

## **FAKTOR PENENTU PENGGUNAAN LAYANAN E-FILING PAJAK**

Talia Endah Puspitaningrum<sup>1</sup>, Ceacilia Srimindarti<sup>2</sup>  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Stikubank  
Jalan Kendeng V Bendan Ngisor, Semarang, Indonesia  
<sup>1</sup>[taliaendahpuspitaningrum@mhs.unisbank.ac.id](mailto:taliaendahpuspitaningrum@mhs.unisbank.ac.id)  
<sup>2</sup>[caecilian@edu.unisbank.ac.id](mailto:caecilian@edu.unisbank.ac.id)

Received: 14 November 2023; Revised: 14 November 2023; Published: 16 November 2023

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-filing pajak. Populasi yang menjadi objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi di kota Pati. Responden yang diambil untuk penelitian sebanyak 318 wajib pajak orang pribadi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 26 digunakan untuk membantu proses analisis data dalam penelitian ini. Kesimpulan penelitian ini adalah keamanan dan privasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-filing, persepsi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing, pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing, pengarsipan, dan pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing.

Kata kunci: E-Filing, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kepuasan, pengalaman, pengetahuan.

### **PENDAHULUAN**

Seiring berjalannya waktu, teknologi semakin berkembang. Perkembangan teknologi pun tak luput di bidang perpajakan. Teknologi di bidang perpajakan membuat perubahan aktivitas perpajakan yang semula official assessment system kini menjadi self assessment system. Pada official assessment system lebih mengedepankan peranan pemungut pajak sebagai peran utama dalam proses pemungutan pajak. Sedangkan pada self assessment system, Wajib Pajak dituntut untuk melaksanakan proses pemungutan pajaknya sendiri, pemungut pajak hanya sebagai pengawas. Pada tahun 2005, Direktorat Jenderal Pajak mulai menetapkan layanan *e-Filing*. E-Filing adalah salah satu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan pemberitahuan perpanjangan SPT yang dapat dilakukan secara online dan real time melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) (Direktorat Jenderal Pajak, 2013: 492). E-Filing memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan proses pelaporan pajak. Wajib Pajak tidak lagi harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan pajak, sekarang Wajib Pajak bisa melaporkan pajak kapanpun dan dimanapun.

Berdasarkan data yang disampaikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan yang dilansir dalam artikel berita [www.cnbcindonesia.com](http://www.cnbcindonesia.com) pada 1 April 2022, total pelaporan SPT Tahunan 2021 sebanyak 11.463.802 SPT, dimana 11.169.552 SPT dari Wajib Pajak orang pribadi. Jumlah ini mengalami penurunan sebesar 3,78% dari jumlah pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi tahun lalu. Didapatkan data bahwa pelaporan SPT Tahunan 2020 Wajib Pajak orang pribadi tertanggal 30 April 2021 sebanyak 11.608.649 SPT. Pelaporan SPT Tahunan orang pribadi didominasi dengan penyampaian melalui e-Filing, e-Form, dan e-SPT yaitu sebanyak 10.722.770 atau sebesar 96% dari total pelaporan SPT Tahunan. Sedangkan data

tahun lalu lebih besar yaitu sebanyak 11.892.462 SPT Tahunan yang dilaporkan melalui e-Filing, e-Form, dan e-SPT. Hal ini mengalami penurunan dari pelaporan melalui e-Filing, e-Form, dan e-SPT sebesar 9,84%.

Faktor-faktor yang diduga dapat memengaruhi penggunaan *e-Filing* Pajak antara lain keamanan dan kerahasiaan, persepsi kepuasan, pengalaman, dan pengetahuan. Keamanan adalah kondisi ketika suatu sistem informasi tahan terhadap peretasan (Alexander, 2008: 138). Kerahasiaan berarti bahwa segala data pribadi dari pengguna sistem informasi tersebut terjaga kerahasiaannya (Hamlet dan Strube, 2000). Kepuasan adalah tingkatan suatu produk dari persepsi ekspektasi pengguna (Sangadji dan Sopiah, 2013: 181). Pengalaman merupakan perilaku pengguna akhir dan manajemen perubahan yang diperlukan untuk mendorong adopsi dan penggunaan (Donoghue, 2022: 255). Pengetahuan adalah besarnya pengalaman dan informasi tentang layanan yang sedang digunakannya (Mowen dan Minor, 1998: 106).

