

**Journal Accounting International Mount Hope (JAIMO)**  
**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEINGINAN**  
**WAJIB PAJAK DALAM MENGGUNAKAN *E-FILING* DI KOTA BATAM**

**Dokman Marulitua Situmorang<sup>1</sup>Yuli Rahmawati<sup>2</sup>**

Kewirausahaan, Institut Teknologi dan Bisnis Kristen Bukit Pengharapan, Indonesia<sup>1</sup>, Akuntansi,  
Universitas Terbuka, Indonesia<sup>2</sup>  
[dokman@bukitpengharapan.ac.id](mailto:dokman@bukitpengharapan.ac.id)<sup>1</sup>

***Abstract***

*The research objective is whether there is an impact of perceived usefulness on taxpayers' interest in using e-filing? Is there an impact of perceived convenience on taxpayers' interest in using e-filing? Is there an impact of information technology readiness on taxpayers' interest in using e-filing? The method used is to compare the number of taxpayers in 2019 and 2020. The population in this study is all individual taxpayers in Batam City. The sample was determined randomly from various taxpayer respondents who had used the e-filing system. The results of this study show that Perception of Usefulness, Perception of Ease, and Readiness of Information Technology influence Taxpayers' Interest in Using the e-filing system.*

**Keywords:** *Perception of Usefulness, Perception of Convenience, Information Technology Readiness, e-filing.*

**Abstrak**

Tujuan Penelitian adalah apa terdapat dampak persepsi kegunaan pada minat WP memakai e-filing? apa terdapat dampak persepsi kemudahan pada minat WP memakai e-filing? apa terdapat dampak kesiapan teknologi informasi pada minat WP memakai e-filing?. Metode yang dipakai yakni dengan membandingkan jumlah wajib pajak tahun 2019 dan 2020. Populasi di studi ini yakni seluruh wajib pajak pribadi di Kota Batam. Sampel ditetapkan secara acak dari beragam responden wajib pajak yang sudah memakai sistem *e-filing*. Hasil studi ini memperlihatkan Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh dalam Minat Wajib Pajak Terhadap Menggunakan sistem *e-filing*.

**Kata kunci** : Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, *e-filing*.

## **Journal Accounting International Mount Hope (JAIMO)**

### **PENDAHULUAN**

Indonesia dalam mengakui kemajuan masyarakat menggunakan rencana Keuangan Pendapatan dan Penggunaan Negara (APBN) yang bersumber dari dua hal, yaitu sumber kekayaan asing dan sumber kekayaan dalam negeri. Mata air dari aset yang tidak dikenal adalah sebagai kemajuan atau penghargaan yang tidak biasa, dan mata air aset yang tumbuh di dalam negeri diperoleh dari kesepakatan minyak dan gas (minyak dan gas), non-minyak dan gas, dan pengeluaran. Dari sudut pandang keragamannya, biaya dibagi menjadi biaya terdekat dan tugas fokus. Pungutan lingkungan adalah pungutan yang diawasi oleh pemerintah terdekat. Beban pokok dalam berbagai macamnya disusun oleh Direktorat Jenderal Tugas (DJP).

Pajak ialah sebuah partisipasi wajib pada negara yang terutang tiap individu ataupun badan yang bersifat memaksa tetapi tetap berdasarkan terhadap UU, serta tak memperoleh imbalan langsung dan dipakai guna keperluan negara juga kemakmuran warganya (Putra *et al*, 2020). Pajak adalah iuran wajib masyarakat pada Negara yang capaiannya hendak kembali lagi pada warga. Hasil dari iuran pajak pemerintah bisa membangun fasilitas umum dan fasilitas daerah.

