

## ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA *E-FILING* MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)*

Arfah Habib Saragih<sup>1</sup>, Nadhirotul Ulfa Septamia<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia  
[arfah.habib11@ui.ac.id](mailto:arfah.habib11@ui.ac.id); [nadhirotul.ulfa@ui.ac.id](mailto:nadhirotul.ulfa@ui.ac.id)

### **Abstract**

*E-filing is form of modern tax administration as one of the way to improve community service using the improvement of technologies. E-filing has purposes to give an easy service for individual taxpayer submitting tax return and also to improve the individual taxpayer compliance to report Individual Annual Income Tax Returns. However, e-filing is not used by all individual taxpayers yet. It is shown by the decrease number of compliance level of Annual Income Tax Return report. This study is to acknowledge user acceptance of e-filing using Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model. Research method is using descriptive quantitative approach with a purposive sampling technique. The sample was used 150 respondents with a survey using a questionnaire. The significant results is shown by the effect of performance expectancy to behavioral intention and behavioral intention to use behavioral. The weak effects is shown by the correlation between effort expectancy to behavioral intention.*

**Keywords:** *E-Filing; Individual tax return; Individual taxpayer; UTAUT*

### **Abstrak**

E-filing merupakan bentuk modernisasi administrasi pajak dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. E-filing bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan, akses bagi wajib pajak dalam menyampaikan SPT, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan SPT Tahunan PPh OP. Namun, e-filing masih belum digunakan oleh seluruh wajib pajak orang pribadi yang ditunjukkan dengan penurunan tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan PPh OP. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui penerimaan pengguna wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing menggunakan Model Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 150 responden dengan survei menggunakan kuesioner. Hasil signifikansi yang kuat ditunjukkan oleh pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavioral Intention dan Behavioral Intention terhadap Use Behavioral. Pengaruh yang lemah ditunjukkan oleh hubungan Effort Expectancy terhadap Behavioral Intention.

**Katakunci:** *E-Filing; SPT tahunan PPh orang pribadi; UTAUT; Wajib pajak orang pribadi*

*Cronicle of Article: Received (April 2019); Revised (May 2019); and Published (June 2019).*

©2019 Jurnal Kajian Akuntansi Lembaga Penelitian Universitas Swadaya Gunung Jati.

**Profile and corresponding author:** Arfah Habib Saragih and Nadhirotul Ulfa Septamia are from Fiscal Administrative Science Study Program, Faculty of Administrative Science, University of Indonesia. Corresponding Author: [arfah.habib11@ui.ac.id](mailto:arfah.habib11@ui.ac.id).

**How to cite this article:** Saragih, Arfah Habib. & Septamia, Nadhirotul Ulfa. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna *E-Filing* Menggunakan Model *Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Jurnal Kajian Akuntansi, 3 (1): 1-17.

## **PENDAHULUAN**

Reformasi pajak merupakan perubahan sistem administrasi sebagai agen perubahan sosial dan instrumen yang menjamin persamaan politik, keadaan sosial, serta pertumbuhan ekonomi yang dilakukan secara sengaja (Rosdiana, 2011). Dalam reformasi pajak terdapat tiga unsur pokok, yaitu Kebijakan Pajak, Administrasi Pajak, dan Peraturan Pajak (Rosdiana, 2012). Menurut Clossen (1997), administrasi perpajakan adalah kunci keberhasilan kebijakan pajak dimana implementasi kebijakan yang ditetapkan dalam Undang-Undang hanya dapat dilaksanakan apabila terdapat administrasi perpajakan (Rosdiana, 2012). Salah satu bentuk reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan pemerintah adalah melakukan modernisasi perpajakan. Salah satu bentuk modernisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah dengan mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kepatuhan pajak adalah *e-filing* (Rosdiana, 2011).

*E-filing* merupakan bentuk reformasi administrasi pajak dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Penerapan *e-filing* bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan dan akses bagi wajib pajak dalam menyampaikan SPT. Menurut Iwan Djuniardi, Direktur Teknologi Informasi Perpajakan Ditjen Pajak, *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, serta meminimalisir kesulitan yang sering dihadapi wajib pajak dan petugas pajak dalam penerimaan SPT (Aditiasari, 2013). Meskipun pemerintah telah meningkatkan pelayanan melalui *e-filing*, Darussalam, Pengamat Perpajakan dari Danny Darussalam Tax Center (DDTC) menyatakan tingkat kepatuhan pajak di Indonesia sangat rendah. Hal tersebut ditunjukkan oleh tax ratio Indonesia hanya

sebesar 10,7% (DDTC, 2018). Kepatuhan dalam penyampaian SPT menjadi salah satu poin yang digunakan untuk mengukur *tax ratio* dan kemandirian bangsa dalam jangka panjang (Tjahjono, 2018). Menurut Menteri Keuangan, Sri Mulyani Indrawati, menyatakan bahwa pada tahun 2018, telah terjadi peningkatan pelaporan SPT Tahunan PPh OP sebesar 14,4%. Pada tahun 2017, pelaporan SPT Tahunan PPh OP mencapai 8.785.599 WP OP dan tahun 2018 meningkat menjadi 10.051.101 WP OP. Selain itu, pelaporan SPT Tahunan PPh OP melalui *e-filing* juga mengalami peningkatan. Pada tahun 2017, pelaporan SPT secara elektronik mencapai 6.733.107 WP OP dan pada tahun 2018, meningkat sebesar 21,9% menjadi 8.213.098 WP OP (Kementerian Keuangan, 2018). Namun, berdasarkan data DJP, penyampaian SPT Tahunan hanya mencapai 69,03% dimana angka tersebut masih lebih rendah dari pada capaian tahun 2017, yaitu sebesar 72,6% (Wicaksono, 2018). Oleh karena itu, hal utama yang perlu dilakukan oleh pemerintah apabila tingkat kepatuhan pajak rendah adalah mencari tahu mengapa hal tersebut terjadi karena administrasi pajak sebagai suatu sistem memerlukan perbaikan kinerja menggunakan pendekatan sistem yang holistik dan menyeluruh sehingga perubahan akan terasa secara signifikan (Rosdiana, 2012). Peran wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* sangat penting untuk mencapai keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Andriani, 2017). Keberhasilan suatu sistem informasi dapat dilihat melalui minat dan penerimaan pengguna untuk menggunakan sistem tersebut dengan melakukan evaluasi terhadap penggunaan sistem untuk menentukan tingkat pelaksanaan suatu sistem dan menentukan perbaikan yang dapat direkomendasikan untuk peningkatan penggunaan *e-filing* (Andriani, 2017). Salah satu model yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna

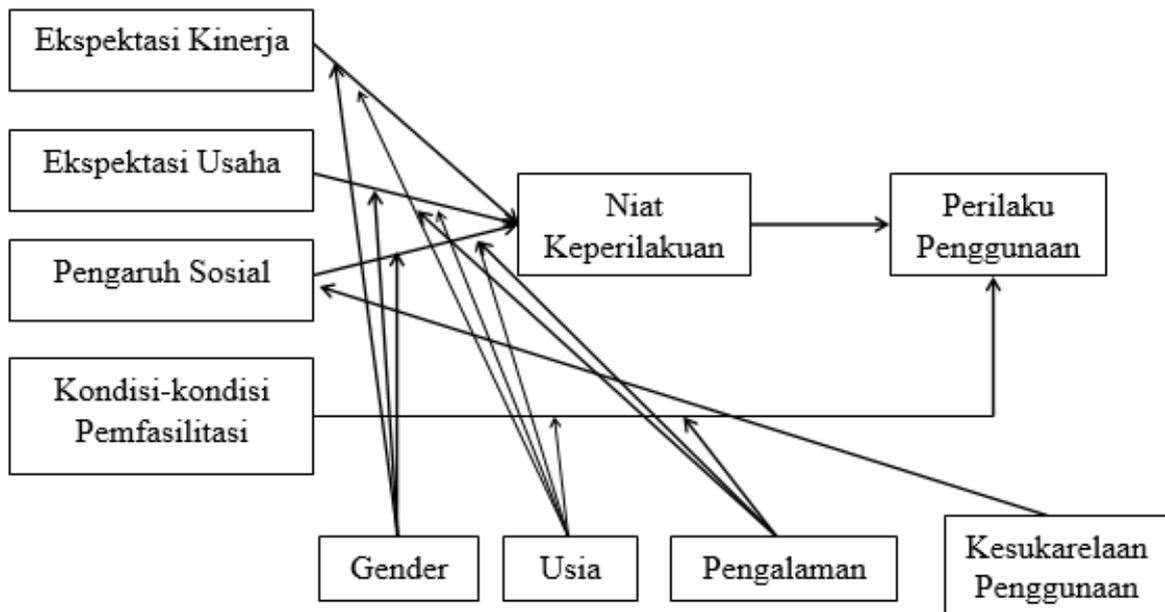
terhadap sistem yang digunakan secara online adalah model *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Viswanath Venkatesh, dkk untuk mengetahui penerimaan pengguna sistem (Purwanto, 2016), (Rosnidah, 2019). Model UTAUT merupakan salah satu model terkini yang relevan digunakan untuk melakukan identifikasi faktor penerimaan pengguna e-filing karena UTAUT adalah kombinasi berbagai model penerimaan teknologi yang telah ada sebelumnya (Wulandari, 2016). Dalam UTAUT, terdapat empat konstruk utama, yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitating Conditions* (FC) (Venkatesh, et al., 2003). Penelitian ini dilakukan dengan pengujian empat konstruk utama model UTAUT untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan WP sehingga dapat memberikan kontribusi masukan kepada DJP untuk meningkatkan

pelayanan *e-filing* kepada WP yang dapat mendorong pelaporan SPT Tahunan OP.

### TINJAUAN TEORITIS

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

UTAUT merupakan suatu model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Viswanath Venkatesh, dkk pada tahun 2003 dengan menggabungkan delapan teori teknologi (Venkatesh, et al., 2003). Teori-teori yang digabungkan oleh Venkatesh, et al., meliputi *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Theory Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), kombinasi TBP dan TAM (C-TAM-TBP), *Model of PC Utilization*, *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT). Venkatesh membentuk empat konstruk utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* (Venkatesh, et al., 2003). Model penelitian UTAUT ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Model Penelitian UTAUT

Sumber: Venkatesh, et al. (2003)

Dalam mengukur reliabilitas dan validitas, Venkatesh, et al. menggunakan *Partial Least* (PLS) versi 2.91.03.04. Selain itu, Venkatesh juga menguji konstruk dasar

yang dimoderasi oleh beberapa variabel, yaitu *experience*, *voluntariness*, *gender*, dan *age* (Venkatesh, et al., 2003).

### **Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)**

Ekspektasi kinerja merupakan tingkat kepercayaan individu mengenai penggunaan sistem yang akan membantu individu dalam mencapai keuntungan untuk meningkatkan kinerja. Dalam konstruk ekspektasi kinerja, terdapat lima konstruk lain dari model yang berbeda, yaitu *perceived usefulness* (TAM/TAM2 dan TAM+TPB), *extrinsic motivation* (MM), *job-fit* (MPCU), *relative advantage* (IDT), dan *outcome expectation* (SCT).

### **Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)**

Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan yang berkaitan dengan penggunaan teknologi. Apabila dalam penggunaan teknologi, individu tidak merasa kesulitan maka individu tersebut akan menggunakan teknologi tersebut. Namun, apabila individu merasa dalam penggunaan teknologi tersebut membutuhkan beberapa hal yang harus diketahui maka individu tidak akan menggunakan teknologi tersebut. Dalam ekspektasi usaha, terdapat tiga konstruk yang diperoleh dari model lainnya, yaitu *perceived ease of use* (TAM/TAM2), *complexity* (MPCU), dan *ease of use* (IDT).

### **Pengaruh Sosial (*Social Influences*)**

Pengaruh sosial diartikan sejauh mana individu merasa bahwa menurut orang lain tugas yang dilakukan berhubungan erat dengan penggunaan teknologi tersebut. Pengaruh sosial menjadi penentu langsung bagi *behavioral intention*. Pengaruh sosial juga terdiri dari beberapa konstruk dari model lainnya, yaitu *subjective norm* (TRA, TAM2, TPB/DTPB, dan TAM+TPB), *social factor* (MPCU), dan *image* (IDT).

### **Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*)**

Kondisi yang memfasilitasi merupakan fasilitas yang diberikan organisasi untuk mendukung individu dalam penggunaan teknologi tersebut. Dalam konstruk ini terdapat beberapa konstruk model

sebelumnya, yaitu *perceived behavioral control* (TPB/DTPB, TAM+TPB), *facilitating condition* (MPCU), dan *campatibility* (IDT).

### **Asas-asas Pemungutan Pajak**

Dalam sistem perpajakan yang ideal, terdapat tiga asas pemungutan pajak, yaitu: (a) *Equity/Equality*, Keadilan menjadi aspek penting dalam memutuskan *policy option* untuk membangun sistem perpajakan. Sistem perpajakan dikatakan berhasil apabila masyarakat merasa yakin pajak yang dipungut pemerintah dikenakan kepada setiap orang secara adil dan pembayaran pajak sesuai dengan bagian atau *ability to pay* (Rosdiana, 2012). (b) *Revenue Productivity*, Asas *revenue productivity* merupakan asas yang berkaitan dengan kepentingan pemerintah. Hal ini berhubungan dengan fungsi budgetair yaitu pemungutan pajak digunakan untuk membiayai kegiatan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan. Asas *revenue productivity* memiliki kepentingan yang berbeda dengan asas keadilan (Rosdiana, 2012). (c) *Ease of Administration*, Asas *ease of administration* terdiri dari beberapa indikator, yaitu asas *certainty* (kepastian), asas *convenience* (kemudahan / kenyamanan), dan asas *efficiency* (efisien).

