

# Faktor - Faktor yang Mempengaruhi perilaku Wajib Pajak Menggunakan E-filing Dengan Pendekatan Metode UTAUT

*by* Jurnal Ekombis Review

---

**Submission date:** 23-Jul-2022 08:29PM (UTC-0400)

**Submission ID:** 1874230555

**File name:** 47.\_Marsidi,\_Herman\_Ginting,\_Supawanhar.pdf (241.67K)

**Word count:** 7335

**Character count:** 46808



## Faktor - Faktor yang Mempengaruhi perilaku Wajib Pajak Menggunakan E-filing Dengan Pendekatan Metode UTAUT

Marsidi<sup>1</sup> ; Herman Ginting<sup>2</sup> ; Supawanhar<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Study Program of State Administration, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu

Email: <sup>1</sup> [Marsidi0459@gmail.com](mailto:Marsidi0459@gmail.com) ; <sup>2</sup> [hermanginting2109@gmail.com](mailto:hermanginting2109@gmail.com) ;

<sup>3</sup> [supawanhar103@gmail.com](mailto:supawanhar103@gmail.com)

### How to Cite :

Marsidi, M., Ginting, H., Supawanhar, S., (2022). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi perilaku Wajib Pajak Menggunakan E-filing Dengan Pendekatan Metode UTAUT.doc  
<https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2>

### ARTICLE HISTORY

Received [7 Juni 2022]

Revised [19 Juni 2022]

Accepted [17 Juli 2022]

### KEYWORDS

Taxpayer Behavior, E-filing, UTAUT

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Wajib pajak adalah kewajiban orang pribadi atau badan pelaporan pajak. Di Indonesia seiring dengan tuntutan pemerintah dalam hal kewajiban kepemilikan NPWP bagi wajib pajak perorangan, terjadi peningkatan jumlah wajib pajak perorangan yang sangat signifikan. Banyaknya wajib pajak sehingga ditjen pajak berinisiatif meluncurkan layanan pajak secara elektronik dan online yaitu e-filing. Namun kenyataan masih banyak masyarakat memilih untuk laporan pajak secara manual ketimbang menggunakan e-filing karena pengetahuan menggunakan teknologi masih minim dan masyarakat berpikir lebih rumit menggunakan e-filing serta masyarakat merasa takut menggunakan elektronik karena takut data yang mereka input disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab. Sehingga hal demikian mempengaruhi minat masyarakat terhadap pengguna e-filing. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proyeksi potensi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Bengkulu tahun 2014-2016. Penelitian ini dilakukan pada perilaku wajib pajak. Metode yang dilakukan yaitu kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel. Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner. Teknik analisis data menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa gender, usia, pengalaman, kesukarelaan yang memoderasi hubungan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, hubungan pengaruh sosial, hubungan kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap niat berperilaku secara simultan adalah positif atau berpengaruh pada perilaku wajib pajak pengguna e-filing. Sedangkan pengalaman, usia, yang memoderasi hubungan pengaruh sosial, kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap niat berperilaku, perilaku pengguna secara simultan adalah negatif atau tidak berpengaruh pada perilaku wajib pajak pengguna e-filing.

### ABSTRACT

Taxpayers are the obligations of individuals or tax reporting entities. In Indonesia, along with the government's demands on the obligation to have NPWP for individual taxpayers, there has been a very significant increase in the number of individual taxpayers. Due to the large number of taxpayers, the Directorate General of Taxes took the initiative to launch an electronic and online tax service, namely e-filing. But the fact is that many people still choose to report taxes manually instead

*of using e-filing because knowledge of using technology is still minimal and people think it is more complicated to use e-filing and people are afraid to use electronics for fear of the data they input is misused by irresponsible parties. So that this affects public interest in e-filing users. The purpose of this study was to determine the potential revenue projections Land and Building Tax (PBB) in the city of Bengkulu years 2014-2016. This research was conducted on the behavior of taxpayers. The method used is quantitative. Quantitative method is a method based on the philosophy of positivism which is used to examine the population or sample. The data used is primary data. The sampling technique was done randomly. Data was collected by distributing questionnaires. The data analysis technique used the help of the SPSS application. Based on the results of the analysis, it is known that gender, age, experience, voluntarism which moderate the relationship between performance expectations, business expectations, social influence relationships, the relationship between facilitating conditions and behavioral intentions are simultaneously positive or affect the behavior of taxpayers using e-filing. Meanwhile, experience, age, which moderate the relationship of social influence, facilitating conditions on behavioral intention, and user behavior simultaneously have negative or no effect on the behavior of taxpayers who use e-filing.*

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendanaan utama bagi pembangunan, oleh karena itu pemerintah sangat berkepentingan dengan jumlah setoran pajak dari masing-masing wajib pajak (WP) baik WP badan maupun WP perorangan. Seiring dengan tuntutan pemerintah dalam hal kewajiban kepemilikan NPWP bagi WP perorangan, terjadi peningkatan jumlah WP perorangan yang sangat signifikan. Namun, signifikansi peningkatan jumlah tersebut masih belum diimbangi dengan pelayanan dan pembayaran pajak yang sesuai. Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak sebetulnya sudah memperhitungkan hal tersebut, terutama bagi WP perorangan di kota-nota besar. Oleh karena itu, Ditjen Pajak berinisiatif meluncurkan layanan pelaporan pajak secara elektronik dan online, yaitu e-SPT dan e-filing untuk memfasilitasi WP yang merasa kerepotan dalam melaporkan SPT nya. Di Bengkulu sendiri Wajib Pajak tidak perlu lagi menghabiskan waktunya untuk datang, mengantri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk menyampaikan suatu SPT karena sekarang semua itu dapat dilakukan secara online kapan saja dan di mana saja, selain itu, penggunaan e-filing dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Setiorini & Yusmariarti, 2020). Melalui kedua sistem tersebut, baik WP Badan maupun WP Perorangan dapat melakukan pelaporan pajak secara elektronik dan online tanpa terbatas oleh waktu dan tempat (Hakim, 2016). Bagi masyarakat generasi 80-an ke bawah beranggapan bahwa lapor pajak secara online lebih sulit. Dikarenakan ilmu pengetahuan dan teknologi yang masyarakat miliki masih minim. Namun tak dapat dipungkiri masyarakat harus dapat mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih ini (Lie, Sadjarto, 2013). Masih ada sebagian masyarakat lebih memilih untuk menyampaikan SPT dengan cara manual ketimbang memakai e-filing. Masyarakat berfikir dengan memakai e-filing itu sulit, karena masih ada Kantor KPP yang belum mensosialisasi wajib pajak dengan menggunakan e-filing.

