

## Pengaruh Pengalaman Dalam Memoderasi Persepsi Kemudahan Terhadap Intensitas Penggunaan *E-Filing*

Ayu Widiastutik<sup>1</sup>, Rachmawati Meita Oktaviani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Stikubank Semarang

\*Email korespondensi: [Ayuwidiastutik10@gmail.com](mailto:Ayuwidiastutik10@gmail.com)

### Abstract

*The research aims to know the influenced of perceived ease to use and experince as a moderating variable in the taxpayer intensity in to use e-filing as a means of tax reporting. The variables used in this study was the dependent variable is the intensity in using the e-filing and it's independent variable is perceived ease to use and as well as experince. The data used in the search is the primary data using questionnaires. The number of sample used in this 100 private person that taxpayers have NPWP and use e-filing. This sample collection method was purposive sampling. The data analysis techniquese is multiple linear regression analys. Based on the result of the search showed that perceived ease to use and as well as experince of significant to the intensity of taxpayers in using the e-filing.*

**Keywords :** *Perceived ease to use, experince, intersity*

**Saran sitasi:** Widiastutik, A., & Oktaviani, R. M. (2020). Pengaruh Pengalaman Dalam Memoderasi Persepsi Kemudahan Terhadap Intensitas Penggunaan *E-Filing*. *Jurnal Akuntansi dan Pajak, 21 (1)*, 40-47. doi:<http://dx.doi.org/10.29040/jap.v21i1.1033>

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.29040/jap.v21i1.1033>

### 1. PENDAHULUAN

Pajak menjadi sumber pemasukan utama bagi Negara yang digunakan untuk pembangunan, kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Kontribusi pajak di Indonesia sangat signifikan dan meningkat dari tahun ke tahun, namun penerimaan pajak belum sepenuhnya maksimal dengan potensi pajak yang seharusnya bisa lebih dari penerimaan sekarang ini. Oleh karena itu pemunggaran pajak menjadi perhatian penting bagi semua pihak dan kalangan untuk tetap taat dalam membayar pajak.

Tabel 1. Penerimaan Negara Tahun 2015-2018  
 Triliun Rupiah

Uraian	2015	2016	2017	2018
Penerimaan	1.240,4	1.285,0	1.343,5	1.518,8
Penerimaan Bukan Pajak	255,6	262,0	311,2	409,3

Sumber : (Adharsyah, 2019)

Terlihat pada tabel 1 penerimaan terbesar negara bersumber dari penerimaan yang berasal dari pajak. Pada tahun 2015 penerimaan pajak yang diterima

sebesar 1.204,4 triliun, sedangkan penerimaan negara yang berasal bukan dari pajak sebesar 255,6 triliun. Pada tahun 2018 dapat dilihat bahwa penerimaan yang berasal dari pajak sebesar 1.518,8 triliun dan penerimaan bukan dari pajak sebesar 409,3 triliun. Terlihat dari jumlah tersebut, dapat dinyatakan penerimaan pajak lebih tinggi dibandingkan penerimaan bukan pajak. Setiap tahunnya penerimaan yang berasal dari pajak terus meningkat yang dinyatakan pada tahun 2015-2018. Dilihat dari pertumbuhannya, penerimaan perpajakan mengalami kenaikan rata-rata sebesar 7,3% dari tahun 2015-2018. Kenaikan tertinggi terjadi pada tahun 2018 dengan presentase sebesar 13% dari tahun 2017.

Untuk terus meningkatkan penerimaan pajak, pemerintah perlu memperhatikan upaya untuk mempermudah melakukan kewajiban administrasi perpajakan. Direktorat Jendral Pajak (DJP) membuat pelaporan SPT mejadi lebih mudah dan nyaman dengan menggunakan sistem *e-filing* sebagai sarana pelaporan. Berdasarkan Undang-Undang perpajakan yaitu UU No.28 Tahun 2007 Pasal 2 ayat 1 bahwa Indonesia menganut *Self Assessment System*. *Self*

*Assesment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi kepercayaan, tanggung jawab dan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan secara individu (Dewi, 2019). SPT yang dilaporkan melalui *e-filing* akan di enkripsi agar kerahasiaan wajib pajak tetap terjamin dari perbuatan orang yang tidak berkepentingan dan berniat untuk melakukan tindak kejahatan (Bella, 2018). Sistem *e-filing* memberikan kemudahan bagi setiap pengguna seperti pengisian SPT yang bisa dilakukan kapan saja. Wajib pajak tidak perlu untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) karena *e-filing* dapat digunakan dimana saja seperti dirumah dan ditempat kerja.

