

THE ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECTING TAXPAYERS' INTENTION IN THE USE OF E-FILING SYSTEM FOR ANNUAL INDIVIDUAL TAX RETURN REPORTING.

Rizky Krismanto

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran
rizky16022@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

The purpose from this research is to study the factors that may influence the taxpayers' intention in the use of e-filing system for individual tax return reporting. This research was conducted using quantitative methods and data collection techniques through questionnaire methods in the form of Google forms distributed online. The result from this study indicates trust and optimism bias have a positive impact on the use of e-filing system. Meanwhile, risk has a negative impact on the use of the e-filing system. The result also shows that trust, risk, and optimism bias have a strong relationship with the intention of use in e-filing.

Keywords: *E-Filing, Trust, Risk, Optimism Bias, Intention of Use*

ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEINGINAN WAJIB PAJAK DALAM PENGGUNAAN SISTEM E-FILING PADA PELAPORAN SPT TAHUNAN PPh ORANG PRIBADI

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi niat wajib pajak dalam menggunakan sistem e-filing untuk pelaporan SPT orang pribadi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengumpulan data melalui metode kuesioner berupa Google form yang didistribusikan secara online. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan bias optimisme berdampak positif terhadap penggunaan sistem e-filing. Sedangkan risiko berdampak negatif pada penggunaan sistem e-filing. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepercayaan, risiko, dan bias optimisme memiliki hubungan yang kuat dengan niat penggunaan dalam e-filing.

Kata-kata Kunci: *perencanaan pajak, PPh Pasal 21, PPh Badan*

PENDAHULUAN

Pajak adalah kewajiban finansial atau retribusi yang dikenakan terhadap Wajib Pajak (orang pribadi atau Badan) oleh Negara atau institusi yang fungsinya setara dengan negara, digunakan untuk membiayai berbagai macam pengeluaran publik (McLure, Cox, & Neumark, n.d.). Menurut laporan APBN Kementerian Keuangan Republik Indonesia tahun 2018, pendapatan tersebut hanya mencapai 71,39 persen dari target APBN tahun 2018. Jika melihat dari segi pertumbuhan, PPN dalam negeri mengalami perlambatan, yaitu hanya tumbuh 8,94 persen, lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya yang mampu tumbuh 12,97 persen.

Dengan zaman yang terus berubah, pemerintah berusaha untuk terus melakukan perbaikan untuk mengikuti perkembangan zaman yang begitu dinamis, salah satunya pada sistem perpajakan di Indonesia. Sejak tahun 2002, reformasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah dibidang administrasi melalui program modernisasi administrasi perpajakan salah satunya yaitu e-filing.

Dalam perjalanannya, Direktorat Jenderal Pajak mempunyai visi dan misi sebagaimana organisasi lainnya dan DJP dibuat dalam bentuk rencana strategis. Selain visi dan misi, pada rencana strategis DJP juga terdapat tujuan, sasaran strategis, inisiatif strategis, dan program DJP.

Tujuan Direktorat Jenderal Pajak yang ingin dicapai terdapat pada Keputusan Direktorat

Jenderal Pajak nomor KEP-95/PJ/2015. Pada Keputusan tersebut menyatakan bahwa tujuan Direktorat Jenderal Pajak adalah optimalisasi penerimaan negara dan reformasi administrasi Perpajakan. Tujuan tersebut lalu dituangkan pada *Destination Statement* DJP tahun 2015-2019 yang salah satunya terdapat target penyampaian SPT melalui *e-filing*.

Tabel 1. Perbandingan Target dengan Realisasi Jumlah Penyampaian SPT melalui E-Filing

Uraian	2018	2017	2016
Target	18.000.000	14.000.000	7.000.000
Realisasi	17.095.207	10.875.117	8.817.614
GAP	(904.793)	(3.124.883)	1.817.614

Sumber: Laporan Tahunan DJP, 2018

Tabel 2. Perbandingan Jumlah WP Terdaftar Dengan Pengguna E-Filing

Uraian	2018	2017	2016
WP terdaftar	42.479.485	39.090.897	36.339.840
Pengguna E-Filing	9.152.817	8.410.515	7.538.009
Persentase	21,55%	21,51%	20,74%

Sumber: Laporan Tahunan DJP, 2018

Melihat adanya *gap* atau celah pada realisasi penyampaian SPT melalui *e-filing* dan jumlah pengguna *e-filing* juga peringkat EPI dan EDI Indonesia yang berada di posisi 57 dan 88. Perlu untuk meneliti faktor-faktor yang dapat mendorong keinginan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Adapun rumusan masalah yang pertama dari penelitian ini yaitu apakah *trust* berpengaruh