### **Wajib Pajak**

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan termasuk pemungut atau pemotong pajak tertentu (Suandy, 2002). Wajib pajak (*tax payer*) merupakan subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan (Markus, 2005).

### **Kepatuhan Pajak**

Safri Nurmantu menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak perpajakan (Rahayu, 2010). Menurut Machfud Sidik, dalam sistem *self assesment*, kepatuhan

pemenuhan kewajiban perpajakan yang sukarela menjadi tulang punggung dimana wajib pajak memiliki tanggung jawab dalam menetapkan kewajiban perpajakan sendiri serta membayar dan melaporkan pajak dengan akurat dan tepat waktu (Rahayu, 2010).

### METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menguji teori dengan realita pada konstruksi sosial yang telah ada dengan melakukan pengukuran hubungan antar variabel penelitian (Cresswell, 2014). Teknik pengumpulan data menggunakan *mixed-method* dengan teknik pengumpulan data kuantitatif menggunakan survei dengan kuesioner kepada WP OP Pengguna *E-filing* dan teknik pengumpulan data kualitatif menggunakan studi literatur dan pengambilan data melalui wawancara mendalam kepada KPP Pratama Depok Sawangan, KPP Pratama Depok Cimanggis, dan WP OP Pengguna *E-filing* catatan lapangan, dan dokumen lain (Neuman, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah WP OP Pengguna *E-Filing* di

Indonesia menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 150 responden. Dalam menguji keabsahan data yang diperoleh, dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji signifikansi. Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan terhadap pertanyaan kuesioner supaya valid dalam memperoleh jawaban responden (Nugroho, 2011). Uji reliabilitas dilakukan dengan melakukan pengukuran instrumen penyebaran kuesioner supaya terpercaya (Darmawan, 2010). Uji signifikansi merupakan pengujian yang dilakukan terhadap variabel laten dengan konstruk yang digunakan sebagai penentu simpulan penelitian yang dilakukan (Darmawan, 2010).

### HASIL PENELITIAN

Responden penelitian ini adalah WP OP Pengguna *e-filing*. Untuk memperoleh gambaran yang berhubungan dengan data penelitian digunakan tabel distribusi frekuensi dan persentase berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan kota domisili. Ringkasan karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	72	48,0%
Perempuan	78	52,0%
<b>Usia</b>		
21-30	99	66,0%
31-40	21	14,0%
41-50	19	12,7%
51-60	10	6,7%
61-70	1	0,6%
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
Sekolah Menengah Atas (SMA)/se-derajat	6	4,0%
Diploma 1 (D1)	9	6,0%
Diploma 3 (D3)	20	13,3%
Diploma 4 (D4)/Sarjana (S1)	99	66,0%
Magister (S2)	16	10,7%
<b>Pekerjaan</b>		
Pegawai	141	94,0%

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Wirausaha	5	3,3%
Pekerja Lepas	4	2,7%
<b>Kota Domisili</b>		
DKI Jakarta	38	25,3%
Jawa Barat	55	36,7%
Banten	9	6,0%
Jawa Tengah	8	5,3%
Yogyakarta	3	2,0%
Jawa Timur	28	18,7%
Lampung	2	1,3%
Sumatera Utara	1	0,7%
Kalimantan Timur	1	0,7%
Sulawesi Utara	2	1,3%
Sulawesi Selatan	3	2,0%

Sumber: diolah oleh penulis (2019)

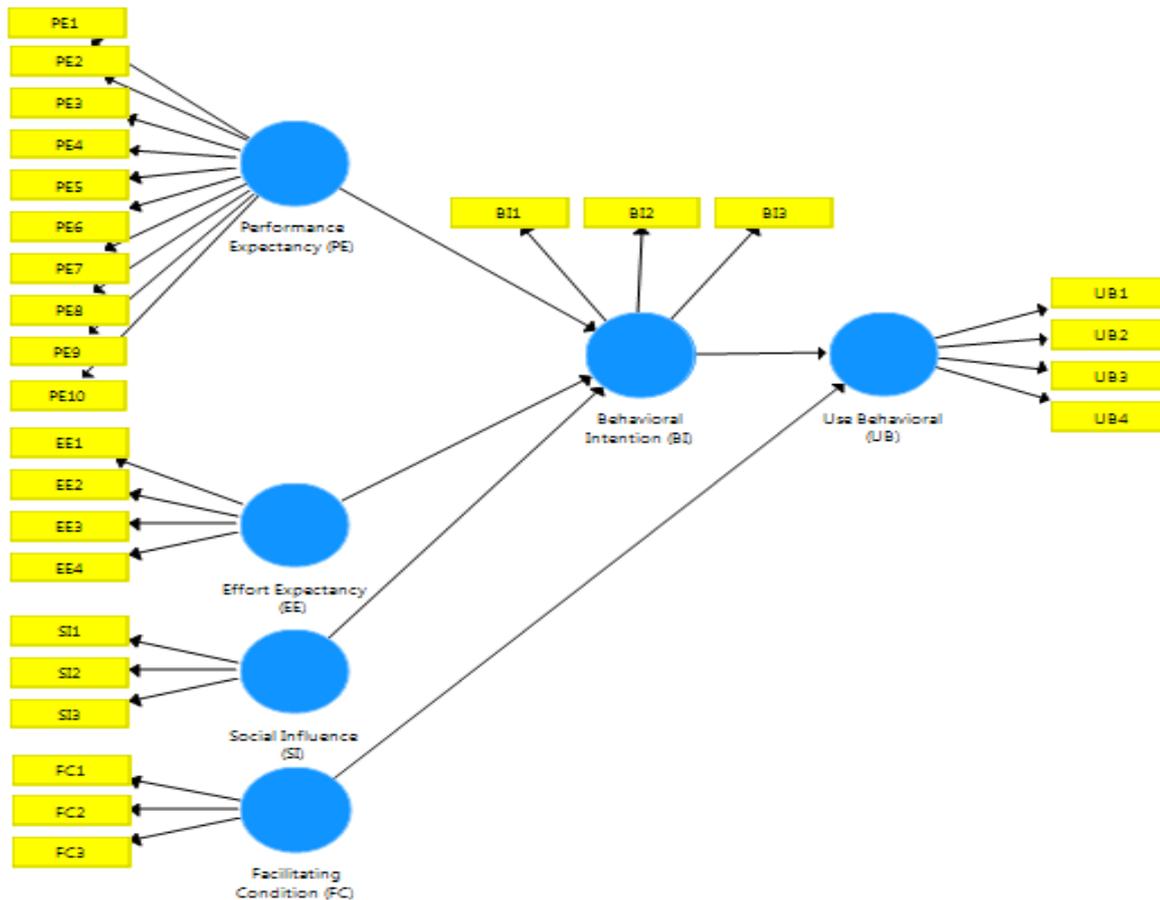
Berdasarkan tabel diatas, *e-filing* lebih banyak digunakan oleh perempuan dengan jumlah 78 responden atau 52,0% sedangkan responden laki-laki berjumlah sebanyak 72 responden atau 48%. Sementara itu, *e-filing* lebih banyak digunakan oleh responden yang berusia diantara 21-30 tahun sebanyak 99 responden atau 66,0%, pengguna berusia 31-40 tahun sebanyak 21 responden atau 14,0%, pengguna berusia 41-50 tahun sebanyak 19 responden, pengguna berusia 51-60 tahun sebanyak 10 responden atau 6,7%, dan pengguna berusia 61-70 tahun sebanyak 1 responden atau 0,6%. Hal tersebut menunjukkan bahwa *e-filing* lebih banyak digunakan oleh kalangan muda yang melek teknologi. Selain itu, berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 6 responden atau 4,0%, D1 sebanyak 9 responden atau 6,0%, D3 sebanyak 20 responden atau 13,3%, D4/S1 sebanyak 99 responden atau 66,0%, dan S2 sebanyak 16 responden atau 10,7%. Berdasarkan pekerjaan, *e-filing* lebih banyak digunakan oleh pegawai dengan jumlah 141 responden atau 94,0%, sedangkan wirausaha sebanyak 5 responden atau 3,3% dan pekerja lepas sebanyak 4 responden 2,7%. Selain itu, berdasarkan kota domisili terdiri dari berbagai macam provinsi, yaitu DKI Jakarta sebanyak 38 responden atau 25,3%,

