

# Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kemudahan, Kegunaan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan e-filing

Slamet Herutono, Ratna Puji Astuti\*, Khaidir Ali

Program Studi Akuntansi, Politeknik YKPN, Yogyakarta

Jl. Gagak Rimang No.2, RW.4, Klitren, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

Email: <sup>1</sup>herutono@yahoo.com, <sup>2\*</sup>ratna\_puji\_astuti@yahoo.com, <sup>3</sup>akhaidirbtg@gmail.com

Email Penulis Koresponden : ratna\_puji\_astuti@yahoo.com

Submitted: 13/07/2024; Accepted: 30/09/2024; Published: 30/09/2024

**Abstrak**—Digitalisasi dalam sektor perpajakan membawa perubahan signifikan terhadap pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Pelayanan perpajakan menjadi lebih cepat, efisien, dan akurat. e-Filing merupakan salah satu implementasi teknologi digital dalam perpajakan. Penelitian ini menguji pengaruh persepsi wajib pajak tentang kemudahan, kegunaan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan e-filing. Lokasi yang menjadi lingkup penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bontang. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji t terhadap hipotesis pertama persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing memiliki tingkat signifikansi dengan nilai  $t_{0,100} > 0,050$ , hipotesis kedua persepsi kegunaan terhadap penggunaan e-filing memiliki tingkat signifikansi dengan nilai  $t_{0,00} < 0,050$ , dan hipotesis ketiga persepsi kepercayaan terhadap penggunaan e-filing memiliki tingkat signifikansi nilai  $t_{0,028} < 0,050$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang kegunaan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan, sedangkan persepsi tentang kemudahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan e-filing. Namun demikian penting untuk memastikan bahwa e-filing mudah digunakan. Penyederhanaan fitur, pengurangan langkah-langkah yang tidak perlu, dan penyediaan bantuan (helpdesk) akan memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik.

**Kata Kunci:** Persepsi; Wajib Pajak; Kemudahan; Kegunaan; Kepercayaan; E-Filing

**Abstract**—Digitalization in the tax sector has brought significant changes to the services provided to tax payers. Tax services become faster, more efficient and accurate. e-Filing is one of the implementations of digital technology in taxation. This research examines the influence of tax payer's perceptions of convenience, usefulness, and trust on interest in using e-filing. The location that is the study area for this research is Kantor Pelayanan Pajak (KPP) of Kota Bontang. Sample determination was carried out using a purposive sampling technique with a sample size of 100 respondents. The data analysis technique used in this research is a multiple linear regression model. Based on the results of the t test on the first hypothesis, the perception of ease of using e-filing has a significance level with a t value of  $0.100 > 0.050$ , the second hypothesis, the perception of usefulness of using e-filing has a significance level with a t value of  $0.00 < 0.050$ , and the third hypothesis is perception of trust. towards the use of e-filing has a significance level of t value of  $0.028 < 0.050$ . The research results show that tax payer's perceptions of usefulness and trustworthiness have a significant influence, while perceptions of convenience do not have a significant influence on interest in using e-filing. However, it is important to ensure that e-filing is easy to use. Simplifying features, reducing unnecessary steps, and providing help (helpdesk) will make it easier for taxpayers to carry out their tax obligations properly.

**Keywords:** Perception; Tax Payer; Convenience; Utility; Trust; E-Filing

## 1. PENDAHULUAN

Pada era modern saat ini, digitalisasi terjadi dalam berbagai aspek kehidupan. Demikian pula yang terjadi dalam pemerintahan, banyak kebijakan administrasi dan pelayanan masyarakat yang mengharuskan penggunaan teknologi digital. Pesatnya teknologi internet pada masa Revolusi Industri 4.0 ini mempengaruhi pelayanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan pelayanan perpajakan yang lebih mudah, cepat, dan akurat (Amalia, 2020; Gunadi, Sugianto, Wahyu Nuryanto, D., 2019; Irsan Lubis, Sutyani, 2020). Masyarakat juga dituntut untuk terus mengikuti perkembangan tersebut. Salah satu tantangan yang muncul dalam digitalisasi sistem perpajakan adalah kemampuan untuk mengembangkan regulasi yang layak dan tepat, serta meningkatkan Sumber Daya Manusia (Ni Putu Deva Srinadi, 2024).

