PENGARUH MINAT PERILAKU WAJIB PAJAK TERHADAP EFEKTIVITAS *E-FILING* DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KEPATUHAN FORMAL PERPAJAKAN
(Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung)

Oleh:
Rieke Savitri Agustin
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

Tax formal compliance assessed by SPT reporting. Easiness of SPT reporting based on information technology (online and real time), such as e-filing which is effective will be able to increase tax formal compliance's rate. The effectiveness of e-filing can be assessed by the taxpayer behavior intention, which is e-filing is effective if taxpayer behavior intention is high. This research aims to determine the influence of taxpayer behavior intention to effectiveness of e-filing and the implication to fomal tax compliance.

This research was conducted on the individual taxpayer in Bank Mega Regional Bandung. The method use are descriptive method and verificative methof with Structural Equation Model (SEM) PLS analysis method using SmartPLS 2.0 application. The data used in this research is primary data, using the questionnaire.

The results of this research indicate that taxpayer behavior intention affect the effectiveness of e-filing and effectiveness of e-filing affect the formal tax compliance. This showed that all the hypotheses in this research received.

Keywords: Taxpayer Behavior Intention, Effectiveness of E-filing, Formal Tax Compliance

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat dilihat dari patuh-tidaknya seorang Wajib Pajak dalam mendaftarkan dirinya, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan Wajib Pajak dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam membayar tunggakan (Lisa Humairah, dkk., 2013:43). Kepatuhan perpajakan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material (substansi), dimana kepatuhan formal artinya melaksanakan kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan kepatuhan material (substansi) berarti SPT itu disampaikan dengan benar (Danny Darussalam, 2011).

Masalah kepatuhan Wajib Pajak merupakan masalah masyarakat dan negara baik di negara maju maupun negara berkembang, sehingga setiap orang yang hidup dalam suatu negara pasti harus berurusan dengan pajak agar tidak timbul tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak (Mahdi Hendrich, 2012:67 dan Siti Kurnia Rahayu, 2010:140). Salah satu masalah kepatuhan Wajib Pajak yang menjadi tolak ukur kinerja Ditjen Pajak adalah kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan, karena SPT Tahunan adalah siklus awal dari pekerjaan DJP (Anandita Budi Suryana, 2012).

Pada kenyataannya kondisi di lapangan menunjukkan tingkat kepatuhan pelaporan SPT di Indonesia khususnya di Bandung masih sangat rendah yaitu hanya mencapai sekitar 45% dari Wajib Pajak yang wajib lapor, terlihat dari masih terdapat Wajib Pajak yang tidak tepat waktu dalam melaporkan SPT dan SPT yang dilaporkan masih belum lengkap (Danny Darussalam, 2014; Danny Darussalam, 2011; Kismantoro Petrus, 2013; dan Adjat Djatnika, 2012).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyadari kemajuan teknologi informasi juga telah banyak mengubah paradigma dan perilaku manusia modern, sehingga berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan (Iim Ibrahim Nur, 2009:35). Salah satunya adalah perbaikan *business process* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:112).

Salah satu faktor yang mempengaruhi langkah penerapan bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dan *full automation* adalah pemahaman masyarakat atas teknologi internet dengan menerapkan *e-system* perpajakan yang salah satunya adalah *e-filing* (Iim Ibrahim Nur, 2009:35 dan Siti Kurnia Rahayu, 2010:131). *E-filing* merupakan layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) ke DJP melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur *internet* secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Risal C.Y. Laihad, 2013:45).

Penggunaan *e-filing* di Indonesia masih tertinggal jauh dibandingkan dengan negara lain (Iwan Djuniardi, 2013). Kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan *e-filing* dikarenakan masyarakat yang masih belum peka pada penggunaan teknologi berupa internet, *e-filing* dianggap mahal dan tidak praktis, masyarakat yang masih kesulitan serta belum mengerti dalam menggunakan *e-filing*, faktor proteksi keamanan pada media internet yang relatif masih rendah, serta kapasitas *e-filing* yang hanya menerima SPT sekitar 2.000 lampiran per hari (Iwan Djuniardi, 2013; Muktia Agus Budi Santoso, 2013; Ahmad Rudi Hartono, 2014; Adjat Djatnika, 2014; Bambang Heru Tjahjono, 2012; dan Kismantoro Petrus, 2014).