Di Indonesia sekarang ini sering sekali terjadi kejahatan yang memanfaatkan sistem teknologi informasi membuat wajib pajak memiliki kurang kepercayaan akan teknologi informasi. Mereka memiliki ketakutan apabila data yang mereka input atau yang mereka laporkan bisa saja disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal ini membuat wajib pajak merasa tidak aman untuk menggunakan sistem e-filing dan khawatir akan bocor kerahasiaannya, oleh karena itu tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap keamanan dan kerahasiaan suatu informasi menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi minatnya terhadap penggunaan e-filing.

E-filing merupakan bentuk penerapan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak selaku unit pemerintahan yang berada di bawah naungan Kementerian Keuangan untuk mendorong

penyampaian dan pelaporan SPT tahunan secara elektronik dengan menerbitkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 yang mengatur secara khusus tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik dengan memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT Tahunan tanpa harus melapor secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat (Salsabila, 2018). Menurut penelitian yang telah dilakukan Saragih & Septamia, (2019) mengatakan bahwa e-filing masih belum digunakan oleh seluruh wajib pajak orang pribadi yang di tunjukan dengan penurunan tingkat kepatuhan pelaporan SPT tahunan PPh OP. Namun penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang telah di lakukan oleh (Laihad, 2013) yang melakukan penelitian tentang pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing wajib pajak di kota Manado yang berpendapat bahwa persepsi kegunaan secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing dan persepsi kemudahan secara secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan e-filing. Dan penelitian ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh (Purnaningsih & Noviani, 2019) yang melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Bukti Empiris Model UTAUT) ekspektasi usaha, dan pengetahuan pengguna berpengaruh positif terhadap kepatuhan pengguna. Keamanan dan kerahasiaan, kecepatan pelaporan, serta kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-filing. Dan hasil penelitian yang telah dilakukan Oleh (Supawanhar dkk, 2021) tentang Pengaruh Kompleksitas, Layanan Otoritas Dan Aplikasi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu) menyimpulkan bahwa pemahaman internet dapat memoderasi (memperkuat) pengaruh aplikasi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## LANDASAN TEORI

### Konsep Pajak

Pajak merupakan iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak pribadi maupun badan. Menurut Undang-Undang No.28 tahun 2007, Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Dari pengertian di atas disimpulkan bahwa pajak bersifat dapat memaksa dan dipungut langsung oleh pemerintah yang telah diatur dalam undang-undang.

### Teori Pendukung Pemungutan Pajak

Pemerintah atau negara melakukan pemungutan pajak ada dasarnya, atau teori yang mendukung. Berikut teori-teori yang mendukung pemungutan pajak.

#### 1. Teori Asuransi Pembayaran Pajak

Menurut teori asuransi di ibaratkan seperti pembayaran premi karena mendapat jaminan dari negara. Negara bertugas melindungi orang dan/atau warganya dengan segala kepentingan, yaitu keselamatan dan keamanan jiwa serta harta bendanya.

#### 2. Teori Kepentingan

Pembagian beban pajak kepada negara didasarkan pada "kepentingan" atau "perlindungan" masing-masing orang. Oleh karena itu, semakin besar "kepentingan" seseorang terhadap negara, maka semakin besar pula pajak yang harus dibayar (Sariwati, 2021)

#### 3. Teori Daya pikul

Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya. Hal ini mengandung makna bahwa pajak harus di bayarkan sesuai dengan "daya pikul" masing-masing orang.

#### 4. Teori Bakti



Teori ini secara sederhana menyatakan bahwa warga negara membayar pajak karena baktinya kepada negara. Teori bakti disebut juga teori kewajiban mutlak (Sariwati, 2021)

#### 5. Teori Asas Daya Beli

Teori ini berpendapat bahwa fungsi pemungutan pajak merupakan mengambil daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara, kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat dengan maksud untuk memelihara kehidupan masyarakat dan untuk membawa ke arah tertentu, misal kesejahteraan (Sariwati, 2021)

#### Wajib Pajak

Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Direktorat Jendral Pajak, 2020).

#### E-filing

E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melalui internet pada situs DJP online atau laman penyedia layanan e-SPT. Menurut (Pahala, Jaya, & Setyorini, 2015) E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online yang realtime melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP).

#### Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Menurut (Hakim, 2016) model UTAUT merupakan model utama dengan pertimbangan bahwa model UTAUT merupakan model yang sangat tepat untuk kajian penerimaan pengguna pada sistem atau teknologi yang dioperasikan secara online dengan mempertimbangkan faktor moderating. Menurut (Sabilla, 2016) dalam teori ini, terdapat empat macam penentu inti (*core determinant*) dan empat moderator dari hubungan pokok (*key relationship*) untuk mengetahui minat dan penggunaan teknologi informasi. Keempat penentu inti tersebut merupakan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*, sedangkan empat moderator pada konstruk berupa *gender*, *age*, *experience* dan *voluntariness of use*. Variabel UTAUT yang digunakan sebagai dasar hipotesis dalam penelitian ini yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi.

