

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU WAJIB PAJAK UNTUK MENGGUNAKAN e-FILLING

Oleh:

**Ricky Alfiando Wowor<sup>1</sup>**

**Jenny Morasa<sup>2</sup>**

**Inggriani Elim<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi  
Universitas Sam Ratulangi Manado

email: <sup>1</sup>[martenwowor@yahoo.com](mailto:martenwowor@yahoo.com)

<sup>2</sup>[jennymorasa@hotmail.com](mailto:jennymorasa@hotmail.com)

<sup>3</sup>[inggrianielim@yahoo.com](mailto:inggrianielim@yahoo.com)

### ABSTRAK

Perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap sistem *e-Filling* dapat berbentuk keinginan untuk menggunakannya dimasa depan atau bagi wajib pajak yang telah menggunakan *e-Filling* berkeinginan untuk terus melanjutkan penggunaannya saat ini dan dimasa yang akan datang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kecepatan terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.020 dengan sampel penelitian sebanyak 91. Hasil penelitian ini menggunakan uji F menunjukkan persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kecepatan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado. Hasil uji t menunjukkan persepsi pengalaman berpengaruh secara signifikan, persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara signifikan, dan persepsi kecepatan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado. Kesimpulan penelitian ini adalah persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kecepatan secara bersama berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado. Jadi sebaiknya Pemerintah harus lebih mempermudah tatacara penggunaan *e-Filling* dan lebih mensosialisasikan sistem *e-Filling* bagi wajib pajak.

**Kata kunci:** *pengalaman, keamanan, kerahasiaan, kecepatan,*

### ABSTRACT

*Taxpayers acceptance behavior toward e-Filing system can form a desire to use it in the future or for taxpayers who have used e-Filling intends to continue the current use and future. The purpose of this study was to determine the effect of perceptual experience, perception and the perception of security and privacy to the speed of Interests Behavior Using e-Filling the taxpayer in the city of Manado. Analysis system using linear doubled regression. Population in this research as much 1.020 with sample research 91. Result of this research using F test shows that experience perception, security and privacy, and speed affects simultaneously toward behavior interest. Result t test showed that the perception of security significantly influence, perception of security and privacy significantly influence, and perception of speed is not significantly influence the behavior of interest in the use of e-Filling taxpayer in the city of Manado. Summary of this research is perception of the experience, perception and the perception of security and privacy, perception speed jointly influence the behavior of interest in the use of e-Filling taxpayer in the city of Manado. So government must to facilitate e-Filling user and socialization e-Filling system for taxpayes.*

**Keywords:** *experience, security, privacy, speed*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pembangunan Nasional adalah merupakan kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut pemerintah perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu dengan menggali sumber daya dalam negeri berupa pajak.

Seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi sebagai hasil dari pembangunan nasional dan globalisasi serta reformasi disegala bidang telah mengakibatkan perlu adanya penyempurnaan dalam Undang-Undang Perpajakan. Oleh sebab itulah pemerintah mengambil suatu kebijakan untuk memperbaharui Undang-Undang Perpajakan karena Undang-Undang Perpajakan yang lama dipandang belum mampu menampung perkembangan dunia usaha dan masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan.

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 dimana DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi WP dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan DJP meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik (*e-Filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*.

Niat untuk menggunakan atau tidak menggunakan *e-Filing* ditentukan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya diantaranya jika sistem *e-Filing* dirasakan bermanfaat dan mudah digunakan, Wajib Pajak akan berniat untuk menggunakannya. Wajib Pajak akan enggan untuk menggunakan jika *e-Filing* dirasakan rumit dan kompleks. Faktor-faktor yang mempengaruhinya perilaku niat untuk menggunakan atau tidak berniat untuk menggunakan *e-Filing* antara lain :

1. Pengalaman wajib pajak
2. Keamanan dan kerahasiaan
3. Kecepatan

### Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kecepatan terhadap Perilaku Penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak badan di Kota Manado.