Pemahaman terhadap hakikat dari minat perilaku sangat diperlukan oleh DJP untuk meningkatkan intensitas minat perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*, karena dengan pemahaman terhadap minat perilaku tersebut, DJP dapat membuat keputusan untuk mengendalikan faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku tersebut (Jackson *et al*., 1997:358). Selain itu, pemahaman terhadap hakikat dari minat perilaku ini akan memberikan wawasan bagi DJP dalam mengembangkan strategi khusus untuk meningkatkan penggunaan sistem *e-filing* oleh Wajib Pajak (Ibrahim, 2012:2).

Aplikasi dan layanan *e-filing* belum diketahui secara luas oleh masyarakat Indonesia, sehingga Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* masih sangat rendah (Kismantoro Petrus, 2014). Sebagian Wajib Pajak yang sudah menggunakan *e-filing* tidak akan melanjutkan penggunaan dan kembali ke pelaporan secara manual, dikarenakan *e-filing* masih sulit digunakan untuk sebagian Wajib Pajak (Kismantoro Petrus, 2014).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **"Pengaruh Minat Perilaku Wajib Pajak terhadap Efektivitas *E-filing* dan Implikasinya terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan (Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung)"**.

Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh Minat Perilaku Wajib Pajak terhadap Efektivitas *E-filing*.
2. Seberapa besar pengaruh Efektivitas *E-Filing* terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan.

Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran dari pengaruh Minat Perilaku Wajib Pajak terhadap Efektivitas *E-Filing* dan implikasinya terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan dengan menggunakan data yang diperoleh dan uji empiris.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Minat Perilaku Wajib Pajak terhadap Efektivitas *E-filing*.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Efektivitas *E-filing* terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada kepatuhan formal perpajakan maupun masalah pada minat perilaku Wajib Pajak dan efektivitas *e-filing*. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti

empiris yang dihasilkan, maka fenomena pada kepatuhan formal perpajakan dapat diperbaiki dengan meningkatkan minat perilaku Wajib Pajak dan memperbaiki efektivitas *e-filing*.

Kegunaan akademis dari penelitian ini adalah hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan diharapkan dapat menunjukkan bahwa kepatuhan formal perpajakan yang optimal dipengaruhi oleh minat perilaku Wajib Pajak yang tinggi dan tingkat efektivitas *e-filing* yang tinggi, serta untuk pengembangan ilmu terkait dengan pengaruh minat perilaku Wajib Pajak terhadap efektivitas *e-filing* dan implikasinya terhadap kepatuhan formal perpajakan.

2. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

Kajian Pustaka

Minat Perilaku Wajib Pajak

Menurut Jogiyanto (2007:116), minat perilaku didefinisikan sebagai berikut:
"Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu, dimana seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika mempunyai keinginan atau minat (*behavioral intention*) untuk melakukannya".

Menurut Heri D.J. Maulana (2009:58), minat perilaku didefinisikan sebagai berikut:
"Minat perilaku adalah hasil pertimbangan untung-rugi dari suatu tindakan dan pentingnya konsekuensi bagi individu yang mengacu pada keyakinan seseorang terhadap bagaimana dan apa yang dipikirkan orang-orang yang dianggap penting dan motivasi seseorang untuk mengikuti pikiran tersebut".

Indikator dari minat perilaku wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator dari Kulviwat *et al*. (2007:1062) sebagai berikut:
1) Keputusan menggunakan (*actual use decision*),
2) Kelanjutan penggunaan (*continuance use*), dan
3) Rekomendasi kepada orang lain (*recommendation to others*).

Efektivitas *E-filing*

Menurut Y. Maryono dan B. Patmi Istiana (2008:40), efektivitas teknologi informasi didefinisikan sebagai berikut:
"Efektivitas teknologi informasi adalah suatu pengukuran yang menyatakan bahwa teknologi informasi berhasil guna yang mengarah pada hasil yang dicapai (baik, tepat, dan berkualitas) dalam hal membantu manusia untuk melaksanakan pekerjaannya".

Menurut Melli Pujiani dan Rizal Effendi (2009:2), efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan didefinisikan sebagai berikut:
"Efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah pengukuran keberhasilan pelayanan terhadap Wajib Pajak dengan teknologi informasi dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan (tepat) atau pemilihan tujuan-tujuan dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya, sehingga dapat menghemat waktu, mudah, akurat, dan *paperless*".

Indikator dari efektivitas *e-filing* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
1) Keahlian pengguna (*domain expertise*) (McLeod *et al*., 2009),
2) Kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan (*trust in security and privacy*) (McLeod *et al*., 2009),
3) Kemudahan penggunaan persepsi (*perceived ease of use*) (Lai *et al*., 2005),
4) Kegunaan persepsi (*perceived usefulness*) (Lai *et al*., 2005),
5) Konten (*content*) (Prawido Utomo dan Bambang Eka Purnama, 2012), dan
6) Ekonomis (*economic*) (Lucky K, 2011).

