

**STUDI EMPIRIS PADA PENGGUNAAN APLIKASI PAJAK:  
INTEGRASI *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR* DAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL***

<sup>1</sup>Yustiana Djaelani, <sup>2</sup>Zainuddin  
<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Khairun  
Email: [yustianadj@gmail.com](mailto:yustianadj@gmail.com), [zainudin@unkhair.ac.id](mailto:zainudin@unkhair.ac.id)

*Abstract: This study aims to estimate predictions regarding the factors that influence the use of tax applications in Indonesia. This study is a replication of the Tsung-Lu (2010) study in Taiwan with differences in location, object, sample and analysis method. The population in this study is the corporate taxpayer registered in the KPP Pratama Ternate and which is a sample of 76 corporate taxpayers. The sampling technique used a proportionate random sampling. Data collection method is a survey method used is Partial Least Square with the smart statistics program PLS 3.2.8. the results show that attitude is the main factor that influences taxpayer behavior in using tax applications. Theory of Planned Behavior (TPB) dan Technology Acceptance Model (TAM) can be integrated as a research model to explain the behavior of taxpayers in using tax applications.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengestimasi prediksi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi perpajakan di Indonesia. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Tsung-Lu (2010) di Taiwan dengan perbedaan metode lokasi, objek, sampel dan analisis. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Ternate dan yang menjadi sampel sebanyak 76 wajib pajak badan. Teknik pengambilan sampel menggunakan proporsional random sampling. Metode pengumpulan data adalah metode survei yang digunakan adalah Partial Least Square dengan program statistik pintar PLS 3.2.8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan aplikasi perpajakan. *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat diintegrasikan sebagai model penelitian untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam menggunakan aplikasi perpajakan.

**Kata Kunci :** Penerapan Pajak, Perilaku, *Theory of Planned Behavior*, *Technology Acceptance Model*.

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi mengenai kejadian yang terjadi hari ini. Namun sekarang informasi dapat menyebar dengan cepat. Hanya dibutuhkan waktu satu menit atau lebih untuk mendapatkan informasi dari internet.

Pengaruh internet juga telah menyentuh bidang ekonomi, dimana saat ini sektor bisnis, pasar modal, dan pemerintahan telah memanfaatkan teknologi internet. Semakin banyaknya pihak yang menggunakan internet dalam aktivitas ekonominya membuat pemerintah selaku regulator berkewajiban menyediakan sistem yang handal. Oleh karena itu pemerintah membuat sistem *e-government*.

E-Government adalah sistem untuk meningkatkan inovasi dan efisiensi kinerja dalam hal pelayanan pemerintah dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi modern (Fu et. al., 2006). Salah satu *e-Government* yang dikembangkan pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak adalah Aplikasi Pajak

Perkembangan teknologi informasi, membuat penerimaan pajak semakin meningkat sehingga menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar, karena berasal dari partisipasi masyarakat dan digunakan untuk melaksanakan pembangunan nasional Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak

(KPP) Pratama Ternate, Ternate memiliki target yang terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Target Pajak

Tahun	Target Pajak	Keterangan
2016	Rp 1,195 triliun	
2017	Rp 1,006 triliun	
Selisih	Rp 130 miliar	Penurunan

Sumber: [www.antarmaluku.com](http://www.antarmaluku.com)

Untuk mencapai target penerimaan pajak, perlu terus menerus ditumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji secara intensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak badan (Mustikasari, 2007). Namun permasalahan perpajakan kerap muncul baik yang bersumber dari wajib pajak (masyarakat), aparat pajak (fiskus), maupun yang bersumber dari sistem perpajakan sendiri (Jatmiko, 2006). Untuk mengatasi masalah-masalah yang muncul, sistem Aplikasi Pajak menjadi salah satu inovasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. Pada dasarnya, Aplikasi Pajak adalah aplikasi berbasis komputer untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak.

Masalah muncul ketika banyak ketidakpahaman wajib pajak mengenai tata cara penggunaan aplikasi pajak. Jadi perlu diperhatikan kepentingan wajib pajak dengan menyediakan informasi yang jelas mengenai tata cara penggunaan Aplikasi Pajak (Kirana, 2010). Sosialisasi secara konsisten dilakukan oleh Dirjen Pajak agar masyarakat lebih mengenal dan menggunakan Aplikasi Pajak. Selain itu perlindungan hukum terhadap pengguna menjadi hal penting, karena pelaporan pajak tidak dilakukan secara langsung, namun melalui internet (Hastuty, Jenie, 2006). Kepastian hukum pelaporan pajak berbasis elektronik juga disosialisasikan sebagai dasar hukum penggunaan Aplikasi Pajak.