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS TINJAUAN PUSTAKA

### Akuntansi

Akuntansi menurut *American Institute of Certified Public Accounting* (AICPA) Akuntansi merupakan suatu seni pencatatan, penggolongan dan pengikhtisaran dengan cara tertentu dan dalam ukuran moneter transaksi dan kejadian yang umumnya bersifat keuangan dan mentafsirkan hasil-hasilnya (Indudewi, 2012:1). Afran (2009:2) mengatakan akuntansi dapat di pandang sebagai suatu proses atau kegiatan yang meliputi proses pengidentifikasian, pengukuran, pencatatan, pengklasifikasian, penguraian, penggabungan, pengikhtisarian dan penyajian data keuangan yang terjadi sebagai akibat dari kegiatan operasi suatu unit organisasi.

### Akuntansi Perpajakan

Akuntansi perpajakan adalah akuntansi yang dalam penerapannya menggunakan perhitungan perpajakan dan mengacu pada peraturan dan perundang-undang perpajakan beserta pelaksanaannya disamping Prinsip dan Standar Akuntansi Keuangan/SAK (Lubis, 2010:31). Akuntansi perpajakan adalah Suatu seni dalam mencatat, menggolongkan, mengikhtisarkan serta menafsirkan transaksi-transaksi finansial yang dilakukan oleh perusahaan dan bertujuan untuk menentukan jumlah penghasilan kena pajak (penghasilan yang digunakan sebagai dasar penetapan beban dan pajak penghasilan yang terutang) yang diperoleh atau diterima dalam suatu

tahun pajak untuk dipakai sebagai dasar penetapan beban dan atau pajak penghasilan yang terutang oleh perusahaan sebagai wajib pajak. (Cyssco. 1986:13). Akuntansi pajak adalah akuntansi yang berkaitan dengan perhitungan perpajakan dan mengacu pada peraturan dan perundang-undangan perpajakan beserta aturan pelaksanaannya.

### Sistem *e-Filling*

Definisi mengenai *e-Filling* mempunyai perbedaan antara definisi yang satu dengan yang lain, salah satu definisi adalah : “*The use of internet technology, the World Wide Web and tax software for a wide range of tax administration and compliance purposes*”(Lai, at al dalam Susanto 2011). *E-Filling* merupakan sebuah aplikasi sistem informasi dimana warga negara berinteraksi dengan sistem TI yang komplek. Dalam kaitan pelayanan kepada masyarakat, *e-Filling* memberikan dimensi penting terhadap layanan *e-Government* dalam bidang administrasi pajak yaitu dengan layanan yang memanfaatkan kecepatan dan keefektifan biaya melalui internet. (Sharma & Yurcik, dalam Susanto 2011).

Secara sederhana *e-Filling* merupakan implementasi penerapan *e-Government* dalam tax administration khususnya dalam pelaporan SPT, *e-Filling* telah digunakan di beberapa negara untuk menunjang sistem perpajakan yang ada. Ada 2 metode pendekatan tentang sistem *e-Filling*, yaitu *Interactive Filing* dan *Batch Filing* (Sharma & Yurcik dalam Susanto 2011). Dalam *Interactive filling*, wajib pajak berinteraksi langsung dengan aplikasi yang berbasis web untuk menyelesaikan pelaporan pajak secara *online*. Didalam metode interaktif ini terdapat 2 alternatif teknologi yang digunakan yaitu:

1. Wajib pajak berinteraksi langsung dengan web server yang di *hosting* oleh otoritas pajak atau oleh pihak ketiga yang menjadi partner dari otoritas pajak.
2. Wajib pajak mengunduh software yang berisi formulir elektronik pengisian pajak yang terutang, Wajib pajak mengisi file secara *offline* kemudian melakukan koneksi ke website *e-Filling* untuk mengirimkan file-file informasi yang telah diisi.