Pada masa globalisasi saat ini banyak sekali transformasi di unsur kehidupan dikalangan masyarakat. Contohnya perkembangan teknologi dari tahun ketahun berkembang sangat pesat. (Pu'o *et al*, 2018) Maka dari itu pembaharuan di sistem perpajakan bersama pengimplementasian teknologi untuk mendapatkan informasi kini di layanan perpajakan. Untuk meningkatkan administrasi penilaian, secara khusus menawarkan jenis bantuan kepada warga negara (WP) untuk penyampaian surat pemberitahuan dan formulir pengeluaran tahunan (SPT) menggunakan elektronik (e-documenting). Sesuai Pedoman DJP No. PER-06 / PJ. / 2014 e-documenting merupakan strategi detailing SPT elektronik yang dilakukan di web dan secara progresif melalui web di situs DJP ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Bersama adanya pelaporan pajak online ataupun dinamai system *e-filing* WP. Untuk melaksakan suatu kewajiban pajaknya tiada wajib mengantri ataupun ke kantor pelayanan pajak (KPP) hingga maksimal untuk mencapai suatu tujuan dan mencapai target yang lebih besar dan juga dapat menghemat pengeluaran dan data yang sudah dilaporkan.

Berdasarkan informasi data yang didapatkan dari DJP (Direktorat Jenderal Pajak) melalui akun Instagram per 19 Maret 2019 sudah 6.994.017 wajib pajak yang melaporkan SPT tahunannya. Dari jumlah tersebut diantaranya 6.585.816 diantaranya sudah melaporakn SPT melalui layanan digital *electronic filing*. (<http://ekonomi.kompas.com>). Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut, bagaimana cara meningkatkan pelaporan pajak menggunakan e filing di Batam? kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaporan wajib pajak menggunakan e filing?. Tujuan Penelitian adalah apa terdapat dampak persepsi kegunaan pada minat WP memakai *e-filing*? apa terdapat dampak persepsi kemudahan pada minat WP memakai *e-filing*? apa terdapat dampak kesiapan teknologi informasi pada minat WP memakai *e-filing*?

### **METODE**

### **Journal Accounting International Mount Hope (JAIMO)**

Secara umum, laporan terakhir ini menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat warga untuk memanfaatkan kerangka perekam elektronik di sekitar sana. Pencipta percaya bahwa kerangka tersebut dapat membantu warga negara yang bertanggung jawab untuk mengumumkan. Penduduk yang menjadi objek eksplorasi adalah seluruh warga di Kantor Administrasi Belanja Kota Batam. Warga negara yang dimaksud adalah warga korporat, non-pekerja, dan perwakilan.

Informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi pembantu, khususnya informasi yang didapat dari bahan pustaka. Informasi opsional yang digunakan dalam penyelidikan ini antara lain: Pedoman Ketua Umum Pengkajian Nomor PER-41 / PJ / 2015 tentang Pengamanan Bursa Elektronik Untuk Penyelenggaraan Pengeluaran Online, Undang-Undang Nomor Satu Setengah Hari 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Retribusi. Gaji dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Koreksi Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Pengaturan dan Strategi Tugas Umum. Demikian pula, informasi konsistensi warga juga dimanfaatkan di Kantor Administrasi Penilaian Kota Batam untuk tahun 2019 hingga 2020.

Strategi pengumpulan informasi yang digunakan adalah dengan mengambil informasi kuantitatif dari Area Penyusunan Informasi dan Data di Kantor Pengkajian Kota Batam, menjadi informasi konsistensi WNI khusus yang memuat informasi jumlah mutlak WNI yang terdaftar di Kantor Administrasi Belanja Kota Batam, informasi mengenai Jumlah Warga Negara yang wajib menyampaikan SPT Tahunan dan informasi jumlah Pengakuan Rincian SPT Tahunan Tahun 2019-2020 di Kantor Dinas Tata Kota Batam.