Terdapat perbedaan hasil penelitian dari masing-masing variabel. Pada variabel keamanan dan kerahasiaan, penelitian Daryatno (2017) menunjukkan hasil bahwa keamanan dan kerahasiaan secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing Pajak, namun penelitian Saefudin dan Jayanto (2019) menunjukkan hasil bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak signifikan terhadap penggunaan e-Filing Pajak. Variabel persepsi kepuasan pada penelitian Mangoting (2020) menyatakan adanya pengaruh yang signifikan kepuasan terhadap penggunaan e-Filing Pajak, namun pada penelitian Pramanita dan Rasmini (2020) menyatakan tidak adanya pengaruh yang signifikan kepuasan terhadap penggunaan e-Filing Pajak. Variabel pengalaman pada penelitian Widiastutik dan Oktaviani (2020) menyatakan adanya pengaruh yang signifikan pengalaman terhadap penggunaan e-Filing Pajak, namun pada penelitian yang dilakukan oleh Hasari (2019) menyatakan tidak adanya pengaruh yang signifikan pengalaman terhadap penggunaan e-Filing Pajak. Kemudian variabel pengetahuan, penelitian Purba dan Kaluge (2019) menyatakan adanya pengaruh yang signifikan pengetahuan terhadap penggunaan e-Filing Pajak, sedangkan penelitian Lestari dan Kholis (2020) menyatakan tidak adanya pengaruh yang signifikan pengetahuan terhadap penggunaan e-Filing Pajak.

## LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Oktaviani, Srimindati, & Hardiningsih, *The Electronic System and Taxpayer Compliance*, 2019). *Technology Acceptance Model (TAM)* pertama kali diperkenalkan oleh Davis (1986). Dalam penelitiannya, Davis (1986) melakukan pengujian dan pengembangan model teoritis pengaruh dari karakteristik sistem terhadap penerimaan suatu sistem informasi berbasis komputer oleh penggunanya yang kemudian model ini diberi nama *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Model Fishbein merupakan teori yang mendasari berdirinya *Technology Acceptance Model (TAM)* (Davis, *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results*, 1986). Pendekatan model Fishbein merupakan model yang menyatakan bahwa sikap dipengaruhi oleh kepercayaan dan perasaan (Fishbein, 1975). Model Fishbein (1975) dinamakan *Theory of Reasoned Action (TRA)*. TRA dirancang khusus untuk memodelkan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi (Fishbein, Ajzen, & Flanders, 1975). Mirip dengan TRA, TAM menyatakan bahwa penggunaan komputer ditentukan

oleh niat perilaku, tetapi bedanya niat perilaku dalam TAM ditentukan oleh sikap seseorang terhadap penggunaan sistem dan kegunaan yang dirasakan (Davis, Bagozzi, & Warshaw, User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models, 1989).

Tujuan utama *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah untuk menelusuri dampak faktor eksternal terhadap keyakinan internal, sikap, dan niat (Davis, Bagozzi, & Warshaw, User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models, 1989). Penelitian Davis (1989) menyatakan bahwa faktor utama yang menentukan niat penggunaan suatu sistem adalah persepsi kegunaan. Faktor penentu kedua yang menentukan niat penggunaan suatu sistem adalah persepsi kemudahan. Setelah diperkenalkan Fred D. Davis, model TAM banyak digunakan dan dikembangkan oleh para peneliti lainnya. Oleh karena itu, *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam perkembangannya telah mengalami modifikasi terhadap variabelnya (King dan He, 2006).

### **PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Penggunaan *e-Filing* Pajak**

Teori *Task Technology Fit* (TTF) menyatakan bahwa teknologi berdampak dalam membantu individu mengerjakan tugasnya. Pengguna akan cenderung memilih teknologi yang memungkinkan mereka menyelesaikan tugas dengan cara yang paling baik sehingga teknologi yang tidak memberikan cukup manfaat akan ditinggalkan (Dishaw, 2002). *Task Technology Fit* (TTF) mengidentifikasi bahwa kinerja akan meningkat ketika sebuah teknologi menyediakan fitur dan dukungan yang tepat dikaitkan dengan tugas (Nurjannah, 2017). Teori ini relevan digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang dapat memengaruhi penggunaan *e-Filing* Pajak. Dua komponen penting yang dapat memengaruhi seseorang untuk menggunakan suatu sistem teknologi informasi adalah keamanan dan kerahasiaan (Poon, 2008). Keamanan selaras dengan kerahasiaan, kerahasiaan dapat tercipta ketika adanya keamanan. Semakin tinggi keamanan dan kerahasiaan yang diciptakan oleh suatu sistem teknologi informasi, maka semakin banyak pengguna sistem teknologi informasi tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Daryatno (2017), Rajagukguk dan Kurniawan (2017), Kurniawati (2018), Sofyarifani dkk (2018), Dewi dan Noviani (2018), Asih dkk (2018), Putra (2019), Joshua dan Sumarta (2020), serta Lestari dan Oktaviani (2020) menemukan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* Pajak. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di muka, maka hipotesis pertama dirumuskan sebagai berikut.

