

TAM dan UTAUT dalam penerapan *e-filing* untuk mengukur kepatuhan wajib pajak di masa pandemi covid-19

Henny Rakhmawati¹, Tiwuk Puji Hariyanti²

^{1,2}Universitas Tulungagung

hennyrahmawati19@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 12 April 2022

Disetujui 20 April 2022

Diterbitkan 25 April 2022

Kata kunci:

Kepatuhan wajib pajak, *e-filing*, TAM, TPB, UTAUT

Keywords :

Tax Compliance, *e-filing*, TAM, TPB, UTAUT

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu melakukan uji persepsi kegunaan dan kemudahan serta pengaruh sosial pengaplikasian *e-filing* atas kepatuhan wajib pajak di masa pandemi Covid-19. *Convenience sampling* merupakan metode yang dijalankan untuk memperoleh sampel berupa wajib pajak di kawasan DJP III Jawa Timur. Model analisis yang diterapkan dalam penelitian ini ialah *Partial Least Square*. Penelitian ini menghasilkan simpulan berupa, pertama kepatuhan wajib pajak di masa Covid-19 dipengaruhi oleh persepsi kegunaan secara positif. Kedua, secara positif kepatuhan perpajakan dipicu oleh pengaruh sosial atas pemakaian *e-filing*. Ketiga, persepsi kemudahan membuktikan adanya stimulasi positif terhadap kepatuhan pajak pada masa pandemi Covid-19. Temuan-temuan tersebut terindikasi sesuai dengan teori perilaku terencana yang menyatakan bahwa kuatnya niat individu disebabkan oleh adanya pertimbangan sikap, kontrol perilaku persepsian, dan norma subjektif.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of perceived usefulness, perceived convenience, and social influence of the implementation of e-filing on taxpayer compliance during the Covid-19 pandemic. Sampling using a convenience sampling method on taxpayers in the area of DJP III East Java. This study uses the Partial Least Square analysis model. The results show that, firstly, the perception of the usefulness of using e-filing has a positive effect on tax compliance during the Covid-19 pandemic. Furthermore, the social influence of the use of e-filing has a positive effect on tax compliance. The final results show that the perceived ease of use of e-filing has an effect on tax compliance during the Covid-19 pandemic. These three findings support the theory of planned behavior that a person's intentions will be stronger if the individual considers three factors, namely attitudes, perceived behavioral control and subjective norms.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Hampir dua tahun lebih pandemi *Corona Disease 2019* (Covid-19) masih belum juga berakhir sehingga mempengaruhi penerimaan di negara Indonesia. Berbagai sektor terdampak, Mulai dari sektor kesehatan, pariwisata, hingga ekonomi. Dampak tersebut memberi pengaruh terhadap penerimaan negara. Sebagai penyumbang pendapatan terbesar negara, pajak dianggap sebagai tulang punggung nasional untuk menjaga kesatuan negara Indonesia. Berbagai aturan dan kebijakan telah pemerintah terapkan untuk memulihkan ekonomi nasional di masa pandemi ini seperti pengesahan UU Nomor Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, *tax amnesty* hingga yang terbaru adalah, program pelaporan sukarela atau *voluntary disclosure program* (Puspasari, 2022).

Kepatuhan wajib pajak masih menjadi tolok ukur dalam melihat keberhasilan perpajakan suatu negara. Saeroji (2018) mengungkapkan bahwa pengamatan kepatuhan pelaporan kegiatan usaha mudah dilakukan, karena wajib pajak harus menjalankan penyampaian SPT masa atau tahunan secara berkala per bulan atau tahun. Namun, pada tahun 2019 terjadi penurunan rasio pajak menjadi 73% seperti pada tahun 2017. Terhitung dari 18,33 juta, hanya 13,39 juta masyarakat yang taat terhadap wajib pajak. Rasio kepatuhan wajib pajak meningkat pada persentase 78% di tahun 2020. Sayangnya, peningkatan tersebut tidak sepadan dengan keseluruhan wajib pajak. Masyarakat yang taat melaksanakan wajib pajak berjumlah 14,76 juta dari 19,01 juta di tahun 2020. Sehingga, ada 4 juta lebih wajib pajak yang masih belum taat. Kondisi pandemi ini menjadi sulit bagi wajib pajak untuk patuh (Sembiring, 2021).