### Sistem *e-Filling* Direktorat Jenderal Pajak

Reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap institusional Direktorat Jenderal Pajak, yang selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga diharapkan *tax gap* yaitu perbedaan tingkat penerimaan pajak aktual dengan penerimaan pajak potensial akan semakin kecil. Hal ini sesuai dengan tujuan utama dari institusi pengumpulan pajak yaitu tercapainya penerimaan pajak dengan *tax effort* yang optimal. Beberapa determinan yang mempengaruhi kesediaan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak secara sukarela, yaitu :

1. Efektivitas administrasi pajak.
2. Pertimbangan makro ekonomi seperti suku bunga dan tingkat inflasi.
3. Rendahnya biaya kepatuhan pada sistem perpajakan yang ada.
4. Kewajaran dan keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak.
5. Semplicitas ketentuan, tatacara, dan prosedur.
6. Kualitas pelayanan administrasi pajak kepada masyarakat wajib pajak.
7. Dapat dipertanggungjawabkannya uang dari masyarakat wajib pajak.

Tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan akurat merupakan harapan dari masyarakat, oleh Direktorat Jenderal Pajak tuntutan pelayanan ini direspon dengan modernisasi administrasi perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan DJP pada dasarnya meliputi (Pandiangan, 2008):

1. Restrukturisasi organisasi.
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.
3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), Direktorat Jenderal Pajak melakukan pengembangan sistem pelaporan SPT dengan *e-Filling*. Sistem *e-Filling* merupakan lanjutan dari penyampaian SPT dalam bentuk elektronik SPT atau yang dikenal dengan e-SPT. *E-Filling* dibangun pada akhir tahun 2004 dan diresmikan pada tahun 2005 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Setelah peresmian *e-Filling* Direktorat Jenderal Pajak mengadakan sosialisasi kepada Wajib Pajak

di seluruh Kantor Wilayah. Pengembangan lanjutan *e-Filling* dilakukan pada tahun 2009. Dari *action plan* Direktorat Jenderal Pajak tidak ditemukan rencana pengembangan dan sosialisasi *e-Filling* selanjutnya dimasa yang akan datang.

### Pengertian e-SPT

Mewujudkan sistem administrasi perpajakan modern, pemerintah menyediakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pengisian dan pelaporan SPT secara cepat, tepat dan akurat. Menurut Pandiangan (2008:35) yang dimaksud dengan e-SPT adalah penyampaian SPT dalam bentuk digital ke KPP secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer, sedangkan pengertian e-SPT menurut DJP adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Aplikasi e-SPT merupakan aplikasi yang diberikan secara cuma-cuma oleh DJP kepada wajib pajak. Dengan menggunakan aplikasi e-SPT, wajib pajak dapat merekam, memelihara dan men-*generate* data digital SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya.