Pembangunan nasional yang dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat membutuhkan anggaran yang tidak kecil jumlahnya. Kebutuhan anggaran yang meningkat untuk mendanai proyek-proyek pembangunan membutuhkan sumber pemasukan yang lebih besar. Pajak merupakan sumber keuangan negara yang memungkinkan pemerintah membiayai berbagai program dan kegiatan yang mendukung pembangunan. Salah satu cara efektif untuk meningkatkan pemasukan negara adalah dengan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Bagi wajib pajak, pelaporan pajak merupakan tanggung jawab yang tidak bisa dihindari dan memerlukan ketaatan terhadap regulasi yang berlaku. Proses pelaporan pajak yang masih dilakukan secara manual sering menjadi hambatan dalam mencapai kepatuhan pajak yang optimal karena mengkonsumsi waktu, tenaga, dan biaya yang besar. Risiko kesalahan dalam pengisian formulir dan perhitungan pajak juga meningkat, sehingga berpotensi menimbulkan konflik dengan otoritas pajak. Dalam rangka mengatasi hambatan tersebut, pemerintah berupaya mempermudah proses pembayaran dan pelaporan pajak dengan harapan semakin meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajaknya tepat waktu.

Era digitalisasi perpajakan menjadikan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat (Mufidah & Hasanah, 2023). Digitalisasi dalam sektor perpajakan membawa perubahan signifikan dalam pelayanan yang diterima oleh wajib pajak, menjadikan pelayanan perpajakan lebih cepat, efisien, dan akurat. Dengan adanya sistem dan aplikasi elektronik seperti e-filing dalam pengiriman Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), wajib pajak dapat memenuhi kewajiban pajak mereka dengan lebih mudah tanpa harus menghadapi proses yang rumit atau menunggu lama. Transformasi digital ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan pajak melalui kemudahan akses dan penggunaan, tetapi juga memastikan keakuratan data pajak, yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak (Aminudin et al., 2019).

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan tahun 2024 mencatat sekitar 19 juta wajib pajak yang perlu mengisi SPT Tahunan mereka, termasuk wajib pajak badan dan wajib pajak pribadi. Hingga akhir Maret 2022, sekitar 12,7 juta wajib pajak pribadi telah mengirimkan SPT tahunan mereka, yang berarti hanya sekitar 65,91% dari keseluruhan SPT yang harus dikirimkan, padahal targetnya adalah mencapai 83% tingkat kepatuhan pengiriman SPT (Suyanto & Kurniawan, 2019). Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa target kepatuhan pengiriman SPT di tahun 2024 tidak terpenuhi, karena hanya 65,91% yang mengirimkan SPT dari target 83% yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

E-filing pajak muncul berkat adanya penerapan sistem Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) yang mulai beroperasi sejak tahun 2007. Sistem ini mengadaptasi penggunaan surat elektronik dan pembayaran melalui billing sebagai inti dari transaksi, mencakup penerimaan negara dari sektor pajak maupun non-pajak. Pemerintah melalui DJP memperkenalkan platform khusus seperti Surat Setoran Elektronik (SSE) dan e-filing pajak, yang beroperasi independen dari website resmi DJP, untuk mendukung kemudahan dalam proses e-filing dan e-billing. Pada tahun 2014, DJP mengintegrasikan semua layanan pelaporan dan pembayaran pajak ke dalam satu sistem yang terpusat dalam pembuatan situs DJP Online ([djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id)) sebagai pusat layanan SPT elektronik, mengeliminasi situs layanan lama yang beroperasi secara terpisah, dan mendorong penggunaan satu sistem terpadu yang lebih efisien dan praktis bagi masyarakat ([online-pajak.com](http://online-pajak.com)).

Upaya penyederhanaan tata cara pembayaran pajak ini mencakup penggunaan teknologi digital dalam sistem perpajakan, seperti pengisian formulir pajak secara online dan pembayaran pajak melalui platform digital. Kemudahan akses dan prosedur yang lebih simpel akan sangat membantu dan memotivasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak, DJP melakukan perubahan yang disebut modernisasi administrasi perpajakan (Dwi Andika, 2020). Upaya ini merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kesadaran pajak di kalangan masyarakat, sekaligus memastikan bahwa dana yang terkumpul dari pajak dapat dimanfaatkan untuk pembangunan berkelanjutan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Dalam era digitalisasi yang berkembang pesat, pemerintah dan wajib pajak semakin menyadari pentingnya mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelaporan pajak. E-filing atau pelaporan pajak secara elektronik menjadi solusi yang diadopsi oleh banyak negara sebagai langkah menuju transformasi digital dalam sistem perpajakan. Dengan menggunakan platform digital, e-filing memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan pajak mereka secara online dengan cepat, mudah, dan akurat. E-filing merupakan sistem pelaporan pajak yang memungkinkan wajib pajak mengirimkan laporan pajak mereka secara elektronik melalui platform digital yang disediakan oleh otoritas pajak. E-filing menawarkan banyak manfaat kepada penggunanya, seperti kemudahan pelaporan karena dapat dilakukan dalam waktu 24 jam melalui jaringan internet yang memiliki proses online dan real-time. Selain itu, pengguna e-filing juga dapat memonitoring proses pelaporan pajak yang telah dikirimkan secara real-time (Alfisyah, 2020). Konsep e-filing menjadi inovasi signifikan dalam transformasi digital di bidang perpajakan, menggantikan proses manual tradisional dengan proses yang lebih efisien dan akurat.

