

Minat Pelaporan Pajak dengan *E-filling*: Kualitas Pelayanan, Manfaat Teknologi Informasi dan Kemudahan Pengguna

Dipateruna Awaloedin¹, Elwisam^{2*}

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional

Corresponding email: elwisam@civitas.unas.ac.id

Received 05 May 2023 /accepted 29 July 2023 /available online 31 July 2023

Article type: Research Article

DOI <http://dx.doi.org/10.47313/oikonomia.v19i2.2576>

ABSTRAK

Tujuan Sesuai dengan model *technology acceptance model* dan *theory of planned behaviour*, penelitian ini bertujuan menguji persepsi manfaat dan tingkat kemudahan dari sistem *e-filling* dan kualitas pelayanan KPP yang membantu masyarakat dalam *e-filling* terhadap minat pelaporan pajak dengan *e-filling*. **Metodologi** Desain penelitian ini merupakan *cross sectional design*. Data yang dikumpulkan merupakan data primer 100 sampel dari populasi 20332 para wajib pajak orang pribadi kantor pelayanan pajak Depok Sawangan. Penentuan sampel dengan teknik *convenience sampling* dan diukur dengan rumus slovin. Pengujian single harman factor juga dilakukan. Sedangkan pengujian hipotesis dengan regresi berganda melalui SPSS 26. **Temuan** Kualitas pelayanan dan kemudahan yang dirasakan oleh para wajib pajak mempengaruhi terhadap minat para wajib pajak dalam melaporkan pajak mereka dengan *e-filling*. Sedangkan Manfaat yang dirasakan oleh para wajib pajak tidak mempengaruhi minat menggunakan *e-filling*. **Saran** Implikasi praktis dan saran bagi penelitian dijelaskan dalam artikel ini.

Kata kunci: Kualitas pelayanan; Kemudahan; Manfaat; *e-filling*

ABSTRACT

Purpose In accordance with the *technology acceptance model* and *theory of planned behavior*, this study aims to examine the perceived benefits and convenience level of the *e-filling* system and the quality of KPP services that help people in *e-filling* with interest in tax reporting by *e-filling*. **Methodology** This research design is a cross-sectional design. The data collected is primary data of 100 samples from a population of 20,332 individual taxpayers at the Depok Sawangan tax office. Determination of the sample by convenience sampling technique and measured by the slovin formula. Single harman factor testing was also carried out. While testing the hypothesis with multiple regression through SPSS 26. **Findings** Quality of service and convenience perceived by taxpayers affects the interest of taxpayers in reporting their taxes by *e-filling*. Meanwhile, the benefits felt by taxpayers do not affect the interest in using *e-filling*. **Suggestion** Practical implications and suggestions for research are described in this article.

Keywords: Service Quality; Information technology advantage; Ease of use; Tax Reporting *e-Filing*.

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi sektor publik saat ini merupakan keharusan. Peningkatan pelayanan kepada publik termasuk dengan kecepatan pemberian informasi dan transaksi. Dengan adanya teknologi informasi membuat semua transaksi tanpa antrian, dan langsung terekam oleh sistem, membuat tingkat kesalahan *human error* menurun.

Teknologi informasi yang semakin maju saat ini menawarkan manfaat penting dalam setiap industri, termasuk perpajakan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, Direktorat Jendral Pajak (DJP) lebih mampu mengembangkan sistem *e-filing* yang memudahkan wajib pajak untuk menyelesaikan SPT, membayar tagihan, dan menyerahkan tunggakan denda tepat waktu. Teknologi informasi terkini yang dikenal dengan *e-filing* diciptakan untuk memudahkan dan mendukung wajib pajak dalam memenuhi kewajiban hukumnya. (Puspitayani, 2020)

Seluruh wajib pajak kini diwajibkan untuk melaporkan tunggakan pajaknya melalui sistem *e-filling* dan tidak diperkenankan lagi menggunakan sistem manual sebelumnya. (Cristina, 2021). Ini menuntut para wajib pajak mengerti dengan sistem *e-filling* ini. Kemampuan individu dalam menerima teknologi berbeda-beda, kemampuan penerimaan dan pembelajaran mereka dengan teknologi pun juga berbeda-beda. Maka dari itu para wajib pajak dituntut untuk tidak gagap teknologi. Oleh karenanya kemudahan sistem yang diberikan dari *e-filling* sangat menentukan. Apabila sistemnya *user friendly* tentunya para pengguna yang tadinya gagap teknologi juga tidak akan merasa kesusahan.

