

ABSTRACT

The implementation of the Self Assessment System, which is one form of tax reform in Indonesia, requires taxpayers to be able to calculate, pay and report their tax obligations independently. In order to create voluntary compliance from taxpayers, the government through the Directorate General of Taxes (DGT) is required to improve services to taxpayers so they can facilitate taxpayers to be able to achieve these goals. With the increasing use of the internet and the development of information technology, the DGT created a system of payment and online tax reporting through e-billing and e-filing systems to facilitate taxpayers in making transactions. With this convenience, it is expected that taxpayer compliance in Indonesia will continue to increase in accordance with the set targets, but the fact that is happening is that there are still taxpayers who are reluctant to use the e-filing system to report their annual tax return. This study aims to determine the factors that can influence taxpayers to use e-filing and are expected to provide practical contributions to the DGT. The research method used in this study is Structural Equation Modeling with Partial Least Square (SEM-PLS) analysis method. Based on the results of statistical tests conducted, it is known that perceived ease of use, level of knowledge, perceived usefulness and level of trust have a significant influence on the intention of taxpayers to use e-filing, whereas perceived risk do not have a significant effect on taxpayer's intention to use e-filing. In addition to the direct effect, perceived ease and perceived risk also have a significant indirect effect on the intention to use e-filing, namely through perceived usefulness for perceived convenience variables, while perceived risk have indirect effects through perceived usefulness and level of trust.

Keywords: Technology Acceptance Model (TAM), Perceived Risk, Knowledge, Trust, Intention to Use.

ABSTRAK

Penerapan *Self Assessment System* yang merupakan salah satu bentuk reformasi perpajakan di Indonesia menuntut wajib pajak untuk dapat menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya secara mandiri. Agar tercipta kepatuhan sukarela dari wajib pajak, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dituntut untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak sehingga dapat memfasilitasi wajib pajak untuk dapat mencapai tujuan tersebut. Dengan meningkatnya penggunaan internet dan semakin berkembangnya teknologi informasi, DJP membuat suatu sistem pembayaran dan pelaporan pajak secara online melalui sistem *e-billing* dan *e-filing* untuk memudahkan wajib pajak dalam bertransaksi. Dengan kemudahan tersebut, diharapkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia akan terus meningkat sesuai dengan target yang telah ditetapkan, namun fakta yang terjadi adalah masih terdapat wajib pajak yang enggan untuk menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dan diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi DJP. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* dengan metode analisis *Partial Least Square* (SEM-PLS). Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan, diketahui bahwa persepsi kemudahan, tingkat pengetahuan, persepsi kegunaan dan tingkat kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*, sedangkan persepsi risiko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Selain pengaruh secara langsung, persepsi kemudahan dan persepsi risiko juga memiliki efek tidak langsung yang signifikan terhadap niat menggunakan *e-filing*, yaitu melalui persepsi kegunaan untuk variabel persepsi kemudahan, sedangkan persepsi risiko memiliki efek tidak langsung melalui persepsi kegunaan dan tingkat kepercayaan.

Kata kunci : *Technology Acceptance Model* (TAM), Persepsi Risiko, Tingkat Pengetahuan, Tingkat Kepercayaan, Niat menggunakan *e-filing*.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	17
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat Penelitian	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	22
2.1. Kajian Pustaka	22
2.1.1. <i>Cognitive Theory</i>	22
2.1.2. Teori Perpajakan	24
2.1.2.1 Pengertian pajak	24
2.1.2.2 Subjek Pajak	25
2.1.2.3 Objek Pajak	27
2.1.3. <i>Self Assessment System</i>	27
2.1.3.1 Pengertian <i>Self Assessment System</i>	27
2.1.3.2 Ciri-ciri <i>Self Assessment System</i>	28

2.1.4.	Kepatuhan Pajak (<i>Tax Compliance</i>).....	29
2.1.4.1	Pengertian Kepatuhan Pajak	29
2.1.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak	30
2.1.4.3	Kepatuhan Formal dan Kepatuhan Material	31
2.1.5.	<i>E-Government</i>	31
2.1.5.1	Pengertian <i>E-Government</i>	31
2.1.5.2	Konsep <i>E-Government</i>	32
2.1.6.	E-SPT dan <i>E-Filing</i>	35
2.1.5.1	Pengertian E-SPT dan <i>E-Filing</i>	35
2.1.5.2	Dasar Hukum <i>E-Filing</i>	36
2.1.7.	<i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	37
2.1.8.	<i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	38
2.1.8.1	Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	38
2.1.8.2	Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	40
2.1.9.	Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>)	41
2.1.10.	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	42
2.1.11.	Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	44
2.2.	Penelitian Terdahulu	45
2.3.	Rerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	63
2.3.1.	Rerangka Pemikiran	63
2.3.1.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Menggunakan <i>e-Filing</i>	64
2.3.1.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>) Terhadap Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	65
2.3.1.3	Pengaruh Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>) Terhadap Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	65
2.3.1.4	Pengaruh Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>) Terhadap Niat Menggunakan <i>e-Filing</i>	66
2.3.1.5	Pengaruh Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>)	67