Kepatuhan Formal Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138), kepatuhan formal didefinisikan sebagai berikut:
"Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan".

Menurut Safri Nurmantu (2009:41), kepatuhan formal didefinisikan sebagai berikut:

“Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menitikberatkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu”.

Indikator dari kepatuhan formal perpajakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator dari Siti Kurnia Rahayu (2010:139) sebagai berikut:

1) Lengkap (*complete*); dan
2) Tepat waktu (*on time*).

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Menurut Jogiyanto (2007:116) menyatakan bahwa minat perilaku berpengaruh terhadap efektivitas sistem sebagai berikut:

“Minat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Seseorang akan menggunakan sistem jika mempunyai keinginan atau minat untuk menggunakannya. Minat perilaku (*behavioral intention*) merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi informasi oleh pengguna sistem”.

Teori di atas didukung oleh beberapa hasil penelitian, salah satunya adalah hasil penelitian Esy Desmayanti dan Zulaikha (2012:4) sebagai berikut:

“Minat perilaku dalam menggunakan *e-filing* yang semakin meningkat akan meningkatkan efektivitas dari *e-filing* dalam penggunaannya, sehingga intensitas penggunaan *e-filing* akan berkelanjutan”.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Minat Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap Efektivitas *E-filing*.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) menyatakan bahwa adanya pengaruh dari efektivitas *e-filing* terhadap kepatuhan formal perpajakan sebagai berikut:

“Modernisasi sistem perpajakan di lingkungan DJP dengan memanfaatkan sistem informasi yang handal dan terkini (*e-filing*) adalah salah satu strategi yang ditempuh untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi”.

Teori di atas didukung oleh beberapa hasil penelitian, salah satunya adalah hasil penelitian Tresno, dkk. (2013:9) sebagai berikut:

“Penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, karena Wajib Pajak dapat melaporkan SPTnya secara tepat waktu dan lebih efisien”.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_2 : Efektivitas *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan.

3. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang akan penulis teliti adalah Minat Perilaku Wajib Pajak, Efektivitas *E-filing*, dan Kepatuhan Formal Perpajakan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model*/SEM) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square* (PLS). Pertimbangan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung. Populasi sasaran yang diambil dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung yaitu sebanyak 621 Wajib Pajak Orang Pribadi. Maka jumlah sampel yang akan diteliti yaitu 80 Wajib Pajak Orang Pribadi.

Analisis deskriptif menggunakan persentase skor aktual. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance*

atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS 2.0*. Model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*).

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

Tanggapan responden pada variabel Minat Perilaku Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung diukur dengan tiga indikator, yaitu Keputusan Menggunakan, Kelanjutan Penggunaan, dan Rekomendasi kepada Orang Lain. Hasil tanggapan responden menunjukkkan bahwa Minat Perilaku Wajib Pajak di Bank Mega Regional Bandung berada dalam kategori cukup tinggi, artinya penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pegawai di Bank Mega Regional Bandung sebagai Wajib Pajak cukup memiliki minat perilaku untuk menggunakan *e-filing*. Tanggapan responden untuk ketiga indikator termasuk ke dalam kriteria cukup tinggi.

Tanggapan responden pada variabel Efektivitas *E-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung diukur dengan enam indikator, yaitu Keahlian Pengguna, Kepercayaan terhadap Keamanan dan Kerahasiaan, Kemudahan Penggunaan Persepsi, Kegunaan Persepsi, Konten, dan Ekonomis. Hasil tanggapan responden menunjukkkan bahwa *E-filing* di Bank Mega Regional Bandung berada dalam kategori cukup tinggi, artinya penelitian di lapangan menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* di Bank Mega Regional Bandung cukup efektif. Tanggapan responden untuk keenam indikator termasuk ke dalam kriteria cukup tinggi.

Tanggapan responden pada variabel Kepatuhan Formal Perpajakan pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung diukur dengan dua indikator, yaitu Lengkap dan Tepat Waktu. Hasil tanggapan responden menunjukkkan bahwa Kepatuhan Formal Perpajakan di Bank Mega Regional Bandung berada dalam kategori cukup tinggi, artinya penelitian di lapangan menunjukkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung cukup patuh dalam memenuhi kewajibannya secara formal. Tanggapan responden untuk kedua indikator termasuk ke dalam kriteria cukup tinggi.