Jawa Barat sebanyak 55 responden atau 36,7%, Banten sebanyak 9 responden atau 6,0%, Jawa Tengah sebanyak 8 responden atau 5,3%, Yogyakarta sebanyak 3 responden atau 2,0%, Jawa Timur sebanyak 28 responden atau 18,7%, Lampung sebanyak 2 responden atau 1,3%, Sumatera Utara sebanyak 1 responden atau 0,7%, Kalimantan Timur sebanyak 1 responden atau 0,7%, Sulawesi Utara sebanyak 2 responden atau 1,3%, dan Sulawesi Selatan sebanyak 3 responden atau 2,0%. Data yang diperoleh melalui kuesioner diolah menggunakan SPSS 20 untuk analisis deskriptif dan statistik dan SmartPLS 3 untuk uji hipotesis.

Model pengukuran adalah model analisis antara variabel independen dengan variabel dependen untuk menentukan validitas, reliabilitas, dan signifikansi. Model pengukuran bertujuan untuk melakukan uji validitas konstruk dengan menggunakan validitas konvergen dan validitas diskriminan serta uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha* dan *composite reliability* (Jogiyanto, 2011). Model pengukuran melihat hubungan empat konstruk, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* mempengaruhi *behavioral intention* dan *use behavioral*. Setiap variabel harus memiliki faktor penentu yang ditunjukkan dengan pertanyaan pada kuesioner. Model

pengukuran dan variabel analisis yang digunakan untuk menganalisis kuesioner

seperti yang ditunjukkan pada gambar 2 dibawah ini:



Gambar 2. Model Pengukuran Analisis Penerimaan Pengguna E-Filing  
 Sumber: SmartPLS 3, 2019 (diolah oleh penulis)

### Uji Validitas Konvergen

Untuk menguji pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner supaya memperoleh jawaban yang valid, dilakukan uji validitas konvergen. Uji validitas konvergen memiliki tujuan untuk mengetahui

ketepatan alat ukur yang digunakan untuk menguji data yang dihasilkan telah relevan (Darmawan, 2010). Tabel 2 berikut menunjukkan hasil uji validitas konvergen menggunakan SmartPLS 3 yang ditunjukkan dengan nilai *outer loading*:

Tabel 2. Validitas Konvergen

Indikator	Konstruk						Nilai Minimal Outer Loading	Keterangan
	BI	EE	FC	PE	SI	UB		
BI1	0,849						0,70	Valid
BI2	0,846						0,70	Valid
BI3	0,842						0,70	Valid
EE1		0,877					0,70	Valid
EE2		0,901					0,70	Valid
EE3		0,776					0,70	Valid
EE4		0,807					0,70	Valid

Indikator	Konstruk						Nilai Minimal <i>Outer Loading</i>	Keterangan
	BI	EE	FC	PE	SI	UB		
FC1			0,755				0,70	Valid
FC2			0,852				0,70	Valid
FC3			0,775				0,70	Valid
PE1				0,792			0,70	Valid
PE2				0,820			0,70	Valid
PE3				0,703			0,70	Valid
PE4				0,794			0,70	Valid
PE5				0,774			0,70	Valid
PE6				0,646			0,70	Tidak Valid
PE7				0,589			0,70	Tidak Valid
PE8				0,758			0,70	Valid
PE9				0,756			0,70	Valid
PE10				0,786			0,70	Valid
SI1					0,829		0,70	Valid
SI2					0,734		0,70	Valid
SI3					0,785		0,70	Valid
UB1						0,779	0,70	Valid
UB2						0,898	0,70	Valid
UB3						0,861	0,70	Valid
UB4						0,741	0,70	Valid

Sumber: SmartPLS 3, 2019 (diolah oleh penulis)

Uji validitas menggunakan pendekatan *loading factor* dan nilai minimal sebesar 0,70 untuk menetapkan kevalidan suatu indikator. *Loading factor* adalah hubungan antara nilai indikator dengan nilai konstruk (Andriariza, 2013). Dalam pengujian validitas konvergen, *rule of thumb* adalah nilai *outer loading* paling rendah 0,70 dengan *Average Variance Extracted* (AVE) lebih dari 0,50 (Jogiyanto, 2011). Jika nilai *outer loading* yang dihasilkan diantara 0,50-0,70 maka indikator atau pertanyaan tidak perlu dihapus. Apabila nilai yang dihasilkan dibawah batas AVE yaitu 0,50 maka pertanyaan atau indikator perlu dihapus dari uji analisis validitas konvergen (Andriariza, 2013). Dalam tabel tersebut, terdapat 2 indikator yang mempunyai nilai kurang dari 0,70, yaitu PE6 dan PE7. Namun, nilai indikator

tersebut diatas 0,50 maka indikator tersebut tidak perlu dihapus dalam uji validitas konvergen karena menurut Ghozali (2008), nilai *loading factor* 0,60-0,50 masih bisa diterima dan tidak perlu dihapus dari uji validitas konvergen (Darmawan, 2010). Dengan demikian, 27 indikator yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi persyaratan minimal *loading factor* 0,50-0,70 dan dikatakan valid tanpa seleksi terhadap pertanyaan nilai kurang dari 0,70.