Studi empiris pada penggunaan Aplikasi Pajak ini merupakan replikasi dari penelitian Tsung-Lu et. al., (2010). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris

mengenai hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam penggunaan Aplikasi Pajak. Sementara literatur sebelumnya telah meneliti tingkat penerimaan wajib pajak terhadap sistem pengisian pajak online, penelitian ini berkontribusi untuk memperluas literatur yang telah ada. Model TPB dipilih karena teori ini dapat digunakan dalam meneliti perilaku individu dalam melakukan suatu hal. Sedangkan model TAM dipilih karena model ini digunakan dalam penelitian terhadap penerimaan sistem informasi dan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi yang dikembangkan. Variabel-variabel dari model TPB dan TAM ini kemudian diintegrasikan untuk dapat menganalisis pengaruh dari kombinasi variabel-variabel dari teori tersebut.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Tsung-Lu et. al., (2010) adalah perbedaan lokasi, sampel, dan obyek penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan negara Taiwan sebagai lokasi penelitian dan wajib pajak pribadi sebagai sampel penelitian. Sedangkan penelitian ini dilakukan pada wajib pajak badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ternate. Wajib pajak badan yang terdaftar pada KPP Pratama Ternate pada umumnya telah menggunakan Aplikasi Pajak secara konsisten di perusahaannya. Obyek penelitian ini adalah Aplikasi Pajak yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak Indonesia. Aplikasi Pajak adalah aplikasi berbasis komputer untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk memberikan bukti empiris bagaimana perilaku dan penerimaan teknologi oleh wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan Aplikasi Pajak pada wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Ternate pada tahun 2017. Penelitian ini menggunakan variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, ekuitas pajak, norma sosial, norma moral, persepsi kontrol keperilakuan, sikap, norma subyektif dan minat penggunaan Aplikasi Pajak dan perilaku penggunaan Aplikasi Pajak.

### **Theory of Reasoned Action (TRA)**

*Theory of Reasoned Action* (TRA) merupakan teori perilaku yang mendasar dan berpengaruh terhadap tindakan. Teori ini

dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1975). TRA menjelaskan bahwa tindakan dilakukan karena individu mempunyai minat atau keinginan untuk melakukannya. Terdapat tiga komponen dalam model ini yaitu minat berperilaku (*behavioral intention*), sikap (*attitude*) dan norma subyektif (*subjective norm*) yang mempengaruhi perilaku (*behavior*) (Ajzen dan Fishbein, 1975).

Minat berperilaku (*behavioral intention*) mengukur kekuatan tujuan untuk melakukan tindakan tertentu (Ajzen dan Fishbein, 1975). Perlu diperhatikan bahwa minat perilaku dan perilaku adalah dua hal yang sangat berbeda. Minat (*intention*) adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Jadi minat belum merupakan perilaku yang telah diwujudkan. Sedangkan perilaku (*behavior*) adalah tindakan nyata yang dilakukan (Jogiyanto, 2008:25).

Norma subyektif (*subjective norm*) adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (Ajzen dan Fishbein, 1975). Norma subyektif sumbernya berasal dari pihak di luar individu, yang kemudian dapat mempengaruhi kecenderungan minat dari individu untuk berperilaku.

#### **Theory of Planned Behavior (TPB)**

*Theory of Planned Behavior* adalah pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Teori ini dikembangkan oleh Ajzen (1985) dengan menambahkan sebuah konstruk yaitu persepsi kontrol berperilaku (*perceived behavioral control*) yang dipersepsikan akan mempengaruhi minat dan perilaku. Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilaku (Chau dan Hu, 2002 dalam Jogiyanto, 2008:61).

Model *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa perilaku yang dilakukan oleh individu timbul karena adanya minat untuk berperilaku. Minat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor utama yaitu: (1) *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil yang diterima (*beliefs strength* dan *outcome evaluation*), (2) *normatif beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif dari orang

lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs* dan *motivation to comply*), dan (3) *control beliefs*, yaitu keyakinan tentang hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*).

Hambatan yang mungkin timbul pada saat berperilaku dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan. Secara berurutan, *behavioral beliefs* menghasilkan sikap terhadap perilaku positif atau negatif (*attitude*), *control beliefs* menghasilkan perilaku yang ditampilkan (*perceived behavioral control*), *normative beliefs* menghasilkan norma subyektif (*subjective norm*) (Ajzen, 1991).