2.3.1.6 Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Niat Menggunakan <i>e-Filing</i>	68
2.3.1.7 Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Menggunakan <i>e-Filing</i>	68
2.3.1.8 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Niat Menggunakan <i>e-Filing</i>	69
2.3.2. Pengembangan Hipotesis	72
2.4. Model Penelitian	73
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	76
3.1. Jenis Penelitian.....	76
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	77
3.2.1. Populasi	77
3.2.2. Sampel	78
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	79
3.3. Definisi Operasionalisasi Variabel	80
3.4. Data, Jenis Data, dan Teknik Pengambilan Data.....	89
3.4.1 Data dan Jenis Data.....	89
3.4.2 Teknik Pengambilan Data	89
3.5. Metode Analisis Data	90
3.5.1 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	90
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	100
4.1. Hasil Penelitian	100
4.1.1 Karakteristik Umum Responden	100
4.1.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian	104
4.1.2.1 Hasil penelitian mengenai Persepsi kemudahan.....	106
4.1.2.2 Hasil penelitian mengenai Persepsi Risiko	107
4.1.2.3 Hasil penelitian mengenai Tingkat Pengetahuan	108
4.1.2.4 Hasil penelitian mengenai Persepsi Kegunaan	110
4.1.2.5 Hasil penelitian mengenai Tingkat Kepercayaan	111

4.1.2.6 Hasil penelitian mengenai Niat Menggunakan e-filing	112
4.1.3 Hasil Penelitian	112
4.1.4 Analisis Model <i>Partial Least Square (PLS)</i>	113
4.1.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	114
4.1.4.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner model</i>)	120
4.1.4.3 Mengkonstruksi Diagram Jalur	121
4.1.4.4 Interpretasi dan Pengujian Hipotesis	124
4.2. Pembahasan	135
4.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Niat Menggunakan <i>E-filing</i>	135
4.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Persepsi Kegunaan ..	137
4.2.3 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Persepsi Kegunaan	138
4.2.4 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan <i>E-filing</i>	139
4.2.5 Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Tingkat Kepercayaan	141
4.2.6 Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Niat Menggunakan <i>E-filing</i>	142
4.2.7 Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Menggunakan <i>E-filing</i>	143
4.2.8 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan <i>E-filing</i>	144
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	147
5.1. Simpulan.....	147
5.2. Saran	150
DAFTAR PUSTAKA	154
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