Disebutkan oleh TPB atau *Theory of Planned Behavior* bahwa niat atau *intention* besar mempengaruhi terjadinya kepatuhan pelaporan dan pembayaran pajak. Faktor penentu dalam memunculkan niat meliputi sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) (Ajzen, 1991 dalam Miller & Rollnick, 2012). Fokus teori TPB mengarah pada penganalisisan kondisi tertentu ketika kontrol diri atas perbuatan tidak dimiliki oleh banyak individu (Jogiyanto, 2008). Niat perilaku atau *behavioral intention* menjadi prediksi baik bagi pemakaian teknologi oleh pengguna sistem (Jogiyanto, 2008).

Timbulnya sikap dan reaksi seseorang atas peraturan yang tengah berlaku salah satunya merujuk pada kepatuhan wajib pajak (Rachdianti et al., 2016). Istilah patuh mengacu pada ketepatan waktu wajib pajak dalam melaksanakan penyampaian SPT, tunggakan pajak nihil, tidak memiliki riwayat hukuman pidana perpajakan, memindahkan transaksi ke buku besar, dan dibantu akuntan publik dalam mengaudit laporan keuangan. Kategorisasi tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000. (Rahayu, 2013) mengemukakan bahwa kedisiplinan dalam pemenuhan tanggung jawab. (Rahayu, 2013) mengemukakan bahwa kedisiplinan dalam pemenuhan tanggung jawab segala urusan perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berjalan mengindikasikan wajib pajak telah patuh. Peningkatan kepatuhan tersebut dapat memperkuat pemasukan negara (Chamalinda & Kusumawati, 2021).

SPT Pajak yang disampaikan melalui saluran khusus sesuai ketetapan DJP dan mengacu pada Peraturan DJP Nomor PER-02/PJ/2019 disebut *electronic filing* atau *e-filing*. DJP menyediakan sistem bebas biaya tersebut dengan tujuan agar aksesibilitas wajib pajak dalam melaporkan dan membayarkan pajak lebih terjangkau. Selain itu, menurut Saputri dan Rahayu (2021) sistem tersebut menjadi bentuk fasilitasi terhadap wajib pajak yang mempermudah data SPT terekam oleh basis data DJP. (Syaninditha & Setiawan, 2017) berpendapat bahwa sifat *e-filing* yang *paperless* dapat menekan beban administrasi. Kanal resmi penyampaian laporan SPT Tahunan berupa web djponline.pajak.go.id atau Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang diakui Direktorat Jenderal Pajak.

METODE PENELITIAN

Wajib pajak pribadi dan wajib pajak badan di lingkungan kerja DJP Kantor Wilayah Jawa Timur III ditetapkan sebagai populasi penelitian. Pada wilayah tersebut terhitung sebanyak 14 kabupaten (tabel 1). *Non-probability sampling* merupakan teknik yang diterapkan untuk mengambil sampel penelitian. Responden ditentukan melalui *convenience sampling*. (Sekaran & Bougie, 2016) menjelaskan bahwa metode tersebut membebaskan peneliti dalam menentukan sampel dari anggota populasi. Jenis penelitian ini membutuhkan lebih dari 30 sampel (Sekaran & Bougie, 2016). Data penelitian ini merupakan kuantitatif dan diperoleh melalui responden secara langsung atau terkategori sebagai data primer. Instrumen yang diterapkan ialah kuesioner. *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM) yang didukung dengan aplikasi SmartPLS ver 3.0 dipakai untuk menganalisis data.

Tabel 1 Lokasi Sampel yang Diteliti

	Keterangan
Lokasi	Kabupaten Malang
	Kabupaten Kediri
	Kabupaten Pasuruan
	Kabupaten Probolinggo
	Kabupaten Jember
	Kabupaten Banyuwangi
	Kabupaten Batu
	Kabupaten Tulungagung
	Kabupaten Blitar
	Kabupaten Situbondo
	Kabupaten Lumajang
	Kabupaten Bondowoso
	Kabupaten Trenggalek
	Kabupaten Nganjuk

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uji validitas konvergen yang telah dilakukan, menunjukkan jika nilai *outer loading factor* seluruh konstruk yang digunakan kurang dari 0,70 dan nilai AVE seluruh konstruk lebih dari 0,50 (Tabel 2). Sedangkan untuk uji validitas diskriminan, berdasarkan hasil nilai *cross loading factors* sudah menjelaskan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai lebih tinggi atau mengumpul pada konstruk yang telah ditetapkan. Sehingga, data-data instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sudah valid.