Hasil Analisis Verifikatif

1) Hasil Pengujian Kecocokan Model Pengukuran (*Outer Model*)

Ketiga indikator Minat Perilaku Wajib Pajak sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel laten Minat Perilaku Wajib Pajak. Hasil bobot faktor (*loading factor*) menunjukkan bahwa indikator Kelanjutan Penggunaan paling kuat dalam merefleksikan variabel laten Minat Perilaku Wajib Pajak, sebaliknya indikator Rekomendasi kepada Orang Lain paling lemah dalam merefleksikan variabel laten Minat Perilaku Wajib Pajak (Gambar 4.1).

Keenam indikator Efektivitas *E-filing* sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel laten Efektivitas *E-filing*. Hasil bobot faktor (*loading factor*) menunjukkan bahwa indikator Konten paling kuat dalam merefleksikan variabel laten Efektivitas *E-filing*, sebaliknya indikator Keahlian Pengguna paling lemah dalam merefleksikan variabel laten Efektivitas *E-filing* (Gambar 4.1).

Kedua indikator Kepatuhan Formal Perpajakan sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel laten Kepatuhan Formal Perpajakan. Hasil bobot faktor (*loading factor*) menunjukkan bahwa indikator Lengkap paling kuat dalam merefleksikan variabel laten Kepatuhan Formal Perpajakan, sebaliknya indikator Tepat Waktu paling lemah dalam merefleksikan variabel laten Kepatuhan Formal Perpajakan (Gambar 4.1).

2) Hasil Pengujian Kecocokan Model Struktural (*Inner Model*)

Nilai koefisien korelasi Minat Perilaku Wajib Pajak terhadap Efektivitas *E-filing* sebesar 0,770 dan termasuk ke dalam kriteria korelasi tinggi dan hubungan positif. Artinya minat perilaku Wajib Pajak yang tinggi akan diikuti dengan tingkat efektivitas *e-filing* yang tinggi pula. Nilai koefisien determinasi (R^2) Minat Perilaku Wajib Pajak terhadap Efektivitas *E-filing* sebesar 0,592 dan termasuk ke dalam kriteria determinasi tinggi. Artinya kontribusi Minat Perilaku Wajib Pajak sebesar 59,2% terhadap Efektivitas *E-filing*, sisanya sebesar 40,8% merupakan faktor-faktor yang tidak diteliti (Gambar 4.1).

Nilai koefisien korelasi Efektivitas *E-filing* terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan sebesar 0,799 dan termasuk ke dalam kriteria korelasi tinggi dan hubungan positif. Artinya tingkat efektivitas *e-filing* yang tinggi akan diikuti dengan tingkat kepatuhan formal perpajakan yang tinggi pula. Nilai koefisien determinasi (R^2) Efektivitas *E-filing* terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan sebesar 0,638 dan termasuk ke dalam kriteria determinasi tinggi. Artinya kontribusi Efektivitas *E-filing* sebesar 63,8% terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan, sisanya sebesar 36,2% merupakan faktor-faktor yang tidak diteliti (Gambar 4.1).

3) Hasil Pengujian Kecocokan Model Gabungan (*Combination Model*)

Nilai GoF sebesar 0,532 dan termasuk kriteria kuat. Artinya model keseluruhan dengan ketiga variabel laten yang membentuknya (pengaruh Minat Perilaku Wajib Pajak terhadap Efektivitas *E-filing* dan implikasinya terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan) memiliki validitas kuat.

Hasil Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis pertama dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0 : \gamma = 0$ Minat Perilaku Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Efektivitas *E-filing.*

$H_1 : \gamma \neq 0$ Minat Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap Efektivitas *E-filing*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} korelasi Minat Perilaku Wajib Pajak terhadap Efektivitas *E-filing* sebesar 5,942 lebih besar dari t_{kritis} (1,645). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan t_{kritis}, maka pada tingkat kekeliruan 10% diputuskan untuk menolak H_0, sehingga H_1 diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa Minat Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap Efektivitas *E-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung.

Untuk menguji hipotesis kedua dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0 : \beta = 0$ Efektivitas *E-filing* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan.

$H_1 : \beta \neq 0$ Efektivitas *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} korelasi Efektivitas *E-filing* terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan sebesar 8,915 lebih besar dari t_{kritis} (1,645). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan t_{kritis}, maka pada tingkat kekeliruan 10% diputuskan untuk menolak H_0, sehingga H_1 diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung.

