

Pengaruh Faktor Psikologis terhadap Penggunaan E-SPT dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Amir Hidayatulloh¹⁾, Rizqa Awalia Rahman²⁾, Agung Dwi Nugroho³⁾,
Faishal Prahatma Ganinda⁴⁾, Kahfi Fikrianoor⁵⁾

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan

*Email korespondensi: amir.hidayatulloh@act.uad.ac.id

Abstract

This type of research is a causal hypothesis testing research. The approach taken in this studies a quantitative approach. This research objective are (1) to find out psychological factors that influence to uses e-SPT, and (2) to find out the use of e-SPT toward personal taxpayer compliance. The population in this research were taxpayer in Indonesia. The sample in research were personal taxpayer in Indonesia. The sampling technique in this research used purposive sampling, with the criteria of taxpayer who have a tax identification number (NPWP) and use of e-SPT. This research obtained 110 respondents. Testing the hypothesis in the study using WarpPLS. This research found that the use of e-SPT by taxpayer influenced by performance expectations, effort expectation, social influence, and facilitating condition. The research also found that the use of e-SPT affected tax compliance.

Keywords: *use of e-SPT, performance expectations, effort expectation, social influence, facilitating condition, tax compliance*

Saran sitasi: Hidayatulloh, A., Rahman, R. A., Nugroho, A. D., Ganinda, F. P., & Fikrianoor, K. (2021). Pengaruh Faktor Psikologis terhadap Penggunaan E-SPT dan Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21 (2), 482-489. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v21i2.1448>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v21i2.1448>

1. PENDAHULUAN

Keberadaan teknologi pada era sekarang sangat membantu individu dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Bahkan, aktivitas individu tiap hari tidak dapat terlepas dari teknologi. Individu menggunakan teknologi untuk menjalin hubungan sosial, memesan barang, transaksi jual beli, maupun mendaftar pekerjaan (Chandra & Rahmawati, 2016), termasuk dalam melaporkan pajak. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar. Oleh karena itu, fakta ini mendorong Direktur Jenderal Pajak untuk melakukan berbagai upaya guna meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, dan salah upaya tersebut yaitu dengan melakukan modernisasi sistem perpajakan yang meliputi reformasi kebijakan, reformasi administrasi, dan reformasi pengawasan.

Pemerintah melakukan reformasi perpajakan dengan tujuan agar tercapainya tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan pada administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Oleh karena itu, adanya reformasi perpajakan

diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak (Lingga, 2013). Reformasi administrasi yang dilakukan oleh Direktur Jenderal Pajak antara lain dengan mengembangkan aplikasi untuk melaporkan pajak (e-SPT). Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi wajib dalam melaporkan pajaknya. Hal ini bertujuan agar penerimaan negara dari sektor perpajakan mengalami peningkatan (Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-49 Tahun 2012).

Penggunaan teknologi dapat dipengaruhi oleh faktor psikologis. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Okumus, Ali, Bilgihan, & Ozturk, 2018) yang menyatakan bahwa faktor psikologis berpengaruh pada penggunaan aplikasi untuk melakukan pembelian daring. Faktor psikologis meliputi ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, serta kondisi yang memfasilitasi.

Ekspektasi kinerja merupakan tingkat kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan sistem akan membantunya dalam rangka meningkatkan kinerjanya (Okumus et al., 2018). Ekspektasi kinerja adalah faktor yang kuat dalam

memprediksi penggunaan sistem informasi, baik penggunaan sistem informasi secara sukarela maupun penggunaan informasi secara wajib (Venkatesh et al., 2003). Oleh karena itu, ekspektasi penggunaan e-spt dapat dikatakan bahwa tingkat kepercayaan wajib pajak dalam menggunakan e-SPT karena penggunaan e-SPT dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga, jika wajib pajak beranggapan bahwa penggunaan e-SPT memberikan manfaat baginya, maka wajib pajak tersebut akan menggunakan e-SPT. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya (Hardika & Ermawati, 2018); (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Oleh karena itu, hipotesis pertama (H1) penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap penggunaan E-SPT

Menurut (Venkatesh et al., 2003), ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan sistem informasi. Kemudahan saat menggunakan sistem informasi akan menimbulkan perasaan pada diri individu bahwa sistem tersebut memiliki kegunaan, sehingga menimbulkan rasa nyaman saat individu bekerja dengan menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, kegunaan yang dirasakan dan rasa nyaman pada individu akan mendorong individu untuk menggunakan sistem tersebut, dalam hal ini E-SPT. Pernyataan ini didukung oleh penelitian sebelumnya (Hardika & Ermawati, 2018); (Venkatesh et al., 2003) yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H2) penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2: Ekspektasi usaha berpengaruh terhadap penggunaan E-SPT.