#### Uji Validitas Diskriminasi

Uji validitas diskriminasi menggunakan *Fornell-Lacker Criterion* dilakukan dengan membandingkan nilai kuadrat AVE dengan hubungan antar konstruk (Andriariza, 2013). Hasil uji validitas diskriminasi dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3. Validitas Diskriminasi Menggunakan *Fornell-Lacker Criterion***

Konstruk	BI	EE	FC	PE	SI	UB
BI	0,846					
EE	0,539	0,842				
FC	0,555	0,586	0,795			
PE	0,753	0,680	0,634	0,745		
SI	0,370	0,332	0,427	0,337	0,784	
UB	0,843	0,568	0,544	0,784	0,289	0,822

Sumber: SmartPLS 3, 2019 (diolah oleh penulis)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai kuadrat AVE lebih besar dibandingkan nilai hubungan antar konstruk. Berdasarkan nilai kuadrat AVE, model ini mempunyai validitas diskriminasi yang

baik. Selain itu, validitas diskriminasi juga dilihat dari nilai AVE. Hasil validitas diskriminasi menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

**Tabel 4. Validitas Diskriminasi**

Konstruk	AVE	Akar AVE	Batas Nilai AVE	Keterangan
BI	0,715	0,846	0,50	Valid
EE	0,709	0,842	0,50	Valid
FC	0,632	0,795	0,50	Valid
PE	0,555	0,745	0,50	Valid
SI	0,614	0,784	0,50	Valid
UB	0,676	0,822	0,50	Valid

Sumber: SmartPLS 3, 2019 (diolah oleh penulis)

Uji validitas diskriminan dikatakan baik jika AVE lebih besar dari 0,50 (Darmawan, 2010). Dengan demikian, model yang digunakan dalam penelitian ini valid. Diskriminasi analisis adalah teknik multivariat yang bertujuan untuk melakukan prediksi hubungan dua variabel atau lebih (JR, 2002).

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan bahwa indikator yang digunakan dapat menjadi pengukuran penelitian, baik untuk waktu, tempat, dan orang yang berbeda (Darmawan, 2010). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

**Tabel 5. Uji Reliabilitas UTAUT**

Konstruk	<i>Cronbach's Alpha</i>	rho_A	<i>Composite Reliability</i>
BI	0,801	0,802	0,883
EE	0,864	0,886	0,906
FC	0,709	0,713	0,837
PE	0,910	0,917	0,925
SI	0,704	0,743	0,827
UB	0,838	0,846	0,892

Sumber: SmartPLS 3, 2019 (diolah oleh penulis)

Hasil uji reliabilitas UTAUT menunjukkan bahwa semua konstruk dalam UTAUT sudah reliabel. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* lebih dari 0,70. Nilai *Cronbach's Alpha* terendah sebesar 0,704 dan nilai *Composite Reliability* terendah sebesar 0,827. Dengan demikian, seluruh konstruk telah memenuhi syarat reliabel.

**Uji Signifikansi Hubungan**

Hair, Ringle, dan Sarstedt (2010) menyatakan bahwa *t-statistic* mempunyai

nilai minimal dalam melakukan penilaian signifikansi hubungan antar variabel. Nilai minimal *t-statistic* sebagai berikut (Pramesti, 2015):

*T-statistic* minimal 1,65 dengan tingkat signifikansi 10%; *T-statistic* minimal 1,96 dengan tingkat signifikansi 5%; dan *T-statistic* minimal 2,58 dengan tingkat signifikansi 1%.

Hasil uji signifikansi hubungan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6 berikut

**Tabel 6. Uji Signifikansi Hubungan menggunakan *T-Statistic***

Konstruk	<i>T-Statistic</i>		
	Nilai T	Signifikansi 10%	Keterangan
BI > UB	16,871	1,65	Signifikan
EE > BI	0,316	1,65	Tidak Signifikan
FC > UB	2,023	1,65	Signifikan
PE > BI	7,850	1,65	Signifikan
SI > BI	1,797	1,65	Signifikan

Sumber: SmartPLS 3, 2019 (diolah oleh penulis)

Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi yang digunakan adalah 10% sehingga nilai minimal *T-Statistic* adalah 1,65. Hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa terdapat satu uji hubungan yang kurang kuat yaitu hubungan antara EE dengan BI dengan nilai signifikansi terendah sebesar 0,316. Hubungan paling kuat ditunjukkan oleh BI terhadap UB dengan nilai signifikansi

tertinggi sebesar 16,871. Dengan demikian, PE, FC, SI, dan BI memiliki signifikansi yang kuat.

Uji *goodness-fit* model adalah pengujian terhadap *inner model* dengan melihat nilai *R Square* (Sedana, 2010). Hasil uji signifikansi *R Square* dan nilai signifikan antar konstruk ditunjukkan dalam tabel 7 dan tabel 8 berikut:

**Tabel 7. Uji *R Square***

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
BI	0,583	0,574
UB	0,719	0,715

Sumber: SmartPLS 3, 2019 (diolah oleh penulis)

**Tabel 8. *R Square***

Variabel Independen	Variabel Dependen	<i>R Square</i>
PE		
EE	BI	0,583
SI		
FC		
BI	UB	0,719

Sumber: SmartPLS 3, 2019 (diolah oleh penulis)

Berdasarkan tabel 8, nilai *R Square* sebesar 0,583 pada variabel dependen BI menunjukkan bahwa pengaruh konstruk PE, EE, dan SI sebesar 58,3% sedangkan 41,7% dipengaruhi oleh konstruk lain diluar penelitian. Selain itu, nilai 0,719 pada variabel dependen UB menunjukkan bahwa konstruk PE, EE, SI, FC, dan BI berpengaruh sebesar 71,9%, sementara itu 28,1% dipengaruhi oleh indikator lain diluar penelitian.

## PEMBAHASAN

**Tabel 9. Pengujian *Bootstrapping***

Konstruk	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
BI > UB	0,781	0,781	0,046	16,871	0,000
EE > BI	0,025	0,027	0,079	0,316	0,752
FC > UB	0,111	0,110	0,055	2,023	0,044
PE > BI	0,693	0,686	0,088	7,850	0,000
SI > BI	0,128	0,130	0,071	1,797	0,073

Sumber: SmartPLS 3, 2019 (diolah oleh penulis)

**Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis**

Konstruk	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>T-Tabel</i>	Hipotesis	Keterangan
PE > BI	0,693	7,850	1,65	Ha <sub>1</sub>	Diterima
EE > BI	0,025	0,316	1,65	Ha <sub>2</sub>	Ditolak
SI > BI	0,128	1,797	1,65	Ha <sub>3</sub>	Diterima
FC > UB	0,111	2,023	1,65	Ha <sub>4</sub>	Diterima
BI > UB	0,781	16,871	1,65	Ha <sub>5</sub>	Diterima

Sumber: SmartPLS 3, 2019 (diolah oleh penulis)

Tabel 10 menunjukkan hasil analisis dari hipotesis dalam penelitian ini dengan menggunakan proses *Bootstrapping* dalam SmartPLS 3 yang memakai tingkat signifikansi sebesar 10% atau nilai *t-tabel* minimal 1,65. Berdasarkan hasil analisis tersebut, menyatakan bahwa dari lima hipotesis terdapat satu hipotesis yang ditolak sehingga jumlah hipotesis yang diterima atau memiliki hubungan konstruk yang signifikan sebanyak empat hipotesis. Hubungan konstruk yang kuat ditunjukkan oleh BI mempengaruhi UB dengan nilai sebesar 16,871. Sementara itu, hubungan konstruk yang lemah ditunjukkan oleh