Pembahasan

Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa Minat Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap Efektivtias *E-filing* dengan besar pengaruh sebesar 59,2%. Artinya Minat Perilaku Wajib Pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 59,2% terhadap Efektivitas *E-filing*, sedangkan sisanya sebesar 40,8% merupakan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya sikap dan pengendalian teknologi persepsi (Chau dan Hu, 2002).

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Minat Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap Efektivitas *E-filing*, dimana Minat Perilaku Wajib Pajak yang tinggi akan meningkatkan tingkat Efektivitas *E-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan dapat diukur dengan minat perilaku (*behavioral intention*), karena minat perilaku merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi informasi oleh pengguna sistem (Jogiyanto, 2007:116). Selain itu, didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa minat perilaku berpengaruh siginifikan positif terhadap efektivitas penggunaan suatu teknologi informasi (*e-filing*), dimana semakin tinggi minat perilaku, maka semakin tinggi tingkat efektivitas suatu teknologi informasi dalam penggunaannya (Kulviwat *et al*., 2007 dan Esy Desmayanti & Zulaikha, 2012).

Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa Efektivitas *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan dengan besar pengaruh sebesar 63,8%. Artinya Efektivitas *E-filing* memberikan kontribusi pengaruh sebesar 63,8% terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 36,2% merupakan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan menghitung jumlah pajak terutang dengan benar (Siti Kurnia Rahayu, 2010).

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Efektivitas *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan, dimana Efektivitas *E-filing* yang tinggi akan meningkatkan tingkat Kepatuhan Formal Perpajakan pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Bank Mega Regional Bandung. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa modernisasi sistem perpajakan di lingkungan DJP dengan memanfaatkan sistem informasi yang handal dan terkini (*e-filing*) adalah salah satu strategi yang ditempuh untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:109), serta didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa efektivitas *e-filing* berpengaruh siginifikan positif terhadap kepatuhan formal perpajakan, dimana semakin tinggi tingkat efektivitas *e-filing*, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan formal perpajakan karena dengan *e-filing* pelaporan SPT dapat dilakukan secara tepat waktu dan lebih efisien (Nurul Citra Noviandini, 2012 dan Tresno, dkk., 2013).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Minat Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap Efektivitas *E-filing* dan fenomena yang terdapat pada efektivitas *e-filing* yang masih rendah terjadi karena minat perilaku Wajib Pajak yang masih rendah sehingga *e-filing* dianggap masih belum efektif yang ditandai dengan:
   a. Wajib Pajak Orang Pribadi masih memilih pelaporan SPT dengan sarana lain selain *e-filing*, kurang tertarik setelah mengetahui adanya *e-filing*, dan belum/kurang menyempatkan diri untuk menggunakan *e-filing*.
   b. Wajib Pajak Orang Pribadi masih belum memiliki kehendak/kemauan untuk melanjutkan penggunaan dan masih belum menggunakan *e-filing* seluruhnya (penggunaan *e-filing* masih rendah).
   c. Rekomendasi lebih banyak dilakukan terhadap rekan sejawat/divisi saja, namun frekuensi rekomendasi masih belum sering dilakukan.
2. Efektivitas *E-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan dan fenomena yang terdapat pada Kepatuhan Formal Perpajakan yang masih rendah terjadi karena *e-filing* dianggap masih belum efektif sehingga tingkat kepatuhan formal dalam pelaporan SPT masih rendah yang ditandai dengan:
   a. Wajib Pajak Orang Pribadi masih belum mampu menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajak dan beberapa bantuan penggunaan masih belum membantu Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan *e-filing*.
   b. Wajib Pajak Orang Pribadi masih belum percaya *password* pada akun *e-filing* dapat menjamin keamanan dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab (*hacker*) dan belum dapat menjaga kerahasiaan data dari Wajib Pajak.
   c. Wajib Pajak Orang Pribadi masih kesulitan dalam mencantumkan *e-mail* dalam melaporkan pajak melalui *e-filing* dan penggunaan *e-filing* masih belum menghemat waktu.
   d. Wajib Pajak Orang Pribadi menganggap penggunaan *e-filing* masih belum sesuai dengan kebutuhan dan masih belum meningkatkan efektivitas dan performa pelaporan pajak.
   e. Kapasitas penerimaan SPT dengan *e-filing* masih sedikit, serta fitur-fitur dan tombol-tombol dalam *e-filing* masih belum fleksibel bagi sebagian Wajib Pajak Orang Pribadi.
   f. Wajib Pajak Orang Pribadi adanya biaya internet yang harus dibayar dalam menggunakan *e-filing* masih dianggap mahal dan memberatkan yang menyebabkan Wajib Pajak masih belum bersedia untuk membayar sejumlah biaya tersebut.