Menurut (Okumus et al., 2018), faktor sosial adalah tingkat keyakinan individu pada orang lain yang dianggap penting baginya untuk menggunakan teknologi. Penggunaan teknologi oleh individu dipengaruhi oleh keyakinan orang lain, misalnya rekan kerja, atasan, maupun organisasi (Wulandari & Sudarno, 2013). Oleh karena itu, adanya dorongan dari lingkungan sekitar dan orang terdekat akan memengaruhi individu untuk menggunakan e-SPT. Pernyataan ini didukung oleh penelitian (Fatma, Syamsu, & Hidayatulloh, 2019); (Hardika & Ermawati, 2018); (Venkatesh et al., 2003) yang

menyatakan bahwa faktor sosial mendorong individu untuk menggunakan teknologi informasi, seperti E-SPT. Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H3) penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3: Faktor sosial berpengaruh terhadap penggunaan E-SPT.

Menurut Triadis dikutip dalam (Rahmawati, 2008), kondisi yang memfasilitasi merupakan tingkat kepercayaan bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan teknologi informasi. Kondisi yang memfasilitasi dapat berupa ketersediaan pedoman yang cukup lengkap untuk menjalankan teknologi informasi serta tersediannya pelatihan yang dapat membantu individu ketika mengalami kesulitan saat mengoperasikan sistem. Sehingga, ketika wajib pajak memperoleh panduan penggunaan E-SPT yang lengkap, serta memperoleh pelatihan penggunaan E-SPT maka wajib pajak akan terdorong untuk menggunakan E-SPT. Menurut (Al-Gahtani, Hubona, & Wang, 2007), peningkatan kondisi yang memfasilitasi diharapkan dapat mengurangi ketidakpastian atau ambiguitas dengan aplikasi. Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Okumus et al., 2018); (Venkatesh et al., 2003) yang menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh pada penggunaan teknologi informasi. Oleh karena itu, hipotesis keempat (H4) penelitian ini adalah sebagai berikut:

H4: kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap penggunaan E-SPT

Kepatuhan wajib pajak dalam penerapan E-SPT didukung oleh pengetahuan perpajakan yang telah diketahui oleh wajib pajak itu sendiri. Hal ini karena kewajiban yang melekat pada penerapan e-SPT meliputi mendaftarkan, menghitung, membayar, serta melaporkan pajak sesuai dengan penghasilan yang diperoleh wajib pajak. Pelaporan menggunakan e-SPT bertujuan untuk mengatasi kelemahan dari SPT manual. Pelaporan SPT dengan menggunakan aplikasi e-SPT dipandang lebih efisien daripada menggunakan SPT manual, sehingga penggunaan e-SPT oleh wajib pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini karena dalam penerapan e-SPT wajib pajak dapat memenuhi kebutuhan dana yang cepat dan akurat dari pihak petugas pajak karena pelaporannya menggunakan sistem komputer (Zuhdi, Topowijoyo, & Azizah, 2015). Hal ini didukung oleh penelitian (Fatma et al., 2019) yang menyatakan bahwa penggunaan e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan

pajak. Oleh karena itu, hipotesis kelima (H5) penelitian ini adalah sebagai berikut:

H5: Penggunaan e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

2. METODE PENELITIAN

2.1. Jenis Penelitian, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Jenis penelitian ini adalah penelitian pengujian hipotesis yang bersifat kausal. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di Indonesia. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria wajib pajak yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan menggunakan e-SPT dalam pelaporan pajaknya.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan survei yang dikirimkan melalui komputer, dalam hal ini menggunakan bantuan *google form*. Alasan penggunaan teknik pengumpulan sampel dengan survei karena penelitian ini memiliki tujuan untuk mendapatkan data opini individu. Survei merupakan pengumpulan data primer yang ditunjukkan kepada individu dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan. Sedangkan, survei dikirimkan lewat komputer merupakan survei yang menggunakan internet (Hartono, 2013).