Untuk mengetahui hasil hubungan variabel melalui proses *Bootstrapping* pada SmartPLS 3 dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden dan nilai signifikansi sebesar 10%. Dalam metode *confidence interval* menggunakan *Bias-Corrected and Accelerated (BCa) Bootstrap* dengan *two tailed*. Pengujian *Bootstrapping* yang diperoleh serta keputusan hipotesis penelitian seperti yang ditunjukkan pada tabel 9 dan tabel 10 yaitu:

pengaruh EE terhadap BI dengan nilai sebesar 0,316. Pengaruh hubungan setiap konstruk adalah sebagai berikut:

### **Pengaruh *Performance Expectancy (PE)* terhadap *Behavioral Intention (BI)* dalam Menggunakan *E-Filing***

Hipotesis pertama, PE mempengaruhi BI diterima dengan nilai *t-statistic* sebesar 7,850. PE berkaitan dengan tingkat kepercayaan WP OP bahwa penggunaan *e-filing* dapat mempermudah WP OP dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh OP. PE memiliki pengaruh yang signifikan terhadap BI yang ditunjukkan dengan frekuensi jawaban sangat setuju dan setuju

lebih besar dibandingkan dengan jawaban agak setuju, agak tidak setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Pengaruh PE juga didukung dengan jawaban responden yang menyatakan bahwa kelebihan *e-filing* adalah menghemat waktu dan tidak perlu datang ke kantor pajak untuk mengantri dalam melaporkan SPT Tahunan PPh OP. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa penggunaan *e-filing* mempermudah, mempercepat, menghemat waktu, mengurangi *compliance cost* yang harus ditanggung oleh WP OP, dan meringankan pekerjaan WP OP dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh OP dibandingkan menyampaikan SPT secara manual ke kantor pajak karena pelaporan SPT menggunakan *e-filing* dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh (2003) yang memperoleh hasil bahwa PE memiliki pengaruh terhadap BI dalam penggunaan suatu sistem teknologi. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Chaouali (2016), Aziz (2014), dan Susanto (2011) yang memperoleh hasil bahwa PE atau ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap BI atau niat untuk menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan PPh OP. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang diperoleh Andriani (2017) dimana PE tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan *e-filing*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* memenuhi asas *ease of administration* indikator asas *efficiency* dimana *cost of taxation* berupa *fiscal cost*, *time cost*, dan *psychological cost* yang ditanggung WP OP lebih rendah dalam melaksanakan kewajiban pelaporan SPT Tahunan PPh OP.

**Pengaruh *Effort Expectancy* (EE) terhadap *Behavioral Intention* (BI) dalam Menggunakan *E-Filing***

Hipotesis kedua, EE mempengaruhi BI ditolak dengan nilai *t-statistic* sebesar 0,316 karena nilai pengaruh EE terhadap BI kurang dari nilai *t-statistic* sebesar 1,65. EE berkaitan dengan tingkat kemudahan dalam menggunakan *e-filing*. Berdasarkan frekuensi jawaban EE, menunjukkan bahwa masih terdapat WP OP yang agak tidak setuju dan tidak setuju bahwa *e-filing* mudah digunakan dan dipelajari. Pengaruh EE yang tidak signifikan ditunjukkan dengan jawaban pertanyaan terbuka yang menyatakan bahwa belum ada petunjuk atau tata cara pengisian *e-filing*. Selain itu, fitur dalam *e-filing* dianggap belum lengkap, seperti tidak ada fitur *save* untuk menyimpan data yang telah diisi dalam *e-filing*, impor data, dan petunjuk penggunaan apabila mengalami kendala dalam melakukan pengisian data. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fitur yang belum lengkap dalam *e-filing* sehingga EE tidak mempengaruhi niat WP OP untuk menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan PPh OP. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat WP OP yang merasa bahwa *e-filing* tidak mudah digunakan dan dipelajari apabila mengalami kendala dalam melakukan pengisian dalam *e-filing*, WP OP lebih memperhatikan kegunaan dari *e-filing* yang mempermudah cara WP OP untuk melaporkan SPT Tahunan PPh OP sehingga WP OP tidak perlu datang langsung ke KPP, mengisi secara manual menggunakan kertas, dan memerlukan biaya yang lebih besar. Selain itu, hal ini juga ditunjukkan oleh pendapat yang menyatakan bahwa apabila pengisian *e-filing* gagal karena *server down* WP OP akan terus mencoba dan mengisi kembali hingga pelaporan menggunakan *e-filing* tersebut dapat dilakukan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yu (2012) yang memperoleh hasil penelitian bahwa EE tidak berpengaruh terhadap BI atau niat pengguna untuk menggunakan suatu sistem teknologi. Kumar (2017)

memperoleh hasil bahwa *e-filing* memberikan kemudahan pengguna bagi WP tetapi masih terdapat beberapa masalah yang terjadi, yaitu *peak rush* dan kesulitan dalam proses operasinya. Namun, hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang diperoleh Venkatesh (2003) dimana EE memiliki pengaruh positif terhadap BI dalam penggunaan suatu sistem teknologi. Selain itu, hasil penelitian Andriani (2017) dengan hasil EE tidak memiliki pengaruh signifikan, Chaouali (2016) dan Aziz (2014) dengan hasil EE berpengaruh positif terhadap BI, Susanto (2011) yang memperoleh hasil bahwa EE atau persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap BI atau niat untuk menggunakan *e-filing*, serta Zaidi (2017) dengan hasil *Perceived Ease of Use* yang merupakan bagian dari EE berpengaruh terhadap BI atau niat yang lebih tinggi untuk mengadopsi *e-filing*. Perbedaan hasil penelitian tersebut dikarenakan perbedaan sistem teknologi yang digunakan dan masalah yang dialami oleh pengguna sistem.

#### **Pengaruh Social Influence (SI) terhadap Behavioral Intention (BI) dalam Menggunakan E-Filing**

Hipotesis ketiga, SI mempengaruhi BI diterima dengan nilai *t-statistic* sebesar 1,797. SI berkaitan dengan pengaruh sosial WP OP dari lingkungan sekitar untuk menggunakan *e-filing*, seperti kantor pajak, perusahaan atau instansi tempat bekerja, dan rekan kerja. SI memiliki pengaruh positif terhadap BI. Hal ini menunjukkan bahwa niat WP OP untuk menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh pengaruh sosial. Lingkungan sekitar memiliki pengaruh yang lebih besar, seperti tempat kerja dan rekan kerja. Pelaporan SPT Tahunan PPh OP menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh faktor sosial yang meliputi himbuan dari kantor pajak atau asosiasi dan testimoni dari pihak lain yang telah melaporkan SPT Tahunan PPh OP menggunakan *e-filing*

dapat mendorong WP OP untuk menggunakan *e-filing*. Namun, sosialisasi dari kantor pajak masih dirasakan kurang kepada WP OP karena masih terdapat WP OP yang menjawab agak tidak setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Selain itu, jawaban pertanyaan terbuka menyatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh kantor pajak masih belum menyeluruh. Sosialisasi dari kantor pajak berkaitan dengan asas *equality* dimana keadilan berhubungan dengan *e-filing* yang seharusnya digunakan oleh seluruh WP OP. Hasil SI dapat dilihat melalui frekuensi jawaban responden yang lebih banyak memilih sangat setuju dan setuju. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SI berpengaruh terhadap BI dimana tempat kerja dan kantor pajak dapat mendukung WP OP untuk melaporkan SPT Tahunan PPh OP menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh (2003) dimana SI memiliki pengaruh positif terhadap BI dalam penggunaan sistem teknologi. Namun, hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2014) yang memperoleh hasil bahwa SI memberikan signifikansi negatif terhadap BI.