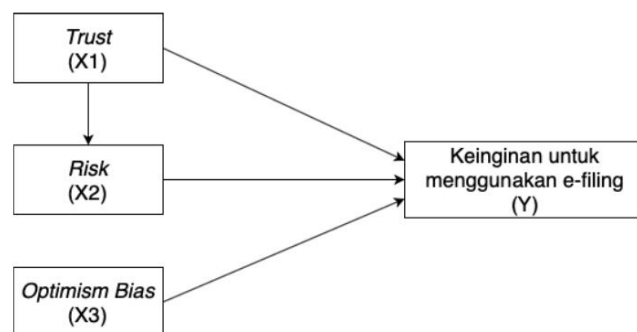
terhadap *perceived risk*? Kedua, apakah *trust*, *risk*, dan *optimism bias* berpengaruh terhadap keinginan WP dalam menggunakan e-filing?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *trust* terhadap *perceived risk* dan mengetahui pengaruh *trust*, *risk*, dan *optimism bias* terhadap keinginan WP dalam menggunakan e-filing.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Menurut Hair et al. (2010) Penelitian SEM merupakan penelitian yang mengestimasi beberapa persamaan regresi yang terpisah secara bersamaan. Pada penelitian ini akan menjelaskan hubungan kausal antar variabel-variabel dalam penelitian dan sebesar apa hubungan tersebut saling mempengaruhi.

Penelitian ini merupakan replikasi dan modifikasi riset dari penelitian "*The impact of trust, risk and optimism bias on E-file adoption*" oleh Ludwig Christian Schaupp dan Lemuria Carter. Dengan mengacu pada penelitian tersebut, penelitian ini akan menguji hipotesis yang telah dirumuskan penulis untuk melihat adanya hubungan kausal antara variabel bebas (*trust*, *risk*, dan *optimism bias*) dengan variabel terikat (keinginan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan SPT PPh tahunan Orang Pribadi).



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Sumber : Hasil Penelitian (2020)

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode ini merupakan salah satu cara untuk mendapatkan data primer. Kuesioner akan dibagikan secara elektronik atau online.

Mengingat penelitian ini mengenai pengaruh penggunaan sistem *e-filing*, maka populasi yang digunakan adalah seluruh Wajib Pajak yang telah menggunakan sistem *e-filing* sebagai media untuk melaporkan SPT PPh tahunan orang pribadi mereka.

Untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini akan diambil dengan menggunakan metode *non-probability sampling*. Metode *non-probability* yang digunakan penulis adalah *purposive sampling*. Metode pengambilan sampel tersebut dipilih sebab data identitas populasi pada penelitian ini sulit diperoleh oleh penulis karena bersifat rahasia, bersamaan dengan adanya pandemi yang menyebabkan sulitnya akses penulis untuk memperoleh data identitas populasi.

Analisis data yang digunakan adalah metode SEM dengan pendekatan *variance based*

dengan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 3.0.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Convergent validity digunakan untuk mengetahui item instrumen yang dapat digunakan sebagai indikator dari keseluruhan variabel laten. Hasil uji ini diukur berdasarkan besar nilai loading faktor (*outer loading*) dari indikator konstruk. *Convergent Validity* akan terpenuhi jika nilai *Factor Loading* masing-masing indikator $> 0,7$. Sedangkan untuk mengetahui reliabilitas dari masing-masing konstruk penelitian ini, dilakukan pengujian dengan melihat nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* masing-masing konstruk. Untuk dapat memenuhi reliabilitas yang baik, nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 sedangkan nilai *cronbach alpha* harus lebih besar dari 0,6.

Tabel 3. Hasil Uji Model Pengukuran

Indikator	Outer Loading	Composite Reliability	Cronbach alpha
T1	0.84		
T2	0.77		
T3	0.90	0.93	0.90
T4	0.85		
T5	0.87		
R1	0.95		
R2	0.95	0.95	0.89
OB1	0.93		
OB2	0.96	0.97	0.95
OB3	0.96		
IU1	0.91	0.95	0.92

IU2	0.94
IU3	0.93

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh indikator dan konstruk telah memenuhi kriteria *convergent validity* dan *composite reliability* sebab nilai *outer loading* dan *composite reliability* > 0.7 dan *cronbach alpha* > 0.6 , sehingga dapat disimpulkan bahwa model pengukuran pada penelitian ini valid dan reliabel.