Implementasi e-filing memungkinkan wajib pajak menghitung pajak yang terutang dan mengirimkan laporan pajak secara online. Platform e-filing dilengkapi dengan fitur yang memudahkan pengguna, seperti perhitungan otomatis, validasi data, dan penyimpanan digital atas dokumen terkait pelaporan pajak. Selain itu, e-filing juga memfasilitasi proses pembayaran pajak secara online, memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Penerapan e-filing tidak hanya memberikan manfaat bagi wajib pajak, tetapi juga bagi otoritas pajak dan pemerintah. Dengan adopsi teknologi ini, otoritas pajak dapat memperoleh data yang lebih akurat dan real-time tentang kewajiban pajak yang terutang, sehingga memungkinkan mereka melakukan pengawasan dan penegakan hukum pajak secara lebih efektif. Pemerintah dapat memanfaatkan e-filing sebagai alat untuk meningkatkan pendapatan pajak dan mempercepat pemrosesan pajak bagi para wajib pajak.

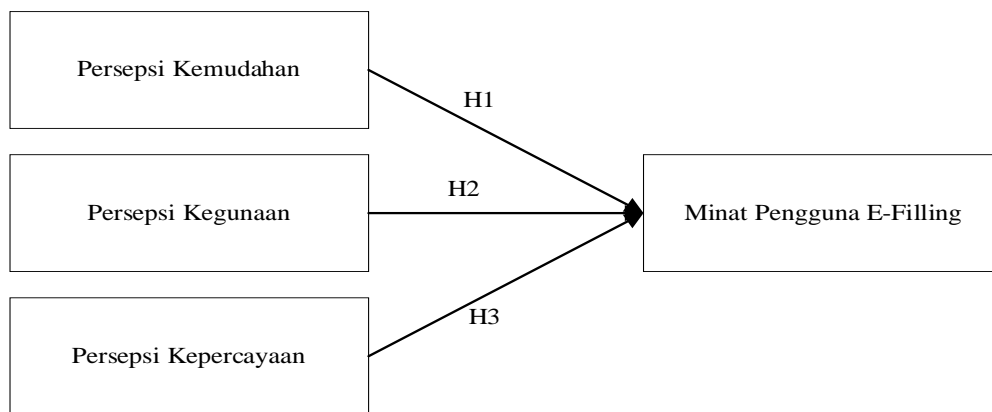
Penggunaan e-filing yang menawarkan berbagai potensi keuntungan di sisi yang lain masih memiliki tantangan dan hambatan wajib pajak. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman atau kesadaran beberapa wajib pajak mengenai pentingnya adopsi teknologi ini. Selain itu, terdapat kendala terkait infrastruktur teknologi informasi yang tidak memadai seperti; keterbatasan akses teknologi, koneksi internet yang lambat atau tidak stabil, ketidakpahaman tentang prosedur e-filing, keamanan e-filing, serta kendala teknis lainnya. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan e-filing dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Masalah keamanan data juga menjadi perhatian serius, karena kekhawatiran akan potensi pencurian atau penyalahgunaan informasi pribadi masih relevan.

Permasalahan lain yang sering muncul adalah kurangnya pemahaman atau kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dan kewajiban pajak yang dimiliki (Samuel, 2022). Sebagian masyarakat masih kurang