#### **Pengaruh Facilitating Condition (FC) terhadap Use Behavioral (UB) dalam Menggunakan E-Filing**

Hipotesis keempat, FC mempengaruhi UB diterima dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,023. FC berkaitan dengan kondisi yang memberikan fasilitas bagi WP OP untuk menggunakan *e-filing*, seperti koneksi internet yang diperlukan dalam menggunakan *e-filing*. Banyak WP OP yang merasa bahwa fasilitas dalam penggunaan *e-filing* telah memadai. Bagi WP OP yang melakukan pelaporan SPT Tahunan PPh OP yang tidak mendekati tanggal 31 Maret, seperti bulan Januari dan Februari jarang mengalami *server down* sehingga WP OP merasa bahwa fasilitas *e-filing* sudah memadai. Namun juga masih

terdapat WP OP yang merasa bahwa fasilitas dalam *e-filing* kurang memadai yang ditunjukkan dengan jawaban agak tidak setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju serta beberapa WP OP yang menyatakan agak setuju. Hal tersebut mempengaruhi hasil pengaruh FC yang kurang signifikan terhadap UB. Pengaruh tersebut ditunjukkan dengan respon pertanyaan terbuka yang menyatakan bahwa hambatan dalam menggunakan *e-filing* adalah server yang *down* ketika mendekati batas waktu pelaporan SPT Tahunan PPh OP yaitu 31 Maret. Dengan demikian, pendapat tersebut menunjukkan bahwa FC tidak terlalu berpengaruh signifikan terhadap UB dalam menggunakan *e-filing* karena meskipun terdapat kendala dalam penggunaan *e-filing* WP OP tetap menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT Tahunan PPh OP. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh (2003) dengan hasil FC memiliki pengaruh positif terhadap UB. Hal ini juga mendukung penelitian Andriani (2017) yang memperoleh hasil bahwa FC memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap UB. Kesamaan tersebut dipengaruhi oleh penggunaan sistem *e-filing* yang sama.

#### **Pengaruh *Behavioral Intention* (BI) terhadap *Use Behavioral* (UB) dalam Menggunakan *E-Filing***

Hipotesis kelima, BI mempengaruhi UB diterima dengan nilai *t-statistic* sebesar 16,871. BI memiliki pengaruh yang kuat terhadap UB yang merupakan pengaruh tidak langsung dari PE, EE, dan SI. Pengaruh niat untuk menggunakan *e-filing* yang kuat diperoleh dari PE dengan nilai *t-statistic* sebesar 7,850, EE sebesar 0,316, dan SI sebesar 1,797. BI berkaitan dengan niat WP OP untuk menggunakan *e-filing*. Semakin tinggi niat untuk menggunakan *e-filing* maka akan semakin mendorong WP OP untuk menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan PPh OP. Berdasarkan jawaban tersebut, respon

sangat setuju dan setuju lebih besar dibandingkan agak setuju, agak tidak setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. WP OP memiliki rencana yang tinggi untuk melaporkan SPT Tahunan PPh OP menggunakan *e-filing*. Selain itu, WP OP sangat setuju menggunakan *e-filing* dibandingkan harus datang langsung ke kantor pajak dan akan merekomendasikan penggunaan *e-filing* kepada lingkungan sekitar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Venkatesh (2003) yang memperoleh hasil BI memiliki pengaruh positif terhadap UB. Selain itu, Chaoauli (2016) juga memperoleh hasil bahwa PE dan EE memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap BI, Aziz (2014) juga memperoleh hasil bahwa PE, EE, dan SI menjadi penentu BI dalam penerimaan pengguna *e-filing*, serta Susanto (2011) dengan hasil PE dan EE mempengaruhi niat pengguna *e-filing* yang secara tidak langsung menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi WP OP untuk menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan PPh OP.

Penerapan *e-filing* mengurangi *cost of compliance* yang harus ditanggung oleh WP OP diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan WP OP karena menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan formal wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan PPh OP. Dengan demikian, penerapan *e-filing* dapat mempermudah WP OP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, diharapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan WP OP dalam melaporkan SPT Tahunan PPh OP.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

**(1) *Performance Expectancy* (PE) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI).** Hal ini ditunjukkan oleh penggunaan *e-filing* yang mempermudah, mempercepat, menghemat waktu, mengurangi *compliance cost* yang

harus ditanggung oleh WP OP, dan meringankan pekerjaan WP OP dalam menyampaikan SPT Tahunan PPh OP dibandingkan menyampaikan SPT secara manual ke kantor pajak karena pelaporan SPT menggunakan *e-filing* dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja; (2) **Effort Expectancy (EE) tidak berpengaruh terhadap Behavioral Intention (BI)**. Hal ini dikarenakan menurut WP OP pengguna *e-filing*, fitur yang terdapat dalam *e-filing* masih belum lengkap, seperti fitur *save* dan impor data, masih terdapat WP OP pengguna *e-filing* yang belum mendapat petunjuk dalam penggunaan *e-filing*, serta petunjuk penggunaan apabila mengalami kendala dalam melakukan pengisian data dalam *e-filing*; (3) **Social Influence (SI) memiliki pengaruh yang tidak terlalu signifikan terhadap Behavioral Intention (BI)** dimana lingkungan sekitar, seperti tempat kerja, kantor pajak, dan rekan kerja dapat mendorong WP OP untuk melaporkan SPT Tahunan PPh OP menggunakan *e-filing*; (4) **Facilitating Conditions (FC) memiliki pengaruh yang tidak terlalu signifikan terhadap Use Behavioral (UB)** dalam menggunakan *e-filing* karena masih terdapat kendala dalam penggunaan *e-filing* yang dialami oleh WP OP, seperti *server down* yang terjadi apabila melaporkan SPT Tahunan PPh OP mendekati batas waktu penyampaian SPT Tahunan PPh OP; dan (5) **Behavioral Intention (BI) memiliki pengaruh yang kuat terhadap Use Behavioral (UB)** yang merupakan pengaruh tidak langsung dari PE, EE, dan SI, dimana semakin kuat niat WP OP untuk menggunakan *e-filing* maka semakin mendorong WP OP untuk melaporkan SPT Tahunan PPh OP menggunakan *e-filing*.