Beragam informasi dari 2019-2020 mempertimbangkan musim penerapan SPT yang terungkap melalui e-recording berbasis web, khususnya tahun 2019. Setelah informasi terkumpul, selanjutnya dilakukan investigasi kuantitatif dan subyektif untuk mengetahui keterkaitan antara pedoman terkait dan pelaksanaan di lapangan untuk menemukan dan mencari tahu tentang apa arti perincian untuk SPT Online tentang konsistensi. Selain itu, wawancara juga diarahkan tentang isu-isu yang muncul di lapangan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Bagaimana cara meningkatkan pelaksanaan pajak menggunakan e filing di Batam?**

Data yang digunakan dalam penilaian ini didapatkan secara langsung dari Segmen Pengaturan Data dan Informasi Kantor Migrasi Massal Batam yaitu Kantor Penilai yang melayani administrasi pungutan untuk wilayah Kota Batam. Tabel 1 di bawah ini menunjukkan jumlah WNI, jumlah WNI yang harus menyerahkan SPT, Pengakuan SPT yang diumumkan dan proporsi konsistensi WNI di Dinas Tata Kota Batam yang informasinya berasal dari dashboard konsistensi pengajuan Masuk DJP.

Kantor Administrasi Penilaian (KPP) Pratama Batam menggelar sosialisasi pemilihan Surat Permohonan Akomodasi Bentuk Pemerintah (SPT) Tahunan atau e-Documenting framework pada Jumat (28/2) di Kantor Administrasi Penjualan dan Kelimpahan Negara Batam (KPKNL), Jalan Engku Putri Batam Center. Sosialisasi ini merupakan salah satu bentuk energi kerjasama antara KPKNL Batam dan KPP Pratama

### Journal Accounting International Mount Hope (JAIMO)

Batam untuk memutar kembali ke Bundaran Pendeta Nomor Rekening Satu Setengah Hari 2013 tentang Permohonan Akomodasi Formulir Pengeluaran Pribadi Tahunan Bagi Warga Tunggal Oleh Pelayanan Money Representatives melalui E-Documenting.

**Tabel 1. Rasio Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Tahun 2019 sampai dengan 2020**

Klasifikasi	2019	2020
1. WP Terdaftar	167,193	208,008
• Badan	11,484	13,064
• OP Non Karyawan	21,576	25,230
• OP Karyawan	134,133	169,714
2. WP Terdaftar Wajib SPT	135,067	185,570
• Badan	4,729	4,044
• OP Non Karyawan	6,423	5,359
• OP Karyawan	123,915	176,167
3. Realisasi SPT	42,622	39,149
• Badan	2,197	2,570
• OP Non Karyawan	1,320	1,560
• OP Karyawan	39,105	35,019
4. Rasio Kepatuhan ( 3 : 2 )	0.43	0.62
• Badan	0.46	0.64
• OP Non Karyawan	0.21	0.29
• OP Karyawan	0.45	0.65

Berdasarkan Tabel 1 di atas, terlihat bahwa jumlah WNI yang terdaftar di Kantor Administrasi Belanja Pratama Batam pada tahun 2019 meningkat sebanyak 27.195 WNI. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pengkajian Kepulauan Riau (Kanwil DJP Kepri) melihat adanya peningkatan konsistensi warga dalam pengungkapan Surat Peringatan Tahunan (SPT) pada tahun 2020. Berbeda dengan tahun lalu (2020), tingkat konsistensi warga dalam merinci SPT tiba di 79,9 persen. Kemudian, pada 2021 hingga April, SPT yang diumumkan sudah mencapai 72,28 persen.

#### **Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaporan wajib pajak menggunakan e filing?**

Berdasarkan perbincangan di atas, kita dapat melihat bahwa pemanfaatan pengumuman SPT online di Kantor Administrasi Belanja Pratama Batam berpengaruh signifikan terhadap konsistensi. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat konsistensi yang secara konsisten berkembang dari tahun 2019 dan 2020, dimana tahun ini merupakan tahun utama penggunaan pengumuman SPT online dengan memanfaatkan e filing. Meskipun demikian, pelaksanaan pengaturan ini bukannya tanpa masalah.

### **Journal Accounting International Mount Hope (JAIMO)**

Sehubungan dengan imbas pertemuan dengan warga di Kantor Tata Usaha Tugas Pratama Batam, terdapat beberapa kendala dalam pemanfaatan pengungkapan SPT online ini, antara lain:

1. Warga merasa belum adanya sosialisasi khusus terkait sistem pengumuman SPT secara online sehingga perlu investasi untuk merenungkannya.
2. Warga merasa sifat tenaga kerja dari Direktorat Jenderal Tugas kurang memadai sehingga sering terjadi kesalahan yang mengakibatkan terganggunya framework pengumuman berbasis web.