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, niat untuk menggunakan e-SPT, dan kepatuhan wajib pajak. Definisi dan pengukuran masing-masing variabel disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Keterangan	Definisi Operasional	Referensi	Pengukuran	Referensi
Ekpektasi Kinerja	Tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan suatu sistem akan membantu individu tersebut dalam meningkatkan kinerjanya	(Okumus et al., 2018)	Tiga item pertanyaan dengan menggunakan skala likert lima poin (sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS))	(Okumus et al., 2018)
Ekpektasi Usaha	Tingkat kemudahan yang terkait dengan kemudahan dari penggunaan sistem	(Okumus et al., 2018)	Tiga item pertanyaan dengan menggunakan skala likert lima poin (sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS))	(Okumus et al., 2018)
Faktor Sosial	Tingkat kepercayaan bahwa orang lain menyakinkan dirinya untuk menggunakan sistem baru	(Venkatesh et al., 2003)	Tiga item pertanyaan dengan menggunakan skala likert lima poin (sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS))	(Okumus et al., 2018)
Kondisi yang Memfasilitas	Tingkat kepercayaan individu bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem	(Okumus et al., 2018)	Tiga item pertanyaan dengan menggunakan skala likert lima poin (sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS))	(Okumus et al., 2018)
Penggunaan e-SPT	Tindakan nyata yang sudah dilakukan individu untuk menggunakan aplikasi e-SPT	(Kementerian Keuangan, 2020)	Lima item pertanyaan dengan menggunakan skala likert lima poin (sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS))	(Novindra & Rasmini, 2017)
Kepatuhan Wajib Pajak	Perilaku dari diri wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang-undangan	(Marjan, 2014)	Enam item pertanyaan dengan menggunakan skala likert lima poin (sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS))	(Irmawati & Hidayatulloh, 2019)

2.2. Pengujian Hipotesis

Penelitian ini melakukan *pilot study* sebelum melakukan pengujian hipotesis. Tujuan dari pengujian *pilot study* adalah untuk mengetahui kuesioner berbahasa Inggris dapat dipahami atau belum mudah dipahami oleh responden setelah kuesioner diterjemahkan dalam Bahasa Indonesia. *Pilot study* dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dalam jumlah kecil (Hartono & Abdillah, 2014). Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model, sehingga hipotesis penelitian memiliki tujuan untuk memprediksi model. Oleh karena itu, *Partial Least Square* tepat digunakan. PLS merupakan persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran dan pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan, model struktural digunakan untuk pengujian hipotesis dengan model prediksi (uji kausalitas) (Hartono & Abdillah, 2014).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini meliputi deskripsi responden, dan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis meliputi uji model pengukuran (*outer model*) dan uji model struktural (*inner model*).

3.1. Deskripsi Responden

Deskripsi responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, penghasilan per bulan, pekerjaan, dan domisili responden. Responden dalam penelitian ini berjumlah 110 responden dengan rincian 57 responden berjenis kelamin laki-laki, dan 53 responden berjenis kelamin perempuan. Tingkat pendidikan responden dalam penelitian didominasi oleh Diploma/Strata 1 (S1) yaitu sebesar 64 responden. Deskripsi tingkat pendidikan responden lebih rinci disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah
SD	1
SMP	1
SMA	9
Diploma/S1	64
Pascasarjana (S2/S3)	35

Sumber: data primer, diolah (2020)

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan SD (1 responden), SMP (1 responden), SMA (9 Responden), Diploma/S1 (64 responden), dan pascasarjana (35 responden).