Nilai R2 dapat digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Sedangkan suatu model dianggap mempunyai nilai *predictive* yang relevan jika nilai *Q-square* lebih dari 0 (>0)

Tabel 4. Hasil Uji Model Struktural

Konstruk	R ₂	Q ₂
Penggunaan <i>e-filing</i> (Y)	0.80	0.86
Risk (X2)	0.33	

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai *R-Square* Penggunaan E-Filling menunjukkan bahwa Penggunaan E-Filling dipengaruhi oleh Trust, Risk, dan Optimism Bias sebesar 79,9%, sedangkan sisanya 20,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak ada dalam model. Kemudian nilai *R-Square* Risk sebesar 32,8%, artinya variabel Risk

dipengaruhi oleh trust sebesar 32,8%, sedangkan sisanya 67,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Kemudian, nilai Q square menunjukkan bahwa model penelitian ini *structural fit* dengan data.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Outer Loading	Path Coefficient	T- Value
	Direct	0.70	12.09
T-> IU	Indirect	0.07	4,54
	Total	0.78	15.53
T->R		-0.57	12.63
R->IU		-0.13	5.29
OB->IU		0.12	2.57

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Hipotesis akan diterima jika nilai *T-statistics* > 1.64. Mengacu pada kerangka penelitian, dapat dilihat bahwa variabel *trust* dipengaruhi oleh variabel *risk* (R) dan *intention of use*, oleh karena itu diperlukan analisis mediasi untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung. Berdasarkan tabel hasil uji hipotesis, dapat dilihat bahwa pengaruh langsung *trust* (T) terhadap *intention of use* (IU) adalah signifikan, sebab T-Value > 1.64. Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa *risk* memediasi secara parsial. Kemudian total pengaruh atau *path coefficient* bernilai positif, yang berartikan bahwa *trust* mempunyai pengaruh positif terhadap *intention of use*. Penelitian Schaupp dan Carter pada tahun 2008 juga menunjukkan hal demikian, yang berarti bahwa tingkat kepercayaan yang semakin tinggi akan meningkatkan keinginan dalam

penggunaan *E-Filing*. Pentingnya meningkatkan kepercayaan masyarakat akan menambah keinginan dalam penggunaan *E-Filing*.

Pengaruh variabel *trust* terhadap *risk* maupun *risk* terhadap *intention of use* memiliki T-value > 1.64 dan *path coefficient* yang bernilai negatif. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh negatif. Seperti yang kita ketahui bahwa kepercayaan penting ketika adanya sebuah resiko. Ketika seseorang melakukan transaksi online, mereka berada di situasi yang sangat tidak pasti, sehingga dapat mempengaruhi keinginan mereka untuk melanjutkan transaksi tersebut (Gefen, 2000). Jika ketidakpastian tersebut tidak diminimalisir, maka pengguna akan merasa khawatir dan tidak nyaman sehingga mereka tidak akan melanjutkan transaksi tersebut. Salah satu cara yang efektif untuk mengurangi ketidakpastian tersebut adalah melalui kepercayaan (Gefen, 2000; Hart & Saunders, 1997). Sedangkan persepsi terhadap risiko terjadi akibat dari ketidakpastian perilaku dan lingkungan (Schaupp & Carter, 2008). Persepsi risiko digolongkan sebagai hambatan utama dalam mengadopsi *e-services* (Featherman & Pavlou, 2003). Penelitian terdahulu menyatakan bahwa Wajib Pajak akan cenderung enggan untuk menggunakan *e-services* tersebut apabila mereka meragukan keamanan dari proses tersebut (Fu et al., 2006). Oleh karena itu pentingnya mengendalikan persepsi resiko agar masyarakat mau menggunakan sistem *e-filing*.

Sedangkan untuk pengaruh variabel *optimism bias* terhadap *intention of use* memiliki T-value > 1.64 dan nilai *path coefficient* yang bernilai positif, sehingga dapat diartikan OB memiliki pengaruh positif terhadap IU. Dalam menggunakan sistem *e-filing* ini dibutuhkan kemampuan untuk menjalankan suatu teknologi internet dan pengetahuan perpajakan sehingga pengguna mampu mengoperasikan sistem dengan baik dan mempengaruhi keinginan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: variabel *trust* berpengaruh signifikan negatif terhadap keinginan dalam penggunaan *e-filing*; variabel *trust* berpengaruh signifikan negatif terhadap *risk*; variabel *risk* berpengaruh signifikan negatif terhadap keinginan dalam penggunaan *e-filing*; variabel *optimism bias* berpengaruh signifikan positif terhadap keinginan dalam penggunaan *e-filing*.