Teori ini dikembangkan berdasarkan model *Theory of Reasoned Action* yang dikhususkan untuk pemodelan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Menurut Davis (1989), tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna teknologi informasi. TAM mengasumsikan 2 keyakinan individual, yaitu persepsi kegunaan atau *Perceived Usefulness* (PU) dan persepsi kemudahan penggunaan atau *Perceived Ease of Use* (PEOU), dua komponen tersebut adalah pengaruh utama untuk perilaku penerimaan teknologi.

Model TAM yang dikembangkan dari teori psikologis menjelaskan perilaku pengguna komputer, yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), intensitas (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri. TAM secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya teknologi informasi oleh pengguna (*user*). Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

#### **Aplikasi Pajak**

Sistem pendaftaran wajib pajak secara online (*e-Registration*) adalah sistem aplikasi sebagai bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan kantor Direktorat

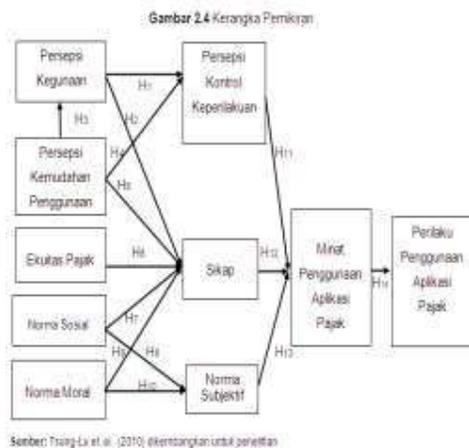
Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak.

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *online* secara *real time*. Sistem ini melibatkan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang merupakan pihak ketiga yang ditunjuk secara resmi oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam pelayanan *e-filing*.

Elektronik SPT atau disebut *e-SPT* adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Dengan sistem ini, penyampaian SPT dapat dilakukan dengan menggunakan bentuk media CD/disket serta dapat disimpan pada *hardisk* komputer, sehingga lebih ringkas dan mudah dalam penyimpanan.

### Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang analisis perilaku dan penerimaan teknologi terhadap penggunaan Aplikasi Pajak. Gambar 3 menyajikan kerangka pemikiran teoritis untuk pengembangan hipotesis pada penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Persepsi Kontrol Keperilakuan Wajib Pajak

Persepsi Kegunaan berkaitan dengan nilai manfaat yang akan diperoleh oleh pengguna dalam menggunakan suatu sistem (Ajzen, 1985). Pernyataan itu sesuai dengan penelitian

Tsung-Lu et. al., (2010) yang menunjukkan bahwa kegunaan *online tax filing* yang dipersepsikan oleh wajib pajak berpengaruh positif terhadap persepsi kontrol berperilaku wajib pajak. Semakin tinggi persepsi kegunaan dari Aplikasi Pajak akan memberikan pengaruh positif bagi wajib pajak dalam menentukan perilakunya dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H1 : Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Persepsi Kontrol Keperilakuan Wajib Pajak**

#### Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Sikap Wajib Pajak

Sikap wajib pajak dalam penelitian ini berkaitan dengan evaluasi positif atau negatif tentang penggunaan Aplikasi Pajak. Studi empiris yang Tsung-Lu et. al., (2010) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap pembayar pajak. Suatu teknologi informasi yang dapat memiliki kegunaan yang baik akan memberikan nilai tambah bagi penggunaannya dalam melakukan pekerjaan. Semakin wajib pajak merasa nyaman dan terbantu pekerjaannya dengan menggunakan Aplikasi Pajak, mereka akan menunjukkan sikap yang baik terhadap Aplikasi Pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H2 : Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Sikap Wajib Pajak**

#### Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kegunaan

Wajib pajak akan merasa memperoleh nilai kegunaan dari Aplikasi Pajak pada kondisi dimana wajib pajak dapat mempelajari dan menggunakan Aplikasi Pajak dengan cepat, efektif dan efisien. Penelitian Tsung-Lu et. al., (2010) menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan. Sistem Aplikasi Pajak yang dapat dengan mudah digunakan akan lebih cepat, efisien dan efektif bagi wajib pajak karena wajib pajak dapat langsung melaporkan pajaknya dan akan menerima konfirmasi laporan yang telah disampaikan secara langsung (*real time*). Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H3 : Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Persepsi Kegunaan Wajib Pajak**