#### Saran

(1) DJP menambahkan fitur *save*, *live chat* atau tanya jawab dalam *e-filing*, impor data, dan petunjuk penggunaan apabila mengalami kendala dalam menggunakan

*e-filing* untuk mempermudah WP OP dalam melakukan pengisian data dalam *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan PPh OP; (2) DJP meningkatkan integrasi dengan pemberi kerja/perusahaan-perusahaan untuk menghubungkan bukti potong yang diperoleh WP OP sebagai lampiran SPT Tahunan PPh OP sehingga dapat mempermudah WP OP dalam mengisi *e-filing*; (3) Petunjuk atau panduan dan langkah-langkah penggunaan *e-filing* menggunakan bahasa yang lebih sederhana sehingga dapat dipahami oleh seluruh WP OP, termasuk WP OP yang awan dengan teknologi; (4) Permohonan atau aktivasi EFIN dapat dilakukan secara *online* sehingga WP OP tidak perlu datang ke KPP terdaftar; (5) DJP menghimbau kepada seluruh WP OP untuk melaporkan SPT Tahunan PPh OP pada bulan Januari dan Februari sehingga *server down* yang terjadi mendekati batas pelaporan SPT Tahunan PPh OP dapat dihindari; (6) DJP meningkatkan kapasitas *server e-filing* sehingga apabila mendekati 31 Maret karena banyak WP OP yang mengakses tidak mengalami gangguan; (7) DJP meningkatkan sosialisasi terkait dengan penggunaan *e-filing* agar *e-filing* dapat digunakan secara menyeluruh oleh WP OP, dengan memanfaatkan teknologi yang canggih saat ini, seperti sosial media yang banyak digunakan oleh masyarakat; (8) WP OP melaporkan SPT Tahunan PPh OP lebih awal, seperti bulan Januari dan Februari untuk menghindari kendala yang dapat terjadi apabila *server down*; dan (9) Pemberi kerja memberikan bukti potong lebih awal seperti bulan Januari dan Februari sehingga WP OP dapat melaporkan SPT Tahunan PPh OP dengan segera.

#### REFERENSI

Aditiasari, D. (2018). *Penerapan e-filing Diharapkan Tingkatkan Penyampaian SPT*. Retrieved from <https://ekbis.sindonews.com/read/814>

038/33/penerapan-e-filing-  
diharapkan-tingkatkan-penyampaian-  
spt-1386314168

- Andriani, Farah Devi, Togar Alam Napitupulu, & S. H. (2017). *The User Acceptance Factors of E-Filing System in Pontianak* (Vol. 95, N). Journal of Theoretical and Applied Information Technology.
- Andriariza, Y. (2013). *Penerimaan Portal Pemerintah Menggunakan UTAUT dan TTF: Studi Kasus Intra KOMINFO di Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Universitas Indonesia.
- Aziz, S. A. & K. M. I. (2014). *Does Design Matter in Tax E-Filing Acceptance? Procedia*. Social and Behavioral Sciences.
- Center, D. D. T. (2018). *Singgung Rendahnya Tax Ratio, Ini Pesan IMF untuk Indonesia*. Retrieved from <https://news.ddtc.co.id/singgung-rendahnya-tax-ratio-ini-pesan-imf-untuk-indonesia-13845>
- Chaouali, Walid, Imene Ben Yahia, Lanouar Charfeddine, & A. T. (2016). *Understanding Citizens' Adoption of E-Filing in Developing Countries: An Empirical Investigation*. *Journal of High Technology Management Research*. Journal of High Technology Management Research.
- Cresswell, J. W. (1994). *Qualitative and Quantitative Approach*. California. Sage Publication.
- Darmawan. (2010). *Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen*. Universitas
- Sebelas Maret.
- Ghozali, I. (2004). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS* (SPSS (Vol.)). Semarang: Badan Penerbit.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete IBM SPSS 23*. UNDIP.
- Indonesia, K. K. R. (2018a). *Menkeu: Tahun 2018 Pelaporan SPT Melalui E-Filing Meningkatkan Cukup Signifikan*. Retrieved from <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-tahun-2018-pelaporan-spt-melalui-e-filing-meningkat-cukup-signifikan/>,
- Indonesia, K. K. R. *Penyampaian SPT Online*. , (2018).
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta.
- JR, J. F., Bush, R. P., & Ortinau, D. J. (2002). *Marketing Research Within a Changing Information Environment*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Kumar, S. (2017). *A Study on Income Tax Payers Perception Towards Electronic Filing*. (Vol.22, No). Journal of Internet Banking and Commerce.
- Markus, M. (2005). *Perpajakan Indonesia Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Neuman, L. W. (2014). *Social Research Approach: Qualitative and Quantitative Approach* (7th Ed). USA: Pearson Education Limited.
- Nugroho, Y. A. (2011). *It's Easy Olah Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Skripta.
- Pramesti, L. W. (2015). *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi*

- Penggunaan Sistem Manajemen Pengetahuan Menggunakan UTAUT 2 :Studi Kasus Net Production Center Room*. PT. Astra International Tbk, Jakarta.
- Purwanto, T. A. & W. N. (2016). *Tingkat Penerimaan Aplikasi Android E-Filing: Analisis Menggunakan Modifikasi Model UTAUT*. Universitas Indonesia.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Pustaka.
- Rosdiana, H. & E. S. I. (2011). *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visimedia.
- Rosdiana, H. & E. S. I. (2012). *Pengantar Ilmu Pajak Kebijakan dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta: : PT RajaGrafindo Persada.
- Rosnidah, I., Muna, A., Musyaffi, A. M., & Siregar, N. F. (2019, March). Critical Factor of Mobile Payment Acceptance in Millennial Generation: Study on the UTAUT model. In *International Symposium on Social Sciences, Education, and Humanities (ISSEH 2018)*. Atlantis Press.
- Sedana, I. N., & W. (2010). UTAUT Model for Understanding Learning Management System. *Internetworking Indonesia Journal*, 27-32.
- Susanto, N. A. (2011). *Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-filing Direktorat Jenderal Pajak*. Universitas Indonesia.
- Tjahono, M. B. (2018). *Sudah Cukupkah Kepatuhan Pajak Kita?* Retrieved from <http://pajak.go.id/article/sudah-cukupkah-kepatuhan-pajak-kita>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance Of Information Technology: Toward A Unified View* (Volume 27,). MIS Quarterly.
- Wicaksono, K. A. (2018). *Kepatuhan Formal Belum Optimal*. Retrieved from <https://news.ddtc.co.id/kepatuhan-formal-belum-optimal-14027>
- 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.
- Yu, C.-S. (2012). *Factors Affecting Individuals to Adopt Mobile Banking: Empirical Evidence from the UTAUT Model* (Vol. 13, N). Journal of Electronic Commerce Research.
- Zaidi, Syed Kashif Raza, Cassy Daniels Henderson, dan G. G. (2017). *The Moderating Effect of Culture on E-Filing Taxes: Evidence from India* (Vol. 7 No.). Journal of Accounting in Emerging Economics.