistem *e-filing*. Berbeda dengan pengisian formulir SPT secara manual, mereka hanya menulis dan menyerahkan formulir SPT kepada petugas. Bagi wajib pajak, hal ini masih dianggap lebih efisien dan mudah. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Chalik (2017) yang menyatakan penguasaan

teknologi dapat memoderasi pengaruh variabel persepsi kemudahan terhadap kecenderungan penggunaan *e-filing*.

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan persepsi kemanfaatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kecenderungan menggunakan *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin baik persepsi kemanfaatan yang dirasakan maka suatu teknologi semakin dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi yang menggunakannya.

Persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kecenderungan menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wajib pajak lebih mempunyai berminat terhadap sebuah sistem yang mudah digunakan karena tidak membutuhkan waktu lama untuk mempelajari sehingga individu memiliki kesempatan untuk mengerjakan sesuatu berkaitan dengan efektifitas kerja.

Penguasaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kecenderungan menggunakan *e-filing*. Penguasaan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut untuk beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini.

Penguasaan teknologi informasi dapat disimpulkan tidak memoderasi pengaruh antara variabel kemanfaatan terhadap variabel kecenderungan menggunakan *e-filing*. Temuan ini menunjukkan bahwa kemanfaatan teknologi menjadi akan terbatas jika kemampuan untuk menjalankan teknologi tersebut juga terbatas sehingga manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap individu tentunya akan berbeda pula tergantung seberapa besar mereka mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut. Penguasaan teknologi informasi juga tidak memoderasi pengaruh antara variabel kemudahan terhadap kecenderungan menggunakan *e-filing*. Hasil

temuan ini menunjukkan wajib pajak belum memiliki pemahaman tentang teknologi informasi yang digunakan dalam pelaporan menggunakan sistem *e-filing*. Hal ini berdampak pada sisi waktu wajib pajak harus meluangkan waktu yang lebih banyak untuk bertanya kepada petugas di Kantor Pelayanan Pajak tentang bagaimana cara pengisian menggunakan sistem *e-filing*.

Penelitian ini penting untuk pengembangan pemahaman tingkat kepatuhan wajib pajak terutama terkait dengan dampak yang ditimbulkan akan penguasaan teknologi informasi wajib pajak akan produk layanan yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan sistem elektronik untuk wajib pajak. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kemanfaatan, kegunaan, dan penguasaan teknologi informasi oleh wajib pajak sangat menunjang keberhasilan sistem *e-filing*.

Adapun keterbatasan pada penelitian ini adalah: 1). sampel yang digunakan hanya di wilayah Kota Semarang, dan 2). variabel yang digunakanpun masih terbatas hanya pada persepsi kemanfaatan, persepsi kegunaan, penguasaan teknologi informasi dan kecenderungan menggunakan *e-filing*. Saran untuk penelitian mendatang perlu menambahkan variabel sikap sebagai variabel bebas.

Daftar Pustaka

- Chalik, I. A. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Minat Pengguna E-Filling (Studi terhadap Wajib Pajak di KPP Makassar Selatan). *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 94-101.
- Chang, I. C., Li, Y.-C., Hung, W.-F., & Hwang, H.-G. (2005). An empirical study on the impact of quality antecedents on tax payers' acceptance of Internet tax-filing systems. *Government Information Quarterly*, 22(3), 389-410. doi:https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.05.002
- Cho, Y. C. (2015). Exploring Factors That Affect Usefulness, Ease Of Use,

- Trust, And Purchase Intention In The Online Environment. *International Journal of Management & Information Systems*, 19(1), 21-36.
- Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38(3), 475-487. doi:https://doi.org/10.1006/imms.1993.1022
- Devina, S. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Ultima Accounting*, 8(1), 75-91.
- Dyanrosi, A. (2015). Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan E-Filing. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2), 361-365.
- Ermawati, N. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan E-Filing Dengan Penguasaan Teknologi Informasi Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Pati)*. Paper presented at the Konferensi Ilmiah Akuntansi V, Jakarta.
- Ermawati, N., & Kuncoro, A. (2016). *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk menggunakan E-Filling (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Pati)*. Paper presented at the Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers Unisbank, Semarang.
- Frucot, V., & Shearon, W. T. (1991). Budgetary Participation, Locus of Control, and Mexican Managerial Performance and Job Satisfaction. *The Accounting Review*, 66(1), 80-99.
- Hung, S.-Y., Chang, C.-M., & Yu, T.-J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, 23(1), 97-122. doi:10.1016/j.giq.2005.11.005
- Kirana, G. G. (2010). *Analisis Perilaku Perencanaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling (Kajian Empiris Di Wilayah Kota Semarang)*. (Under Graduate), Universitas Diponegoro, Semarang.
- Laihad, R. C. Y. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 44-51.
- Mujiyati, Karmila, & Wahyuningtyas, S. (2016). *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kpp Sukoharjo dan KPP Surakarta)*. Paper presented at the Prosiding Seminar Nasional dan The 3rd Call For Syariah Paper, Surakarta.
- Noviandini, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 1(1), 15-22.
- Park, S. Y. (2009). An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students' Behavioral Intention to Use e-Learning. *Journal of Educational Technology & Society*, 12(3), 150-162.
- Shroff, R. H., Deneen, C. C., & Ng, E. M. W. (2011). Analysis of the technology acceptance model in examining students' behavioural intention to use an e-portfolio system. *Australian Journal of Educational Technology*, 27(4), 600-618. doi:10.14742/ajet.940
- Surendran, P. (2012). Technology Acceptance Model: A Survey of Liter-

- ature. *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*, 2(4), 175-178.
- Szajna, B. (1996). Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model. *Management Science*, 42(1), 85-92. doi:10.1287/mnsc.42.1.85
- Turban, E., Leidner, D., Mclean, E., & Wetherbe, J. (2008). *Information Technology for Management*. USA: John Wiley and Sons Inc.
- Wang, Y.-S. (2003). The adoption of electronic tax filing systems: an empirical study. *Government Information Quarterly*, 20(4), 333-352.
- doi:https://doi.org/10.1016/j.giq.2003.08.005
- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filling Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1-15.
- Wiyono, A. S. (2008). Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 11(2), 117-132.