#### **Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kontrol Keperilakuan**

Persepsi kontrol berperilaku berkaitan dengan kemampuan yang dirasakan oleh wajib pajak untuk menggunakan Aplikasi Pajak. Penelitian Tsung-Lu et. al., (2010) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi kontrol berperilaku. Kemudahan wajib pajak dalam mempelajari dan menggunakan Aplikasi Pajak akan dapat meningkatkan persepsi wajib pajak tentang kemampuannya dalam menentukan perilaku penggunaan Aplikasi Pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H4 : Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Persepsi Kontrol Keperilakuan Wajib Pajak**

#### **Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap**

Persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan kepercayaan (*belief*) individu dalam proses pengambilan keputusan, jika seorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya (Jogiyanto, 2008:115). Dalam penelitian ini, pengambilan keputusan tersebut merupakan sikap dari wajib pajak dalam menggunakan Aplikasi Pajak. Penelitian Tsung-Lu et. al., (2010) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap wajib pajak. Kemudahan dalam menggunakan Aplikasi Pajak akan lebih mendorong wajib pajak menunjukkan sikap yang baik dalam menggunakan Aplikasi Pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H5 : Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Sikap Wajib Pajak**

#### **Pengaruh Ekuitas Pajak terhadap Sikap**

Sikap ekuitas pajak tersebut berkaitan dengan asas keadilan wajib pajak harus adil dan merata, yaitu dikenakan kepada wajib pajak sebanding dengan kemampuannya dalam membayar pajak (*ability to pay*), dan juga sesuai dengan manfaat yang diterima dari negara Halim et. al., (2014). Tsung-Lu et. al., (2010) menunjukkan bahwa ekuitas pajak berpengaruh positif terhadap sikap. Jika wajib pajak merasa tingkat pembebanan pajak adalah adil, maka hal itu dapat mempengaruhi sikap wajib pajak untuk mematuhi dan melaksanakan

pembayaran pajak sesuai peraturan. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H6 : Ekuitas Pajak berpengaruh terhadap Sikap**

#### **Pengaruh Norma Sosial terhadap Sikap**

Norma sosial yang berkaitan dengan pengaruh dari lingkungan eksternal ketika individu menampilkan suatu perilaku dan mengubah perilakunya (Beck dan Ajzen, 1991). Menurut penelitian Tsung-Lu et. al., (2010) terdapat pengaruh positif norma sosial terhadap sikap. Pengaruh sosial tersebut dapat berupa tekanan, rekomendasi, peraturan dan hal-hal lainnya yang berasal dari masyarakat. Jika pengaruh dari lingkungan sosial tersebut tinggi, hal itu dapat mempengaruhi sikap dari wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H7 : Norma Sosial berpengaruh terhadap Sikap Wajib Pajak.**

#### **Pengaruh Norma Sosial terhadap Norma Subyektif**

Norma subyektif mengacu pada kepercayaan-kepercayaan tentang ekspektasi-ekspektasi normatif dari orang-orang lain dan motivasi dari dalam diri sendiri untuk menyetujui ekspektasi tersebut (Jogiyanto, 2008:65). Penelitian Tsung-Lu et. al., (2010) menunjukkan norma sosial berpengaruh positif terhadap norma subyektif. Pengaruh dari orang lain, masyarakat dan lingkungan eksternal dapat mempengaruhi wajib pajak untuk menyetujui pandangan atau ekspektasi tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H8 : Norma Sosial berpengaruh terhadap Norma Subyektif Wajib Pajak**

#### **Pengaruh Norma Moral terhadap Sikap**

Norma moral mengacu pada keputusan individu untuk melakukan suatu perilaku berdasarkan moral pribadi dan hati nurani (Randall dan Gibson, 1991). Penelitian Tsung-Lu et. al., (2010) menunjukkan norma moral berpengaruh positif terhadap sikap wajib pajak. Jika wajib pajak memiliki norma moral yang baik, mereka akan memiliki kesadaran untuk membayar pajak sesuai hukum dan peraturan yang berlaku. Norma moral berkaitan dengan karakter personal individu dan prinsip individu dalam menaati peraturan. Kesadaran moral

seorang wajib pajak akan dapat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap penggunaan Aplikasi Pajak yang lebih baik. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H9 : Norma Moral berpengaruh terhadap Sikap Wajib Pajak**

**Pengaruh Norma Moral terhadap Norma Subyektif**

Norma moral yang dimiliki individu secara langsung dapat berkaitan dengan pengambilan keputusan individu dalam menentukan perilaku. Oleh karena itu, norma moral individu dapat mempengaruhi kemampuan individu untuk menerima norma subyektif yang terbentuk pada lingkungan disekitarnya.