memahami bahwa pembayaran pajak merupakan tanggung jawab warga negara yang penting untuk mendukung pembangunan dan pelayanan publik. Hal tersebut ini dapat mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan pajak, baik dalam hal pembayaran maupun pelaporan pajak. Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh dari persepsi wajib pajak mengenai kemudahan, kegunaan, serta kepercayaan dalam penggunaan e-filing yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terhadap kepatuhan perpajakan.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, yang mengacu pada pendekatan positivistik. Metode ini digunakan untuk meneliti sebuah populasi atau sampel spesifik, menggunakan instrumen tertentu dalam pengumpulan data dan melakukan analisis data secara kuantitatif atau statistik. Tujuan utama dari penggunaan metode kuantitatif dalam penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya P. D. Sugiyono (2019). Secara khusus, penelitian ini berfokus pada pengujian pengaruh dari persepsi kemudahan, kegunaan, dan persepsi kepercayaan terhadap penggunaan sistem e-filing. Populasi dalam penelitian adalah wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Bontang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan probability sampling, yaitu dipilih dengan kriteria wajib pajak orang pribadi yang menggunakan e-filing untuk pelaporan SPT Tahunan. Dalam penelitian ini, pengujian instrumen dilakukan dengan mengukur validitas dan reliabilitas. Pengukuran validitas dengan menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE) > 0,5, yang menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians konstruk dapat dijelaskan oleh item-item dalam instrumen dan Composite Reliability (CR) > 0,7 menunjukkan tingkat konsistensi internal yang tinggi. Sedangkan uji reliabilitas, dilakukan dengan melihat nilai Cronbach Alpha > 70%, maka variabel tersebut dianggap reliabel atau handal. Composite Reliability (CR) > 0,7 menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki konsistensi internal yang tinggi.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

### H1 : Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing untuk pelaporan pajak.

Persepsi terhadap kemudahan penggunaan e-filing, sebagai sebuah teknologi, diartikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa sistem teknologi tersebut dapat dimengerti dan dioperasikan dengan sederhana, serta dianggap berkualitas bila dirancang sedemikian rupa untuk meningkatkan kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakannya. Kasriana & Indrasari (2020) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan semakin positif maka penggunaan e-filing akan semakin meningkat. Wajib pajak merasa e-filing mudah digunakan dan sangat membantu mereka jika dibandingkan dengan sistem manual. Penerapan sistem ini diharapkan dapat memfasilitasi pekerjaan secara online (melalui komputer) menjadi lebih efisien dibandingkan dengan metode manual. Sementara itu, penelitian oleh Anisa & Suprajitno (2020) terhadap wajib pajak orang pribadi di Kebumen yang menggunakan e-filing menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi kegunaan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa apabila pengguna menilai sistem e-filing mudah untuk digunakan, maka pencapaian penggunaan sistem tersebut dapat terwujud.

### H2 : Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing untuk pelaporan pajak.

Persepsi kegunaan diartikan sebagai tingkat keyakinan terhadap manfaat yang akan diperoleh setiap individu dari penggunaan teknologi tertentu. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Pratama & Suputra (2019) mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan menunjukkan kepercayaan individu tentang proses pengambilan keputusan. Apabila individu merasa percaya bahwa suatu sistem informasi tidak sulit digunakan, maka ia akan menggunakannya. Demikian juga sebaliknya apabila individu merasa percaya bahwa sistem informasi ini sulit digunakan, maka ia tidak akan menggunakannya.

### H3 : Persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing untuk pelaporan pajak.

Persepsi kepercayaan merujuk pada keyakinan atau kepercayaan seseorang terhadap suatu objek, individu, atau sistem berdasarkan pengalaman, informasi, dan interaksi sebelumnya. Dalam konteks teknologi dan sistem informasi, persepsi kepercayaan sangat penting karena mempengaruhi bagaimana seseorang menerima dan menggunakan

teknologi tersebut. Dalam model penerimaan teknologi TAM (Technology Acceptance Model), persepsi kepercayaan seringkali berkaitan erat dengan persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Jika pengguna percaya bahwa teknologi tersebut berguna dan mudah digunakan, serta memiliki kepercayaan bahwa teknologi tersebut aman dan dapat diandalkan, maka kemungkinan besar mereka akan menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