Penelitian ini mendasarkan pada *theory of planned behaviour* (TPB) dan model *technology acceptance model* (TAM). Keduanya memberikan penjelasan proses bagaimana sikap dan perilaku konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor. Terutama dengan TAM yang mengkhususkan dengan proses bagaimana individu terpengaruh untuk dapat menerima sebuah teknologi baru yang berujung pada keinginan untuk menggunakan. Dasar utama TAM menunjukkan dari faktor persepsi kemudahan teknologi atau sistem tersebut bagi pengguna dan faktor manfaat yang dirasakan oleh pengguna (Davis, 1989).

Model TAM ini telah dikaji oleh banyak penelitian. Hasil menunjukkan dukungan bahwa pengguna yang merasa teknologi informasi tersebut mudah akan lebih berminat menggunakan teknologi tersebut (Chairani & Farina, 2021; Susanti dkk., 2023; Uluelang dkk., 2023). Begitupula dengan manfaat yang dirasakan oleh pengguna akan mempengaruhi pada peningkatan minat untuk menggunakan sistem teknologi informasi tersebut (Sugiartana & Handayani, 2021; Susanti dkk., 2023).

Selain dilihat dari kemudahan dan manfaat yang dirasakan, dimensi untuk sektor publik dalam penggunaan pelayanan elektronik menyangkut

dengan peran kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan elektronik sektor publik menekankan adanya dukungan pada masyarakat. Penelitian untuk ini masih terbatas terutama yang menyangkut pada dukungan yang diberikan kepada masyarakat. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan, manfaat teknologi informasi, dan kemudahan pengguna terhadap minat pelaporan pajak *e-filing*.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

E-Filing

Para wajib pajak setiap tahun harus selalu melaporkan pajak mereka. Dalam pelaporan pajak ini dahulunya dilakukan di kantor pajak dengan cara manual. Sekarang dengan berkembangnya teknologi informasi, maka tidak ketinggalan pelaporan pajak pun bisa dilakukan dengan sistem online. *e-filing* merupakan sistem online untuk melaporkan pajak. Para wajib pajak dapat melaporkan pajak mereka dari mana saja dan kapan saja dengan *e-filing*. Dengan adanya *e-filing* para wajib pajak tidak terbatas dengan jam kantor dari kantor pajak, mereka juga tidak kehilangan waktu perjalanan menuju kantor pajak, ataupun adanya antrian (Awaloedin & Maulana, 2018). Sistem *e-filing* dapat digunakan 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu.

Model TAM ini dikembangkan oleh Davis (1989) yang mendasarkan pada asumsi bahwa sikap seseorang dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan dan keyakinan seseorang terhadap sesuatu hal tersebut. Pada TAM keyakinan ini adalah tingkat keyakinan pada manfaat teknologi yang dikeluarkan dan juga kemudahan teknologi baru tersebut.

Penelitian ini selain mendasarkan pada model TAM juga menggabungkan dengan dasar theory planned behaviour (TPB). Teori yang banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku konsumen adalah dengan TPB (Rehman dkk., 2019). Perilaku konsumen akan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mempengaruhi pada penerimaan persepsi mereka, seperti halnya persepsi terhadap kualitas yang diterima, persepsi manfaat, dan juga persepsi kemudahan.

Kualitas Pelayanan

Model kualitas pelayanan sangat bermacam-macam. Pengembangan model kualitas pelayanan ini dari tahun 1984 sampai dengan 2003 sudah sangat berubah mengikuti perubahan dari konvensional ke berbasis teknologi informasi (Seth dkk., 2005). Lebih lanjut dalam penelitian Seth dkk. (2005) menyatakan bahwa keluaran dan pengukuran untuk kualitas pelayanan ini pun berkembang tergantung dengan *setting*, waktu, kebutuhan, situasi dan faktor lainnya. Oleh karenanya kualitas pelayanan sektor publik tentunya memiliki dimensi yang sedikit berbeda dengan sektor komersil.

Kantor pelayanan pajak merupakan bagian sektor publik yang menekankan pada pelayanan. Oleh karenanya dalam penelitian kualitas pelayanan ini seharusnya mengacu pada ukuran kualitas pelayanan sektor publik. Dimensi-dimensi yang dibentuk semestinya yang mencerminkan pada proses pelayanan sektor publik. Papadomichelaki dan Mentzas (2019) membangun ukuran untuk kualitas pelayanan elektronik pada sektor publik pemerintahan yang dinamakan e-GovQual. Terdapat enam dimensi yang membentuk e-GovQual yaitu kemudahan, fungsionalitas, kepercayaan, keandalan, isi tampilan, dan dukungan masyarakat. Pada dukungan pada masyarakat ini didefinisikan sebagai bantuan yang diberikan oleh organisasi untuk membantu warga negara dalam pencarian informasi atau selama transaksi mereka.