### Tata Cara Pelaporan e-SPT

Tata cara pelaporan e-SPT adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak melakukan instalasi aplikasi e-SPT pada sistem komputer yang digunakan untuk keperluan administrasi perpajakannya.
2. Wajib pajak menggunakan aplikasi e-SPT untuk merekam data-data perpajakan yang akan dilaporkan, antara lain:
  - a. Data identitas wajib pajak pemotong/pemungut dan identitas wajib pajak yang dipotong/dipungut seperti NPWP, nama, alamat, kode pos, nama KPP, pejabat penandatanganan, kota, format nomor bukti potong/pungut, nomor awal bukti potong/pungut, kode kurs mata uang yang digunakan.
  - b. Bukti pemotongan/pemungutan PPh.
  - c. Faktur Pajak.
  - d. Data perpajakan yang terkandung dalam SPT.
  - e. Data Surat Setoran Pajak (SSP) seperti masa pajak, tahun pajak, tanggal setor, Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN), Kode Akun Pajak/Kode Jenis Setoran (KJS) dan jumlah pembayaran pajak.
3. Wajib pajak yang telah memiliki sistem administrasi keuangan/perpajakan sendiri dapat melakukan proses impor data dari sistem yang dimiliki wajib pajak ke dalam aplikasi e-SPT dengan mengacu kepada format data yang sesuai dengan aplikasi e-SPT.
4. Wajib pajak mencetak bukti potong/pungut dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan menyampaikannya kepada pihak yang dipotong/dipungut.
5. Wajib pajak menandatangani SPT Masa PPh/PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan aplikasi e-SPT.
6. Wajib pajak menandatangani SPT Masa PPh/PPN dan/atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan aplikasi e-SPT.
7. Wajib pajak membentuk *file* data SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dan disimpan dalam media elektronik (CD, *flash disk*).
8. Wajib pajak menyampaikan e-SPT ke KPP tempat wajib terdaftar dengan cara:
  - a. Secara langsung atau melalui pos/perusahaan jasa kurir ekspedisi/kurir dengan bukti pengiriman surat, dengan membawa atau mengirimkan formulir induk SPT Masa PPh dan atau SPT Masa PPN dan atau SPT Tahunan PPh hasil cetakan e-SPT yang telah ditandatangani dan *file* data SPT yang tersimpan dalam bentuk elektronik serta dokumen lain yang wajib dilampirkan; atau
  - b. Melalui *e-Filling* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9.
  - a. Atas penyampaian e-SPT secara langsung diberikan tanda penerimaan surat dari TPT sedangkan penyampaian e-SPT melalui pos atau jasa ekspedisi/kurir bukti pengiriman surat dianggap sebagai tanda terima SPT.
  - b. Atas penyampaian melalui *e-Filling* diberikan bukti penerimaan elektronik.

### Penelitian-Penelitian Terdahulu

Laihad (2012) melakukan penelitian berjudul: Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filling* Wajib Pajak di Kota Manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah persepsi kegunaan, kemudahan dan sikap berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filling* di Kota Manado. Hasil dari penelitian ini

adalah persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filling*, sedangkan persepsi sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filling*. Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel dependen yaitu penggunaan *e-Filling* Wajib Pajak. Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel independennya. Susanto (2011) melakukan penelitian berjudul: Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Penerapan Sistem *e-Filling* Direktorat Jenderal Pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-Filling*. Hasil dari penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-Filling* adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, kesukarelaan menggunakan dan norma subyektif. Persamaan dengan penelitian ini adalah Variabel dependen yaitu Penggunaan *e-Filling* Wajib Pajak. Perbedaan dengan penelitian ini adalah metode analisis yang digunakan.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2010:100) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih.

### Prosedur Penelitian

Penulis melakukan kajian awal dengan melakukan studi literatur baik studi kepustakaan maupun membaca melalui internet. Kemudian melakukan pengidentifikasian tentang masalah, merumuskannya, menetapkan tujuan/ manfaat penelitian, kemudian membatasi masalah ke lingkup yang disesuaikan dengan penelitian saat ini. Perancangan dan persiapan survai pada objek penelitian yang telah ditentukan, kemudian pengumpulan data baik primer melalui kuisisioner kepada wajib pajak badan di Kota Manado yang terdaftar di KPP Pratama Manado maupun data sekunder. Melakukan pengolahan data, membahasnya kemudian menarik kesimpulan dan memberikan saran-saran guna melengkapi penelitian.

### Jenis Data

Data adalah keterangan-keterangan mengenai sesuatu yang diperoleh dalam satu penelitian untuk menjelaskan, menerangkan, dan memecahkan masalah-masalah sesuai dengan konteks judul yang diambil dengan maksud tujuan tersebut (Kuncoro, 2009:136).

Data terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data kualitatif merupakan data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik atau data yang disajikan secara deskriptif atau yang berbentuk uraian.
2. Data kuantitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk skala numerik (angka-angka), namun dalam statistik semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan agar dapat diproses.