Penelitian Tsung-Lu et. al., (2010) menunjukkan norma moral berpengaruh positif terhadap norma subyektif. Kesadaran moral dapat mempengaruhi norma subyektif wajib pajak dalam menilai Aplikasi Pajak. Jika wajib pajak memiliki norma moral yang baik maka norma subyektif terhadap Aplikasi Pajak juga dapat menjadi baik. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H10 : Norma Moral berpengaruh terhadap Norma Subyektif Wajib Pajak**

**Pengaruh Persepsi Kontrol Keperilakuan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pajak**

Persepsi kontrol keperilakuan oleh individu mempunyai implikasi motivasional terhadap minat akan suatu hal tertentu. Wajib pajak yang merasa mempunyai sumber dayadan dapat melakukan suatu hal dengan baik, akan memiliki kontrol perilaku yang baik. Hasil penelitian Tsung-Lu et. al., (2010) menunjukkan bahwa persepsi kontrol keperilakuan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan online tax filing. Jika wajib pajak mampu mengontrol perilaku dengan baik, maka minatnya dalam menggunakan wajib pajak juga dapat meningkat. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H11 : Persepsi Kontrol Keperilakuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pajak**

**Pengaruh Sikap terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pajak**

Sikap wajib pajak mengenai penggunaan Aplikasi Pajak akan menimbulkan motivasi

untuk menggunakan Aplikasi Pajak. Motivasi tersebut mendorong adanya minat untuk menggunakan Aplikasi Pajak secara optimal dan sesuai peraturan. Hasil penelitian Tsung-Lu et. al., (2010) menunjukkan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan online tax filing. Jika wajib pajak memiliki sikap yang baik mengenai Aplikasi Pajak maka dapat menimbulkan minat untuk menggunakan Aplikasi Pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H12 : Sikap Wajib Pajak berpengaruh terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pajak**

**Pengaruh Norma Subyektif terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pajak**

Norma subyektif terbentuk dari pengaruh sosial dan moral. Pengaruh dari orang-orang disekitar dan moral wajib pajak dapat mempengaruhi minat dalam menggunakan Aplikasi Pajak.

Hasil penelitian Tsung-Lu et. al., (2010) menunjukkan bahwa norma subyektif berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *online tax filing*. Jika norma subyektif pada wajib pajak baik, maka hal itu dapat membuat minat dalam menggunakan Aplikasi Pajak akan semakin tinggi. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H13: Norma Subyektif Wajib Pajak berpengaruh terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Pajak**

**Pengaruh Minat Menggunakan Aplikasi Pajak terhadap Perilaku Penggunaan Aplikasi Pajak**

Individu akan melakukan suatu perilaku jika memiliki keinginan atau minat untuk melakukannya (Jogiyanto, 2008:25-26). Minat dapat menentukan motivasi wajib pajak dalam berperilaku menggunakan Aplikasi Pajak. Hasil penelitian Tsung-Lu et. al., (2010) menunjukkan bahwa minat penggunaan online tax filing berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan online tax filing. Jika minat penggunaan Aplikasi Pajak tinggi maka perilaku wajib pajak dalam menggunakan Aplikasi Pajak dapat menjadi semakin baik. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

#### H14 : Minat Menggunakan Aplikasi Pajak berpengaruh terhadap Perilaku Penggunaan Aplikasi Pajak.

##### Metode Analisis Data

Tahap-tahap dalam menganalisis data adalah melakukan uji statistik deskriptif, evaluasi *outer model* dan *uji inner model* dengan metode analisis *Partial Least Square* menggunakan program statistik SmartPLS 3.0

##### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 76 responden yang terdiri dari 28 orang atau 37% responden laki-laki, sedangkan responden perempuan yaitu sebanyak 48 orang atau 63%. Berdasarkan Jenis Sektor Industri sebesar 17 orang atau 22%, Kontruksi sebanyak 24 orang atau 32%, Perdagangan sebanyak 16 orang atau 21%, dan Jasa sebanyak 19 orang atau 25%.

##### Evaluasi *Outer Model*

Evaluasi *Outer Model* dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas hubungan antara konstruk dengan indikator-indikatornya. Pada penelitian ini, indikator bersifat reflektif. Tahap pertama adlah menguji *convergent validity*, yang dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan konstraknya. Indikator dianggap reliable jika memiliki nilai korelasi diatas 0,7.