Sosialisasi tentang penggunaan sistem *e-filing* belum dilakukan secara maksimal dan berkelanjutan kepada wajib pajak. Pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki banyak manfaat dan keuntungan yang akan di dapat oleh wajib pajak maupun Direktorat Jendral Pajak. Hal ini menjadikan tingkat intensitas wajib pajak yang masih rendah (Dewi, 2019). Intensitas dapat diartikan sebagai minat yang berkelanjutan secara terus-menerus dengan manfaat yang didapat dan tanpa paksaan dari pihak lain (Wahyuni et al., 2015). Pengalaman yang dimiliki wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan semakin mempermudah dalam penggunaan. Persepsi kemudahan dapat bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu usaha keras (Hasari, 2019). Semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan penggunaan, maka intensitas wajib pajak untuk menggunakan teknologi semakin tinggi. Intensitas perilaku penggunaan semakin meningkat, bila sistem *e-filing* dirasa lebih mudah digunakan.

Wajib pajak semakin mudah menggunakan *e-filing* apabila memiliki pengalaman dan pengetahuan dalam menggunakan *e-filing*. Pengalaman dapat didefinisikan sebagai bentuk pengetahuan pengguna yang didapat ketika pengguna menggunakan teknologi informasi tersebut sebelumnya (Bella, 2018). Pengalaman akan mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, sehingga akan menentukan mempengaruhi intensitas wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*.

### Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki beberapa tujuan sebagai berikut :

- Menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap intensitas penggunaan *e-filing*.
- Menguji dan menganalisis pengaruh pengalaman terhadap intensitas penggunaan *e-filing*.
- Menguji dan menganalisis pengaruh pengalaman memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan terhadap intensitas penggunaan *e-filing*.

### Tinjauan Pustaka

#### *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model* dapat diartikan sebagai model dalam memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi informasi dapat menerima dan menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh & Davis, 2000). Teknologi membuat seseorang memberikan berbagai reaksi yang berbeda-beda. Ada yang memberikan reaksi untuk menolak dan ada yang menerima. Reaksi menerima seperti minat yang muncul dari diri individual untuk menggunakan. Pengguna teknologi akan merasa tertarik dan berminat untuk menerima, mencoba dan menggunakan teknologi setiap kegiatannya. Apabila seseorang individu menggunakan secara terus-menerus atau dapat diartikan sebagai intensitas pengguna. Teknologi diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi setiap penggunaanya.

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

*Theory of Planned Behavior* pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Chalik, 2017). (Ajzen & Fishbein, 1980) menyatakan bahwa minat dalam melakukan atau tidak ingin melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh tiga faktor penentu yaitu keyakinan perilaku (*behavioral beliefs*), keyakinan normatif (*normative beliefs*), dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*) (Desmayanti, 2012).

*Theory of Planned Behavior* menilai bahwa intensitas perilaku seseorang dipengaruhi oleh keyakinan perilaku yang mencerminkan perasaan positif pada saat melakukannya, keyakinan normatif yang mencerminkan bahwa orang lain menginginkan seseorang melakukan suatu tindakan tertentu dan *control beliefs* yang mencerminkan batasan eksternal maupun internal dalam melakukan sesuatu (Fu et al., 2006). Dari tiga faktor itu, dapat dinyatakan bahwa minat dapat menjadi intensitas bagi individu apabila memiliki faktor dalam TPB (Desmayanti, 2012).

## Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan dan kemakmuran rakyat. Pajak juga dapat diartikan sebagai iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak ada imbalan yang dapat ditunjukkan secara langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Yuesti et al., 2019).

Fungsi dari pajak adalah sebagai fungsi *budgetair* yang merupakan pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dan fungsi *regularend* yaitu pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan pemerintah. Pajak juga memiliki fungsi berbagai macam, seperti fungsi penerimaan, fungsi pajak untuk mengatur, pajak sebagai stabilitas, fungsi retribusi dan pajak sebagai fungsi demokrasi (Asih et al., 2019). Dalam pemungutan pajak ada beberapa sistem yang telah ditentukan, yaitu *Official Assesment System*, *Self Assesment System*, dan *With Holding System*. Sistem ini dilakukan untuk mempermudah wajib pajak dan petugas pajak dalam menjalankan kegiatan perpajakan.