Bagaimana kantor pelayanan pajak dalam melayani masyarakat telah banyak dibuktikan dengan penelitian akan mempengaruhi terhadap minat/keinginan dan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajak mereka. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Baikhuni (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan dengan beberapa faktor yang lain mempengaruhi para wajib pajak dalam minat pelaporan mereka dengan *e-filling*. Lebih lanjut kepatuhan keinginan untuk melaporkan pajak dengan *e-filling* ini dipengaruhi secara tidak langsung oleh kualitas pelayanan terutama pada dimensi dukungan masyarakat melalui pembentukan kepuasan (Ari & Putri, 2022).

H1: Kualitas pelayanan KPP mempengaruhi minat melaporkan pajak dengan *e-filling*.

Manfaat Teknologi Informasi

Teknologi informasi tidak hanya berkembang pesat di bidang bisnis tetapi juga berkembang pesat dalam membantu sektor publik. Kemajuan teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk memudahkan pelayanan dan meningkatkan pelayanan pada sektor publik termasuk pada lembaga pemerintah. Begitupula perkembangan kemajuan teknologi informasi yang telah dimanfaatkan oleh DJP dengan mengeluarkan sistem pelaporan pajak dengan cara online yang disebut *e-filling*. Hal ini untuk meningkatkan efisiensi penyampaian informasi dan pelayanan juga meningkatkan akses.

Sesuai dengan model TAM maka persepsi manfaat adanya sistem baru dengan teknologi informasi tersebut bagi pengguna sangat mempengaruhi sikap dan perilaku mereka. Karina dan Tjou (2018) mengemukakan manfaat teknologi informasi secara umum memudahkan pengguna mendapatkan informasi, meningkatkan pelayanan, terciptanya metode baru.

Modernisasi pelayanan perpajakan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya terhadap perpajakan (Wardana, 2019), sehingga akan meningkatkan ketaatan wajib pajak terhadap kerinduan SPT (Andika & Yasa, 2020; Asih dkk., 2019; Sugiartana & Handayani, 2021).

H2: Manfaat teknologi informasi mempengaruhi minat melaporkan pajak dengan *e-filing*.

Kemudahan Pengguna

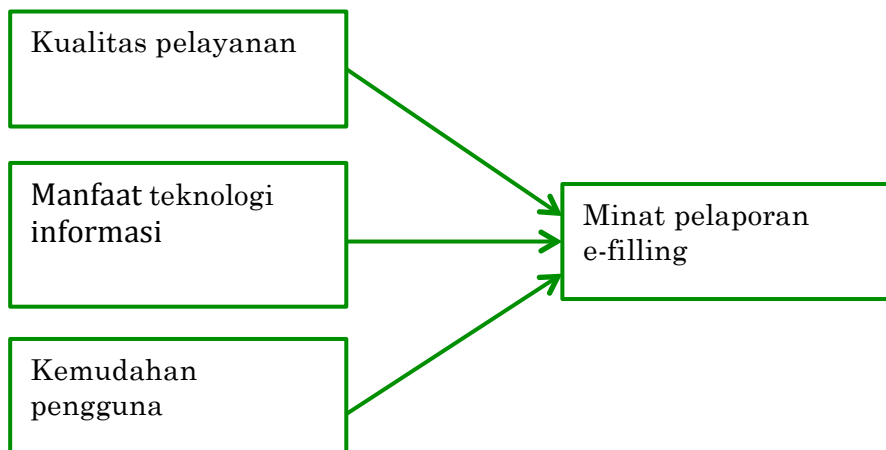
Sesuai dengan model TAM, maka kemudahan yang dirasakan oleh para pengguna teknologi akan membuat mereka lebih berminat dalam menggunakan teknologi tersebut (Jogiyanto, 2007). Kalau mereka merasa kesulitan tentunya hal ini akan membuat mereka enggan dan selanjutnya tidak mau menggunakannya karena dirasa rumit dan membuat pusing. Para wajib pajak yang merasa sistem *e-filing* merupakan sistem yang mudah buat mereka akan semakin senang, patuh dan berminat melaporkan pajak mereka dengan *e-filing* (Asih dkk., 2019; Susanto & Jimad, 2019).

Faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dengan adanya teknologi baru atau sistem baru telah dijelaskan dengan model TAM. Model TAM mendasarkan dari dua faktor utama dalam mempengaruhi penerimaan para pengguna yaitu persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna serta persepsi kemudahan dari pengguna. Penelitian mengenai ini telah banyak dilakukan di beberapa sektor, antara lain sektor *telemedicine* (Kamal dkk., 2020), pendidikan (Han & Sa, 2021), perpustakaan (Rafique dkk., 2020), dan juga perpajakan (Nastiti dkk., 2022).

H3: Kemudahan pengguna mempengaruhi minat melaporkan pajak dengan *e-filing*.

Kerangka Berpikir

Adapun kerangka pemikiran atas penelitian tersebut, dapat dijelaskan dengan gambar sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka berpikir

Sumber: Pengembangan dari peneliti

METODOLOGI

Sampel dan Pengumpulan Data

Populasi dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Depok Sawangan tahun 2022 yang berjumlah 20.332 WPOP. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini di hitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Sehingga didapatkan sebesar 99,5 dan dibulatkan menjadi 100. Peneliti menggunakan dasar tingkat kesalahan 10% karena untuk penelitian sosial hal ini masih dirasa mencukupi. Hal ini juga berkenaan dengan keterbatasan pada waktu, dan dana. Pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience*. Teknik ini diambil mengingat keterbatasan yang ada. Proses pengumpulan data, peneliti ke objek penelitian yaitu ke KPP Depok Sawangan selama kurang lebih sebulan untuk mendapatkan 100 responden. Sehingga satu hari peneliti targetkan 5-10 orang.

Pengukuran

Variabel penelitian ini terdiri dari empat variabel yaitu kualitas pelayanan, manfaat teknologi informasi, kemudahan sistem *e-filling* dan pelaporan *e-filling*. Ukuran Manfaat teknologi dan kemudahan memodifikasi skala pengembangan TAM dari Davis (1989) dan skala ini telah banyak digunakan di penelitian berkenaan dengan TAM seperti dalam penelitiannya Rehman dkk. (2019). Kualitas pelayanan dalam penelitian ini merupakan bagian dari kantor publik maka akan cocoknya menggunakan skala yang khusus dikembangkan untuk sektor publik. Maka dipilih menggunakan e-Govqual pengembangan Papadomichelaki dan Mentzas (2012), dengan hanya mengambil dari dimensi kualitas pelayanan dan mendukung warga (*Citizen support*).

Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan desain *cross sectional*. Asosiatif pada penelitian ini mengajukan hipotesis pengaruh langsung dari ketiga variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Maka pilihan yang tepat dengan teknik regresi berganda untuk membuktikan hipotesis yang diajukan. Alat untuk meregresi berganda dipilih dengan alat SPSS 26. Sebelum pengujian hipotesis pengujian instrument dilakukan dengan uji validitas *confirmatory factor analysis* dan uji reliabilitas dipilih dengan cronbach alpha. Selain itu dilakukan juga uji harman *factor* untuk melihat bias dikarenakan penggunaan kuesioner.

HASIL

Karakteristik responden

Terdapat 44 laki-laki dan 56 berjenis kelamin perempuan. Seratus responden berusia di antara umur 17-20 terdapat 10 orang, usia 21-30 tahun 64 orang, 31-

40 tahun ada 20 orang dan 41-50 tahun terdapat 4 orang sedangkan di atas 50 tahun ada 2 orang. Pendidikan terakhir para responden yang memiliki ijazah SMS sederajat sebanyak 40 orang, diploma ada 6 orang, untuk gelar S1 terdapat 49 responden, dan yang memiliki ijazah S2 ada 4 orang, serta satu orang memiliki pendidikan terakhirnya S3. Para responden mengenal dan menggunakan *e-filling* terbagi menjadi dua golongan belum sampai satu tahun terdapat 53 orang, sedangkan 47% nya telah mengenal e-filling lebih dari satu tahun.

Pengujian keabsahan kuesioner

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini melalui kuesioner dengan total terdapat 19 pertanyaan. Empat pertanyaan untuk kualitas pelayanan yang menekankan kepada bagaimana para petugas KPP Pratama memberikan dukungan bagi para wajib pajak. Terdapat 5 pertanyaan untuk mengukur manfaat teknologi informasi, dan tujuh pernyataan mengukur kemudahan sistem *e-filling*. Terakhir tiga pernyataan mengenai minat dalam pelaporan pajak. Semua item telah melalui uji validasi dan dinyatakan sah dan reliabel. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil uji validitas dan reliabilitas

	Kualitas Pelayanan	Manfaat	Kemudahan	e-Filling
Kualitas Pelayanan				
1. Kp1	0,825			
2. Kp2	0,852			
3. Kp3	0,809			
4. Kp4	0,730			
Manfaat				
1. M1		0,945		
2. M2		0,925		
3. M3		0,624		
4. M4		0,921		
5. M5		0,956		
Kemudahan				
1. K1			0,803	
2. K2			0,769	
3. K3			0,814	
4. K4			0,809	
5. K5			0,821	
6. K6			0,796	
7. K7			0,861	
e-Filling				
1. E1				0,818
2. E2				0,787
3. E3				0,857
KMO	0,800	0,818	0,899	0,678
Cronbach Alpha	0,827	0,815	0,911	0,755

Sumber: Hasil olah data SPSS 26

Uji statistik deskriptif dan Korelasi

Hasil pengujian korelasi menunjukkan semua variabel berhubungan kuat dan signifikan. Sedangkan hasil nilai rata-rata menunjukkan bahwa jawaban responden berada di sekitar jawaban 4 berarti bahwa para responden setuju dengan hampir semua pernyataan.

Tabel 2. Mean dan korelasi

	Mean	Std. Deviation	e-Filling	Kualitas Pelayanan	Manfaat	Kemudahan
e-Filling	4,33	0,679	1			
Kualitas Pelayanan	3,95	0,836	0,695**	1		
Manfaat	4,12	0,614	0,677**	0,646**	1	
Kemudahan	4,18	0,654	0,762**	0,651**	0,748**	1

Sumber : Hasil olah data SPSS 26

Uji Normalitas, Multikolinieritas, dan Heterokedastisitas

Penggunaan regresi berganda dengan SPSS mensyaratkan data harus berdistribusi normal, terbebas dari heterokedastisitas dan juga terbebas dari multikolinieritas. Uji untuk mengetahui data berdistribusi normal dapat dilakukan dengan beberapa metode. Pada penelitian ini yang dipilih adalah uji kolmogorov smirnov (KS). Hasil dari uji KS memperlihatkan nilai pada assymp tot nya sebesar 0,88 dan ini di atas 0,05 maka bisa diartikan data berdistribusi normal, asumsi normalitas terpenuhi.

Begitupula untuk asumsi keterokedastisitas pada data juga terpenuhi. Data diuji dengan uji glesjer, yang mana hasil regresi variabel bebas pada nilai abs residualnya tidak terdapat nilai yang signifikan. Maka data terbebas dari heterokedastisitas. Selanjutnya uji multikolinieritas dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) di tiga variabel bebas tidak ada yang bernilai di atas 10, jadi terbebas dari multikolinieritas.

Uji Hipotesis

Hipotesis penelitian diajukan tiga hipotesis mengenai pengaruh langsung dari tiga variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, manfaat teknologi informasi dan persepsi kemudahan sistem *e-filling* terhadap minat penggunaan *e-filling*. Model penelitian yang mengusulkan hipotesis ini mendapatkan nilai F sebesar 61,128 dengan nilai sig di 0,000. Ini memberikan arti bahwa model merupakan model yang layak. Yang mana mampu menjelaskan varians minat melaporkan dengan *e-filling* karena kualitas pelayanannya, manfaatnya dan kemudahannya sebesar 64,6%. Faktor penyebab keinginan melaporkan pajak dengan *e-filling* dari faktor yang lain dan adanya model lain dapat dijelaskan sebesar 35,4%.

Tabel 3. Uji Regresi Berganda

	B standardized	t	sig
Kualitas Pelayanan	0,308	3,704	0,000
Manfaat teknologi informasi	0,132	1,391	0,167
Kemudahan pengguna	0,463	4,852	0,000
Adj R-Square	0,646		
F	61,128		0,000

Sumber : Hasil olah data SPSS 26

Hipotesis pertama mengenai kualitas KPP Pratama dalam melayani para wajib pajak terbukti merupakan faktor yang mempengaruhi para wajib pajak berkeinginan melaporkan pajak dengan *e-filing*. Hipotesis pertama didukung. Dukungan ini dapat dilihat pada tabel 3. Hipotesis pertama mendapatkan tingkat sig di $0,000 < 0,05$. Kualitas memberikan kontribusi kedua dari keseluruhan tiga variabel bebas yang diuji.

Sedangkan untuk hipotesis yang menyatakan manfaat adanya teknologi informasi ternyata tidak terbukti mempengaruhi para wajib pajak melaporkan pajak mereka dengan *e-filing*. Hipotesis kedua ini tidak didukung, angka pada sig didapatkan sebesar 0,167 lebih besar daripada 0,05.

Kontribusi terbesar yang mempengaruhi pelaporan pajak dengan *e-filing* pada penelitian ini adalah variabel kemudahan yang dipersepsikan oleh para wajib pajak. Dukungan ini terlihat pada nilai beta sebesar 0,463 paling besar diantara dua variabel lain. Selain itu angka sig berada di 0,000 yang menunjukkan bahwa hipotesis ketiga didukung, persepsi kemudahan signifikan mempengaruhi pelaporan pajak dengan *e-filing*. Hasil ini menunjukkan bahwa para wajib pajak yang merasa sistem *e-filing* ini mudah dan semakin mudah maka mereka akan semakin senang untuk melaporkan pajak mereka dengan cara *e-filing*.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan terhadap Minat Melaporkan Pajak dengan *E-Filing*

Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap pelaporan pajak *e-Filing*. Artinya semakin banyak wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pegawai pajak maka wajib pajak akan lebih cenderung makin melaporkan pajak mereka dengan *e-filing*. Dengan demikian semakin baik tingkat pelayanan perpajakan di kantor pelayanan pajak pratama Depok Sawangan, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban melakukan perpajakan juga akan meningkat.

Pengaruh kualitas pelayanan ini telah diteliti di beberapa kantor pelayanan pajak lainnya dan memberikan hasil yang serupa, menjadikan wajib

pajak patuh ketika mereka merasa mendapatkan pelayanan yang baik dan efisien (Riskfardini dkk., 2023). Seperti yang terjadi pada KPP Mojokerto dengan adanya pelayanan yang makin berkualitas membuat para wajib pajak makin patuh melaporkan pajak mereka dengan *e-filling* (Muhamad & Mildawati, 2020). Hal serupa pada KPP Pratama Makasar Selatan sebanyak 100 responden semakin patuh dalam melaporkan pajak ketika kualitas pelayanan semakin baik (Wahyuni, 2021). Maka dari itu penelitian ini memperkuat pengaruh kualitas pelayanan merupakan pemrediksi bagi keinginan untuk melaporkan pajak dengan *e-filling*.

Manfaat Teknologi Informasi terhadap Minat Melaporkan Pajak dengan *E-Filing*

Manfaat teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap pelaporan pajak *e-filling*, merupakan temuan dari penelitian ini. Apa yang dianggap sebagai berguna dan bermanfaat oleh para wajib pajak tidak membuat para wajib pajak berkeinginan untuk lebih patuh melaporkan pajak dengan *e-filling*. Hasil ini bukan berarti responden merasa adanya teknologi informasi ini tidak bermanfaat. Karena terbukti dari fakta data, jawaban responden untuk variabel manfaat ini di sekitaran 4, ini menandakan bahwa mereka setuju dengan pernyataan yang ada. Sedangkan pertanyaan merupakan pernyataan positif mengenai kebermanfaatan teknologi informasi.

Pengamatan di dalam lapangan, menunjukkan responden merasa sistem dengan teknologi informasi memberikan manfaat tapi beberapa responden yang berusia lanjut, banyak yang merasa enggan untuk belajar menggunakan sistem baru. Para responden yang enggan untuk lebih dalam terlibat dalam sistem, sering meminta bantuan kepada para petugas KPP. Maka dari itu perlu untuk mengetahui, dengan adanya kebermanfaatan ini mengapa para wajib pajak merasa enggan untuk melaporkan dengan *e-filling*. Beberapa dugaan jawaban dari pengamatan adalah keengganan karena merasa sudah tidak mampu untuk mengikuti atau belajar. Merasa tidak tertarik untuk belajar sistem karena merasa bisa dengan cara yang sudah biasanya. Hal ini perlu untuk dikaji lebih lanjut.

Tetapi hasil ini tidak juga mengherankan karena beberapa penelitian terdahulu juga mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang dilakukan oleh Budiadin dan Rustiyaningsih (2021) mengungkapkan hasil bahwa persepsi mengenai kegunaan sistem *e-filling* ini tidak mampu mempengaruhi para wajib pajak di KPP Madiun makin patuh melaporkan pajak dengan *e-filling*. Hal ini juga terjadi di periode tahun sebelumnya yaitu 2019 (Darmayanti & Rustiyaningsih, 2019). Begitupula para wajib pajak di KPP Tangerang Selatan berminat melaporkan pajak dengan *e-filling* bukan dikarenakan adanya manfaat yang dirasakan oleh para wajib pajak (Joshua & Sumarta, 2021).

Persepsi Kemudahan Pengguna terhadap Minat Melaporkan Pajak dengan *E-Filing*

Kemudahan Pengguna berpengaruh terhadap Pelaporan Pajak *e-filing*. Sehingga kemudahan dalam pelaporan pajak melalui *e-filing* membuat wajib pajak percaya dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dimengerti, dan dengan tersedianya *e-filing* wajib pajak dapat menghemat waktu dan fleksibel digunakan dimana saja. Semakin banyak wajib pajak merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas *e-filing*, semakin besar tingkat rasa percaya diri untuk menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajak.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan (Widyaningsih & Siringoringo, 2021) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pelaporan. Dalam penelitian lain hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Arthaningsih dkk. (2020) bahwa kemudahan memiliki hubungan searah dengan minat penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan maka minat penggunaan *e-filing* akan semakin tinggi pula.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengungkapkan bahwa para wajib pajak orang pribadi yang merasa dilayani dengan baik dan merasa teknologi *e-filing* mudah maka akan makin berminat melaporkan pajak mereka dengan *e-filing*. Tetapi persepsi adanya manfaat pada teknologi *e-filing* tidak membuat para wajib pajak berminat melaporkan pajak mereka.

Implikasi penelitian

Faktor yang mempengaruhi para wajib pajak di KPP Depok Sawangan dalam keinginan mereka melaporkan pajak mereka dengan cara online melalui *e-filing* sangat tergantung dari sisi pelayanan yang ditampilkan oleh KPP Depok Sawangan. Oleh karenanya KPP Depok Sawangan sebaiknya selalu menjaga dan mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan mereka di mata para wajib pajak. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan survei berkala untuk menerima masukan dan pendapat serta keluhan yang dirasakan para wajib pajak.

Faktor kedua bagi para wajib pajak berkeinginan melaporkan pajak dengan *e-filing* adalah kemudahan sistem. Maka dari itu tidak hanya melibatkan KPP saja tetapi juga melibatkan DJP, bagaimana DJP harus selalu mengupdate sistem semakin *user friendly*. Untuk itu perlu masukan baik dari para pengguna dan juga pengembang sistem.

Keterbatasan Penelitian dan Saran

Penelitian ini sebatas pada satu kantor pajak dan penggunaan tingkat kesalahan pada pengukuran sampel yang cukup besar yaitu 10% menjadi keterbatasan penelitian ini. Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya menggunakan sampel yang lebih besar dan dengan tingkat kesalahan yang lebih kecil serta tidak hanya dari satu kantor.

Hasil menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan tidak mempengaruhi pada minat penggunaan sistem untuk melaporkan pajak dengan *e-filling*, perlu untuk dikaji lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Andika, K. D., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh technology acceptance model terhadap penggunaan e-filing (studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 10(3), 267-275. Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJA/article/view/26191>
- Ari, D. P. S., & Putri, F. N. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan aplikasi e filling. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(2), 183-190. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2022.-16.02.3>
- Arthaningsih, I. (2021). *Pengaruh persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan pengguna terhadap minat wajib pajak menggunakan e-filling (studi kasus pada KPP Pratama Singaraja)* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha). <http://repo.undiksha.ac.id/id/eprint/5219>
- Asih, K. A. A., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi menggunakan e-filing untuk pelaporan pajaknya dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, 1(4), 505-549. Retrieved from <http://www.journals.segce.com/index.php/JSAM/article/view/75>
- Awaloedin, D., & Maulana, M. (2018). Pengaruh penerapan sistem e-filling, pemahaman internet dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Pratama Depok Cimanggis (Studi pada kantor pelayanan pajak Pratama Kota Depok Cimanggis). *Jurnal Rekayasa Informasi*, 7(2). Retrieved from <https://ejournal.istn.ac.id/index.php/rekayasainformasi/article/view/280>
- Baikhuni, J. E. (2018). *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap minat penggunaan e-filing dengan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening*. [Dissertation] <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7753>
- Budiatin, E. A., & Rustiyaningsih, S. (2021). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat penggunaan e-filing di kota Madiun. *JRMA (Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi)*, 9(2), 76-95. <https://doi.org/10.33508/jrma.v9i2.1011>
- Chairani, H., & Farina, K. (2021). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan serta keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan e-filing wajib pajak UMKM. *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, 7(2), 71 - 84. <https://doi.org/10.38204/jrak.v7i2.545>
- Cristina. (2021). Kesalahan Yang Sering Terjadi Dalam Pengisian E-Filing. *Artikel Pajakku.Com*.