## METODE PENELITIAN

#### Metode Analisis

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif salah satu jenis penelitian yang secara sistematis, terstruktur dan teratur dalam penyusunan desain penelitian. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data digunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan dan memperoleh hasil yang akurat. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Metode analisis data merupakan suatu teknik atau prosedur untuk menguji hipotesis penelitian. Metode dalam penelitian ini menggunakan pengujian uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan pengujian hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Data Penelitian ini dikumpulkan dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melakukan e-filing pada KPP Pratama Bengkulu. Kuesioner mulai disebar dari tanggal 4 April hingga 10 Mei 2021. Ringkasan pendistribusian kuesioner kepada wajib pajak yang melakukan e-filing pada KPP Pratama Bengkulu ditunjukkan pada tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1 Data Penelitian**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuisisioner yang diberikan	300	100%
Kuisisioner yang Kembali	300	100%
Kuisisioner yang tidak bisa digunakan	7	2,3%
Kuisisioner yang dapat diolah	293	97,6%

Sumber: Data Primer 2021

Kuisisioner yang diberikan kepada responden sebanyak 300 kuisisioner. Dari 300 kuisisioner yang diberikan, sebanyak 293 kuisisioner atau sebesar 97,6 % kuisisioner yang dapat diolah, dan sebanyak 7 kuisisioner atau sebesar 2,3 % kuisisioner tidak dapat diolah dikarenakan pengisian jawaban pada kuisisioner tidak tertera secara lengkap dan terdapat jawaban ganda dari responden pada item pertanyaan. Dalam penelitian ini peneliti membagi karakteristik responden berdasarkan usia, gender, pengalamannya penggunaan e-filing dan kesukarelaan penggunaan e-filing, adapun responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 2 sebagai berikut.

**Tabel 2 Data Penelitian**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Resnponden Berdasarkan Gender		
Pria	155	52,9%
Wanita	138	47,1%
Resnponden Berdasarkan Usia		
21-30	108	36,9%
31-45	121	41,3%
>46 tahun	64	21,8%
Resnponden Berdasarkan Pengalaman		
Pernah	254	83,6%
Tidak Pernah	48	16,4%
Resnponden Berdasarkan Kesukarelaan		
Sukarela	268	91,5%
Tidak Sukarela	25	8,5%

Sumber: Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dari sebanyak 293 kuisisioner yang bisa digunakan dalam penelitian ini, sebagian besar responden berjenis kelamin pria dengan jumlah sebanyak 155 responden atau sebesar 52,9 % dan responden berjenis kelamin wanita sebanyak 138 atau 47,1%. Jika dilihat dari umur, sebagian besar responden berumur 21-30 tahun yaitu sebesar 108 responden atau 36,9%, responden dengan umur 31-45 sebanyak 121 atau 41,3% dan responden dengann umur lebih dari 46 thun sebanyak 64 responten atau 21,8%. Dilihat dari jenis pengalamannya, sebagian besar responden sudah pernah mengngunkane-filing yaitu sebanyak 245 orang atau sebesar 83,6% dan 48 responden atau 16,4 belum pernah mengunkan e-filing. Dan dari segi kesukarelaannya 268

responden atau 91,5 sukarela dalam penguasaan e-filing dan 25 atau 8,5 % responden tidak suka rela dalam penggunaan e-filing. Pengujian normalitas data dilakukan untuk mengetahui data tiap variable yang diperoleh tersebut berdistribusi normal atau tidak. Teknik yang digunakan untuk pengujian normalitas data tiap variable dalam penelitian ini adalah One Sample Kolmogorov Smirnov, dengan kriteria kenormalan yaitu signifikansi Exact Sig (2-tailed)  $\alpha = 0,05$ , jika  $\text{sig} > \alpha$  maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal dan jika  $\text{sig} < \alpha$  maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3 Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual	Unstandardized Residual
N		293	293
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000	,0000000
	Std. Deviation	1,51808005	2,34833258
Most Extreme Differences	Absolute	,074	,055
	Positive	,062	,055
	Negative	-,074	-,054
Test Statistic		,074	,055
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>	,030 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		,074	,318
Point Probability		,000	,000

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari pengujian Kolmogorov Smirnov Test. Pada hasil uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov Test hanya melihat nilai Exact Sig (2-tailed) pada output SPSS. Dapat terlihat bahwa data output pengaruh variabel independen dan moderasi terhadap kedua variabel dependen berdistribusi normal karena nilai signikan  $> 0,05$  (5%) pada masing-masing Unstandardized Residual variabel yaitu 0,074 dan 0,318 sedangkan nilai output lainnya tidak digunakan karena hanya mengikuti output saja. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen dengan sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat dari tabel 4

**Tabel 4 Tabel Uji Koefisien Determinasi (R)**

Keterangan	R	Adjusted R <sup>2</sup>
Uji Koefisien Determinasi H1	0.367	0.129
Uji Koefisien Determinasi H2	0.345	0.113
Uji Koefisien Determinasi H3	0.252	0.057
Uji Koefisien Determinasi H4	0.363	0.125
Uji Koefisien Determinasi H5	0.341	0.110
Uji Koefisien Determinasi H6	0.240	0.051
Uji Koefisien Determinasi H7	0.342	0.111
Uji Koefisien Determinasi H8	0.227	0.045
Uji Koefisien Determinasi H9	0.241	0.052
Uji Koefisien Determinasi H10	0.260	0.061
Uji Koefisien Determinasi H11	0.291	0.078
Uji Koefisien Determinasi H12	0.191	0.003