Saran

Saran Operasional

1. Untuk meningkatkan atau memperbaiki efektivitas *e-filing* dapat dilakukan dengan cara memperbaiki *e-filing* itu sendiri seperti meningkatkan atau memperbaiki indikator-indikator yang terkandung dalam efektivitas *e-filing* serta dapat dilakukan dengan meningkatkan minat perilaku Wajib Pajak dengan cara meningkatkan tingkat kelanjutan penggunaan *e-filing* yaitu dengan cara pihak Bank Mega Regional Bandung mengharuskan seluruh pegawai menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya (membuat aturan/kebijakan pelaporan pajak pegawai dengan *e-filing*). Selanjutnya dapat dilakukan dengan meningkatkan keputusan menggunakan *e-filing*, dan lebih sering merekomendasikan *e-filing* kepada orang lain.
2. Untuk meningkatkan atau memperbaiki kepatuhan formal perpajakan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepatuhan formal perpajakan itu sendiri seperti meningkatkan atau memperbaiki indikator-indikator yang terkandung dalam kepatuhan formal perpajakan serta dapat dilakukan dengan meningkatkan efektivitas *e-filing* dengan cara memperbaiki konten dalam *e-filing* yaitu dengan cara pihak DJP lebih memperbanyak kapasitas penerimaan SPT dalam *e-filing*, serta terus dilakukan penyempurnaan konten *e-filing* sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan Wajib Pajak. Selanjutnya dapat dilakukan dengan meningkatkan kegunaan dari *e-filing*, mempermudah penggunaan *e-filing*, membuat *e-filing* lebih ekonomis, meningkatkan keamanan dan kerahasiaan *e-filing* agar lebih terpercaya, meningkatkan keahlian pegawai dalam menggunakan *e-filing*. Hal yang dilakukan ini dapat dibantu dengan mensosialisasikan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT kepada para pegawai agar para pegawai lebih mengerti semua hal tentang *e-filing*, yakin terhadap *e-filing* sebagai sarana mudah dalam melaporkan SPT, dan dapat menggunakan *e-filing* dengan mudah.

Saran Akademis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Indikator yang tidak digunakan untuk Efektivitas *E-filing* yaitu sikap dan pengendalian teknologi persepsi, kepatuhan, ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel, akurat, format, dan ketepatan waktu. Indikator yang tidak digunakan untuk Kepatuhan Formal Perpajakan yaitu Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan menghitung jumlah pajak terutang dengan benar. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama yaitu SEM PLS, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

6. Daftar Pustaka

Adjat Djatnika. 2012. *Kepatuhan Pajak: Jabar Kejar Lewat SPT*. Diakses pada 20 April 2014 dalam <http://bandung.bisnis.com/m/read/20120403/3/153052/ kepatuhan-pajak-jabar-kejar-lewat-spt . Selasa, 3 April 2012>.

Adjat Djatnika. 2014. *Walikota Bandung dan Wakilnya Laporkan SPT via E-filing*. Diakses pada 11 April 2014 dalam <http://jabar.tribunnews.com/ 2014/03/27/wali-kota-bandung-dan-wakilnya-laporkan-spt-via-e-filling . Kamis, 27 Maret 2014 | 14:05 WIB>.

Ahmad Rudi Hartono. 2014. *Banyak Masyarakat Indonesia Tak Jujur Saat Laporkan Pajak*. Diakses pada 20 Maret 2014 dalam <http://www. merdeka.com/uang/banyak-masyarakat-indonesia-tak-jujur-saat-laporkan-pajak.html . Selasa, 25 Februari 2014 | 13:24 WIB>.

Anandita Budi Suryana. 2012. *Dropbox, Reformasi Birokrasi, dan Penerimaan Pajak*. Jakarta. Diakses pada 19 Maret 2014 dalam <http://www.pajak.go.id/content/article/dropbox-reformasi-birokrasi-dan-penerimaan-pajak . Jumat, 30 Maret 2012 | 17:52 WIB>.

Bambang Heru Tjahjono. 2012. *Heru: Proteksi Keamanan Media TI Masih Rendah*. Diakses pada 20 Maret 2014 dalam <http://www.fokusmanado.com /2012/12/heru-proteksi-keamanan-media-ti-masih.html . Minggu, 2 Desember 2012>.