Sedangkan, responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden berusia 25-34 tahun (62 responden). Deskripsi usia responden lebih rinci disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Usia Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah
Kurang dari 25 Tahun	25
25-34 Tahun	62
35-44 Tahun	16
45-54 Tahun	5
Lebih dari 54 Tahun	2

Sumber: data primer, diolah (2020)

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang memiliki usia kurang dari 25 tahun (25 responden), 25-34 tahun (62 responden), 35-44 tahun (16 responden), 45-54 tahun (5 responden), dan lebih dari 54 tahun (2 responden). Sedangkan, responden dalam penelitian didominasi oleh responden yang memiliki penghasilan per bulan Rp1.000.000 sampai dengan Rp4.000.000, yaitu 51 responden. Penghasilan responden per bulan lebih rinci disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Penghasilan Responden Per Bulan

Tingkat Pendidikan	Jumlah
Kurang dari Rp1.000.000	5
Rp1.000.000-Rp4.000.000	51
Rp4.000.0001-Rp7.000.000	35
Rp7.000.0001-Rp10.000.000	15
Lebih dari Rp10.000.000	4

Sumber: data primer, diolah (2020)

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden yang memiliki penghasilan kurang dari Rp1.000.000 per bulan (5 responden), penghasilan Rp1.000.000-Rp4.000.000 per bulan (51 responden), penghasilan Rp4.000.0001-Rp7.000.000 per bulan (35 responden), penghasilan Rp7.000.001-Rp10.000.000 (15 responden), sedangkan yang lebih dari Rp10.000.000 per bulan adalah 4 responden. Responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang menjalankan usaha sebanyak 40 responden. Jenis pekerjaan responden secara rinci disajikan pada tabel 5.

Tabel 5. Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah
Karyawan BUMN	10
Akademisi	19
Wirausaha	40
PNS	5
Sales	16
Auditor	8

Jenis Pekerjaan	Jumlah
Akuntan	7
Konsultan Pajak	5

Sumber: data primer, diolah (2020)

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian yang bekerja sebagai karyawan BUMN (10 responden), akademisi (19 responden), wirausaha (40 responden), PNS (5 responden), sales (16 responden), auditor (8 responden), akuntan (7 responden), dan 5 responden bekerja sebagai konsultan pajak. Domisi responden penelitian ini didominasi oleh Daerah Istimewa Yogyakarta. Domisi responden penelitian secara rinci disajikan pada tabel 6.

Tabel 6. Domisili Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah
Daerah Istimewa Yogyakarta	30
DKI Jakarta	14
Jawa Tengah	6
Jawa Barat	4
Jawa Timur	2
Palembang	2
Bali	4
Nusa Tenggara Barat	3
Nusa Tenggara Timur	3
Papua	5
Sulawesi Tenggara	4
Sulawesi Selatan	3
Kalimantan Tengah	6
Kalimantan Barat	5
Kalimantan Timur	6
Gorontalo	6
Bengkulu	5
Jambi	2

Sumber: data primer, diolah (2020)

Domisili responden dalam penelitian ini terdiri dari 18 propinsi. Responden yang berdomisili Daerah Istimewa Yogyakarta (30 responden), DKI Jakarta (14 responden), Jawa Tengah (6 responden), Jawa Barat (4 responden), Jawa Timur (2 responden), Palembang (2 responden), Bali (4 responden), Nusa Tenggara Barat (3 responden), Nusa Tenggara Timur (3 responden), Papua (5 responden), Sulawesi Tenggara (4 responden), Sulawesi Selatan (3 responden), Kalimantan Tengah (6 responden), kalimantan Barat (5 responden), Kalimantan Timur (6 responden), Gorontalo (6 responden), Bengkulu (5 responden), dan Jambi (2 responden).

3.2. Hasil Pengujian Hipotesis

Pilot study dilakukan pada penelitian ini sebelum penelitian ini melakukan pengujian hipotesis. *Pilot*

study bertujuan untuk mengetahui pernyataan yang ada dalam kuesioner dapat dipahami dengan mudah oleh responden. *Pilot study* dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada responden dalam jumlah kecil. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan WarpPLS. PLS adalah persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran dan pengujian model struktural (Hartono & Abdillah, 2014).

a. Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tahap purifikasi dalam model penelitian harus dilakukan agar suatu konsep dan model penelitian dapat diuji dalam model prediksi hubungan relasional dan kausal. Model pengukuran bertujuan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen (Hartono & Abdillah, 2014). Uji validitas meliputi validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen adalah validitas yang berhubungan dengan prinsip pengukur dari konstruk yang seharusnya tinggi. Sedangkan, validitas diskriminan adalah validitas yang berhubungan dengan pengukur konstruk yang berbeda yang seharusnya tidak berkorelasi tinggi (Hartono, 2008). Uji validitas disajikan pada tabel 7.