### Sumber Data

Sumber data menurut Kuncoro (2009:138) terbagi atas 2 bagian, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer  
Data yang di peroleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.
2. Data Sekunder  
Data yang dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data yang di publikasikan kepada masyarakat pengguna data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumbernya. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber eksternal, yaitu diperoleh dari kuisisioner yang dijawab oleh Wajib Pajak Badan di Kota Manado.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan judul penelitian dan masalah yang bisa diangkat menjadi bahan penelitian, baik media cetak maupun lewat internet serta lewat karya tulis ilmiah lainnya.

2. Memperoleh gambaran umum dari objek penelitian yang tepat secara keseluruhan serta mengetahui permasalahan yang ada.
3. Mengolah data yang diperoleh dimana peneliti membagikan kuisioner yang berupa daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi serta wawancara langsung dengan responden, dalam hal ini wajib pajak badan.
4. Menarik kesimpulan dan memberikan saran yang dianggap perlu sebagai perbaikan dalam permasalahan yang ada.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado Merupakan Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak di bawah Kantor Wilayah DJP Sulawesi Bagian Utara Tengah Gorontalo dan Maluku Utara yang bernaung di bawah Departemen Keuangan Republik Indonesia. Tugas dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado adalah melaksanakan tugas Pokok Direktorat Jendral Pajak dalam penerimaan Negara. Pengolahan yang berasal dari pajak ini meliputi administrasi penerimaan Pajak Negara, Ekstensifikasi dan Intensifikasi Pajak serta Penetapan dan Penagihan Pajak serta masalah-masalah lain yang berkenaan dengan permohonan keberatan dan restitusi pajak Negara.

Kantor Pelayanan Pajak berdiri pada pertengahan tahun 1959, yang merupakan pemecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Makasar, dimana pada waktu itu menggunakan istilah Inspeksi Keuangan. Untuk daerah Sulawesi Utara meliputi Sulut dan Sulteng yang dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1969 diubah menjadi Kantor Inspeksi Pajak dengan wilayah kerja meliputi Sulut dan Sulteng. Berkembangnya potensi Perekonomian Sulawesi pada umumnya Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah khususnya, pada tahun 1979 Kantor Inspeksi Pajak Manado oleh kantor pusat dibagi menjadi dua yaitu Kantor Inspeksi Pajak Manado dan Kantor Inspeksi Pajak Palu. Terbaginya Kantor Inspeksi Pajak Manado menjadi dua wilayah kerja diharapkan untuk dapat meningkatkan efektifitas kerja, sedangkan Kantor Inspeksi Pajak Manado wilayah kerjanya berkurang hanya wilayah Sulawesi Utara dan Gorontalo.

Pada tahun 1989 pemerintahan menetapkan penggantian nama kantor inspeksi pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian berubah pula nama kantor inspeksi Pajak Manado menjadi KPP Manado hingga sekarang. Kemudian dengan adanya pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya jumlah wajib pajak yang potensial di Wilayah Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah maka pada tahun 1989 Kantor Pelayanan Pajak Manado oleh Kantor Pusat dibagi menjadi empat wilayah kerja yaitu Kantor Pelayanan Pajak Manado, Kantor Pelayanan Pajak Gorontalo, Kantor Pelayanan Pajak Palu, dan Kantor Pelayanan Pajak Luwuk.

Adanya remunerasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, maka terhitung mulai tanggal 01 Desember 2008 untuk Kantor Wilayah DJP Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo, dan Maluku Utara dibagi menjadi sebelas Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan tujuh belas Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan. Dan untuk Kantor Pelayanan Pajak Manado dirubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Dengan demikian berkurang pula wilayah administrasi dan wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.