## *e-filing*

*e-filing* adalah sebuah sistem layanan pengiriman dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik bagi wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan ke Direktorat Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider*) yang dilakukan secara *online* dan *realtime* (Yuesti et al., 2019). Dengan diterapkannya pelaporan pajak secara *e-filing* diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat wajib pajak dalam penyampaian SPT karena wajib pajak tidak perlu untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kemudahan proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak. Manfaat *e-filing* juga dirasakan oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan dokumen seperti SPT.

## Intensitas Wajib Pajak

Intensitas merupakan kelanjutan dari adanya minat. Minat adalah suatu keinginan untuk melakukan tindakan atau perilaku (Desmayanti, 2012). Tindakan yang dirasakan oleh pengguna ini yang akan berkembang menjadi intensitas perilaku pengguna. Intensitas dapat dikatakan sebagai bentuk perilaku individu dalam melaksanakan suatu tindakan secara terus-menerus atau berulang-ulang. Penggunaan teknologi mempunyai manfaat agar wajib pajak memperoleh kemudahan dan manfaat dalam memenuhi kewajiban sebagai warga negara yang taat oleh undang-undang. Sistem *e-filing* memiliki banyak manfaat untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dengan tujuan menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib.

## Persepsi Kemudahan

Persepsi dalam hal kemudahan dapat diartikan bahwa suatu teknologi harus mampu memberikan kemudahan dalam pengoperasiannya. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Persepsi kemudahan adalah suatu ukuran individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami penggunaannya (Dewi, 2019).

Kemudahan yang diberikan dari suatu sistem *e-filing* tidak hanya kemudahan dalam mempelajarinya, tetapi juga kemudahan pada saat digunakan. Sistem *e-filing* memberikan kemudahan kepada wajib pajak seperti dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Wajib pajak tidak perlu ke KPP untuk melaporkan SPT tetapi bisa dilakukan dirumah, tempat kerja atau dimana saja. Penggunaan *e-filing* juga mempermudah wajib pajak agar tidak mengantri pada saat melaporkan SPT dan tidak mengeluarkan biaya untuk datang ke KPP. Dengan adanya *e-filing* diharapkan wajib pajak mudah dalam pengisian SPT.

## Pengalaman

Pengalaman dapat diartikan untuk menunjukkan suatu pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki dan diperoleh pada saat menggunakan teknologi (Rahayu, 2016). Pengalaman dikatakan sebagai bentuk pengetahuan yang telah menggunakan sistem teknologi. Pengetahuan dalam mengoperasikan

tersebut diperoleh ketika wajib pajak menggunakan *e-filing*. Hasil dari pengalaman pada saat menggunakan dapat menimbulkan berbagai tanggapan dari wajib pajak. Jika saat menggunakan sistem *e-filing* dirasa mudah karena telah memiliki pengalaman, maka wajib pajak akan terus menggunakan *e-filing* untuk membantu melaporkan SPT. Berbeda dengan wajib pajak yang belum mempunyai pengalaman saat menggunakan *e-filing*, akan terasa sulit dan tidak nyaman. Sistem teknologi tersebut memberikan pengalaman yang mungkin wajib pajak tidak akan menggunakan kembali. Adanya perbedaan yang signifikan antara pengguna yang tidak berpengalaman dan pengguna yang berpengalaman dalam mempengaruhi penggunaan sistem tersebut.

Menurut Ajzen & Fishbein (1980) pengguna yang tidak berpengalaman dan berpengalaman akan menunjukkan bahwa ada korelasi yang kuat antara intensitas dan perilaku penggunaannya. Sehingga pengalaman memiliki berpengaruh terhadap intensitas wajib pajak untuk terus menggunakan sistem *e-filing*.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Hubungan Persepsi Kemudahan Terhadap Intensitas Wajib Pajak**

Reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam menerima terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan yang didapat saat menggunakan teknologi. Hal ini merupakan tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan individu dalam melihat kemudahan dalam penggunaan teknologi menjadi tolak ukur dalam penerimaan teknologi (Chalik, 2017). Apabila pengguna beranggapan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka, penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha baik waktu maupun tenaga, maka sistem tersebut berpotensi dilakukannya secara terus menerus. Dengan begitu, intensitas penggunaan *e-filing* akan terus meningkat. Semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan dalam penggunaan, maka wajib pajak akan semakin sering dalam menggunakan *e-filing* untuk membantu kegiatan administrasi perpajakan. Syah (2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensitas wajib pajak yang menggunakan *e-filing* karena telah

memberikan kemudahan dalam pelaporan administrasi perpajakan.