H1: Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* Pajak.

#### **Pengaruh Persepsi Kepuasan terhadap Penggunaan *e-Filing* Pajak**

Tujuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah untuk mencari faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan sistem teknologi informasi (Davis, 1986). Kepuasan dapat memengaruhi kontinuitas dalam penggunaan sistem teknologi informasi. Apabila seseorang merasa puas setelah menggunakan suatu sistem teknologi informasi, maka dapat diprediksi bahwa kontinuitas penggunaan sistem teknologi informasi akan tercapai (Peter dan Olson, 2000: 157). Sehingga kepuasan dapat diklasifikasikan menjadi salah satu faktor pemengaruh penggunaan sistem teknologi informasi, khususnya *e-Filing* Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Osesoga (2017), ), dan Amin (2020), Wiratan

dan Harjanto (2018), Yefni dkk (2018), Lutfiyani dan Widyastuti (2020), Hambali (2020), serta Mangoting (2020) menemukan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* Pajak. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di muka, maka hipotesis keempat dirumuskan sebagai berikut.

H2: Persepsi kepuasan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing* Pajak

#### Pengaruh Pengalaman terhadap Penggunaan *e-Filing* Pajak

Pengguna yang memiliki pengalaman terhadap penggunaan suatu sistem teknologi informasi cenderung lebih yakin menggunakan kembali ataupun tidak menggunakan kembali sistem teknologi informasi terkait daripada pengguna yang tidak memiliki pengalaman (Ajzein dan Fishbein, 1980). Dari sini dapat terlihat bahwa pengalaman menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penggunaan sistem teknologi informasi. Peran *Technology Acceptance Model* (TAM) dibutuhkan dalam hal ini, dimana *Technology Acceptance Model* bertujuan untuk mencari faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan penggunaan system teknologi informasi (Davis, 1986). Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati (2018), Dewi dan Noviyari (2018), Joshua dan Sumarta (2020), serta Widiastutik dan Oktaviani (2020) menemukan bahwa pengalaman berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* Pajak. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di muka, maka hipotesis keenam dirumuskan sebagai berikut.

H3: Pengalaman berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* Pajak

#### Pengaruh Pengetahuan terhadap Penggunaan *e-Filing* Pajak

Berdasarkan tujuan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu mencari faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan penggunaan sistem teknologi informasi, pengetahuan bisa menjadi salah satu faktornya. Pengetahuan yang dimaksudkan pada penelitian ini meliputi pengetahuan terhadap perpajakan dan pengetahuan terhadap pemahaman internet. Apabila seseorang mengetahui suatu layanan memiliki keunggulan lebih dibandingkan dengan layanan yang sering digunakan kebanyakan orang, maka orang tersebut akan cenderung menggunakan layanan yang memiliki keunggulan lebih (Sujan, 1985). Pengetahuan terhadap perpajakan menjadikan pengguna dapat dengan mudah mengisi kolom-kolom yang terdapat pada layanan *e-Filing* Pajak, sehingga orang yang memiliki pengetahuan perpajakan cenderung menggunakan layanan *e-Filing* untuk melaporkan pajaknya. Pemahaman internet juga turut berperan dalam minat menggunakan layanan *e-Filing* Pajak. Mengingat bahwa *e-Filing* merupakan suatu layanan yang berbasis internet, maka dibutuhkan pemahaman internet untuk menggunakannya. Semakin tinggi pengetahuan akan suatu produk sistem teknologi informasi, maka semakin tinggi minat untuk menggunakan sistem teknologi informasi terkait.

Penelitian yang dilakukan oleh Purba dan Kaluge (2019), Joshua dan Sumarta (2020), serta Lestari dan Oktaviani (2020) menemukan bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* Pajak. Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di muka, maka hipotesis ketujuh dirumuskan sebagai berikut.