Tabel 7. Uji Validitas

	EK	EU	FS	KM	SPT	KP	AVE
EK_1	0,944						0,880
EK_2	0,952						
EK_3	0,917						
EU_1		0,946					0,919
EU_2		0,972					
EU_3		0,959					
FS_1			0,831				0,701
FS_2			0,869				
FS_3			0,810				
KM_1				0,614			0,556
KM_2				0,833			
KM_3				0,773			
SPT_1					0,684		0,592
SPT_2					0,709		
SPT_3					0,856		
SPT_4					0,774		
SPT_5					0,813		
KP_1						0,742	0,659
KP_2						0,899	
KP_3						0,906	
KP_4						0,792	
KP_5						0,863	
KP_6						0,631	

Sumber: data diolah (2020)

Keterangan:

- EK : Ekspektasi Kinerja
- EU : Ekpektasi Usaha
- FS : Faktor Sosial
- KM : Kondisi yang Memfasilitasi
- SPT : Penggunaan e-SPT
- KP : Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai *rule of thumb* dari indikator ekpektasi kinerja, ekpektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, penggunaan E-SPT, dan kepatuhan pajak sebesar 0,7 dan nilai AVE diatas 0,5. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid. Selain memenuhi uji validitas, penelitian ini juga memenuhi uji reliabilitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai *composite reliability* yang lebih besar dari 0,7. Hasil uji reliabilitas lebih jelas disajikan pada tabel 8.

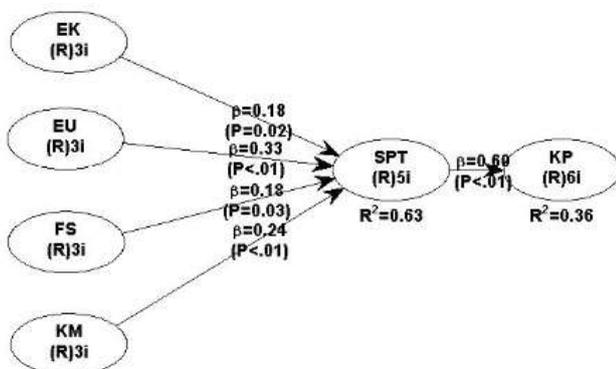
Tabel 8. Uji Reliabilitas

	EK	EU	FS	KM	SPT	KP
Composite reliab.	0,956	0,972	0,875	0,787	0,878	0,919

Sumber: data diolah (2020)

b. Hasil Uji Model Struktural (Inner model)

Tahap selanjutnya setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas (*outer model*), penelitian ini melakukan uji model struktural(*inner model*). Pengujian model struktural (*inner model*) dilakukan dengan menggunakan *R-Square*, dan nilai koefisien path atau *t-value*. Hasil pengujian model struktural (*inner model*) disajikan pada gambar 2.



Gambar 2. Hasil Pengujian Inner Model

Sumber: data diolah (2020)

Keterangan:

- *H2, H4, H5 terdukung pada 1%
- **H1 dan H3 terdukung pada 5%

R-Square (R^2) bertujuan untuk mengevaluasi konstruk dependen pada model struktural. Nilai *R-*

Square digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen (Hartono & Abdillah, 2014). Dari Gambar 2 menunjukkan bahwa penggunaan E-SPT memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,63. Hal ini berarti bahwa variabel penggunaan E-SPT dapat dijelaskan oleh variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi sebesar 63 persen, sedangkan 37 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Variabel penggunaan E-SPT dapat menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 36 persen, sedangkan 64 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Gambar 2 menunjukkan bahwa ekpektasi kinerja berpengaruh terhadap penggunaan E-SPT. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (0,02) yang lebih kecil dibandingkan dengan 0,05. Hal ini berarti bahwa penggunaan e-SPT membantu wajib pajak untuk menyelesaikan pekerjaannya. Atau dengan kata lain, hipotesis pertama (H1) penelitian ini terdukung. Wajib pajak menganggap bahwa penggunaan e-SPT bermanfaat bagi dirinya. Manfaat yang dirasakan antara lain wajib pajak tidak perlu mengantri di kantor pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian (Hardika & Ermawati, 2018); (Venkatesh et al., 2003) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi.