Pada hasil uji *convergent validity* dapat dilihat bahwa nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel telah memenuhi *convergent validity* karena semua indikator sudah cukup memiliki nilai *loading factor* diatas 0.70 sehingga konstruk untuk semua variabel sudah tidak dieliminasi dari model.

Selanjutnya dilakukan pengujian *discriminat validity* untuk menguji apakah indikator pada suatu konstruk mempunyai korelasi terbesar pada konstruk lain. *Discriminat validity* indikator refleksif dapat dilihat pada skor *cross loading* antara indikator dengan konstraknya.

Berdasarkan hasil uji *cross loading* dapat dinyatakan bahwa secara keseluruhan variabel pada pengujian ini telah memenuhi syarat dengan tingkat signifikan pada *discriminant validity*, korelasi konstruk dengan item

pengukuran lebih besar dari konstruk lainnya. Sedangkan tingkat signifikansi pada *average variance extracted*  $\geq 0,50$ , sehingga dapat disimpulkan pada pernyataan ini dinyatakan valid.

Selain uji validitas konstruk, dilakukan juga uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan composite reliability dari blok indikator yang mengukur konstruk.

##### Pengujian *Inner Model*

Pengujian struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel, nilai signifikan dan R-square. Berikut ini Tabel 2 yang menunjukkan nilai R-square.

Tabel 2. *R-Square*

Variabel	<i>R-square</i>	Makna <i>Goodnes of fit</i>
Minat Penggunaan Aplikasi Pajak	0,733	Moderat dan 73,3 % variabel Minat Penggunaan Aplikasi Pajak dapat dijelaskan dimensi Persepsi Kontrol Keperilakuan, Sikap dan Norma Subjektif.
Norma Subjektif	0,517	Moderat dan 51,7 % variabel Norma Subjektif dapat dijelaskan dimensi Norma Sosial Dan Norma Moral.
Perilaku Penggunaan Aplikasi Pajak	0,907	Baik dan 90,7 % variabel Perilaku Penggunaan Aplikasi Pajak dapat dijelaskan dimensi Minat Penggunaan Aplikasi Pajak.
Persepsi Kontrol Keperilakuan	0,123	Tidak Dapat Dijelaskan
Sikap	0,745	Moderat dan 74,5 % variabel Sikap dapat dijelaskan dimensi Equitas Pajak, Norma Sosial Dan Norma Moral.

Sumber: Data Diolah, 2019

##### Pengujian Hipotesis

Setelah data diuji kualitasnya, tahap selanjutnya adalah pengujian semua hipotesis. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada *output inner weight* melalui proses *Bootstraping* berasal dari

nilai T-Statistic yang juga ditunjukkan pada *output Path Coefficients*.

Pada *Path Coefficients* yang perlu dilihat adalah nilai *Original Sample* (O) yang menunjukkan terjadinya hubungan positif atau negatif antar konstruk, dan T-statistic yang mengindikasikan signifikansi hubungan antar konstruk.

Berdasarkan hasil *output Path Coefficients* dapat dibuktikan bahwa hipotesis 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 12, 14 diterima karena *Original Sample* (O) bernilai positif, yang menunjukkan bahwa variabel pada hipotesis tersebut memiliki hubungan pengaruh positif, serta nilai T-Statistic yang lebih tinggi dari 1,96. Sementara hipotesis 7 diterima tetapi *Original Sample* (O) bernilai Negatif Sedangkan hipotesis 8, 11 dan 13 ditolak karena meskipun nilai

*Original Sample* (O) positif, namun nilai T-Statistic nya lebih rendah dari 1,96. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel pada hipotesis 7, 11 dan 13 tidak memiliki hubungan pengaruh.