## 2.1 Kerangka Dasar Penelitian

### 2.1.1 Persepsi Kemudahan

Agung & Tanamal (2021) menjelaskan persepsi kemudahan sebagai sebuah kepercayaan pengguna atas penggunaan teknologi tanpa membutuhkan upaya signifikan dari penggunanya. Persepsi tentang seberapa mudah teknologi informasi dapat digunakan sangat mempengaruhi penerimaan dan penggunaannya. Dalam konteks ini, kemudahan penggunaan tidak hanya terbatas pada kesederhanaan dalam mempelajari dan mengoperasikan suatu sistem, tetapi juga mencakup kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas. Penggunaan sistem tertentu dapat meningkatkan efisiensi kerja seseorang, membuat tugas menjadi lebih mudah dibandingkan dengan penyelesaian secara manual. Konsep kemudahan penggunaan memiliki arti yang luas dan multifaset. Pertama, menekankan pada aspek pembelajaran dan operasional sistem, yakni seberapa intuitif dan mudah dipahami suatu sistem bagi penggunanya. Kedua, konsep ini merujuk pada efisiensi yang diperoleh melalui penggunaan sistem dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Sistem yang dirancang dengan baik tidak hanya mempermudah proses kerja tetapi juga secara signifikan mengurangi waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut dibandingkan dengan metode manual. Dengan demikian, kemudahan penggunaan bukan hanya tentang interaksi awal dengan teknologi, tetapi juga tentang dampak jangka panjangnya terhadap produktivitas dan efektivitas kerja. Hal ini menunjukkan pentingnya desain sistem yang mempertimbangkan pengalaman pengguna secara holistik, memfasilitasi transisi dari metode tradisional ke digital, dan mendukung peningkatan kinerja secara keseluruhan.

### 2.1.2 Persepsi Kegunaan

Natalia et al., (2019) mengemukakan bahwa persepsi kegunaan (perceived usefulness) merujuk pada suatu kepercayaan untuk mengambil suatu keputusan. Wajib pajak merasa percaya bahwa dengan menggunakan sistem e-filing berguna dalam melakukan perkerjaannya sehingga akan menimbulkan minat untuk menggunakan sistem tersebut. Persepsi tentang kegunaan merujuk pada seberapa kuat seseorang yakin bahwa menggunakan sistem tertentu akan berkontribusi pada peningkatan kinerjanya. Keyakinan individu terhadap manfaat yang ditawarkan oleh penggunaan sistem dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja mereka sangat penting. Ini menegaskan pentingnya persepsi positif terhadap teknologi sebagai faktor yang mendorong adopsi dan penggunaan sistem tersebut. Konsep pemanfaatan teknologi menggarisbawahi pentingnya teknologi dalam memfasilitasi proses kerja, meningkatkan efisiensi, dan memajukan kinerja secara keseluruhan. Evaluasi terhadap teknologi tidak hanya sekedar melihat pada peningkatan performa yang langsung terlihat (sebagaimana difokuskan oleh estimasi satu faktor) tetapi juga mempertimbangkan dampak luasnya terhadap efektivitas dan kebermanfaatan dalam konteks yang lebih luas.

### 2.1.3 Persepsi Kepercayaan

Persepsi kepercayaan merupakan proses dimana individu membentuk kepercayaan terhadap suatu layanan didasarkan pada cara mereka memahami informasi yang tersedia tentang penyelenggara layanan. Pembentukan kepercayaan seorang individu terhadap sebuah layanan secara signifikan dipengaruhi oleh bagaimana individu tersebut mempersepsikan dan memproses informasi yang mereka miliki tentang penyelenggara layanan tersebut. Ini menekankan pentingnya penyampaian informasi yang akurat dan transparan oleh penyelenggara layanan untuk membangun kepercayaan dengan pengguna atau konsumen mereka. Sebuah kepercayaan pengguna atas penggunaan sebuah teknologi bisa mengakibatkan kinerja pekerjaannya meningkat. Berdasar pernyataan tersebut bisa dartikan yakni kegunaan persepsian (perceived usefulness) sebagai sebuah kepercayaan dalam proses ketika mengambil sebuah putusan. Bila individu mempercayai sistem informasi bermanfaat maka pengguna akan memakainya Agung & Tanamal (2021).

### 2.1.4 Pelaporan Pajak

Pajak merupakan kewajiban finansial yang harus dibayarkan oleh warga negara atau badan kepada pemerintah berdasarkan ketentuan Undang-undang yang berlaku Suandy (2020). Pajak dibayarkan tanpa adanya balas jasa secara langsung kepada pembayar pajak, digunakan untuk pembiayaan kebutuhan dan pengeluaran umum negara, yang pada akhirnya memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat dan pembangunan negara. Tujuan utama pemungutan pajak adalah untuk mengumpulkan dana yang akan digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah dalam menyelenggarakan pembangunan dan pelayanan publik bagi kesejahteraan masyarakat.

Pelaporan sebagai sebuah pencatatan yang menyediakan informasi tentang suatu aktivitas tertentu serta hasilnya, yang kemudian disampaikan kepada pihak yang memiliki kewenangan atau yang terkait dengan aktivitas tersebut. Pelaporan pajak adalah sebuah komponen penting yang harus dilakukan oleh setiap entitas sebagai bagian dari pemenuhan kewajiban perpajakan mereka kepada pemerintah.