Penggunaan e-SPT oleh wajib pajak juga dipengaruhi oleh ekspektasi usaha. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan nilai signifikansi ($<0,01$) yang lebih kecil dibandingkan dengan 0,01. Atau dengan kata lain, hipotesis kedua (H2) penelitian ini terdukung. Hal ini berarti penggunaan E-SPT dianggap oleh wajib pajak mudah untuk digunakan, sehingga timbul perasaan pada wajib pajak bahwa penggunaan e-SPT memiliki kegunaan, sehingga wajib pajak merasa nyaman saat mengoperasikan e-SPT. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian (Hardika & Ermawati, 2018); (Venkatesh et al., 2003) yang menyatakan bahwa ekpektasi usaha berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi.

Faktor sosial juga merupakan faktor yang memengaruhi wajib pajak untuk menggunakan E-SPT. Hal ini ditunjukkan dengan pengujian hipotesis yang menunjukkan nilai signifikansi (0,03) yang lebih kecil dibandingkan dengan 0,05. Atau dengan kata lain, hipotesis ketiga (H3) penelitian ini terdukung. Dari hasil menunjukkan bahwa wajib pajak menggunakan e-

SPT karena adanya dorongan dari lingkungan sekitar maupun orang terdekat, seperti keluarga, teman, atasan dan lain sebagainya. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian (Fatma et al., 2019); (Hardika & Ermawati, 2018); (Venkatesh et al., 2003) yang menyatakan bahwa faktor sosial mendorong individu untuk menggunakan teknologi informasi, seperti e-SPT.

Penggunaan e-SPT oleh wajib pajak juga dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi ($<0,01$) yang lebih kecil dibandingkan 0,01. Atau dengan kata lain, hipotesis keempat (H4) penelitian ini terdukung. Hal ini berarti ketika tersedia pedoman yang cukup lengkap untuk menjalankan e-SPT, ketersediannya pelatihan penggunaan e-SPT maka wajib pajak akan menggunakan e-SPT untuk melaporkan pajaknya karena dengan adanya panduan dan pelatihan akan mengurangi ketidakpastian dan ambiguitas (Al-Gahtani et al., 2007). Hasil ini mendukung hasil penelitian sebelumnya (Okumus et al., 2018), (Venkatesh et al., 2003) yang menyatakan bahwa kondisi yang memfasilitasi memengaruhi penggunaan teknologi informasi, misalnya e-SPT.

Gambar 2 juga menunjukkan bahwa penggunaan e-SPT akan memengaruhi keparahan pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi ($<0,01$) yang lebih kecil dibandingkan 0,01. Atau dengan kata lain, hipotesis kelima (H5) penelitian ini terdukung. Wajib pajak menganggap pelaporan pajak dengan menggunakan e-SPT lebih efisien dibandingkan ketika menggunakan SPT manual, sehingga wajib pajak mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini karena wajib pajak dapat memenuhi kebutuhan dana yang cepat dan akurat dari pihak petugas pajak karena pelaporannya dengan menggunakan sistem komputer (Zuhdi et al., 2015). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya (Fatma et al., 2019) yang menyatakan bahwa penggunaan e-SPT berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

4. KESIMPULAN

Penggunaan e-SPT oleh wajib pajak dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. Sehingga, ketika aplikasi e-SPT menimbulkan manfaat bagi diri wajib pajak, maka wajib pajak akan terdorong untuk menggunakan e-SPT. Selain itu, ketika wajib pajak merasa mudah dalam menggunakan e-SPT maka wajib pajak pun terdorong untuk menggunakan e-

SPT. Lingkungan sekitar dan orang terdekat (misal keluarga, teman, rekan kerja) juga akan memengaruhi wajib pajak untuk menggunakan e-SPT. Faktor lain yang juga akan memengaruhi penggunaan e-SPT oleh wajib pajak adalah kondisi yang memfasilitasi, seperti tersedianya panduan penggunaan e-SPT serta adanya pelatihan penggunaan e-SPT.