### **PEMBAHASAN**

Minat adalah perhatian pada diri sendiri. Bunga mengandung sudut pandang yang menggabungkan persepsi (pengakuan), perasaan (rasa) dan konasi (kemauan) (Suharyat, 2010). Sesuai definisi di atas, minat dapat diatur, khususnya keinginan seseorang untuk melakukan suatu hal mengingat adanya keterkaitan dengan suatu pasal yang menyebabkan seseorang memiliki kemauan untuk melakukan suatu tindakan.

Maksud studi ini ialah guna mengetahui apa sistem *e-filing* membantu guna pelaporan pajak. Variabel yang dipakai guna menjabarkan alasan WP berkeinginan memakai *e-tax* (perihal ini *e-filing*) yakni Kegunaan, Kemudahan, serta Kesiapan Teknologi Informasi. Capaian studi mengungkapkan persepsi kegunaan berdampak signifikan pada minat WP guna memakai *e-filing*. Semakin banyak WP memakai *e-filing* maka hendak semakin meningkat performa pelaporan SPT serta keefektivitas yakni WP tak perlu lagi antri di KPP yang memakan banyak waktu dan tenaga.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan berdampak signifikan pada minat WP. Teknologi *e-filing* mudah untuk digunakan serta dapat mengurangi wajib pajak saat melapor SPTnya. Wajib pajak mengoprasikannya dengan mudah dan tidak rumit, mendorong minta wajib pajak guna memakai *e-filing* secara kontinu. Hasil studi mengungkapkan kesiapan TI berdampak signifikan pada minat WP. WP mampu menerima suatu perubahan teknologi baru hingga WP tak akan ragu guna melaporkan pajaknya dalam memakai *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi bisa pula mengubah pola pikir seseorang yakni mampu beradaptasi.

Hal tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bahan asesmen bagi Direktorat Jenderal Tugas dalam meningkatkan penyelenggaraannya ke daerah sehingga derajat konsistensi baik dalam perincian maupun penambahan angsuran. Minat yakni suatu kesadaran dari diri seseorang. Ketertarikan memuat aspek yang mencakup kognisi (pengenalan), emosi (rasa) serta konasi (kemauan) (Suharyat, 2010). Sesuai definisi diatas mampu dikonklusikan minat yakni kemauan individu guna melaksanakan suatu perihal sebab terdapatnya keterkaitan terhadap sebuah objek yang menjadikan seseorang mempunyai kehendak guna melaksanakan sebuah aktivitas.

Pengaruh Persepsi kegunaan yakni guna menolong menaikkan performa itu sendiri serta pemakaian teknologi diandalkan hendak menghadirkan kegunaan untuk tiap orang yang memakai. Bila individu percaya memakai *e-filing* mampu bermanfaat serta gampang dimengerti.

Pengaruh Persepsi kemudahan adalah untuk mempermudah WP guna memakai *e-filing*. dengan adanya ini individu merasa percaya benar menggunakan *e-filing* amat

### **Journal Accounting International Mount Hope (JAIMO)**

gampang dipakai. Kebalikannya bila WP tak percaya dalam menggunakan *e-filing* hingga hendak susah untuk menggunakannya.

Sesuai Ajzen (2005) *Theory of Planned Behavior* (TPB) ini mempunyai dorongan yang berdampak ke ketertarikan di pemakai sistem. Satu diantaranya faktor keandalan tindakan. Kesiapan TI basisnya diberi dampak oleh orang tersebut, apa orang itu siap ataupun menampung TI utamanya perihal *e-filing*.

### **KESIMPULAN**

Maksud studi ini ialah guna mengetahui apa sistem *e-filing* membantu guna pelaporan pajak. Variabel yang dipakai guna menjabarkan alasan WP berkeinginan memakai *e-tax* (perihal ini *e-filing*) yakni Kegunaan, Kemudahan, serta Kesiapan Teknologi Informasi.