### Visi dan Misi

Dalam menjalankan tugas dan fungsi tersebut KPP Pratama Manado berorientasi pada visi dan misi berikut, yaitu: Visi: Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalitas yang tinggi. Misi: Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

### Gambaran Umum Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan yang melakukan kegiatan usahanya di wilayah kota Manado. Sampel yang digunakan adalah wajib pajak badan yang terdaftar sebagai pengguna *e-Filling* di wilayah kota Manado. Metode pengumpulan sampel dengan menggunakan kuesioner, dengan responden wajib pajak badan yang telah menggunakan *e-Filling* sebagai sarana pelaporan pajak. Informasi

berupa data responden meliputi jenis usaha, lama penggunaan, jenis Surat pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan menggunakan *e-Filling*, dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Table 1.1 Karakteristik Responden**

No	Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Presentase(%)
1	Jenis Usaha	Manufaktur	3	3,29
		Perbankan	5	5,49
		Perdagangan dan Jasa	62	68,13
		Lainnya	21	23,87
		<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>
2	Lama Penggunaan	<1 Tahun	7	7,68
		1-2 Tahun	73	88,21
		>2 Tahun	11	12,08
		<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
3	Jenis SPT	PPh	32	35,16
		PPN	0	0
		PPh da PPN	59	64,84
		<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Primer

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas jumlah sampel perusahaan berdasarkan perdagangan dan jasa sebanyak 68,13%. Sedangkan Wajib Pajak Badan yang berjenis usaha perbankan sebanyak 5,49%. Perusahaan yang memiliki jenis usaha manufaktur sebanyak 3,29%. Sedangkan jenis usaha lainnya yang didominasi oleh lembaga keuangan non bank sebanyak 23,87%. Lama penggunaan sistem *e-Filling* diketahui bahwa mayoritas perusahaan adalah antara 1-2 tahun sebesar 88,21%, sedangkan untuk lama penggunaan <1 tahun sebanyak 7,69 %, Lama penggunaan sistem *e-Filling* >2 tahun sebesar 12,08%. Jenis SPT yang dilaporkan diketahui bahwa mayoritas perusahaan hanya melaporkan SPT PPh dan PPN melalui system *e-Filling* sebesar 67,84%, sedangkan tidak ada perusahaan yang hanya melaporkan SPT PPN, dan perusahaan yang melaporkan SPT PPh sebesar 35,16%.

### Uji Validitas

Uji validitas dalam hal ini bertujuan untuk menguji tingkat ketepatan instrumen dalam mengukur variabel persepsi pengalaman ( $X_1$ ), Pengetahuan persepsi keamanan dan kerahasiaan ( $X_2$ ), persepsi kecepatan ( $X_3$ ), dan perilaku penggunaan *e-Filling* (Y). Perhitungan uji validitas instrumen menggunakan analisis korelasi pearson dengan bantuan komputer program SPSS. Keputusan mengenai butir item yang dinyatakan valid dengan nilai r hitung dengan nilai r hitung > 0.3 maka butir item dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas dapat dilihat seperti pada tabel berikut:

**Tabel 1.2 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r Hitung	Keterangan
Persepsi Pengalaman ( $X_1$ )	Pertanyaan 1	0,729	Valid
	Pertanyaan 2	0,765	Valid
	Pertanyaan 3	0,719	Valid
	Pertanyaan 4	0,490	Valid
Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan ( $X_2$ )	Pertanyaan 1	0,728	Valid
	Pertanyaan 2	0,856	Valid
	Pertanyaan 3	0,757	Valid
	Pertanyaan 4	0,841	Valid
Persepsi Kecepatan ( $X_3$ )	Pertanyaan 1	0,733	Valid
	Pertanyaan 2	0,854	Valid
	Pertanyaan 3	0,808	Valid
	Pertanyaan 4	0,851	Valid

Minat Perilaku Pengguna <i>e-Filling</i> (Y)	Pertanyaan 1	0,859	Valid
	Pertanyaan 2	0,379	Valid
	Pertanyaan 3	0,877	Valid
	Pertanyaan 4	0,904	Valid