Pengujian reabilitas menunjukkan bahwa nilai cronbach's alpha sudah lebih dari 0,60 dan nilai composite reliability lebih dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan jika seluruh data instrumen yang digunakan dalam penelitian ini reliabel. Hasil *R square adjusted* untuk pengujian inner model menunjukkan dari variabel kepatuhan pajak sebesar 0,75. Nilai tersebut berarti variabel independen penelitian ini sudah cukup menggambarkan variabel dependen sebesar 75%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Konstruk	AVE	Composite Reliability	R Square Adjusted	Cronbach's Alpha
Kepatuhan pajak	0,77	0,92	0,75	0,91
Persepsi Kegunaan	0,64	0,90		0,89
Pengaruh Sosial	0,72	0,92		0,85
Persepsi Kemudahan	0,72	0,92		0,95

Sumber : Olah SPSS (2022)

Hipotesis pertama mengemukakan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh persepsi kegunaan pengaplikasian *e-filing* yang dilihat melalui *total effect*. Berdasarkan pengujian diperoleh hasil nilai statistik t sejumlah 4,72 (<1,64) (Tabel 3) yang berarti besarnya nilai persepsi kegunaan *e-filing* berdampak besar atas kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan tersebut terstimulasi oleh adanya utilitas yang dirasakan wajib pajak, sehingga tanggungjawab dalam pelaporan dan pembayaran pajak terlaksana dengan baik. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan teori TPB bahwa besarnya keyakinan wajib pajak disebabkan oleh tingginya kontrol perilaku persepsian sehingga lebih mudah memperlihatkan kepatuhan pajak (Ajzen, 1991). *E-filing* memfasilitasi berbagai kesempatan bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya sehingga menciptakan kuatnya niat dalam melaporkan pajak (Rakhmawati et al., 2020).

Persepsi kegunaan mampu mensugesti wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* (Zaidi et al., 2017). Misalnya dalam hal keefektifan dari sistem tersebut. Era digitalisasi merupakan salah satu pendorong yang kuat untuk menggunakan *e-filing*. Disisi lain, adanya pandemi Covid-19 ini akan mengharuskan wajib pajak membatasi aktivitas tatap muka dengan konsultan pajak di DJP sehingga wajib pajak mau tidak mau akan beralih menggunakan *e-filing*.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dipicu oleh pengaruh sosial pengaplikasian *e-filing*. Nilai statistik t yang diperoleh dari pengujian hipotesis kedua berjumlah 6,96 (Tabel 3) yang artinya di atas nilai 1,64 sehingga membuktikan bahwa hipotesis kedua diterima. Berdasarkan perhitungan tersebut disimpulkan bahwa tingginya pengaruh sosial atas pengaplikasian *e-filing* mempengaruhi tingginya kepatuhan wajib pajak. Secara otomatis, niat untuk disiplin atas kewajiban pajak lebih besar terbentuk karena adanya tekanan dari lingkungan sosial yang patuh terhadap perpajakan. (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa sesuai dengan teori TPB, ketika salah satu atau tiga faktor dipertimbangkan, dalam hal ini norma subjektif, akan melahirkan kuatnya niat untuk berperilaku.

Pembangunan norma subjektif dipengaruhi dari langsung dari tekanan sosial maupun individu-individu di sekeliling wajib pajak tersebut seperti lingkup kecil yaitu keluarga, relasi, teman sekantor bahkan pimpinan. Pengaruh sosial tersebut ketika diberikan kepada wajib pajak, misalnya dari rekan kantor, maka wajib pajak tersebut akan memiliki keinginan untuk menggunakan sistem *e-filing* dalam membayarkan dan melaporkan pajaknya. selain itu, adanya tekanan aturan dari pemerintah atau Direktorat Jenderal Pajak akan membuat wajib pajak untuk lebih terdorong menyampaikan pajaknya melalui sarana *e-filing*.