Chau, Patrick Y.K. & Hu, Paul J.H. 2002. Examining a Model of Information Technology Acceptance by Individual Professionals: An Exploratory Study. *Journal of Management Information System Volume 18, Number 4*. pp191-229.

Danny Darussalam. 2011. *Kepatuhan Wajib Pajak Badan Laporkan SPT Meningkat 53,2%*. Diakses pada 7 April 2014 dalam <http://www.ortax.org/ortax/?mod=berita&page=show&id=11050&q=&hlm= . Kamis, 12 Mei 2011>.

Danny Darussalam. 2014. *Kepatuhan Pelaporan SPT Pajak 2013 Rendah*. Diakses pada 23 Maret 2014 dalam <http://m.bisnis.com/finansial/read/2014 0310/10/209487/kepatuhan-pelaporan-spt-pajak-2013-rendah . Senin, 10 Maret 2014 | 19:15 WIB>.

Esy Desmayanti & Zulaikha. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filing oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime. *Diponegoro Journal of Accounting Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012*. pp1-12.

Heri D.J. Maulana. 2009. *Promosi Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Ibrahim, Idawati. 2012. Factors Underpinning Usage Behaviour of an Electronic Filing System: The Case of Malaysian Personal Taxpayers. *Australian Tax Teachers Association (ATTA) Conference*. pp1-21.

Iim Ibrahim Nur. 2009. Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filing secara Online. *Ultima InfoSys Volume 1, Nomor 1, Desember 2009*. pp34-49.

Iwan Djuniardi. 2013. *700 Ribu Orang Ditargetkan Laporkan Pajak Secara Online*. Diakses pada 22 Maret 2014 dalam <http://bisnis.liputan6.com/read/ 766850/700-ribu-orang-ditargetkan-laporkan-pajak-secara-online . Jumat, 6 Desember 2013 |17:40 WIB>.

Iwan Djuniardi. 2013. 99% *Wajib Pajak di Afrika Lapor SPT Lewat Internet, RI?*. Diakses pada 22 Maret 2014 dalam <http://www.ortax.org/ortax/?mod=berita&page=show&id=13252&q=kinerja%20e-filing&hlm=2 . Jumat, 6 Desember 2013>.

Iwan Djuniardi. 2013. *Pelaporan SPT Pajak E-filing Terus Digenjot*. Diakses pada 20 Maret 2014 dalam <http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/ keuangan/13/12/06/mxdn44-pelaporan-spt-pajak-efiling-terus-digenjot . Jumat, 6 Desember 2013 | 15:48>.

Jackson, Cynthia M., Chow, Simeon., & Bitch, Robert A. 1997. Toward an Understanding of the Behavioral Intention to Use an Information System. *Decision Sciences Volume 28, Number 2, Spring 1997*. pp357-390.

Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Kismantoro Petrus. 2013. *Pelaporan SPT Pajak oleh Masyarakat Masih Rendah*. Diakses pada 21 Maret 2014 dalam <http://medanbisnisdaily.com/news/read/2013/04/15/23722/pelaporan_spt_pajak_oleh_masyarakat_masih_rendah/#.Uyw1wKiSw4g . Senin, 15 April 2013 | 10:10 WIB>.

Kismantoro Petrus. 2014. *Dari 24 Juta Wajib Pajak Baru 150 Ribu yang Pakai SPT Online*. Diakses pada 20 Maret 2014 dalam <http://finance.detik.com/read/2014/03/13/113150

/2524458/4/dari-24-juta-wajib-pajak-baru-150-ribu-yang-pakai-spt-online . Kamis, 13 Maret 2014 | 11:31 WIB>.

Kismantoro Petrus. 2014. *E-filing - SPT Online?*. Diakses pada 31 Mei 2014 dalam <http://finance.detik.com/read/2014/05/12/156474/2524566/8/efiling--spt-online . Senin, 12 Mei 2014 | 14:53 WIB>.

Kismantoro Petrus. 2014. *IKPI Nilai E-filing Lebih Efektif dan Efisien*. Diakses pada 22 Maret 2014 dalam <http://wartaekonomi.co.id/ berita25838/ikpi-nilai-efilling-lebih-efektif-dan-efisien.html . Kamis, 13 Maret 2014 | 17:31 WIB>.

Kulviwat, Songpol., Bruner II, Gordon C., Kumar, Anand., Nasco, Suzanne A., & Clark, Terry. 2007. Toward A Unified Theory of Consumer Acceptance Technology. *Psychology & Marketing, Volume 24, Number 12, December 2007*. pp1059-1084.