Keterbatasan pada penelitian ini adalah sulitnya mendapatkan data jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di DKI Jakarta. Lalu, bersamaan dengan adanya pandemik virus korona yang berefek pada segala aktivitas dilakukan dari rumah termasuk Direktorat Jenderal Pajak yang meniadakan layanan tatap muka. Oleh karena adanya limitasi dalam mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian, kuesioner disebarkan dalam bentuk *google form* secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambali, A. R. (2009). E-government policy: Ground issues in e-filing system. *European Journal of Social Sciences*, 11(2), 249–266.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- DeJoy, D. M. (1989). The optimism bias and traffic accident risk perception. *Accident Analysis and Prevention*. [https://doi.org/10.1016/0001-4575\(89\)90024-9](https://doi.org/10.1016/0001-4575(89)90024-9)
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Electronic Commerce*. <https://doi.org/10.1080/10864415.2004.11044317>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018). Laporan Tahunan 2018 Direktorat Jenderal Pajak. In *Sinergi Menuju Kemandirian Ekonomi Nasional*. Retrieved from [https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-11/Laporan Tahunan DJP 2018 - bahasa Indonesia.pdf](https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-11/Laporan_Tahunan_DJP_2018_-_bahasa_Indonesia.pdf)
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human Computer Studies*. [https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3)
- Fu, J. R., Farn, C. K., & Chao, W. P. (2006). Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions. *Information and Management*, 43(1), 109–126. <https://doi.org/10.1016/j.im.2005.04.001>
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725–737. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(00\)00021-9](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(00)00021-9)
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Square Konsep, Metode, dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 4.0* (Kedua). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hart, P., & Saunders, C. (1997). Power and Trust: Critical Factors in the Adoption and Use of Electronic Data Interchange. *Organization Science*. <https://doi.org/10.1287/orsc.8.1.23>

- Irani, Z., Al-Sebie, M., & Elliman, T. (2006). Transaction stage of e-government systems: Identification of its location & importance. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 4(C), 1–9. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2006.507>
- Joseph F. Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Rstedt, M. S. (2014). a primer on partial least squares structural equation modelling. In *Practical Assessment, Research and Evaluation*. <https://doi.org/10.1108/ebr-10-2013-0128>
- Kim, C., Tao, W., Shin, N., & Kim, K. S. (2010). An empirical study of customers' perceptions of security and trust in e-payment systems. *Electronic Commerce Research and Applications*. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2009.04.014>
- Lehner, F., & Haas, N. (2009). Knowledge management success factors - 70
Proposal of an empirical research. *Proceedings of the European Conference on Knowledge Management, ECKM*. McLure, C. E., Cox, M. S., & Neumark, F. (n.d.). No Title.
- Mustapha, B., & Obid, S. N. B. S. (2015). Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 2–9. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.328>
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*. <https://doi.org/10.1080/10864415.2003.11044275>
- Robins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior 15th Edition*. New Jersey (Ninth Edit). New Jersey: Pearson Education.
- Saha, P., Nath, A. K., & Salehi-Sangari, E. (2012). Evaluation of government e- tax websites: An information quality and system quality approach. *Transforming Government: People, Process and Policy*. <https://doi.org/10.1108/17506161211251281>
- Schaupp, L. C., & Carter, L. (2008). The impact of trust, risk and optimism bias on e-file adoption. *Information Systems Frontiers*, 12(3), 299–309. <https://doi.org/10.1007/s10796-008-9138-8>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. Andi.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suh, B., & Han, I. (2003). The impact of customer trust and perception of security control on the acceptance of electronic commerce. *International Journal of Electronic Commerce*. <https://doi.org/10.1080/10864415.2003.11044270>
- Susanto, N. A. (2011). Universitas Indonesia Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Nugroho Agung Susanto Universitas Indonesia Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak. *Tesis*, 1–157.
- Susanto, T. D., & Aljoza, M. (2015). Individual Acceptance of e-Government Services in a Developing Country: Dimensions of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use and the Importance of Trust and Social Influence. *Procedia Computer Science*, 72, 622–629. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.171>
- Tsiakis, T., & Sthephanides, G. (2005). The concept of security and trust in electronic payments. *Computers and Security*. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2004.11.001>
- United Nations. (2020). E-Government Development Index Indonesia. Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e- filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161– 174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Waluyo. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., & Rose, G. M. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*. <https://doi.org/10.1080/101967802320245929>

Wong, K. K. K. (2013). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS*.

Zhang, X., & Maruping, L. M. (2008). Household technology adoption in a global marketplace: Incorporating the role of espoused cultural values. *Information Systems Frontiers*. <https://doi.org/10.1007/s10796-008-9099-y>