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa koefisien determinasi R pada H1 sebesar 0,367 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada **Hipotesis Pertama** yaitu variabel Y1(Niat Menggunakan e-filing) adalah 36,7% ditentukan oleh variabel ekspektasi kinerja dan variabel moderasi yaitu gender. Sedangkan pada koefisien determinasi R H2 sebesar 0,345 yang menjelaskan bahwa variasi yang terjadi pada **Hipotesis Kedua (H2)** yaitu variabel Y1 (Niat Menggunakan E-Filing) adalah 34,5% ditentukan oleh variabel ekspektasi usaha dan variabel moderasi yaitu gender. Nilai koefisien determinasi R pada H3 sebesar 0,252 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada **Hipotesis Ketiga (H3)** yaitu variabel Y1 (Niat Menggunakan E-Filing) adalah 25,2% ditentukan oleh variabel pengaruh sosial dan variabel moderasi yaitu gender. Koefisien determinasi R H4 sebesar 0,363 yang artinya bahwa variasi yang terjadi pada **Hipotesis Keempat (H4)** yaitu variabel Y1 (Niat Menggunakan E-Filing adalah) 36,3% ditentukan oleh variabel ekspektasi kinerja dan variabel moderasi yaitu usia. Nilai koefisien determinasi R H5 adalah sebesar 0,341 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada **Hipotesis Kelima (H5)** yaitu variabel Y1 (Niat Menggunakan E-Filing adalah) 34,1% ditentukan oleh variabel ekspektasi usaha dan variabel moderasi yaitu usia. Pada H6 nilai koefisien determinasi R sebesar 0,240 yang berarti bahwa variasi yang terjadi pada **hipotesis keenam (H6)** yaitu variabel Y1 (Niat Menggunakan E-Filing adalah) 24% ditentukan oleh variabel pengaruh sosial dan variabel moderasi yaitu usia. Selanjutnya pada nilai koefisien determinasi R H7 adalah sebesar sebesar 0,342 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada **Hipotesis Ketujuh (H7)** yaitu variabel Y1 (Niat Menggunakan E-Filing) adalah 34,2% ditentukan oleh variabel ekspektasi usaha dan variabel moderasi yaitu pengalaman. Dan koefisien determinasi R H8 sebesar 0,227 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada **Hipotesis Kedelapan (H8)** yaitu variabel Y1 (Niat Menggunakan E-Filing) adalah 22,7% ditentukan oleh variabel pengaruh sosial dan variabel moderasi yaitu pengalaman. H9 memiliki nilai koefisien determinasi R sebesar 0,241 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada **Hipotesis Kesembilan (H9)** yaitu variabel Y1 (Niat Menggunakan E-Filing) adalah 24,1% ditentukan oleh variabel pengaruh sosial dan variabel moderasi yaitu sukarela. Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa koefisien determinasi R sebesar 0,260 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada **Hipotesis Kesepuluh (H10)** yaitu variabel Y2 (Perilaku Penggunaan E-Filing) adalah 26% ditentukan oleh variabel kondisi memfasilitasi dan variabel moderasi yaitu usia.

Pada H11 terlihat bahwa koefisien determinasi R sebesar 0,291 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada **Hipotesis Kesebelas (H11)** yaitu variabel Y2 (Perilaku Menggunakan E-Filing adalah) 29,1% ditentukan oleh variabel kondisi memfasilitasi dan variabel moderasi yaitu pengalaman. Dan pada koefisien determinasi R H12 sebesar 0,191 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada **Hipotesis Keduabelas (H12)** yaitu variabel Y2 (Perilaku Penggunaan E-Filing adalah) 19,1% ditentukan oleh variabel niat dalam menggunakan E-Filing.

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dengan tingkat signifikan sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Jika tingkat signifikansi  $F < 0,05$  yang diperoleh dari hasil pengelolaan nilainya lebih kecil dari nilai signifikansi yang digunakan maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika tingkat signifikansi  $F > 0,05$  yang diperoleh dari hasil pengelolaan nilainya lebih kecil dari nilai signifikansi yang digunakan maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji F Hipotesis Pertama (H1) dapat dilihat pada tabel 5



Tabel 5 Tabel Uji F (Stimulan)

Keterangan	F	Sig.
Uji Kelayakan H1	22,574	0,000
Uji Kelayakan H2	19,551	0,000
Uji Kelayakan H3	9,806	0,000
Uji Kelayakan H4	21,966	0,000
Uji Kelayakan H5	19,113	0,000
Uji Kelayakan H6	8,826	0,000
Uji Kelayakan H7	19,199	0,000
Uji Kelayakan H8	7,914	0,000
Uji Kelayakan H9	8,948	0,000
Uji Kelayakan H10	10,482	0,000
Uji Kelayakan H11	13,377	0,000
Uji Kelayakan H12	11,072	0,001

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi F pada uji **Hipotesis Pertama (H1)** diatas yaitu **0,000 lebih kecil dari 0,05 yang** diperoleh dari hasil pengelolaan maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu variabel ekspetasi kinerja dan variabel moderasi yaitu gender secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Y1 yaitu niat menggunakan *e-filing*. Nilai signifikansi F pada uji **Hipotesis Kedua (H2)** diatas yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu variabel ekspetasi usaha dan variabel moderasi yaitu gender secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Y1 yaitu niat menggunakan *e-filing*. Dapat dilihat bahwa nilai signifikansi F pada uji **Hipotesis Ketiga (H3)** diatas yaitu **0,000 lebih kecil dari 0,05 yang** diperoleh dari hasil pengelolaan maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu variabel pengaruh sosial dan variabel moderasi yaitu gender secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Y1 yaitu niat menggunakan *e-filing*. Selanjutnya nilai signifikansi F pada uji **Hipotesis Keempat (H4)** diatas yaitu **0,000 lebih kecil dari 0,05 yang** diperoleh dari hasil pengelolaan maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu variabel ekspetasi kinerja dan variabel moderasi yaitu usia secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Y1 yaitu niat menggunakan *e-filing*.

Nilai signifikansi F pada uji **Hipotesis Kelima (H5)** diatas yaitu **0,000 lebih kecil dari 0,05 yang** diperoleh dari hasil pengelolaan maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu variabel ekspetasi usaha dan variabel moderasi yaitu usia secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Y1 yaitu niat menggunakan *e-filing*. Dapat dilihat bahwa nilai signifikansi F pada uji **hipotesis keenam** diatas yaitu **0,000 lebih kecil dari 0,05 yang** diperoleh dari hasil pengelolaan maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu variabel pengaruh sosial dan variabel moderasi yaitu usia secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Y1 yaitu niat menggunakan *e-filing*. Pada **Hipotesis Ketujuh (H7)** sapat dilihat bahwa nilai signifikansi F pada uji yaitu **0,000 lebih kecil dari 0,05 yang** diperoleh dari hasil pengelolaan maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu variabel ekspetasi usaha dan variabel moderasi yaitu pengalaman secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Y1 yaitu niat menggunakan *e-filing*. Sedangkan nilai signifikansi F pada uji **Hipotesis Kedelapan (H8)** yaitu **0,000 lebih kecil dari 0,05 yang** diperoleh dari hasil pengelolaan maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu variabel pengaruh sosial dan variabel moderasi yaitu pengalaman secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Y1 yaitu Niat Menggunakan *e-filing*.