Sumber: Data Olahan Dalam Lampiran

Hasil uji validitas instrument dari empat variabel yaitu persepsi pengalaman ( $X_1$ ), persepsi keamanan dan kerahasiaan ( $X_2$ ), persepsi kecepatan ( $X_3$ ), dan minat perilaku penggunaan *e-Filling* (Y) seperti pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua pertanyaan dikatakan valid karena nilai r hitung (korelasi) lebih besar dari 0,3.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrument bertujuan untuk mengetahui besarnya indeks instrument dari variabel persepsi pengalaman ( $X_1$ ), persepsi keamanan dan kerahasiaan ( $X_2$ ), persepsi kecepatan ( $X_3$ ), dan perilaku penggunaan *e-Filling* (Y). Setelah dilakukan uji validitas dan diperoleh butir pernyataan yang valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Keputusan untuk mengetahui bahwa instrument adalah reliabel jika nilai r Alpha > 0,6. Dari analisis dengan program SPSS diperoleh uji reliabilitas seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.3 Tabel Hasil Reliabilitas**

Variabel	r Alpha	Reliabilitas
Persepsi Pengalaman ( $X_1$ )	0,806	Reliabel
Persepsi keamanan dan kerahasiaan ( $X_2$ )	0,909	Reliabel
Persepsi kecepatan ( $X_3$ )	0,918	Reliabel
Minat perilaku penggunaan <i>e-Filling</i> (Y)	0,860	Reliabel

Sumber: Data Olahan Dalam Lampiran

### Pengujian Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing – masing variabel independen, yaitu persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kecepatan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filling*. Tabel uji t dapat dijelaskan pengaruh masing – masing variabel X terhadap Y sebagai berikut:

1. Persepsi pengalaman mempunyai nilai signifikansi 0.002 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0.05, dengan t hitung  $2.175 > t$  tabel 1.664, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan demikian disimpulkan bahwa secara parsial persepsi pengalaman berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado.
2. Persepsi keamanan dan kerahasiaan mempunyai nilai signifikansi 0,000 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0.05 dengan t hitung  $4.350 > 1.664$ , t hitung > t tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan demikian disimpulkan bahwa secara parsial persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado.
3. Persepsi kecepatan mempunyai nilai signifikansi 0,699 yang berarti nilai ini lebih besar dari 0.05 dengan t hitung  $0.388 < 1.664$ , t hitung < t tabel, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Dengan demikian disimpulkan bahwa secara parsial persepsi kecepatan tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado.

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kecepatan terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado secara bersama– sama. Berdasarkan hasil analisis diperoleh F hitung sebesar 35.166 dengan tingkat signifikansi 0.000, yang jauh lebih kecil dari 0.05, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dengan demikian persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan persepsi kecepatan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado.

Angka R sebesar 0.761 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan variabel dependen dengan variabel independen cukup kuat yaitu sebesar 76,1%, sedangkan nilai R Square atau koefisien determinasi adalah 0.580, nilai ini mengindikasikan bahwa 58% variasi atau perubahan dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variasi atau perubahan variabel dependen. Sedangkan sisanya 42% dijelaskan oleh sebab – sebab lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Pengalaman, Terhadap Perilaku Penggunaan *e-Filling***

Hasil uji t yang dilakukan untuk melihat pengaruh persepsi pengalaman terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado diketahui bahwa nilai t hitung persepsi pengalaman mempunyai nilai yang lebih kecil dari pada t hitung, berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa secara parsial persepsi pengalaman berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado. Hasil penelitian untuk variabel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sugihanti (2011) menyatakan bahwa pengalaman dapat didefinisikan sebaagai bentuk pengetahuan pengguna (*user*) yang diperolehnya ketika pengguna telah pernah menggunakan TI tersebut sebelumnya. Pengguna yang berpengalaman dan yang tidak berpengalaman menunjukkan bahwa ada korelasi yang kuat antara minat menggunakan suatu teknologi dan perilaku penggunaan (*behavioral usage*) suatu teknologi bagi pengguna yang berpengalaman. Pandiangan, (2008) melaporkan bahwa ada hubungan kuat antara seseorang yang mempunyai pengalaman terhadap suatu teknologi dan perilakunya terhadap teknologi yang mirip.