## 2.2 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, yang mengacu pada pendekatan positivistik. Metode ini digunakan untuk meneliti sebuah populasi atau sampel spesifik, menggunakan instrumen tertentu dalam pengumpulan data, dan melakukan analisis data secara kuantitatif atau statistik. Penelitian ini berfokus pada pengujian pengaruh dari persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan persepsi kepercayaan terhadap penggunaan sistem e-filing. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data primer ini diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai pengguna sistem e-filing di KPP Pratama Bontang.

## 2.3 Sampel dan Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di kota Bontang, yang mencapai 69.743 jiwa. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah Probability Sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%. Pemilihan sampel dipilih dari kalangan Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan e-filing untuk mengajukan SPT Tahunan. Semula terkumpul didapatkan 113 wajib pajak yang menjadi responden dalam pengambilan sampel, kemudian 13 responden ditemukan tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan. Sehingga terdapat 100 sampel dalam penelitian ini.

## 2.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan menggunakan metode observasi, di mana kuesioner diaplikasikan sebagai instrumen utama. Teknik kuesioner dipilih untuk menghimpun informasi dari responden mengenai persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan, kegunaan, dan tingkat kepercayaan pada sistem e-filing. Observasi melalui penggunaan kuesioner ini bertujuan untuk secara efektif mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian.

# 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3.1 Hasil

### 3.1.1 Uji Validitas

Suatu instrumen pengukuran dinyatakan valid apabila memenuhi beberapa standar minimal yang ditentukan. Average Variance Extracted (AVE) > 0,5, yang menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians konstruk dapat dijelaskan oleh item-item dalam instrumen. Selain itu, Composite Reliability (CR) > 0,7, menunjukkan tingkat konsistensi internal yang tinggi. Hasil uji validitas terlihat dalam Tabel 1.

**Tabel 1.** Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Persepsi Kemudahan	POE 1	0.879	0,76
	POE 2	0.902	
	POE 3	0.905	
	POE 4	0.907	
	POE 5	0.832	
Persepsi Kegunaan	POU1	0.866	0.784
	POU2	0.841	
	POU3	0.862	
	POU4	0.898	
	POU5	0.889	
Persepsi Kepercayaan	POT1	0.915	0.784
	POT2	0.887	
	POT3	0.854	

Berdasarkan hasil analisis, semua data dalam penelitian ini telah memenuhi standar minimal yang ditetapkan untuk uji validitas. Nilai loading faktor setiap item dalam analisis faktor konfirmatori > 0,6; Average Variance Extracted (AVE) > 0,5; dan Composite Reliability (CR) > 0,7, menunjukkan validitas konstruk yang baik. Dengan terpenuhinya nilai-nilai minimal ini, instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid.

### 3.1.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas diidentifikasi menggunakan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai VIF harus < 5 untuk menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang signifikan di antara variabel independen dalam model. Hasil uji multikolinearitas terlihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Uji Multikolinearitas

VIF
-----

Persepsi Kemudahan --> Behavioral Intention to Use	2,168
Persepsi Kegunaan--> Behavioral Intention to Use	2,395
Persepsi Kepercayaan --> Behavioral Intention to Use	1,607

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), seluruh nilai Variance Inflation Factor (VIF) dari variabel independen dalam model penelitian ini berada di bawah ambang batas 5. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang signifikan di antara variabel-variabel tersebut. Dengan nilai VIF yang rendah, kita dapat memastikan bahwa estimasi parameter dalam model ini tidak mengalami bias yang disebabkan oleh multikolinearitas tinggi.

### 3.1.3 Inner Model

#### 3.1.3.1 Path Coefficients

Analisis koefisien jalur (path coefficients) merupakan pendekatan untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk laten dalam model struktural penelitian ini. Koefisien jalur mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel laten, dimana nilai koefisien positif menunjukkan hubungan positif dan nilai negatif menunjukkan hubungan negatif antara konstruk laten. Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur koefisien jalur meliputi nilai t-statistik dan p-value dari hasil bootstrapping untuk menentukan signifikansi statistik dari koefisien jalur. Nilai t-statistik yang tinggi dan p-value yang rendah (biasanya kurang dari 0,05) menunjukkan bahwa koefisien jalur signifikan secara statistik. Selain itu, nilai R-squared ( $R^2$ ) digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik variabel independen menjelaskan variabel dependen dalam model. Analisis ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai dinamika interaksi antar variabel dalam model, memungkinkan evaluasi yang lebih tepat terhadap hipotesis yang diajukan.