#### **H<sub>1</sub>: Persepsi kemudahan diduga berpengaruh positif terhadap intensitas wajib pajak**

#### **Hubungan Pengalaman Terhadap Intensitas Wajib Pajak**

Pengalaman dalam menggunakan perangkat sistem tertentu merupakan bagian pertimbangan seseorang menggunakan perangkat yang baru (Giovani, 2015). (Sugihanti, 2011) menyatakan bahwa pengalaman dapat didefinisikan sebagai bentuk pengguna (user) yang diperolehnya ketika pengguna pernah menggunakan teknologi informasi tersebut. Penggunaan akan mudah apabila wajib pajak telah memiliki pengalaman dalam menggunakan. Pengalaman dalam menggunakan akan memberikan pengetahuan dan mudah untuk dipahami.

Wajib pajak akan lebih cepat dalam pengisian SPT karena paham dengan sistem tersebut. Berbeda dengan wajib pajak yang belum mempunyai pengalaman dalam menggunakan, wajib pajak akan merasa sulit dalam pengoperasian dan pengisian SPT. (Hasari, 2019) menyatakan jika pengalaman memiliki pengaruh terhadap intensitas wajib pajak menggunakan *e-filing*. Dapat disimpulkan bahwa tingginya pengalaman mampu memberikan perubahan yang lebih baik dalam meningkatkan intensitas wajib pajak untuk terus menggunakan *e-filing*.

#### **H<sub>2</sub>: Pengalaman diduga berpengaruh positif terhadap intensitas wajib pajak**

#### **Persepsi Kemudahan, Pengalaman dan Intensitas Wajib Pajak**

Pengaruh dari pengalaman yang dimiliki wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dapat menghasilkan berbagai anggapan bahwa sistem *e-filing* dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya atau mempersulit penggunanya. Dalam TAM menyatakan bahwa penerimaan individu terhadap sistem teknologi ditentukan oleh persepsi kemudahan. Kemudahan akan dirasakan oleh wajib pajak yang menerima *e-filing*.

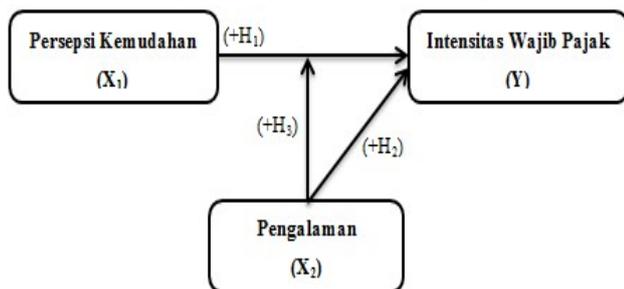
Wajib pajak yang tidak berpengalaman akan menimbulkan kesulitan dan rasa bingung pada saat pengoperasian sistem *e-filing*. Hal ini berbeda apabila wajib pajak memiliki pengalaman, penggunaan akan dirasa mudah, mempunyai pengetahuan dan memberikan banyak manfaat bagi wajib pajak.

Giovani (2015) menyatakan bahwa pengalaman dapat memperkuat persepsi kemudahan terhadap intensitas wajin pajak. Dapat disimpulkan bahwa pengalaman dapat memperkuat atau memperlemah persepsi kemudahan terhadap intensitas wajib pajak.

**H<sub>3</sub> : Pengalaman diduga memperkuat pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap intensitas wajib pajak**

### Model penelitian

Berdasarkan penjelasan diatas, maka model penelitian ditunjukkan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

## 2. METODE PENELITIAN

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Stikubank Semarang (UNISBANK) yang bergerak dibidang pendidikan yang berlokasi di Jalan Kendeng V, Bendan Ngisor, Kota Semarang

### Obyek Penelitian

Oyek yang digunakan untuk penelitian ini adalah pengaruh persepsi kemudahan terhadap intensitas wajib pajak dengan pengalaman sebagai variabel moderasi.

### Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Menurut Yuesti et al. (2019) data kuantitatif merupakan data yang berupa angka. Data kuantitatif digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban dari pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang diisi oleh responden sesuai dengan point pertanyaan.

### Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dalam bentuk persepsi responden. Data primer merupakan sumber data yang dilakukan secara langsung kepada responden berupa jawaban atas kuesioner yang dibagikan agar menpatkan hasil data yang akurat (Rahayu, 2016).

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data untuk penelitian ini adalah kuesione. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya dengan skala numberik.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Stikubank Semarang yang telah menggunakan *e-filing* untuk pelaporan pajak. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara menetapkan kriteria responden sesuai dengan yang dibutuhkan. Kriteria yang ditentukan adalah mahasiswa yang telah memiliki NPWP dan menggunakan sistem *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak..

### Identifikasi Variabel

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan tiga variabel sebagai berikut :

- Variabel dependen (Y) adalah variabel yang menjadi akibat karena dipengaruhi oleh variabel independen. Pada penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah intensitas wajib pajak.
- Variabel independen (X) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan variabel dependen. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah persepsi kemudahan dan pengalaman.
- Variabel moderasi adalah variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah variabel independen dengan variabel dependen secara langsung maupun tidak langsung. Pada penelitian ini variabel moderasi yang digunakan adalah pengalaman .

### Teknik Analisis Data

#### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur suatu keusioner yang diperoleh bersifat sah atau tidak, Kuesioner dikatan valid jika dalam pertanyaan kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Dewi, 2019). Untuk mengetahui instrumen mampu memenuhi kelayakan

dapat dilihat dari analisis faktor. Analisis ini diketahui nilai kecakupan data dengan melihat KMO.

**Uji Reliabilitas**

Reabilitas merupakan suatu alat pengukuran kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel dinyatakan reliabel jika menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq$  0,7 (Dewi, 2019).

**Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan menguji apakah dalam model regresi terdapat variabel yang merusak atau residual yang memiliki distribusi normal. Hal ini dinyatakan normal dapat dilihat pada uji *Kolmogorof Smirnov* dengan nilai signifikansi  $>$  0,05.

**Moderating Regression Analysis (MRA)**

Dalam penelitian ini yang digunakan uji interaksi yang sering disebut dengan *Moderating Regression Analysis* (MRA) yang merupakan regresi linier berganda.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Validitas dan Reliabilitas**

Berikut ini hasil uji validitas :

**Tabel 2.** Uji Validitas

No	Variabel Penelitian	Nilai KMO	Sig
1.	Persepsi kemudahan	0,823	0,5
2.	Pengalaman	0,728	0,5
3.	Intensitas wajib pajak	0,696	0,5

Sumber : Data primer diolah 2020

Berdasarkan uji validitas pada tabel diatas memperlihatkan nilai *Kaiser Meyer Olkin Measue of Sampling Adequacy* (KMO) telah lebih dari 0,5 dan signifikansi  $0,000 \leq 0,05$ . Dapat dinyatakan bahwa persepsi kemudahan, pengalaman, dan intensitas wajib pajak telah memenuhi persyaratan validitas.

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Crobanch Alpha	Ket
1	Persepsi Kemudahan	0,932	Reliabel
2	Pengalaman	0,871	Reliabel
3	Intensitas Wajib Pajak	0,825	Reliabel

Dari hasil uji reliabilitas dapat dinyatakan bahwa persepsi kemudahan, pengalaman dan intensitas wajib pajak memperoleh nilai *Cronbach Alpha* diatas batas yang ditentukan, yaitu sebesar 0,7. Dapat di simpulkan bahwa variabel yang digunakan reliabel, sehingga kuesioner dapat dilanjutkan untuk penelitian.

**Uji Normalitas**

Kriteria berdistribusi normal dapat dilihat pada uji *Kolmogorof Smirnov*, dengan ketentuan nilai signifikansi  $>$  0,05. Brikut hasil uji normalitas data :

**Tabel 4.** Uji Normalitas Data

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0948563
	Std. Deviation	.66871837
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.069
	Positive	.067
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa semua data pada variabel persepsi kemudahan, pengalaman dan intensitas wajib pajak menunjukkan berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,200  $>$  0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dengan memenuhi persyaratan.