### **Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Perilaku Penggunaan *e-Filling***

Hasil uji t yang dilakukan untuk melihat pengaruh persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado diketahui bahwa nilai t hitung persepsi keamanan dan kerahasiaan mempunyai nilai yang lebih kecil dari pada t hitung, berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa secara parsial persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado. Hasil penelitian untuk variabel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sugihanti (2011) menyatakan bahwa dalam hal penggunaan *e-Filling*, kebanyakan pengguna (*user*) tidak memahami betul resiko keamanan dan kerahasiaan dari *e-Filling*. Pengguna beranggapan bahwa pihak ASP telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan mereka, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk keamanan dan kerahasiaan SI dari *e-Filling*. Dalam hal penggunaan *e-Filling*, keamanan dan kerahasiaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat perilaku.

### **Pengaruh Persepsi Kecepatan Terhadap Perilaku Penggunaan *e-Filling***

Hasil uji t yang dilakukan untuk melihat pengaruh persepsi kecepatan terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado diketahui bahwa nilai t hitung persepsi kecepatan mempunyai nilai yang lebih besar dari pada t hitung, berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa secara parsial persepsi kecepatan tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado. Hasil penelitian untuk variabel ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sugihanti (2011) yang menyatakan bahwa tidak diminatinya penggunaan *e-Filling* tidak terkait langsung dengan kecepatan pembayaran pajak dengan *e-Filling* dan sebaliknya persepsi bahwa *e-Filling* akan lebih cepat tidak secara langsung memberikan minat untuk menggunakan *e-Filling*.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi pengalaman, persepsi keamanan dan kerahasiaan dan persepsi kecepatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado.
2. Persepsi keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado.

3. Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado.
- 4 Persepsi kecepatan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado.

### Saran

Saran dalam penelitian ini adalah :

1. Direktorat Jenderal Pajak disarankan agar lebih meningkatkan interaksi sosial dengan WP melalui sosialisasi agar pemanfaatan sistem *e-Filling* dapat lebih meluas dan lebih banyak digunakan oleh WP. Sebagai contoh melakukan promosi untuk mengenalkan sistem *e-Filling* kepada Wajib Pajak dan konsultan pajak.
2. Aturan perpajakan mengenai Tata Cara Pelaporan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan perlu diperbaiki, dibuat semudah mungkin dan tidak rumit, sehingga WP mau menggunakan sistem *e-Filling* untuk melakukan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak.

### DAFTAR PUSTAKA

- Afran, Ikhsan. 2009. *Pengantar Praktisi Akuntansi*. Edisi pertama. Graha ilmu, Yogyakarta.
- Cyssco, Dhanny S. 1986. *Kamus istilah Akuntansi*. Mulia jaya, Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2004. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP- 88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik, Jakarta.
- Indudewi, Dian. 2012. *Manajemen Akuntansi Keuangan*. Penerbit Semarang University Press, Semarang.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- Lubis, Irsan. 2010. *Akuntansi Perpajakan*. LPMB/STEI, Ciledug.
- Laihad, Risal C.Y. 2012. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filling* Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol.1 No.3 September 2013. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1938/1535>. Diakses: 16 Oktober 2014. Hal.44-51.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugihanti, Winna Titis. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-Filling* (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang). *Skripsi*. <http://eprints.ac.id/28634/1/skripsi01.pdf>. Diakses: 17 Oktober 2014. Hal 86-88.
- Susanto, Nugroho Agung. 2011. Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Penerapan Sistem *e-Filling* Direktorat Jenderal Pajak. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20307581-T%2031367-Analisis%20perilaku-full%text.pdf>. Diakses: 17 Oktober 2014. Hal 39.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. CV. Alfabeta, Bandung.