Nilai bahwa nilai signifikansi F pada uji **Hipotesis Kesembilan (H9)** diatas yaitu **0,000 lebih kecil dari 0,05 yang** diperoleh dari hasil pengelolaan maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen

yaitu variabel pengaruh sosial dan variabel moderasi yaitu sukarela secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Y1 yaitu niat menggunakan *e-filing*. Dan nilai signifikansi F pada uji **Hipotesis Kesepuluh (H10)** diatas yaitu **0,000 lebih kecil dari 0,05 yang** diperoleh dari hasil pengelolaan maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu variabel pengaruh sosial dan variabel Moderasi yaitu pengalaman secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Y2 yaitu perilaku pengguna *e-filing*. Pada nilai signifikansi F pada uji **Hipotesis Kesebelas (H11)** diatas yaitu **0,000 lebih kecil dari 0,05 yang** diperoleh dari hasil pengelolaan maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu variabel kondisi memfasilitasi dan variabel moderasi yaitu pengalaman secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Y2 yaitu perilaku menggunakan *E-Filing*. Sedangkan nilai signifikansi F pada uji **Hipotesis Keduabelas (H12)** diatas yaitu **0,000 lebih kecil dari 0,05 yang** diperoleh dari hasil pengelolaan maka dapat disimpulkan bahwa variabel dependen Y1 yaitu Niat Menggunakan *e-filing* mempengaruhi secara simultan variabel dependen Y2 yaitu perilaku penggunaan *e-filing*.

Uji t dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Adapun kriteria pengujian hipotesis adalah jika probabilitas sig. < 0,05 maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Metode penelitian dengan menggunakan tingkat signifikansi. Tingkat signifikansi menggunakan 0,05 atau ( $\alpha = 5\%$ ). Hasil uji T dapat dilihat pada tabel 6 berikut:

**Tabel 6. Uji t (Parsial)**

Hipotesis	Variabel	T	Sig.
Hipotesis 1	Gender	2,657	0,008
	Ekspetasi Kinerja	6,281	0,000
Hipotesis 2	Gender	2,179	0,030
	Ekspetasi Usaha	5,789	0,000
Hipotesis 3	Gender	2,482	0,14
	Pengaruh Sosial	3,789	0,000
Hipotesis 4	Usia	2,446	0,15
	Ekspetasi Kinerja	6,225	0,000
Hipotesis 5	Usia	1,990	0,47
	Ekspetasi Usaha	5,757	0,000
Hipotesis 6	Usia	2,071	0,039
	Pengaruh Sosial	3,589	0,000
Hipotesis 7	Pengalaman	2,029	0,043
	Ekspetasi Usaha	5,912	0,000
Hipotesis 8	Pengalaman	1,594	0,112
	Pengaruh Sosial	3,551	0,000
Hipotesis H9	Sukarela	2,126	0,034
	Pengaruh Sosial	3,530	0,000
Hipotesis H10	Usia	1,638	0,103
	Kondisi-Kondisi Memfasilitasi	4,188	0,000
Hipotesis 11	Pengalaman	2,852	0,005
	Kondisi-Kondisi Memfasilitasi	4,043	0,000
Hipotesis H12	Niat Kepriilakuan	3,327	0,001

Sumber: Data Primer diaiah, 2021

Hasil uji statisik t diatas menunjukkan bahwa pada Hipotesis 1 gender memoderasi hubungan ekspektasi kinerja terhadap niat keperilakuan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi gender

sebesar  $0,008 < 0,05$  dan ekspektasi kinerja sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan ekspektasi kinerja yang dimoderasi gender mempengaruhi niat dalam menggunakan E-Filing. Selanjutnya pada Hipotesis 2 menunjukkan bahwa gender memoderasi hubungan ekspektasi usaha terhadap niat berperilaku. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi gender sebesar  $0,030 < 0,05$  dan ekspektasi usaha sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan ekspektasi usaha yang dimoderasi gender mempengaruhi niat dalam menggunakan E-Filing.

Pengujian Hipotesis 3 menunjukkan Variabel gender memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap niat berperilaku. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi gender sebesar  $0,014 < 0,05$  dan pengaruh sosial sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan pengaruh sosial yang dimoderasi gender mempengaruhi niat dalam menggunakan E-Filing. Hasil uji pada Hipotesis 4 menunjukkan bahwa usia memoderasi hubungan ekspektasi kinerja terhadap niat berperilaku. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi usia sebesar  $0,015 < 0,05$  dan ekspektasi kinerja sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan ekspektasi kinerja yang dimoderasi usia mempengaruhi niat dalam menggunakan E-Filing.

Hal yang sama juga terjadi pada Hipotesis 5 yang menunjukkan bahwa usia memoderasi hubungan ekspektasi usaha terhadap niat berperilaku. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi usia sebesar  $0,047 < 0,05$  dan ekspektasi usaha sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan ekspektasi usaha yang dimoderasi usia mempengaruhi niat dalam menggunakan E-Filing. Hasil uji Hipotesis 6 menunjukkan usia memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap niat berperilaku. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi usia sebesar  $0,039 < 0,05$  dan pengaruh sosial sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan pengaruh sosial yang dimoderasi usia mempengaruhi niat dalam menggunakan E-Filing. Hasil uji Hipotesis 7 menunjukkan bahwa pengalaman memoderasi hubungan ekspektasi usaha terhadap niat berperilaku. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi pengalaman sebesar  $0,043 < 0,05$  dan ekspektasi usaha sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan ekspektasi usaha yang dimoderasi pengalaman mempengaruhi niat dalam menggunakan E-Filing. Namun hasil uji Hipotesis 8 menunjukkan bahwa pengalaman tidak memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap niat berperilaku. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi pengalaman sebesar  $0,112 > 0,05$  dan pengaruh sosial sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan pengaruh sosial yang dimoderasi pengalaman tidak mempengaruhi niat dalam menggunakan E-Filing.