#### **Simpulan**

1. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap persepsi kontrol berperilaku wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi persepsi kegunaan aplikasi pajak oleh wajib pajak maka semakin tinggi pula wajib pajak mengontrol perilakunya.
2. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sikap wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi persepsi kegunaan oleh wajib pajak maka sikap yang baik yang akan ditunjukkan oleh wajib pajak.
3. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemudahan penggunaan aplikasi pajak yang dipersepsikan oleh wajib pajak maka akan semakin tinggi kegunaan yang dipersepsikan oleh wajib pajak.
4. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi kontrol berperilaku. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemudahan penggunaan yang dipersepsikan oleh wajib pajak maka akan semakin tinggi pula wajib pajak mengontrol perilakunya.
5. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi wajib pajak mempersepsikan kemudahan penggunaan aplikasi pajak maka semakin tinggi pula sikap yang ditunjukkan oleh wajib pajak.
6. Ekuitas pajak berpengaruh positif terhadap sikap wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi ekuitas pajak yang diperoleh maka semakin tinggi sikap yang akan ditunjukkan oleh wajib pajak mengenai aplikasi pajak.
7. Norma sosial berpengaruh negatif terhadap sikap wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi pengaruh lingkungan sosial pada wajib pajak maka semakin tinggi pula sikap yang ditunjukkan oleh wajib pajak mengenai aplikasi pajak.
8. Norma sosial tidak berpengaruh terhadap norma subyektif. Hal ini menunjukkan pengaruh lingkungan sosial oleh wajib pajak tidak berpengaruh terhadap pandangan wajib pajak mengenai aplikasi pajak.
9. Norma moral berpengaruh positif terhadap sikap wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi prinsip pribadi pada wajib pajak maka semakin tinggi pula sikap yang akan ditunjukkan wajib pajak.
10. Norma moral berpengaruh positif terhadap norma subyektif. Hal ini menunjukkan semakin tinggi prinsip pribadi pada wajib pajak maka semakin tinggi pula pandangan wajib pajak mengenai aplikasi pajak.
11. Persepsi kontrol berperilaku tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi pajak. Hal ini menunjukkan kemampuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi pajak oleh wajib pajak.
12. Sikap berpengaruh positif terhadap minat penggunaan aplikasi pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi sikap wajib pajak mengenai aplikasi pajak maka semakin tinggi pula minat penggunaan aplikasi pajak oleh wajib pajak.
13. Norma subyektif tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi pajak. Hal ini menunjukkan pandangan wajib pajak mengenai aplikasi pajak tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi pajak oleh wajib pajak.
14. Minat penggunaan aplikasi pajak berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan aplikasi pajak. Hal ini menunjukkan semakin minat wajib pajak untuk menggunakan aplikasi pajak maka akan semakin tinggi perilaku wajib pajak

untuk menggunakan aplikasi pajak oleh wajib pajak.

### Keterbatasan

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya sikap kepedulian dan keseriusan dari wajib pajak dalam menjawab semua pernyataan-pernyataan yang ada.
2. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan sampel pada Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Ternate. Sehingga ruang generalisasinya menjadi sempit.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maupun sebelumnya dan keterbatasan yang dihadapi dalam penelitian ini, maka saran untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Penyusunan database yang lengkap mengenai perkembangan penggunaan Aplikasi Pajak oleh Direktorat Jendral Pajak, sehingga penelitian yang dilakukan dapat lebih tepat.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan lebih banyak sampel sehingga nantinya hasil penelitian dapat digeneralisasikan untuk lingkup penggunaan aplikasi pajak yang lebih luas.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan orang pribadi sebagai sampel.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 1985. *From intentions to actions: A theory of planned behavior*. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action control: From cognition to behavior*. New York: Springer-Verlag. Hal: 11–39.
- Ajzen, I. 1991. *The Theory Of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Vol. 50, No. 1, hal: 179-211.
- Ajzen dan Fishbein. 1975. *Belief Attitude, intentions and Behavior: An Introduction to Theory and Reserch*. Addison-Wissley. Boston. Ma. 1975.
- Beck, L., & Ajzen, I. 1991. *Predicting dishonest actions using the theory of planned behavior*. *Journal of Research in Personality*. Vol. 25, Hal. 285-301.
- Bobek, D.D dan Hatfield, R. C. 2003. *An Investigation of the Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance*. *Behavioral Research In Accounting*. Vol.15, hal.13-38.
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology*. *Management Information System Quarterly*. Vol. 13, No. 3.
- Davis, F.D. Richard P. Bagozzi. Paul R. Warshaw. 1989. *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*, *Menegement Science*. Vol. 35, No. 8, Hal: 982.
- Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing." Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Efebera Henry. David C. Hayes. James E. Hunton. Cheire O'Neil. (2004). *Tax Compliance Intentions of Low-Income Individual Taxpayers*. *Advanced Accounting Behavior*. Vol. 7, Hal: 1-25.
- Fu Jen-Ruei. Cheng-Kiang Farm. Wen-Pin Chao. 2006. *Acceptance of Electronic Tax Filing: A Study of Taxpayer Intentions*. *Information and Management*. Vol. 43, Hal: 109–126.
- Gefen David. Elena Karahanna. Detmar W. Straub. 2003. *Trust And Tam In Online Shopping: An Integrated Model*. *Mis Quartely*. Vol. 27, No 1, Hal: 51-90.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling (Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS))*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Halim, Abdul. Icut Bawono Rangga. Amin Dara. 2014. *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hastuty, Jenie. 2006. *Implementasi Elektronik Filing System (E-Filing) dalam Praktek*

- Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Sosial Sains*. Vol. 19, No. 2, Hal: 255-264.
- Hsu MH. Chiu CM. 2004. *Predicting electronic service continuance with a decomposed theory of planned behaviour*. *Behaviour and Information Technology*. Vol. 23, No. 5, Hal: 359-373.
- Hsu Meng-Hsiang. Chia-Hui Yen. Chao-Min Chio. Chun-Ming Chang. 2006. *A longitudinal investigation of continued online shopping behavior: An extension of the theory of planned behavior*. *Internasional Journal of Human-Computer Studies*. Vol. 64, Hal: 889-904.
- Hung Shin-Yuan. Chia-Ming Chang. Ting-Jing Yu. 2006. *Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system*. *Government Information*. Vol. 23, No. 1, Hal: 97-122.
- Ibna, Afar. (2009). *Penggunaan KerangkaTAM Dalam Melakukan PenilaianFaktor- Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi E-Government Pemko Medan*. *Skripsi. Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sumatera Utara*.
- Jatmiko, Agus. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. *Unisversitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi*.
- Jaya, I Gede Nyoman Mindra dan I Made Sumertajaya. 2008. *Pemodelan Persamaan Struktural Dengan Partial Least Square*. *Semnas Matematika dan Pendidikan Matematika*. Hal: 1-118.
- Jogiyanto, H.M. 2008. *Sistem Informasi Keperilaku Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Kirana, Gita Gowinda. 2010. *Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing*. *Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Lie Ivana, Sadjardo Arjan. 2013. *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan e-filing*. *Tax Accounting Riview*. Vol. 3, No. 2.
- Mustikasari, Elia. 2007. *Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. *Simposium Nasional Akuntansi X*, Hal: 1-42.
- Pavlou, Paul A. 2003. *Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model, international*. *Journal of electronic commerce*. Vol. 7, No. 3, Hal:101-134.
- Pavlou Paul A. Huigang Liang. Yajiong Xue. 2007. *Understanding and Mitigating Uncertainty in Online Exchange Relationships: A Principal-Agent Perspective*. *MIS Quarterly*. Vol. 31, No. 1.
- Randall, Donna M. and Gibson, Annetta M. 1991. *Ethical Decision Making in the Medical Profession: An Application of the Theory of Planned Behavior*, *Journal of Business Ethics*. Vol. 10, No. 2, hal: 111-122.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Method for Business*, 4 ed. USA : John Wiley & Sons.
- Sujarweni, V Wiratna. 2016. *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Susanto, Nugroho Agung. 2011. *Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem e-filing*. *Universitas Indonesia: Tesis Magister Ekonomi*.
- Tania, Inka. 2016. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan Fasilitas E-Filling (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kepajen)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. Vol. 4, No. 2.
- Tan, Margaret and Teo, Thompson S.H. 2000. *Factors Influencing the Adoption of Internet Banking*. *Journal of the Association for Information Systems*: Vol. 1, No.5, Hal: 1-44.
- Tsung-Lu, Cheng. Shaio-Yan Huang. Pang-YenLo. 2010. *An Empirical Study of Online Tax Filing Acceptance: Integrating TAM and TPB*. *African Journal of Business Management*. Vol. 4, No. 5, Hal: 800-810.
- Antar Maluku. (abdul fatah) 2017 <http://www.antaramaluku.com/berita/38322/penerimaan-pajak-di-ternate-meningkat>. (diakses 25 Mei 2017)

Direktorat Jendral Pajak. "Aplikasi Pajak",  
<http://www.pajak.go.id/aplikasi-perpajakan>. (diakses 25 Mei 2017).

Direktorat Jenderal Pajak. *e-Registration*.  
<http://www.pajak.go.id/content/eregistration-0>. (diakses 25 Mei 2017).

Direktorat Jenderal Pajak. *e-Filing*.  
<http://www.pajak.go.id/content/e-filing>.  
(diakses 25 Mei 2017).

Direktorat Jenderal Pajak. *e-SPT*.  
<http://www.pajak.go.id/content/elektronikspt>. (diakses 25 Mei 2017).

Direktorat Jenderal Pajak. *e-NPWP*.  
<http://www.pajak.go.id/content/e-npwp>.  
(diakses 25 Mei 2017).

Direktorat Jenderal Pajak. Peraturan dan  
Ketentuan. <http://ketentuan.pajak.go.id/>.  
(diakses 21 Januari 2018)