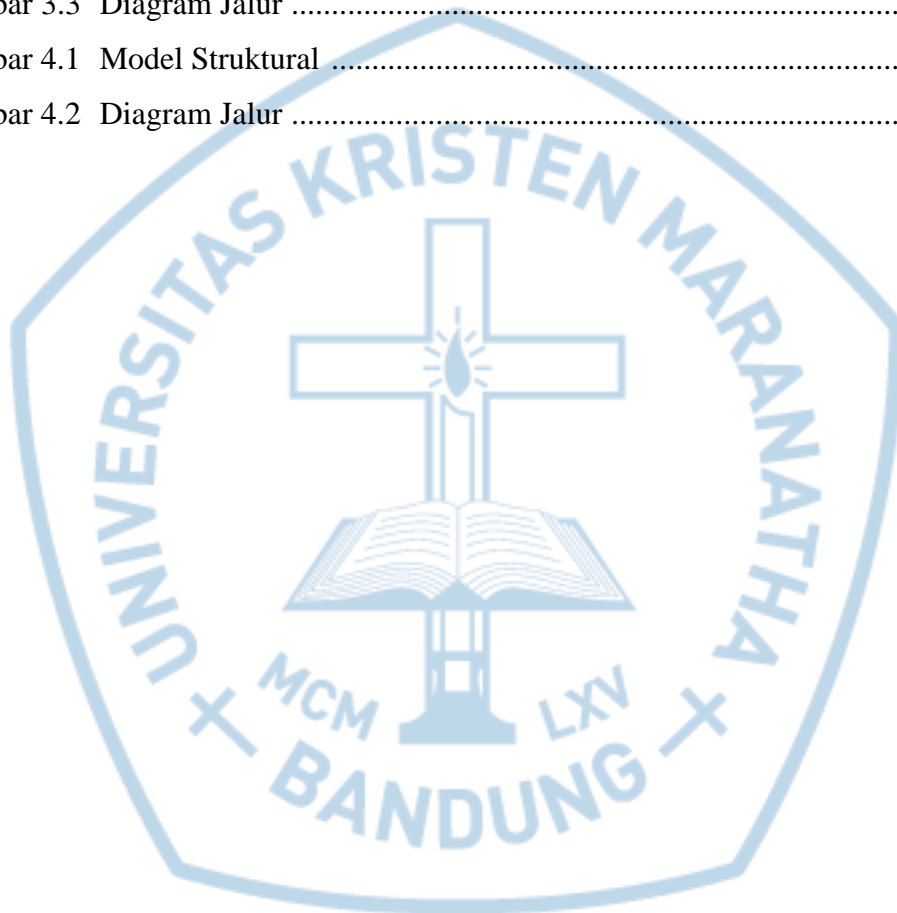
Tabel 1.1	Prosentase Wajib Pajak Pengguna e-filing tahun 2011-2016	15
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	84
Tabel 3.2	Pola Skor Opsi Alternatif Respons <i>Model Summated Ratings</i> (Likert)	87
Tabel 3.3	Kriteria Penilaian	88
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	101
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	102
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	102
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	103
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	104
Tabel 4.6	Rekapitulasi Hasil yang dicapai masing-masing variabel	105
Tabel 4.7	Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal variabel Persepsi Kemudahan	106
Tabel 4.8	Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal variabel Persepsi Risiko	107
Tabel 4.9	Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal variabel Tingkat Pengetahuan	108
Tabel 4.10	Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal variabel Persepsi Kegunaan	110
Tabel 4.11	Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal variabel Tingkat Kepercayaan	111
Tabel 4.12	Perbandingan Skor Aktual dan Skor Ideal variabel Niat Menggunakan e-Filing	112
Tabel 4.13	<i>Outer Weight</i>	114
Tabel 4.14	<i>Outer Weight</i> (Setelah <i>Bootstrapping</i>)	115
Tabel 4.15	<i>Outer Loading</i>	117
Tabel 4.16	<i>Cross Loading</i>	118
Tabel 4.17	<i>Fornell-Larcker Criterion</i>	119

Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas	120
Tabel 4.19 Hasil Nilai <i>R Square</i> (R^2)	123
Tabel 4.20 <i>F-Square</i>	124
Tabel 4.21 <i>Path Coefficient</i>	125
Tabel 4.22 <i>Specific Indirect Effects</i>	126
Tabel 4.23 <i>Total Effects</i>	126



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	71
Gambar 2.2 Model Penelitian	75
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Teknik Analisis SEM-PLS	92
Gambar 3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	94
Gambar 3.3 Diagram Jalur	95
Gambar 4.1 Model Struktural	121
Gambar 4.2 Diagram Jalur	122



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Permintaan Data	162
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	163
Lampiran 3	Lampiran Nota Dinas Direktur Potensi Kepatuhan dan Penerimaan	171
Lampiran 4	Karakteristik Responden	172
Lampiran 5	Rekapitulasi hasil penelitian	177
	4.1. Persepsi Kemudahan	177
	4.2. Persepsi Risiko	183
	4.3. Tingkat Pengetahuan	192
	4.4. Persepsi Kegunaan	198
	4.5. Tingkat Kepercayaan	204
	4.6. Niat Menggunakan e-filing	210
Lampiran 6	Hasil Olah Data	216
	5.1. <i>Outer Weight</i>	216
	5.2. <i>Convergent Validity</i>	217
	5.3. <i>Discriminant Validity</i>	218
	5.4. <i>Construct Reliability and Validity</i>	219
	5.5. <i>R Square dan F Square</i>	220
	5.6. <i>Path Coefficients</i>	221
	5.7. <i>Total Indirect Effects dan Specific Indirect effects</i>	222
	5.8. <i>Total Effects</i>	223

DAFTAR SINGKATAN

DJP	:	Direktorat Jenderal Pajak
KPP	:	Kantor Pelayanan Pajak
OECD	:	Organisation for Economic Co-operation and Development
PLS	:	<i>Partial Least Square</i>
SEM	:	<i>Structural Equation Modeling</i>
SPT	:	Surat Pemberitahuan
TAM	:	<i>Technology Acceptance Model</i>
TPB	:	<i>Theory of Planned Behavior</i>