Pada uji Hipotesis 9 variabel sukarela memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap niat berperilaku. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sukarela sebesar  $0,034 < 0,05$  dan pengaruh sosial sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan pengaruh sosial yang dimoderasi sukarela mempengaruhi niat dalam menggunakan E-Filing. Hasil uji Hipotesis 10 menunjukkan bahwa usia tidak memoderasi hubungan kondisi memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan E-Filing. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi pengalaman sebesar  $0,103 > 0,05$  dan usia sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan kondisi memfasilitasi yang dimoderasi usia tidak mempengaruhi perilaku penggunaan E-Filing. Pada uji Hipotesis 11 diatas menunjukkan bahwa pengalaman memoderasi hubungan kondisi memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan E-Filing. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi pengalaman sebesar  $0,005 < 0,05$  dan pengaruh sosial sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan kondisi memfasilitasi yang dimoderasi pengalaman mempengaruhi perilaku penggunaan E-Filing. Dan pada uji Hipotesis 12 menerangkan bahwa bahwa niat dalam menggunakan E-Filing berpengaruh terhadap perilaku penggunaan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan niat dalam menggunakan E-Filing berpengaruh terhadap perilaku penggunaan E-Filing.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Gender Memoderasi Hubungan Ekspektasi Kinerja Terhadap Niat Keperilakuan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pengaruh gender memoderasi hubungan ekspektasi kinerja terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan



berpengaruh. Hal tersebut menandakan jika penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saragih & Septamia, 2019) dan (Hakim, 2016).

Hal tersebut terjadi karena adanya pola pikir dan perilaku yang berbeda antara laki-laki dan perempuan seperti yang di ungkapkan dalam penelitian Hakim (2016) menyebutkan bahwa pria pada umumnya lebih berorientasi tugas (task oriented) dibanding wanita, sehingga tingkat kemanfaatan dan penyelesaian tugas relatif lebih kuat daripada wanita. Sedangkan wanita kemungkinan lebih berorientasi proses (process oriented) sehingga usaha yang dikeluarkan untuk mempelajari sesuatu memiliki efek yang lebih kuat dibanding pria. Diterimanya Hipotesis 1 yakni gender memoderasi hubungan ekspektasi kinerja terhadap niat berperilaku yakni karena responden merasakan adanya peningkatan kinerja dalam hal pelaporan pajak selama menggunakan aplikasi e-filing.

Meningkatkan perilaku penggunaan e-filing dapat dilakukan dengan cara meningkatkan faktor-faktor dalam ekspektasi kinerja yang dapat menyakinkan para pengguna lain yang belum memiliki keyakinan dalam menggunakan sistem informasi e-filing bahwa dengan menggunakan fasilitas e-filing yang telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak akan meningkatkan kinerja dari pelaporan pajak itu sendiri. Adanya hal tersebut, manerangkan bahwa penggunaan e-filing mempermudah, mempercepat, menghemat waktu, mengurangi compliance cost yang harus ditanggung oleh wajib pajak orang pribadi, dan meringankan pekerjaan wajib pajak karena penggunaan aplikasi e-filing dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.

#### **Pengaruh Gender Memoderasi Hubungan Ekspektasi Usaha Terhadap Niat Keperilakuan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa Pengaruh Gender Memoderasi Hubungan Ekspektasi Usaha Terhadap Niat Keperilakuan adalah positif atau secara simultan berpengaruh. Hal tersebut menandakan jika penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwanto et al., 2018) dan (Purnaningsih & Noviarl, 2019). Hal tersebut terjadi karena adanya pola pikir dan perilaku yang berbeda antara laki-laki dan perempuan seperti yang di ungkapkan dalam penelitian Hakim (2016) menyebutkan bahwa pria pada umumnya lebih berorientasi tugas (task oriented) dibanding wanita, sehingga tingkat kemanfaatan dan penyelesaian tugas relatif lebih kuat daripada wanita. Sedangkan wanita kemungkinan lebih berorientasi proses (process oriented) sehingga usaha yang dikeluarkan untuk mempelajari sesuatu memiliki efek yang lebih kuat dibanding pria. Selain itu faktor dimana responden merasakan kemudahan dalam pelaporan pajak ketika menggunakan aplikasi e-filing. Dimana dalam sistem pelaporan pajak oleh wajib pajak orang pribadi tidak memerlukan banyak usaha dan tenaga lebih untuk mendatangi langsung Kantor Pelayanan Pajak Preatama Bengkulu terlebih lagi dengan kondisi pandemi Covid-19 seperti saat ini.

#### **Pengaruh Gender Memoderasi Hubungan Pengaruh Sosial Terhadap Niat Keperilakuan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pengaruh gender memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh. Hal tersebut menandakan jika penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saragih & Septamia, 2019) dan (Sutanto, Imam Ghozali & Departemen, 2018). Hal tersebut terjadi karena adanya pola pikir dan perilaku yang berbeda antara laki-laki dan perempuan mempengaruhi dimana ada perbedaan skor pendalam dalam pengisian kuisioner sehingga gender memoderasi pengaruh sosial. Pengaruh sosial mempengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan aplikasi e-filing. Hal tersebut bias terjadi karena adanya pengaruh lingkungan sosial seperti tempat kerja, teman ataupun keluarga, ataupun terjadi karena adanya perubahan sosial seperti adanya pandemic covid-19 dimana kebanyakan masyarakat diharuskan untuk Work from Home sehingga mempengaruhi niat untuk menggunakan e-filing.

#### **Pengaruh Usia Memoderasi Hubungan Ekspektasi Kinerja Terhadap Niat Keperilakuan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pengaruh usia memoderasi hubungan ekspektasi kinerja terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh. Hal



tersebut menandakan jika penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saragih & Septamia, 2019) dan (Hakim, 2016).

Penelitian Hakim (2016) menerangkan bahwa usia sedang teknologi akan lebih mudah diterima, kemungkinan karena hal ini berhubungan dengan kebutuhan akan kemudahan dan manfaat untuk melakukan dan menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, dikarenakan usia yang sudah mulai matang, tingkat adaptasi terhadap proses untuk menerima penggunaan sistem atau teknologi baru relatif lebih tinggi sehingga pembelajaran relatif lebih cepat jika dibandingkan dengan kelompok usia yang lebih muda, yang lebih banyak ingin mencoba dan mempelajari hal-hal baru untuk mendapatkan yang paling cocok dengan kebutuhannya. Dan Kelompok usia lanjut lebih biasanya menyukai sistem manual konvensional karena kurangnya pengetahuannya akan teknologi.

#### **Pengaruh Usia Memoderasi Hubungan Ekspektasi Usaha Terhadap Niat Keperilakuan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pengaruh usia memoderasi hubungan ekspektasi usaha terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh. Hal tersebut menandakan jika penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwanto et al., 2018) dan (Hakim, 2016). Hal tersebut bisa terjadi karena adanya perbedaan minat dan penguasaan terhadap teknologi. Golongan muda hingga menengah umumnya tertarik untuk menggunakan e-filing, hal tersebut terjadi karena mereka mudah beradaptasi dengan sistem teknologi terbaru. Kelompok usia lanjut lebih biasanya menyukai sistem manual konvensional karena kurangnya pengetahuannya akan teknologi. Dengan hal tersebut maka golongan usia muda lebih memilih menggunakan e-filing karena aplikasi tersebut memudahkan mereka dalam pelaporan SPT dan tidak menguras waktu dan tenaga dan meningkatkan kinerja mereka.

#### **Pengaruh Usia Memoderasi Hubungan Pengaruh Sosial Terhadap Niat Keperilakuan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pengaruh usia memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh. Hal tersebut menandakan jika penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saragih & Septamia, 2019) dan (Hakim, 2016). Hal tersebut bisa terjadi karena dalam rentang kelompok usia muda, sedang dan lanjut memiliki lingkungan sosial yang berbeda-beda. Kelompok usia muda memiliki kelompok pergaulan yang selalu memperbaharui informasi sehingga informasi terkait aplikasi e-filing mudah ditemui, hal tersebut berpengaruh pada niat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

#### **Pengaruh Pengalaman Memoderasi Hubungan Ekspektasi Usaha Terhadap Niat Keperilakuan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pengaruh pengalaman memoderasi hubungan ekspektasi usaha terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh. Hal tersebut menandakan jika penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ekalia Ambar Budiati, 2021) dan (Purwanto et al., 2018). Pengalaman wajib pajak terhadap penggunaan e-filing sangat berpengaruh pada niat untuk menggunakan e-filing. Sehingga wajib pajak telah merasakan peningkatan kinerja pelaporan terhadap penggunaan sistem e-filing dalam pelaporan pajak. Seperti, peningkatan kualitas pelaporan SPT, pelaporan pajak menjadi lebih efektif dan efisien, serta menyederhanakan proses dalam pelaporan.

#### **Pengaruh Pengalaman Memoderasi Hubungan Pengaruh Sosial Terhadap Niat Keperilakuan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pengaruh pengalaman memoderasi hubungan Pengaruh sosial terhadap niat berperilaku adalah negatif atau secara simultan tidak berpengaruh. Hal tersebut menandakan jika penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ekalia Ambar Budiati, 2021) dan (Purwanto et al., 2018). Fenomena tersebut dapat dijelaskan karena hakikatnya pengalaman merupakan hasil sentuhan panca indera manusia dengan alam sehingga menghasilkan pengetahuan. Dari pengertian tersebut jelas menerangkan niat wajib

pajak untuk menggunakan e-filing berasal dari pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh sendiri dan bukan dari lingkungan sosial seperti tempat kerja ataupun lingkungan tempat tinggal.

#### **Pengaruh Kesukarelaan Penggunaan Memoderasi Hubungan Pengaruh Sosial Terhadap Niat Keperilakuan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pengaruh kesukarelaan memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap niat berperilakuan adalah positif atau secara simultan berpengaruh. Hal tersebut menandakan jika penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saragih & Septamia, 2019) dan (Ekalia Ambar Budiati, 2021). Hasil tersebut menunjukkan kesukarelaan yang memoderasi pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan aplikasi e-filing. Hal tersebut bisa terjadi karena adanya informasi aplikasi e-filing dari orang lain seperti teman, lingkungan tempat bekerja ataupun keluarga yang meyakinkan wajib pajak sehingga sukarela dalam menggunakan aplikasi e-filing.

#### **Pengaruh Usia Memoderasi Hubungan Kondisi - Kondisi Pemfasilitasi Terhadap Perilaku Penggunaan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pengaruh Usia memoderasi hubungan kondisi - kondisi pemfasilitasi terhadap perilaku penggunaan adalah negatif atau secara simultan tidak berpengaruh. Hal tersebut menandakan jika penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saragih & Septamia, 2019) dan (Hakim, 2016). Hasil tersebut menunjukkan penggunaan e-filing lebih cenderung pada bagaimana fasilitas instansi-instansi tempat wajib pajak dalam pengisian e-filing baik itu dari segi jaringan koneksi internet, komputer ataupun dorongan dari atasan, dan semua fasilitas tersebut dapat digunakan bagi semua kelompok usia.

#### **Pengaruh Pengalaman Memoderasi Hubungan Kondisi - Kondisi Pemfasilitasi Terhadap Perilaku Penggunaan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pengaruh pengalaman memoderasi hubungan kondisi - kondisi pemfasilitasi terhadap perilaku penggunaan adalah positif atau secara simultan berpengaruh. Hal tersebut menandakan jika penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yohana Masikah Putri Azmary, 2020) dan (Purwanto et al., 2018). Hal tersebut dapat terjadi karena fasilitas yang memadai ditambah dengan pengalaman wajib pajak dalam penggunaan e-filing mempengaruhi perilaku penggunaannya, seperti yang dikemukakan Pandiangan dalam Yohana Masikah Putri Azmary (2020) yang menjelaskan bahwa 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. Adanya hubungan kuat antara seseorang yang mempunyai pengalaman terhadap suatu teknologi dan perilakunya terhadap teknologi yang mirip.

#### **Pengaruh Niat Keperilakuan Terhadap Perilaku Penggunaan**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa hubungan niat berperilakuan terhadap perilaku penggunaan adalah positif atau secara simultan berpengaruh. Hal tersebut menandakan jika penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saragih & Septamia, 2019). Fenomena tersebut terjadi karena niat untuk menggunakan aplikasi e-filing mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT sehingga mempercepat dan mengurangi biaya yang harus dikeluarkan. Hal tersebut berpengaruh pada perilaku wajib pajak, dimana wajib pajak dapat dengan mudah melaporkan SPT tanpa harus langsung mendatangi kantor pajak. Dengan adanya hal tersebut maka kepatuhan dalam melaporkan SPT akan meningkat.



## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh empat variable independen yaitu ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi-kondisi pemfasilitasi yang dimoderasi oleh gender, usia, pengalaman dan kesukarelaan terhadap variabel dependen yakni niat berperilaku dan perilaku penggunaan. Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Gender yang memoderasi hubungan ekspektasi kinerja terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh.
2. Gender yang memoderasi hubungan ekspektasi usaha terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh
3. Gender yang memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh
4. Usia yang memoderasi hubungan ekspektasi kinerja terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh
5. Usia yang memoderasi hubungan ekspektasi usaha terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh
6. Usia yang memoderasi pengaruh sosial terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh.
7. Pengalaman yang memoderasi hubungan ekspektasi usaha terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh.
8. Pengalaman yang memoderasi hubungan Pengaruh sosial terhadap niat berperilaku adalah negatif atau secara simultan tidak berpengaruh.
9. Kesukarelaan penggunaan yang memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap niat berperilaku adalah positif atau secara simultan berpengaruh.
10. Usia yang memoderasi hubungan kondisi - kondisi pemfasilitasi terhadap perilaku penggunaan adalah negatif atau secara simultan tidak berpengaruh.
11. Pengalaman yang memoderasi hubungan kondisi - kondisi pemfasilitasi terhadap perilaku penggunaan adalah positif atau secara simultan berpengaruh.
12. Hubungan niat berperilaku terhadap perilaku penggunaan adalah positif atau secara simultan berpengaruh

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya lebih memperhatikan kembali karakteristik responden agar mendapat jawaban yang maksimal.
2. KPP Pratama Bengkulu dapat memberikan petunjuk atau panduan dan langkah-langkah penggunaan e-filing menggunakan bahasa yang lebih sederhana sehingga dapat dipahami oleh seluruh Wajib pajak, termasuk wajib pajak yang awan dengan teknologi.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk lebih teliti lagi didalam memakai variable independen dan variable dependen agar hasil penelitiannya lebih akurat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Beti Betriani, Karona Cahya Susena, & Nurzam. (2021). The Effect Of Taxpayer Awareness On Regional Tax Receiving On Regional Financial Agency Kaur District. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, 1(1), 18 –.
- Direktorat Jendral Pajak. (2020). Wajib Pajak Dan Npwp. Retrieved From <https://www.pajak.go.id/id/wajib-pajak-dan-npwp>
- Ekalia Ambar Budiati, S. R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-Filing Di Kota Madiun. *JRMA | Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 9(2). <https://doi.org/10.33508/jrma.v9i2.1011>
- Hakim, M. M. (2016). Analisis Model Penerimaan Pengguna Sistem Pelaporan Pajak Online. *Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 7(1), 365. <https://doi.org/10.24176/simet.v7i1.526>
- Laihad, R. C. . (2013). Pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing wajib pajak di kota manado. *Jurnal Emba*, 1(3), 44–51.
- Lie, Sadjiarto, A. (2013). Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. *Tax & Accounting*, 3(2), 1–15.
- Purnaningsih, N. K. C., & Noviari, N. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-jurnal Akuntansi*, 28(3), 1838. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i03.p13>
- Purwanto, G. H., Mansur, M., Hukum, F., Bojonegoro, U., Hukum, F., & Bojonegoro, U. (2018). *1STATUS PEMBANTU PEGAWAI PENCATAT PERKAWINAN (P4) PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN SUMBERREJO KABUPATEN BOJONEGORO PASCA DITERBITKANNYA PERATURAN MENTERI AGAMA NOMOR 19 TAHUN 2018 TENTANG PENCATATAN PERKAWINAN.*
- Salsabila, A. N. (2018). Determinan Minat Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Auditor Di Kantor Akuntan Publik Provinsi Jawa Timur). *World Development*, 1(1), 1–15. <http://www.fao.org/3/i8739en/i8739en.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2017.01.003%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.10.007%0Ahttps://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23288604.2016.1224023%0Ahttp://pdx.sagepub.com/lookup/doi/10>
- Saragih, A. H., & Septamia, N. U. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna E-Filing Menggunakan Model Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Kajian Akuntansi*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.33603/jka.v3i1.2129>
- Sariwati, R. (2021). Kajian yuridis pemberian insentif pajak penghasilan pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 12(1), 90–98. <https://doi.org/10.26905/idjch.v12i1.5722>
- Setiorini, H., & Yusmanarti, Y. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Dalam Penyampaian Spt Masa Oleh Wajib Pajak Di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi Islam (IAM-EKIS)*, 3(1), 1–14. <https://doi.org/10.36085/jam-ekis.v3i1.519>
- Supawanhar; Rudi Hartono; Romdana. (2021). the Effect of Complexity, Service Authority and Tax Administration Applications on Taxpayer Compliance With Internet Understanding As a Moderating Variabel. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 2(2), 72–87.
- Sutanto, Imam Ghozali, R. S. H., & Departemen. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Sipkd) Dalam Perspektif the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (Utaut 2) Di Kabupaten



Semarang. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 15(1), 37. <https://doi.org/10.14710/jaa.15.1.37-68>  
Yohana Masiikah Putri Azmary. (2020). Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Penerapan Akuntansi, Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Ukm. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing*, 1(1), 134-145.

# Faktor - Faktor yang Mempengaruhi perilaku Wajib Pajak Menggunakan E-filing Dengan Pendekatan Metode UTAUT

---

## ORIGINALITY REPORT

---

24%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

3%

★ [dspace.umkt.ac.id](https://dspace.umkt.ac.id)

Internet Source

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 28 words

Exclude bibliography  On