Lai, Ming-Ling., Obid, Siti Normala Sheikh., & Meera, Ahmed Kameel. 2005. Tax Practitioners and The Electronic Filing System: An Empirical Analysis. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*. pp93-107.

Lisa Humairah, David P.E. Saerang, & Ventje Ilat. 2013. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pemeriksaan Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing Volume 4, Nomor 1, Juni 2013*. pp43-53.

Lucky K. 2011. *Analisis & Perancangan Sistem Informasi*. Diakses pada 26 Maret 2014 dalam <http://lcpro.files.wordpress.com/2011/10/ap-si-2.pdf>.

Mahdi Hendrich. 2012. Analisa Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Orang Pribada pada KPP Pratama Kayu Agung. *Jurnal Ilmiah Volume V, Nomor 1, 2012*. pp66-78.

McLeod, Alexander., Pipin, Sonja., & Mason, Richard. 2009. Individual Taxpayer Intention to Use Tax Preparation Software: Examining Experience, Trust, and Perceived Risk. *Journal of Information Science and Technology Volume 6, Number 1*. pp25-44.

Melli Pujiani & Rizal Effendi. 2009. *Analisis Efektivitas Penggunaan E-system terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur*. Diakses pada 28 April 2014 dalam <http://eprints.mdp.ac.id/715/1/JURNAL%202009210094%20MELLI %20PUJIANI.pdf>.

Muktia Agus Budi Santoso. 2013. *'Online', Isi SPT Cuma 10 Menit*. Diakses pada 9 Oktober 2013 dalam <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2013/02/22/14030370/Online..Isi.SPT. Cuma.10.Menit . Jumat, 22 Februari 2013 | 14:03 WIB>.

Nurul Citra Noviandini. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Nominal Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012*. pp15-22.

Prawido Utomo & Bambang Eka Purnama. 2012. Pengembangan Jaringan Komputer Universitas Surakarta Berdasarkan Perbandingan Protokol Routing Information Protocol (RIP) dan Protokol Shortest Path First (OSPF). *Indonesian Journal on Networking and Security (IJNS), Volume 1, Nomor 1, November 2012*. pp8-25.

Risal C.Y. Laihad. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA Volume 1, Nomor 3, September 2013*. pp44-51.

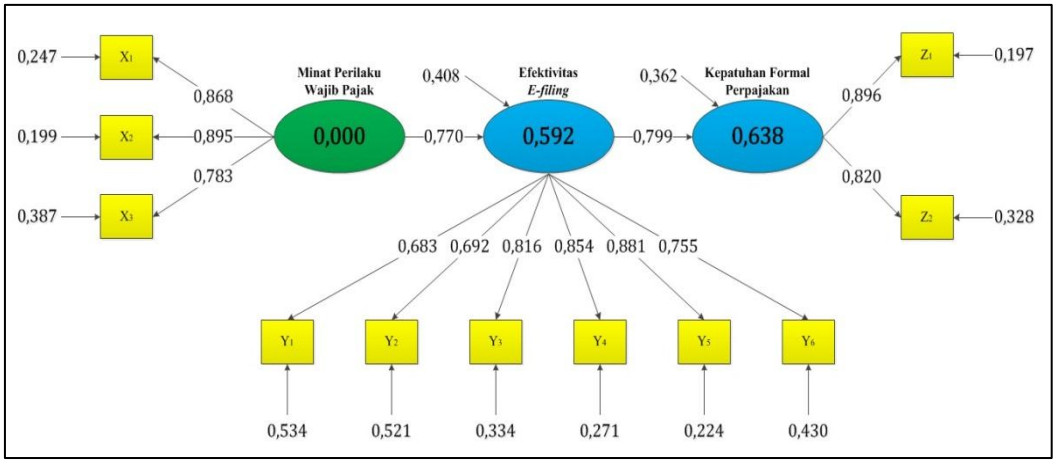
Safri Nurmantu. 2009. *Dasar-dasar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tresno, Indra Pahala, & Selvy Ayu Rizky. 2013. Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem E-filing terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Perilaku Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening dan Biaya Kepatuhan sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur). *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4*. pp1-18.

Y. Maryono & B. Patmi Istiana. 2008. *Teknologi Informasi & Komunikasi 1*. Bandung: Quadra.

LAMPIRAN



Gambar 4.1
Hasil Analisis Keseluruhan Model (Pengaruh Minat Perilaku Wajib Pajak terhadap Efektivitas *E-filing* dan Implikasinya terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan)