



## Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Efisien Terhadap Penggunaan *E-filling* Di Kelurahan Banyuraden

Yuni Sulastri Damanik <sup>a,1,\*</sup>, Sumayyah <sup>b,2</sup>

<sup>a</sup> Universitas Jenderal Achmad Yani, Sleman, Yogyakarta 55293, Indonesia

<sup>b</sup> Universitas Jenderal Achmad Yani, Sleman, Yogyakarta 55293, Indonesia

<sup>1</sup> yunisulastridamanik@gmail.com\*; <sup>2</sup> sumayyah@gmail.com

\* sumayyah@gmail.com

### ABSTRACT

### ARTICLE INFO

Technology Acceptance Model is a model developed specifically to explain and predict individuals' behavior towards the use of computer technology. In TAM, there are several variables that can influence the use of e-filling. The Technology Acceptance Model (TAM) can be used to support the implementation of e-filling. This research aims to determine the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived efficiency of taxpayers on the use of the e-filling system in Banyuraden Village. This research was conducted in 2024 with a sample size of 105 samples. The type of data used is primary data. Through the primary data obtained, the data collection method in this research is by distributing questionnaires. The method used is multiple regression analysis. From the results that have been processed using SPSS, it is found that perceptions of usefulness and perceived convenience of tax payers influence the use of e-filling, while perceived efficiency does not affect the use of e-filling.

#### Article history

Received: 01 April 2024

Revised: 03 Mei 2024

Accepted: 30 Mei 2024

#### Keywords

Perceived Benefits Perceived

Ease

Perceived Efficiency

E-filling Usage

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



## I. Pendahuluan

Pajak adalah penerimaan terbanyak Indonesia. Pajak adalah pendapatan utama bagi pemerintah guna menjalankan fungsi-fungsi negaranya, termasuk untuk menyediakan layanan publik dan pembangunan infrastruktur. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 dalam pasal 1 ayat(1), pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat[1].

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan badan otoritas perpajakan di Indonesia melakukan berbagai hal seperti memberikan bonus pajak, menumbuhkan loyalitas serta kemauan wajib pajak, pengamatan dan pembentukan hukum yang adil untuk mencapai apa yang ditargetkan dalam penerimaan pajak. Meningkatkan pelayanan merupakan salah satu langkah yang dilimpahkan pada wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan SPT dan adopsi teknologi informasi sebagai bagian dari tindakan pemerintah untuk meningkatkan kedisiplinan wajib pajak. SPT bisa disampaikan melalui *e-form*, *e-SPT*, *e-filling* atau dengan cara wajib pajak mendatangi KPP dimana wajib pajak tersebut mendaftar. Saat ini, pelaporan SPT tahunan menjadi lebih mudah dengan *e-filling*. *E-filling* adalah modernisasi administrasi pajak yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menaikkan layanan kepada wajib pajak.

Tujuan *e-filling* adalah guna menguatkan ketaatan wajib pajak orang pribadi untuk mengirimkan SPT tahunan PPh orang pribadi dan memberikan layanan dan akses yang lebih mudah bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT. Akan tetapi, meskipun *e-filling* memiliki tujuan tersebut, penerapannya di kalangan wajib pajak belum selalu berjalan lancar. Pernyataan tersebut didukung oleh penjelasan salah satu dosen (wajib pajak) yang berada di Kelurahan Banyuraden yang mengatakan bahwa masih banyak wajib pajak yang kesulitan mengisi dan melaporkan SPT pribadi melalui *e-filling* di Kelurahan Banyuraden.

Model TAM adalah kerangka kerja yang telah terbukti berguna dalam memahami penerimaan teknologi oleh pengguna. Fokus utama model ini yaitu pada tiga variabel utama, yakni "*Perceived usefulness*" (persepsi kebermanfaatan), "*Perceived ease of use*" (kemudahan penggunaan) serta persepsi efisien. *Perceived usefulness* menunjukkan seberapa jauh pengguna meyakini bahwa teknologi mampu meningkatkan produktivitas dan performa mereka, sedangkan *perceived ease of use* mencerminkan seberapa jauh pengguna menganggap teknologi sederhana untuk digunakan (Widyaningsih & Siringoringo, 2021). Sedangkan persepsi efisien merupakan asumsi pengguna bahwa melakukan suatu tugas akan menghasilkan lebih banyak keuntungan daripada beban usaha yang dikeluarkan (Chrisandita & Sukartha, 2021).

Dengan mengadopsi model TAM dalam penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi apa saja yang memengaruhi penerimaan dan pemakaian *e-filling* oleh wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Banyuraden. Di samping itu, penelitian ini akan menjelaskan bagaimana kemampuan individu dalam memenuhi wajib pajak didasarkan pada teknologi yang digunakannya, yaitu terkait dengan teori TAM. Ketika teknologi tersedia dan digunakan, kemauan individu untuk membayar pajak dapat meningkat. Menurut Martini dkk (2019) menyatakan, jika teknologi yang digunakan itu mempersulit pelaporan SPT, kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat menurun.

Menurut hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis di Kelurahan Banyuraden, beberapa wajib pajak orang pribadi masih mengalami beberapa kendala dalam memakai *e-filling* melalui penggunaan model *Technology Acceptance Model*. Salah satu kendala yang dikeluhkan adalah kurangnya pemahaman terkait penggunaan *e-filling* dan kesulitan dalam pengisian *e-filling*.

Penelitian tentang topik mengenai penggunaan *e-filling* di Indonesia sedang populer. Salah satu penelitian yang dilakukan Wulandari Laksmi & Oka Ariwangsa (2021), Chrisandita & Sukartha (2021), Bilyantari et al., (2019) menunjukkan bahwa persepsi manfaat *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaliknya Anisa & Dwi Suprajitno (2020) menyatakan persepsi manfaat berpengaruh negatif terhadap wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filling*. Pada penelitian Wulandari Laksmi & Oka Ariwangsa (2021), Anisa & Dwi

Suprajitno, (2020), Chrisandita & Sukartha (2021), Bilyantari et al., (2019) menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebaliknya, penelitian Lestari & Kholis (2020) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-filling*. Penelitian Chrisandita & Sukartha (2021) menunjukkan bahwa persepsi efisien berpengaruh positif pada penggunaan *e-filling* pada wajib pajak orang pribadi.

Hal-hal diatas, menunjukan dengan jelas bahwasanya telah banyak aturan yang mendasari tentang syarat-syarat investasi serta ancaman-ancaman yang ada, hal ini terlihat dari banyaknya persoalan bisnis investasi ilegal yang terjadi di Indonesia, sehingga persoalan-persoalan tersebut penting untuk diteliti.

Tujuan penelitian ini yakni menganalisis penerimaan sekaligus penggunaan *e-filling* khususnya di kalangan wajib pajak orang pribadi di lingkungan Kelurahan Banyuraden. Untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan teknologi *e-filling*, penelitian ini akan memakai *Model Technology Acceptance Model* (TAM).

Di Kelurahan Banyuraden, waib pajak orang pribadi masih mengalami beberapa kendala dalam penggunaan *e-filling* melalui penggunaan model *Technology Acceptance Model*. Salah satu kendala yang dikeluhkan adalah kurangnya pemahaman terkait penggunaan *e-filling* dan kesulitan dalam pengisian *e-filling*. Pernyataan tersebut didukung oleh penjelasan salah satu dosen (wajib pajakorang pribadi) yang berada di Kelurahan Banyuraden yang mengatakan bahwa masih banya wajib pajak yang kesulitan mengisi dan melaporkan SPT pribadi melalui *e-filling* di Kelurahan Banyuraden.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif menurut empiris. Hal ini digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel yang digunakan pada penelitian ini serta analisis data kuantitatif dan statistik guna memeriksa hipotesis yang sudah ditentukan. Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan merupakan data primer yakni data yang didapat langsung dari reponden khususnya wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Banyuraden.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi efisien. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu penggunaan *e-filling*.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuisioner yang dibagikan melalui google form kepada responden yang memenuhi kriteria. Untuk menjawab rumusan masalah di atas penelitian ini menggunakan uji t atau uji parsial yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukan penyebaran kuisioner kepada 120 responden, didapat hasil yang mengisi kuisioner sebanyak 105 responden, kuisioner yang tidak kembali sebanyak 15. Jadi sampel yang dapat diolah sebesar 105 responden. Dari analisis yang dilakukan terdapat pengaruh antara persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filling* yang dijelaskan di bawah ini.

### Pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filling*

Berdasarkan temuan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filling* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Banyuraden. Penelitian ini sesuai dengan *Theory Technology Acceptance Model*, yang menyatakan ketika seorang pengguna percaya dengan adanya keuntungan dan manfaat dari penggunaan teknologi, wajib pajak akan cenderung menggunakan *e-filling*. Hal ini menyimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima, yaitu persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filling* di Kelurahan Banyuraden.

Dengan demikian semakin baik persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing*, semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak mereka. Namun penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Anisa & Suprajitno (2020) yang menemukan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

### **Pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *E-filing***

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian ini sesuai dengan *Technology Acceptance Model* yang mengemukakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) adalah tingkatan di mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem dapat mengurangi usaha yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas. Artinya, ketika individu menerima bahwa kemudahan penggunaan *e-filing* sangat mudah maka wajib pajak akan tertarik untuk menggunakan *e-filing* dalam pelaporan pajaknya. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis kedua diterima yaitu persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing* di Kelurahan Banyuraden.

Pemahaman wajib pajak tentang kemudahan penggunaan *e-filing* dapat dilihat dari tampilan pada *e-filing* yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Apabila tampilan pada *e-filing* tersebut mudah dipahami dan mudah dioperasikan oleh wajib pajak, maka sistem tersebut akan lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih *user-friendly*. Apabila wajib pajak orang pribadi merasa bahwa sistem *e-filing* mudah untuk digunakan, maka cenderung pengguna akan lebih sering menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan. Dengan seringnya penggunaan *e-filing* dilakukan, maka pelaporan pajak akan semakin meningkat. Namun, penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari & Kholis (2020) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak.

### **Pengaruh persepsi efisien terhadap penggunaan *e-filing***

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa persepsi efisien tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Menurut teori *Technology Acceptance Model* terkait dengan persepsi efisien menyatakan bahwa faktor efisiensi dalam penggunaan sistem tidak langsung mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Karena teori TAM lebih menekankan bahwa faktor persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan lebih signifikan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-filing*. Persepsi efisien tidak memiliki dampak yang cukup untuk mempengaruhi penggunaan *e-filing* dalam menarik minat wajib pajak. Artinya, persepsi efisien tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* dalam peningkatan pelaporan pajak. Hal ini menyatakan bahwa hipotesis ketiga ditolak yaitu pengaruh persepsi efisien tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Hubungan persepsi efisien pada penggunaan *e-filing* perlu disosialisasikan dengan baik sehingga wajib pajak di Kelurahan Banyuraden dapat memahami bahwa persepsi efisien juga penting dalam penggunaan *e-filing*. Apabila wajib pajak dapat merasakan efisiensi dalam penggunaan *e-filing* seperti hemat waktu dan biaya, maka wajib pajak akan lebih efisien dalam pelaporan pajaknya di waktu yang akan datang.

## **4. Kesimpulan**

Persepsi kebermanfaatan secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki keyakinan dan merasakan manfaat dalam memanfaatkan *e-filing* untuk proses pelaporan pajak yang dilakukan secara *online* dan *real time*.

Persepsi kemudahan secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak dapat mendorong mereka untuk mempertimbangkan penggunaan *e-filing* di masa yang akan datang.

Persepsi efisien dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat efisien dalam penggunaan *e-filing* belum terlaksana dengan baik. Karena dari hasil penelitian ini, wajib pajak lebih merasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaan *e-filing* dibandingkan usaha dan biaya yang dikeluarkan.

### **Keterbatasan Penelitian**

Variabel independen yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel, yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi efisien. Sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Sehingga tidak menjelaskan dengan penuh pengaruh variabel lainnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kemungkinan terdapat responden bias karena disebabkan oleh penggunaan kuesioner sebagai instrumen penelitian tanpa disertai wawancara langsung dengan responden. Sehingga responden salah interpretasi terhadap pertanyaan pada kuesioner seperti adanya ketidakjujuran responden dalam menjawab setiap item pertanyaan karena situasi dan kondisi responden yang berbeda-beda.

Penelitian ini hanya terbatas pada variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi efisien dengan hasil *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,603 atau 60,3% sehingga masih terdapat variabel lain di luar penelitian ini yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-filing* bagi kepatuhan wajib pajak.

## **5. Saran**

Bagi wajib pajak di Kelurahan Banyuraden disarankan untuk lebih terlibat aktif dalam mencari informasi-informasi terkait pelaporan pajak sehingga dapat mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan pajaknya.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing* seperti minat, kepuasan dan kesiapan teknologi.

## Daftar Pustaka

- Anisa, R., & Suprajitno, D. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kepuasan Wajib Pajak versi Anisa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(2), 595–609.
- Azkiya, S. R., ul, & Labibah, L. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi Ikalsel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 14(1), 21–31.
- Bilyantari, N. L. P. R., Meitriana, M. A., & Zukhri, A. (2019). Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan E-filling Sebagai Sarana Pelaporan Spt Tahunan Secara Elektronik (Studi pada Dosen dan Pegawai Universitas Pendidikan Ganesha Tahun 2017). *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 9(2), 323.
- Chrisandita, G. M., & Sukartha, I. M. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Efisien Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penggunaan E-filling. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(7), 3215.
- Hinayah, N., Suarni, A., Kunci, K., & Kata, A. (2022). The Influence of Perceived Usefulness, Perceived Convenience and Perceived Efficiency on the Use of E-filling for Individual Taxpayer at KPP Pratama Bulukumba. *Journal.Unismuh.Ac.Id*, 02(02), 188–198.
- Indriyati, Laksmi P., K. W., & Ariwangsa, I. O. (2021). Penggunaan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 2528–1216.
- Lestari, A., & Kholis, N. (2020). Pengaruh Persepsi Pemahaman Pajak , Kebermanfaatan , Kemudahan Penggunaan , Faktor Sosial Dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-filling ( Studi pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta ). *Akuntoteknologi*, 1, 1–15.
- Natalia, K., Ompusunggu, A. P., & Sarwono, J. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan E-filling Dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Gambir Tiga (Survei Pada Kpp Pratama Gambir Tiga Periode April-Juli 2017). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 186.
- Palinggi, S., & Allolinggi, L. R. (2020). Analisa Deskriptif Industri Fintech di Indonesia: Regulasi dan Keamanan Jaringan dalam Perspektif Teknologi Digital. *Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 177–192.
- Purwiyanti, D. W., & Laksito, H. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Candisari Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(2), 1–9.
- Syaninditha, S. A. P., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-filling. *E-Jurnal Akuntansi*, 21(1), 86–115.
- Utami, A. P., & Osesoga, M. S. (2018). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-filling Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal ULTIMA Accounting*, 9(2), 15–32.

- Wahyuni, F. S., & Khairani, S. (2015). Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerapan E-filing (Studi Kasus di KPP Pratama Ilir Barat Palembang). *Stie Mdp*, x, 1–12.
- Widiastutik, A., & Oktaviani, R. M. (2020). Pengaruh Pengalaman Dalam Memoderasi Persepsi Kemudahan Terhadap. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(1), 40–47.
- Widyaningsih, D. R., & Siringoringo, W. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Pemahaman Penggunaan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 20(1), 51–60.