Tabel 3 Hasil Uji Pengaruh Total

	Nilai t
PKG > KP	4,72
PS > KP	6,96
PKM > KP	4,37

*Keterangan: KP (kepatuhan wajib pajak),
PKG (persepsi kegunaan),
PS (pengaruh sosial),
PKM (persepsi kemudahan)

Sumber : Olah SPSS (2022)

Hipotesis ketiga menyebutkan pengaruh yang disebabkan persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* atas kepatuhan wajib pajak. Nilai statistik t pada pengujian ini menghasilkan angka di atas 1,64 yaitu 4,37 (Tabel 3) yang berarti hipotesis diterima. Tingginya persepsi kemudahan wajib pajak pada pemakaian *e-filing* menstimulasi tingginya kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran dan pelaporan perpajakannya. Kemudahan yang ditawarkan oleh *e-filing* dapat membantu meringankan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak. Kemudahan tersebut mendorong wajib pajak secara kontinu disiplin dalam urusan perpajakan. Dalam hal ini teori TPB menyinggung bahwa sikap merupakan faktor yang dapat menciptakan niat dan perilaku yang selaras. (Damayanti, 2015) membuktikan bahwa faktor determinan niat agar patuh berasal dari sikap.

Semakin positif sikap atas kepatuhan pajak seorang wajib pajak maka akan semakin tinggi pula niat wajib pajak tersebut untuk patuh dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya. wajib pajak dengan adanya sistem *e-filing* ini merasa sangat terbantu dan dimudahkan dalam pelaporan dan pembayaran karena tidak perlu mengantre dan pergi ke kantor pajak. Adanya kemudahan sedemikian rupa tersebut mempengaruhi wajib pajak untuk menjadi lebih patuh lagi.

KESIMPULAN

Hasil seluruh penelitian ini mendukung dari TPB atau *Theory Planned Behavior* yang menyebutkan bahwa sikap, kontrol perilaku persepsian, dan norma subjektif merupakan faktor yang dapat membentuk niat individu. Hal penelitian ini juga menguatkan bahwa melalui temuan-temuan dalam penelitian, ketiga konstruk teori TPB serta konstruk dalam model TAM dan UTAUT telah didekomposisikan dalam penelitian ini. Ketiga konstruk tersebut yaitu konstruk persepsi kegunaan mendekomposisikan dengan konstruk sikap pada teori TPB. Konstruk pengaruh sosial penggunaan *e-filing* dapat mendekomposisikan dengan konstruk norma subjektif. Dan yang terakhir konstruk persepsi kemudahan mendekomposisikan dengan konstruk kontrol perilaku persepsian di teori TPB. Ketiga konstruk tersebut jika mempengaruhi bersama-sama akan semakin menguatkan niat seseorang untuk menjadi patuh pajak dalam melaporkan dan membayarkan pajaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2012). The theory of planned behavior . In P. A. Van Lange, A. Kruglanski, & E. Higgins. *In Handbook Of Theories Of Social Psychology* (pp. 438–459). Sage Publications Ltd.
- Chamalinda, K. N. L., & Kusumawati, F. (2021). Potret pelaporan SPT tahunan melalui e-filing pada masa pandemi covid-19. *InFestasi*, 17(2), Inpres. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v17i2.11517>
- Damayanti, T. W. (2015). *Analisis kepatuhan wajib pajak: tinjauan berdasarkan teori perilaku terencana dan teori psikologi fiskal dengan orientasi ketidakpastian dan orientasi religiusitas sebagai variabel moderasi*. Universitas Brawijaya.
- Jogiyanto, H. . (2008). Sistem Informasi keperilakuan. In *Andi*.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2012). *Motivational interviewing: Helping people change*. Guilford press.

- Rachdianti, F. T., Astuti, E. S., & Susilo, H. (2016). Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam menopang pembiayaan pembangunan dan menggambarkan kemandirian pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) diketahui pajak merupakan salah satu komponen Penerima. *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 11(1), 1–7.
- Rahayu, S. K. (2013). Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. In *Graha Ilmu*.
- Rakhmawati, H., Sutrisno T, S., & Khoiru Rusydi, M. (2020). Influence of TAM and UTAUT models of the use of e-filing on tax compliance. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 9(1), 106–111. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i1.576>
- Saeroji, O. (2018). *Menakar Kadar Kepatuhan Wajib Pajak*. Direktorat Jendral Pajak.
- Saputri, S., & Rahayu, Y. (2022). Pengaruh penerapan e-filing, e-billing dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi covid-19. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(7).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research method for business: A skill building approach, 5th edition (7th Editio)*. John Wiley & Son.
- Sembiring, L. J. (2021). Ternyata cuma segini orang ri patuhi pajak, kamu termasuk? *CNBC Indonesia*.
- Syaninditha, S. A. P., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat penggunaan e-filing. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 21(1), 86–115.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. . (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Zaidi, S. K. R., Henderson, C. D., & Gupta, G. (2017). The moderating effect of culture on e-filing taxes: Evidence from India. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 7(1), 134–152.