**Moderating Regression Analysis (MRA)**

*Moderating regression Analysis* bertujuan untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan. Berikut hasil persamaan regresi:

**Tabel 5.** Hasil Persamaan Regresi

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta	Std. Error	t	Sig.
1 (Constant)	3.190		.821	3.888	.000
Persepsi kemudahan	.174	.399	.044	3.988	.000
Pengalaman	.113	.182	.054	2.099	.038
X1.X2	.005	.377	.002	2.883	.005

a. Dependent Variable: Intensitas wajib pajak

Sumber : Data primer yang diolah 2020

- a. Persepsi Kemudahan  
Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan hasil koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,399 yang nilainya positif dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini dapat dinyatakan bahwa persepsi kemudahan dapat mempengaruhi tingkat intensitas wajib pajak.
- b. Pengalaman  
Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan hasil koefisien regresi  $x_2$  sebesar 0,182 yang nilainya positif dengan hasil signifikansi  $0,038 < 0,05$ . Hasil tersebut menyatakan bahwa pengalaman dapat meningkatkan intensitas wajib pajak.
- c. Pengalaman memoderasi persepsi kemudahan terhadap intensitas wajib pajak.  
Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan koefisien regresi  $X_1.X_2$  sebesar 0,377 yang nilainya positif dengan signifikansinya  $0,005 < 0,05$ . Hasil ini menyatakan bahwa pengalaman mampu memperkuat hubungan persepsi kemudahan terhadap intensitas wajib pajak.

#### 4. KESIMPULAN

##### Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan ini dengan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat intensitas wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian yang telah dilakukan merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil pembahasan penelitian ini menyatakan sebagai berikut :

1. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas wajib pajak.
2. Pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas wajib pajak.
3. Pengalaman mampu memperkuat hubungan persepsi kemudahan terhadap intensitas wajib pajak.

##### Saran

Saran atas penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) lebih membenahi kualitas jaringan sistem agar tidak terjadi *error* pada saat mengakses *e-filing*, sehingga tidak menimbulkan kesalahan pada saat pengisian.
2. Bagi Wajib Pajak diharapkan untuk aktif dan mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh

petugas pajak agar mudah untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

3. Bagi penelitian selanjutnya bisa menambahkan variabel yang belum ada dan memperluas obyek penelitian.

#### 5. UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar. Penulis hanya mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, diantaranya sebagai berikut :

1. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberi dukungan dan doa yang terbaik.
2. Kakak-kakak saya yang membantu setiap kesulitan yang saya hadapi.
3. Rachmawati Meita Oktaviani, S.E., M.Si., Ak.CA. ACPA selaku dosen pembimbing
4. Semua pihak yang membantu dan memberikan dukungan.

#### 6. REFERENSI

- Adharsyah, T. (2019). *Mengejar Penerimaan Perpajakan Rp 1.819,2 T di 2020*. news. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190816172700-4-92623/mengejar-penerimaan-perpajakan-rp-18192-t-di-2020-sanggup>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice-Hall.
- Asih, K. A. A., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan e-Filing Untuk Pelaporan Pajaknya Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen)*, 1(4), 505–549. <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.75>
- Bella, Y. R. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan e-Filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Surakarta dan Karanganyar)* (Universitas Muhammadiyah Surakarta). 17.
- Chalik, I. A. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Minat Pengguna E-Filing. *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 94–101.

- Desmayanti, E. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime* (Universitas Diponegoro). 78.
- Dewi, M. A. C. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan e-Filing. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen)*, 1(3), 317–367. <https://doi.org/10.1234/jsam.v1i3.66>
- Fu, J.-R., Farn, C.-K., & Chao, W.-P. (2006). Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions. *Information & Management*, 43(1), 109–126. <https://doi.org/10.1016/j.im.2005.04.001>
- Giovani, A. D. (2015). *Analisis Penggunaan e-Filing Dengan TAM yang dimoderasi pengalaman pemakai sistem*.
- Hasari, N. K. Y. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan e-Filing Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Selatan. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen* (, 1(2), 37.
- Rahayu, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan e-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi Bisnis*, 5(1), 14.
- Sugihanti, W. T. (2011). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-filing*. 83.
- Syah, A. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT Tahunan Melalui E-Filing. *Media Riset Akuntansi, Auditing Dan Informasi*, 17, 81. <https://doi.org/10.25105/mraai.v17i1.1791>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.
- Wahyuni, R., Ritonga, K., & Rusli -. (2015). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan e-Filing (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi*, 2(1), 1–15.
- Wowor, R. A., Morasa, J., & Elim, I. (2014). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-filing. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5840>
- Yuesti, A., Pratama, I. W. M. S. E., & Sudiartana, I. M. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan E-Biling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada KPP Pratama Gianya. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen)*, 1(4), 449–488. <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.69>