Capaian studi mengungkapkan persepsi kegunaan berdampak signifikan pada minat WP guna memakai *e-filing*. Semakin banyak WP memakai *e-filing* maka hendak semakin meningkat performa pelaporan SPT serta keefektivitas yakni WP tak perlu lagi antri di KPP yang memakan banyak waktu dan tenaga.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan berdampak signifikan pada minat WP. Teknologi *e-filing* mudah untuk digunakan serta dapat mengurangi wajib pajak saat melapor SPTnya. Wajib pajak mengoprasikannya dengan mudah dan tidak rumit, mendorong minta wajib pajak guna memakai *e-filing* secara kontinu.

Hasil studi mengungkapkan kesiapan TI berdampak signifikan pada minat WP. WP mampu menerima suatu perubahan teknologi baru hingga WP tak akan ragu guna melaporkan pajaknya dalam memakai *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi bisa pula mengubah pola pikir seseorang yakni mampu beradaptasi bersama teknologi yang meluas.

Konsistensi warga negara merupakan sesuatu yang sangat penting dalam mengakui kesadaran akan muatan di Indonesia. Badan publik, dalam hal ini Direktorat Jenderal Anggaran, memberikan kemajuan lain, yaitu memberikan kantor kepada warga untuk melaporkan SPT-nya di web. Strategi ini diperlukan untuk mempermudah warga dalam memenuhi komitmen perincian SPT mereka.

Penerapan SPT online pada dasarnya mempengaruhi derajat konsistensi pengungkapan SPT di Kantor Pengkajian Esensial Pandeglang. Ini harus dihargai dan dijaga agar pemahaman tentang pentingnya biaya tetap terjaga.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amin, M., Isa, Z., & Fontaine, R. (2013). Islamic banks: Contrasting the drivers of customer satisfaction on image, trust, and loyalty of Muslim and non-Muslim customers in Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*, 31(2), 79–97. <https://doi.org/10.1108/02652321311298627>
- Daryatno, A. B. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E\_Filling Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Jakarta Barat. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 97. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v1i1.411>
- Dr. Yayat Suharyat, M. P. (2010). *Hubungan antara sikap, minat dan perilaku manusia*.

**Journal Accounting International Mount Hope (JAIMO)**

- Gunawan, T., Suprpti, E., & Kurniawati, E. T. (2014). *dan Pengaruhnya terhadap Tingkat*. 4(2), 615–622.
- Lie, Sadjiarto, A. (2013). Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. *Tax & Accounting*, 3(2), 1–15.
- Maith, H. A. (2013). Analisis Laporan Keuangan Dalam Mengukur Kinerja Keuangan Pada Pt. Hanjaya Mandala Sampoerna Tbk. *Jurnal EMBA*, 1(3), 619–628.
- Maryani, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filling: Studi Pada Uin Syarif Hidayatullah Jakarta. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 9(2), 161–172. <https://doi.org/10.15408/akt.v9i2.4020>
- Mudrajad Kuncoro. (2018). *METODE KUANTITATIF*. Yogyakarta.
- Mujiyati, Karmila, & Wahyuningtyas, S. (2015). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filling Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di KPP Sukoharjo dan KPP Surakarta). *Syariah Paper Accounting FEB UMS*, (2460–0784), 419–430.
- Oleh: Risal C.Y. Laihah. (2013). *Electronic Filing SystePerilaku, Pengaruh Pajak, Wajib Penggunaan, Terhadappm*. 1(3), 44–51.
- Prasetya, D. B. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing*.
- Pu'o, S., Sondakh, J. J., & Budiarmo, N. S. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Spt Pada Kpp Pratama Poso. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 13(04), 311–324. <https://doi.org/10.32400/gc.13.03.20185.2018>
- Putra, W. E., Mirdah, A., & Siregar, P. Y. (2020). Determinan Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing. *Jurnal SIKAP (Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan)*.