H4: Pengetahuan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* Pajak.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan data primer. Data primer diperoleh dengan menggunakan survei kuesioner dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan secara terstruktur. Kuesioner ini nantinya akan disebarakan kepada Wajib Pajak orang pribadi di

Kabupaten Pati melalui media elektronik. Selain itu, peneliti juga akan mendatangi beberapa Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati secara langsung guna pengisian kuesioner. Objek penelitian pada penelitian ini yaitu Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati. Objek penelitian tersebut dipilih karena penggunaan e-Filing di Kabupaten Pati relatif sedikit. Populasi yang akan menjadi objek penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling yaitu pemilihan sampel dari anggota populasi yang bersedia menjadi responden. Setelah data terkumpul analisis dilakukan dengan menggunakan regresi. Pertama menguji validitas dan reliabilitas instrument, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji model dan diakhiri dengan uji hipotesis.

## HASIL DAN ANALISIS

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1  
Hasil Uji Validitas

| Variabel                  | Indikator | KMO   | Loading Factor | Loading Factor | Keterangan |
|---------------------------|-----------|-------|----------------|----------------|------------|
| Minat Penggunaan e-Filing | MP1       | 0,722 | 0,930          | 0,4            | Valid      |
|                           | MP2       |       | 0,920          |                | Valid      |
|                           | MP3       |       | 0,865          |                | Valid      |
| Keamanan dan Kerahasiaan  | KK1       | 0,894 | 0,892          | 0,4            | Valid      |
|                           | KK2       |       | 0,905          |                | Valid      |
|                           | KK3       |       | 0,917          |                | Valid      |
|                           | KK4       |       | 0,931          |                | Valid      |
|                           | KK5       |       | 0,793          |                | Valid      |
| Persepsi Kepuasan         | KP1       | 0,745 | 0,906          | 0,4            | Valid      |
|                           | KP2       |       | 0,900          |                | Valid      |
|                           | KP3       |       | 0,925          |                | Valid      |
| Pengalaman                | PM1       | 0,743 | 0,873          | 0,4            | Valid      |
|                           | PM2       |       | 0,874          |                | Valid      |
|                           | PM3       |       | 0,865          |                | Valid      |
|                           | PM4       |       | 0,874          |                | Valid      |
| Pengetahuan               | PG1       | 0,903 | 0,817          | 0,4            | Valid      |
|                           | PG2       |       | 0,849          |                | Valid      |
|                           | PG3       |       | 0,772          |                | Valid      |
|                           | PG4       |       | 0,783          |                | Valid      |
|                           | PG5       |       | 0,756          |                | Valid      |
|                           | PG6       |       | 0,831          |                | Valid      |
|                           | PG7       |       | 0,883          |                | Valid      |
|                           | PG8       |       | 0,860          |                | Valid      |
|                           | PG9       |       | 0,839          |                | Valid      |

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kecukupan sampel terpenuhi dengan nilai *Kaiser Mayer Olkin* (KMO) > 0,5 serta seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid karena nilai *loading factor* > 0,4.

Tabel 2

### Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel                             | Nilai<br>Cronbach's | Nilai<br>Standarisasi | Keterangan |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------------|------------|
| Minat Penggunaan <i>E-Filing</i> (Y) | 0,887               | 0,700                 | Reliabel   |
| Keamanan dan Kerahasiaan (X1)        | 0,933               | 0,700                 | Reliabel   |
| Persepsi Kepuasan (X2)               | 0,895               | 0,700                 | Reliabel   |
| Pengalaman (X3)                      | 0,892               | 0,700                 | Reliabel   |
| Pengetahuan (X4)                     | 0,937               | 0,700                 | Reliabel   |

Pada tabel 2 dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,7, sehingga seluruh indikator dalam kuesioner adalah reliabel.