- Darmayanti, I., & Rustiyaningsih, S. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing pada WPOP Pengguna e-filing. *JRMA (Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi)*, 7(2), 132-145. <https://doi.org/10.33508/jrma.v7i2.822>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Han, J. H., & Sa, H. J. (2021). Acceptance of and satisfaction with online educational classes through the technology acceptance model (TAM): The COVID-19 situation in Korea. *Asia Pacific Education Review*, 23, 403–415. <https://doi.org/10.1007/s12564-021-09716-7>
- H. Jogyanto. (2007). *Sistem informasi keprilakuan*. Andi Offset.
- Joshua, J., & Sumarta, R. (2021). Faktor – faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan e-filing di Tangerang Selatan. *Media Bisnis*, 12(1), 67-82. <https://doi.org/10.34208/mb.v12i1.905>
- Kamal, S. A., Shafiq, M., & Kakria, P. (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM). *Technology in Society*, 60, 101212. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101212>
- Karina, A., & Tjou, C. B. (2018). Pengaruh efektivitas pengendalian internal, pengembangan sumber daya manusia, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap peningkatan kinerja pegawai (Studi pada kantor pelayanan pajak pratama Jakarta Tanah Abang Tiga). *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 16(2), 27–55. Retrieved from <http://journal.unas.ac.id/akunnas/article/view/434>
- Muhammad, F. H., & Mildawati, T. (2020). Pengaruh penerapan e-filing dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(1). Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2781>
- Nastiti, V. R. S., Wahyuni, E. D., Marthasari, G. I., & Gani, B. K. (2022). E-filing acceptance employing technology acceptance model and theory of planned behavior. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 2453, No. 1). AIP Publishing. <https://doi.org/10.1063/5.0095190>
- Papadomichelaki, X., Mentzas, G. (2009). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. In: Wimmer, M.A., Scholl, H.J., Janssen, M., Traunmüller, R. (eds) *Electronic Government. EGOV 2009. Lecture Notes in Computer Science, 5693*. Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6_14
- Puspitayani, L. M. S. (2020). Kemudahan penggunaan e-filing meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan. *Artikel Pajakku.Com*.
- Rafique, H., Almagrabi, A. O., Shamim, A., Anwar, F., & Bashir, A. K. (2020). Investigating the acceptance of mobile library applications with an extended technology acceptance model (TAM). *Computers & Education*, 145, 103732. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103732>
- Rehman, S. U., Bhatti, A., Mohamed, R., & Ayoup, H. (2019). The moderating role of trust and commitment between consumer purchase intention and online shopping behavior in the context of Pakistan. *Journal of Global Entrepreneurship Research*, 9(1), 1-25. <https://doi.org/10.1186/s40497-019-0166-2>
- Riksfardini, M., Sagara, B., Firmanto, F. S., & Handayani, N. (2023). Inovasi pelayanan pajak berbasis e-government melalui penggunaan e-filing dalam peningkatan kualitas pelayanan. *Pentahelix*, 1(1), 35-44. <https://doi.org/10.24853/penta.1.1.35-44>

- Rinaldi, A. B., & Suhermin, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman, sanksi terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 7(10). Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1665>
- Seth, N., Deshmukh, S. G., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International journal of quality & reliability management*, 22(9), 913-949. <https://doi.org/10.1108/02656710510625211>
- Sugiartana, I. W., & Handayani, M. M. (2021). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat penggunaan fasilitas e-filing dalam penyampaian SPT secara online. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), 465-473. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.39743>
- Susanti, A. K., Afifudin, A., & Nandiroh, U. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan e-filling sebagai sarana pelaporan SPT (Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan). *e_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(01), 699-706. Retrieved from <http://jim.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/20064>
- Susanto, E., & Jimad, N. (2019). Pengaruh persepsi penggunaan technology acceptance model (TAM) terhadap penggunaan e-filling. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, 5(1). Retrieved from <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/jiap/article/view/10431>
- Uluelang, M. L., Sari, R., & Wahyuni, S. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi dan keamanan terhadap penggunaan e-filing pada KPP Pratama Makassar Utara. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi (JASIN)*, 1(1), 15-27. Retrieved from <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jasin/article/view/1271>
- Wahyuni, W. (2021). Sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, penerapan e-filing dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Nobel Management Review*, 2(2), 271-282. <https://doi.org/10.37476/nmar.v2i2.1936>
- Wardana, A. K. (2019). Analisis faktor berpengaruh terhadap minat wajib pajak pengguna e-filing pada kantor pelayanan pajak Pratama Makassar Selatan. *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, 3(2), 13-21. Retrieved from <https://www.jameb.stimlasharanjaya.ac.id/JAMEB/article/view/75>
- Widyaningsih, D. R., & Siringoringo, W. (2021). Pengaruh kemudahan dan pemahaman penggunaan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan spt tahunan di kabupaten Bekasi. *Ekonomi & Bisnis*, 20(1). <https://doi.org/10.32722/eb.v20i1.4059>

© Dipateruna Awaloedin, Elwisam (2023).

This article is licensed under a [CC BY 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

First publication right: Oikonomia: Jurnal Manajemen

How to cite

Awaloedin, D., & Elwisam (2023). Minat Pelaporan Pajak dengan E-filling: Kualitas Pelayanan, Manfaat Teknologi Informasi dan Kemudahan Pengguna. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 19(2), 87-100. <http://dx.doi.org/10.47313/oikonomia.v19i2.2576>