Penelitian ini memiliki implikasi baik secara teori maupun secara praktis. Implikasi teori yang diberikan penelitian ini adalah penelitian ini mendukung *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) serta mengembangkan penelitian yang menggunakan UTAUT dalam bidang perpajakan. Sedangkan, implikasi praktis penelitian ini adalah penelitian ini memberikan informasi kepada Direktur Jenderal Pajak mengenai faktor yang mendorong wajib pajak menggunakan e-SPT, sehingga Direktur Jenderal Pajak dapat membuat aplikasi yang mudah digunakan, serta aplikasi tersebut dapat memberikan kegunaan dan kenyamanan bagi wajib pajak. Selain itu, Direktur Jenderal Pajak juga dapat memberikan pedoman dan pelatihan bagi wajib pajak mengenai e-SPT.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu penelitian ini tidak membedakan wajib pajak sebagai respondennya, seperti wajib pajak yang menjalankan usaha, PNS, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat lebih fokus dalam responden, misalnya responden yang menjalankan usaha.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Ahmad Dahlan yang mendukung proses penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat selesai. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada wajib pajak yang berkenan menjadi responden.

6. REFERENSI

- Al-Gahtani, S. S., Hubona, G. S., & Wang, J. (2007). Information Technology (IT) in Saudi Arabia: Culture and the Acceptance and Use of IT. *Information and Management*, 44(8), 681–691.
- Chandra, I. R., & Rahmawati, D. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Computer Self Efficacy Terhadap Minat Penggunaan E- Spt Dalam Pelaporan Pajak. *Jurnal Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen Indonesia*, 5(1), 72–87.

- Fatma, F. D., Syamsu, M. N., & Hidayatulloh, A. (2019). Antecedent of E-SPT Use and It's Impact on Taxpayer's Compliance. *Multi-Diciplinary International Conference University of Asahan*, 343–359. Retrieved from <http://jurnal.una.ac.id/index.php/seminter2019/article/view/530/452>
- Hardika, N. S., & Ermawati, N. K. (2018). Pengaruh Ekpektasi Kinerja, Ekpektasi usaha, dan Faktor Sosial Terhadap Perilaku Wajib Pajak Menggunakan E-Filing. *Account*, 5(2).
- Hartono, J. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi* (1st ed.). Yogyakarta: BPFE UGM.
- Hartono, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman* (6th ed.). Yogyakarta: BPFE UGM.
- Hartono, J., & Abdillah, W. (2014). *Konsep dan Aplikasi (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris* (1st ed.). Yogyakarta: BPFE UGM.
- Irmawati, J., & Hidayatulloh, A. (2019). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Yogyakarta. *Jurnal Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan*, 3(2), 112–121.
- Kementerian keuangan. (2020). Aplikasi Elektronik E-SPT Orang Pribadi. Retrieved from <https://www.kemenkeu.go.id/page/aplikasi-elektronik-e-spt-orang-pribadi/>
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-49/PJ/2012 Tentang Penunjukan Kantor yang Mengadministrasikan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pertambangan untuk Pertambnagan Mintak Bumi, Gas Bumi, dan Panas Bumi
- Lingga, I. S. (2013). Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KPP Pratama “ X ” Jawa Barat I Ita Salsalina Lingga Pendahuluan. *Jurnal AKuntansi*, 5(1), 50–60.
- Marjan, R. M. (2014). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan)*. Universitas Hasanuddin.
- Novindra, N. P. B., & Rasmini, N. K. (2017). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Computer Self Efficacy Pada Minat Penggunaan E-SPT. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Okumus, B., Ali, F., Bilgihan, A., & Ozturk, A. B. (2018). Psychological factors influencing customers' acceptance of smartphone diet apps when ordering food at restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 72(October 2016), 67–77. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.001>
- Okumusa, B., Ali, F., Bilgihan, A., & Ozturk, A. B. (2018). Psychological Factors Influencing Customers' Acceptance of Smartphone Diet Apps When Ordering Food at Restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 67–77.
- Rahmawati, D. (2008). Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 5(1), 107–118.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Aceptance of Information Technology: Toward A Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.1006/mvire.1994.1019>
- Wulandari, W. S., & Sudarno. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Akuntan Publik Di Semarang. *Diponegoro Journal Accounting*, 2(1), 1–11.
- Zuhdi, F. A., Topowijoyo, & Azizah, D. F. (2015). Pengaruh Penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Kasus Pengusaha Kena Pajak Yang Terdaftar di KPP Pratama Singosari). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 7(1), 193–206. https://doi.org/10.1007/978-3-531-92674-2_11