Tabel 3  
Hasil Analisis Deskriptif

| N Statistic           | Range | Minimum | Maximum | Mean | Std.<br>Error | Std.<br>Deviation | Variance |           |
|-----------------------|-------|---------|---------|------|---------------|-------------------|----------|-----------|
|                       |       |         |         |      |               |                   |          | Statistic |
| KK                    | 248   | 9       | 16      | 25   | 21.18         | .152              | 2.393    | 5.725     |
| KP                    | 248   | 6       | 9       | 15   | 12.90         | .086              | 1.358    | 1.845     |
| PM                    | 248   | 7       | 13      | 20   | 16.73         | .116              | 1.828    | 3.342     |
| PG                    | 248   | 15      | 30      | 45   | 37.88         | .252              | 3.969    | 15.750    |
| Valid N<br>(listwise) | 248   |         |         |      |               |                   |          |           |

Tabel 4  
Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R<br>Square | Std. Error of the<br>Estimate |
|-------|-------------------|----------|----------------------|-------------------------------|
| 1     | .687 <sup>a</sup> | .472     | .456                 | 1.169                         |

a. Predictors: (Constant), KK, KP, PM, PG

b. Dependent Variable: MP

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,456 atau 45,6%. Variasi besarnya minat penggunaan *e-Filing* dapat dijelaskan oleh variabel keamanan dan kerahasiaan, persepsi kepuasan, pengalaman, dan pengetahuan sebesar 45,6%. Sisanya sebesar 54,4% variabel minat penggunaan *e-Filing* dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

Tabel 5  
Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 292.876        | 7   | 41.839      | 30.630 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 327.834        | 240 | 1.366       |        |                   |
|       | Total      | 620.710        | 247 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: MP

b. Predictors: (Constant), KK, KP, PM, PG

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai F sebesar 30,630 dengan angka signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variable keamanan dan kerahasiaan, persepsi kepuasan, pengalaman, dan pengetahuan terhadap variabel minat penggunaan *e-Filing* adalah model yang layak atau *fit*.

Tabel 6  
Hasil Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      | t     |      |
| 1     | (Constant) | 1.208                       | .823       |                           | 1.468 | .143 |
|       | KK         | .095                        | .049       | .144                      | 1.956 | .052 |
|       | KP         | .239                        | .100       | .205                      | 2.395 | .017 |
|       | PM         | .162                        | .080       | .187                      | 2.021 | .044 |
|       | PG         | .081                        | .032       | .202                      | 2.561 | .011 |

a. Dependent Variable: MP

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai faktor penentu penggunaan *e-Filing* Pajak di Kabupaten Pati, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

### Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Penggunaan *e-Filing* Pajak

Hipotesis pertama pada penelitian ini menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* Pajak. Namun Hipotesis 1 (H1)

ditolak, hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati. Artinya, seberapa tingginya tingkat keamanan dan kerahasiaan tidak menjamin penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati. Hal ini tidak sesuai dengan Task Technology Fit (TTF) yang merupakan model untuk menjelaskan tingkat kesesuaian fungsional suatu teknologi terhadap pekerjaan pengguna dan teknologi digunakan untuk membantu pekerjaan sehari-hari pengguna. Keamanan dan kerahasiaan tidak menjadi faktor pemengaruh kinerja pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.

#### Pengaruh Persepsi Kepuasan terhadap Penggunaan *e-Filing* Pajak

Hipotesis kedua pada penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Filing Pajak. Hipotesis 2 (H2) diterima berarti bahwa ada pengaruh positif dan signifikan di antara persepsi kepuasan dengan penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati. Semakin tinggi persepsi kepuasan seorang Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati, maka semakin tinggi minatnya untuk menggunakan layanan e-Filing Pajak. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati. Sesuai dengan Theory of Acceptance Model (TAM), persepsi kepuasan termasuk dalam faktor-faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan sistem teknologi informasi. Persepsi kepuasan merupakan hal yang penting bagi Wajib Pajak. Kepuasan dapat memengaruhi kontinuitas dalam penggunaan sistem teknologi informasi. Apabila seseorang merasa puas setelah menggunakan suatu sistem teknologi informasi, maka dapat diprediksi bahwa kontinuitas penggunaan sistem teknologi informasi akan tercapai. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi persepsi kepuasan, maka akan semakin meningkat penggunaan e-Filing Pajak.

#### Pengaruh Pengalaman terhadap Penggunaan *e-Filing* Pajak

Hipotesis ketiga pada penelitian ini menyatakan bahwa pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Filing Pajak. Hipotesis 3 (H3) diterima berarti bahwa ada pengaruh positif dan signifikan di antara pengalaman dengan penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati. Semakin tinggi pengalaman seorang Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati, maka akan tercipta kontinuitas penggunaan layanan e-Filing Pajak. Sesuai dengan Theory of Acceptance Model (TAM), pengalaman termasuk dalam faktor-faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan sistem teknologi informasi.