**Tabel 3.** Path Values

	<b>T-statistic</b>	<b>P-values</b>	<b>Analisis</b>
Persepsi Kemudahan --> Behavioral Intention to Use	1,645	0,100	Ditolak
Persepsi Kegunaan --> Behavioral Intention to Use	4,099	0,000	Diterima
Persepsi Kepercayaan --> Behavioral Intention to Use	2,202	0,028	Diterima

Tabel 3 menyajikan hasil analisis jalur, menjelaskan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem ditunjukkan dengan t-statistik 4,099 dan p-value 0,000, menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan, semakin kuat niat pengguna untuk menggunakan sistem tersebut. Persepsi kepercayaan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem ditunjukkan dengan t-statistik 2,202 dan p-value 0,028, yang berarti bahwa kepercayaan pengguna terhadap sebuah sistem meningkatkan niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Sedangkan, persepsi kemudahan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem ditunjukkan dengan t-statistik 1,645 dan p-value 0,100. Dengan demikian, persepsi kegunaan dan kepercayaan adalah faktor penting yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing.

#### 3.1.3.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kepercayaan mempengaruhi minat dalam menggunakan e-filing.

**Tabel 4.** Koefisien Determinasi

	<b>R-square</b>	<b>R-square adjusted</b>
Behavioral Intention to use	0,579	0,566

Berdasarkan Tabel 4 koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat disimpulkan bahwa variabel perspektif kemudahan, perspektif kegunaan, dan kepercayaan secara bersama-sama menjelaskan 56,6% variabilitas dalam niat perilaku untuk menggunakan sistem (behavioral intention to use) dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,566. Ini menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang moderat dalam menjelaskan niat perilaku pengguna, namun lebih lemah dalam menjelaskan penggunaan sistem yang sebenarnya. Dengan demikian, meskipun variabel-variabel ini cukup efektif dalam mempengaruhi niat pengguna, faktor-faktor tambahan mungkin diperlukan untuk lebih memahami penggunaan sistem yang sebenarnya.

#### 3.1.3.3 Uji F (Effect Size)

Uji f-Square ( $f^2$ ) digunakan untuk menilai dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural.  $f^2$  mengukur seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap perubahan dalam nilai R-Square ( $R^2$ ) variabel dependen ketika variabel tersebut dikeluarkan dari model. Nilai  $f^2$  bisa diklasifikasikan menjadi ukuran efek kecil (0,02), sedang (0,15), dan besar (0,35). Dengan menggunakan uji  $f^2$ , kita dapat mengevaluasi kontribusi relatif dari masing-masing variabel independen, sehingga memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pengaruh signifikan setiap variabel terhadap variabel dependen. Interpretasi nilai  $f^2$  yang

tepat membantu dalam menilai kekuatan hubungan dalam model yang diusulkan, serta mengidentifikasi variabel yang memberikan dampak terbesar terhadap hasil penelitian.

**Tabel 5. F Square**

	<b>f-square</b>
Persepsi Kemudahan --> Behavioral Intention to Use	0,028
Persepsi Kegunaan --> Behavioral Intention to Use	0,238
Persepsi Kepercayaan --> Behavioral Intention to Use	0.064

Berdasarkan tabel uji f-Square ( $f^2$ ), dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan memberikan ukuran efek kecil terhadap niat perilaku untuk menggunakan ( $f^2 = 0,028$ ). Persepsi kegunaan memiliki ukuran pengaruh terbesar terhadap niat perilaku untuk menggunakan (behavioral intention to use) dengan nilai  $f^2$  sebesar 0,238, yang menunjukkan ukuran efek sedang, dan persepsi kepercayaan juga memberikan ukuran efek kecil terhadap niat perilaku untuk menggunakan ( $f^2 = 0,064$ ). Ini menunjukkan bahwa meskipun semua variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, persepsi kegunaan memiliki dampak paling signifikan dalam mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan sistem e-filing.

### 3.2 Pembahasan

#### 3.2.1 Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing untuk pelaporan pajak

Analisis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan (perceived ease of use) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (behavioral intention to use), dengan nilai t-statistik sebesar 1,645 dan p-value sebesar 0,100. Hipotesis ini ditolak, mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan tidak cukup kuat untuk mempengaruhi niat perilaku secara signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing karena wajib pajak seringkali masih mengalami kebingungan dalam menggunakan e-filing hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi atau pelatihan. Meskipun demikian persepsi kemudahan tetap penting, faktor-faktor lain seperti persepsi kegunaan dan kepercayaan tampaknya memiliki peran yang lebih dominan dalam mempengaruhi niat pengguna.

#### 3.2.2 Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing untuk pelaporan pajak

Persepsi kegunaan (perceived usefulness) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (behavioral intention to use), dengan nilai T-statistik sebesar 4,099 dan P-value sebesar 0,000. Hipotesis ini diterima, menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem, semakin kuat niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rangan et al. (2020). Hal ini menekankan pentingnya persepsi kegunaan dalam memotivasi pengguna untuk mengadopsi sistem baru dan memperbaiki persepsi kegunaan dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan adopsi sistem oleh pengguna.

#### 3.2.3 Persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing untuk pelaporan pajak

Persepsi kepercayaan (perceived trust) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (behavioral intention to use), dengan nilai T-statistik sebesar 2,202 dan P-value sebesar 0,028. Hipotesis ini diterima, yang berarti bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem memainkan peran penting dalam menentukan niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi penelitian yang dilakukan oleh Bahri & Listiorini (2019). Pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap sistem cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk menggunakan sistem, menunjukkan bahwa meningkatkan kepercayaan pengguna dapat menjadi strategi kunci dalam mendorong adopsi sistem.

## 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menguji pengaruh persepsi wajib pajak tentang kemudahan, kegunaan, dan kepercayaan terhadap penggunaan e-filing untuk pelaporan pajak. Dengan menggunakan data kuantitatif dan model analisis berganda, penelitian ini memperoleh bukti empiris bahwa persepsi wajib pajak tentang kegunaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-filing untuk pelaporan pajak, sedangkan persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing tidak berpengaruh. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai pengguna sistem e-filing di KPP Pratama Bontang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat diimplikasikan kepada pihak yang membutuhkan terutama kepada wajib pajak yang memanfaatkan digitalisasi perpajakan yaitu e-filing untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Keterbatasan penelitian ini adalah cakupan penelitian hanya pada wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Kota Bontang. Oleh sebab itu, generalisasi terbatas pada lingkup tersebut atau wajib pajak di wilayah lain yang memiliki kondisi yang mirip dengan Kota Bontang. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menambahkan faktor-faktor lain yang disesuaikan dengan fenomena dan kondisi wajib pajak wilayah lain di Indonesia dengan cakupan yang lebih luas.

## REFERENCES

- Agung, A., & Tanamal, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan E-Filing. *Teknika*, 10(2), 128–136.
- Alfisyah, N. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan sistem e-filing. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(2), 59–68.
- Amalia, R. F. (2020). Analisis Pemahaman Pajak dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro dan Kecil di Kota Palembang. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 4(2), 540–549.
- Aminudin, M., Ali, A., & Subadriyah, S. (2019). Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Penerapan Sistem e-filing yang Dimoderasi oleh Pemahaman Internet. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 7(1), 93–112.
- Anisa, R., & Suprajitno, D. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatn, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 595–609.
- Bahri, S., & Listiorini, L. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan dan Persepsi Kecepatan Terhadap Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing pada KPP Pratama Binjai. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 19(2), 159–170.
- Dewi, M. A. C. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi Dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, 1(3), 317–367.
- Dwi Andika, K. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model terhadap Penggunaan e-Filing (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja).
- Gunadi, Sugianto, Wahyu Nuryanto, D. (2019). Pajak 4.0.
- Irsan Lubis, Sutyani. (2020). Perpajakan Digital. Penertbit Andi.
- Kasriana, K., & Indrasari, A. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 15–32.
- Mufidah, I. F., & Hasanah, A. (2023). Kupas Tuntas Peran Digitalisasi Perpajakan. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 6(01), 89–97.
- Natalia, K., Ompusunggu, A. P., & Sarwono, J. (2019). Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing 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), 186–197.
- Ni Putu Deva Srinadi. (2024, June 10). Wujudkan Masyarakat Taat Pajak Melalui Digitalisasi Perpajakan. *Pajakku*.
- Pratama, A. B., & Suputra, I. (2019). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan pada minat menggunakan uang elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 27(2), 927–953.
- Rangan, F. D., Simanjuntak, A. M., & Seralurin, Y. C. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Minat Perilaku Penggunaan E-Filing. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(2), 113–127.
- Samuel, G. (2022). Analisis yuridis tingkat kepatuhan membayar pajak masyarakat Indonesia. *Risalah Hukum*, 18 (1), 63–70.
- Suandy, E. (2020). *Hukum Pajak (Edisi Tujuh)*. Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. ALFABETA, Cv.
- Suyanto, S., & Kurniawan, T. A. (2019). Faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan penggunaan fintech pada UMKM dengan menggunakan technology acceptance model (TAM). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1).