#### Pengaruh Pengetahuan terhadap Penggunaan *e-Filing* Pajak

Hipotesis keempat pada penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Filing Pajak. Hipotesis 4 (H4) diterima berarti bahwa ada pengaruh positif dan signifikan di antara pengetahuan dengan penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati. Semakin tinggi pengetahuan seorang Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati tentang e-Filing Pajak, maka semakin tinggi minatnya untuk menggunakan layanan e-Filing Pajak. Hal ini sesuai dengan Theory of Acceptance Model (TAM), pengetahuan termasuk dalam faktor-faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan sistem teknologi informasi.



## KESIMPULAN

Penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati, persepsi kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati, pengalaman berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati, pengetahuan berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Pati.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, A. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 14(2), 211-220.
- Asih, K. A., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan E-Filing untuk Pelaporan Pajaknya dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kabupaten Gianyar). *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen (JSAM)*, 1(4), 505-549.
- Davis, F. D. (1986). A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results. Cambridge: Massachusetts Institute of Technoogu.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 982-1003.
- Dewi, N. P., & Setiawan, P. E. (2020). Analisis Penggunaan E-Filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Menggunakan UTAUT 2. *E-JURNAL AKUNTANSI*, 30(12), 3081-3095.
- Dewi, N. P., & Yadnyana, I. K. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat dan Perilaku Penggunaan Sistem E-Filing di Kota Denpasar dengan Model Utaut. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 21(3), 2338-2366.
- Dewi, P. D., & Noviari, N. (2018). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Intensitas Perilaku dalam Penggunaan E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(3), 2368-2398.
- Dharma, I. W., & Noviari, N. (2016). Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Intensitas Perilaku dalam Penggunaan E-Filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(2), 1342-1370.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213-236.
- Hambali, A. J. (2020). The Success of E-Filing Adoption during COVID 19 Pandemic: The Role of Collaborative Quality, User Intention, and User Satisfaction. *Journal of*

- Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 23(1), 57-68.
- Hasari, N. K. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku dalam Penggunaan E-Filing terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen*, 1(2), 41-77.
- Joshua, & Sumarta, R. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan E-Filing di Tangerang Selatan. *Media Bisnis*, 12(1), 67-82.
- Kurniawati, A. (2018). Analisis Faktor-faktor Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-filing (Studi Empiris di KPP Pratama Sukoharjo). *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Unimus*, 1, 316-322.
- Lestari, C. D., & Oktaviani, R. M. (2022). Mampukah Pemahaman Internet Memoderasi Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing? *E-Jurnal Akuntansi*, 32(3), 777-787.
- Lestari, A., & Kholis, N. (2020). Pengaruh Persepsi Pemahaman Pajak, Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Faktor Sosial Dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta). *AKUNTOTEKNOLOGI : Jurnal Ilmia Akuntansi dan Teknologi*, 12(1), 1-15.
- Lingga, I. S., Carolina, V., Hidayat, V. S., & Permana, W. F. (2020). Analyzing Actual E-Filing Usage Among Taxpayers Based on Technology Acceptance Model. *Akuntansi Dewantara*, 4(2), 128-137.
- Lingga, I. S., Eddy, E. P., Dewi, N. L., & Saputra, C. A. (2021). Analysis of Using E-Filing with the Implementation of Planned Behavior Theory. *KINERJA*, 25(2), 192-204.
- Lutfiyanti, I. P., & I. W. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Advance : Jurnal Akuntansi*, 7(2), 129-134.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (1998). *Consumer Behavior* (5 ed.). New York: Mc Graw-Hill Companies.
- Oktaviani, R. M., Srimindati, C., & Hardiningsih, P. (2019). The Electronic System and Taxpayer Compliance. *Jurnal Akuntansi*, 143-159.
- Oktaviani, R. M., Wahono, R., Srimindarti, C., & Hardiningsih, P. (2019). The Electronic Systems And Taxpayer Compliance. *Jurnal Akuntansi*, 23(1), 143-159.
- Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (TRI): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies. *Journal of Service Research*, 2(4), 307-320.
- Rose, J., & Fogarty, G. (2010). Technology Readiness and Segmentation Profile of Mature Consumers. *Proceedings of the 4th Biennial Conference of the Academy of World Business, Marketing and Management Development*, 4(1), 57-65.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). Metode Penelitian untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.