

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN E-FORM UNTUK PELAPORAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP)

Widya Angelina Muryanto<sup>1</sup>, Dekar Urumsah<sup>2</sup>

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indonesia

<sup>1</sup> [langelinamuryanto@gmail.com](mailto:langelinamuryanto@gmail.com)

<sup>2</sup> [dekarurumsah@uii.ac.id](mailto:dekarurumsah@uii.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam mengadopsi sistem *e-form* untuk pelaporan SPT Tahunan. Menggunakan analisis UTAUT dan menambahkan dua variabel pendukung, penelitian ini mengevaluasi pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi pendukung, rasa percaya, dan nilai yang dirasakan terhadap niat penggunaan *e-form*. Studi kasus dilakukan pada pegawai Kantor Konsultan Pajak XYZ. Berdasarkan temuan penelitian, ekspektasi kinerja dan nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *e-form*, sedangkan ekspektasi usaha, kondisi pendukung, dan rasa percaya tidak berpengaruh. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi pihak berwenang dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pelaporan pajak di Indonesia.

**Kata Kunci:** Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), Sistem e-form, Analisis UTAUT, Pelaporan SPT Tahunan

### Abstract

*This study aims to understand the factors influencing the decision of Individual Taxpayers (WPOP) in adopting the e-form system for annual tax return reporting. Using UTAUT analysis and adding two supporting variables, this study evaluates the influence of performance expectancy, effort expectancy, facilitating condition, trust, and perceived value on the intention to use e-form. A case study was conducted on the employees of XYZ Tax Consultant Office. Based on the research findings, performance expectancy and perceived value have a significant positive effect on the intention to use e-form, while effort expectancy, facilitating condition, and trust do not have an effect. The results of this study are expected to provide new insights for authorities in improving the effectiveness and efficiency of the tax reporting system in Indonesia.*

**Keyword:** Individual Taxpayers (WPOP), e-form System, UTAUT Analysis, Annual Tax Return Reporting.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak sebagai sumber pendapatan utama bagi negara, memegang peran penting dalam menjaga keseimbangan ekonomi suatu negara, termasuk Indonesia (Suwardi, 2020).

Pendapatan dari perpajakan digunakan oleh pemerintah untuk mendukung program pembangunan dan pelayanan sekaligus menjadi pendorong upaya pemerintah dalam memaksimalkan penerimaan negara melalui aturan perpajakan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 2021, subjek pajak dibagi menjadi tiga kategori, yaitu orang pribadi, badan, dan warisan yang belum terbagi (Prastiwi, 2021). Subjek pajak ini akan dikenakan pajak ketika mendapatkan penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar Indonesia. Salah satu cara pemenuhan kewajiban perpajakan di Indonesia bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yaitu melalui pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan) sebagai media yang digunakan untuk menetapkan pajak yang terutang dalam periode satu tahun pajak.

Sebelum tahun 2014 pelaporan SPT Tahunan dilakukan secara manual dengan cara mengisi formulir SPT Tahunan lalu dilaporkan secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pada masing-masing daerah. Seiring perkembangan zaman yang ditandai dengan kemajuan teknologi serta adanya akses internet, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mulai melakukan inovasi pelaporan perpajakan dengan sistem *online* sepenuhnya atau yang lebih dikenal dengan nama *e-filing* (Prakoso, 2019).

Pada tahun 2017, pemerintah melakukan pembaharuan sistem dengan cara mengkombinasikan pelaporan perpajakan secara *online* dan *offline* atau yang dikenal dengan nama *e-form* (Suwardi, 2020). Keunggulan penggunaan *e-form* dalam pelaporan pajak terutama bagi wajib pajak, yaitu pada minimnya kebutuhan akses internet. Akses internet hanya dibutuhkan saat proses pelaporan, sehingga menjadi lebih praktis dan efisien.

Dilansir dari *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) jumlah Wajib Pajak (WP) yang melaporkan SPT tahunan terus bertambah setiap tahunnya. Hal ini mencerminkan adanya partisipasi yang aktif dari para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya kepada negara. Peningkatan ini dapat dilihat dalam Tabel 1 mengenai penggunaan *e-form* sebagai media pelaporan perpajakan.

**Tabel 1.** Jumlah SPT yang diterima melalui *e-form*

	31 Maret 2019	31 Maret 2020	31 Maret 2021	31 Maret 2022
<b>Manual</b>	1.859.495	1.591.422	1.496.754	1.650.632
<b><i>e-form</i></b>	797.772	874.442	983.257	2.385.518
<b>Total</b>	2.657.267	2.465.864	2.480.011	4.036.150

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat perbandingan SPT yang diterima melalui *e-form* per 31 Maret 2021 yaitu sebesar 983.257 dan meningkat pada tahun berikutnya yaitu per 31

Maret 2022 yaitu sebesar 2.385.518 atau dapat dikatakan meningkat sebesar 142,61%. Akan tetapi pemanfaatan sistem *e-form* masih dirasa kurang optimal karena masih ada WPOP yang menyampaikan SPT Tahunannya secara manual dengan datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat. Namun, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa WPOP mulai mengadopsi sistem elektronik dalam pelaporan SPT Tahunan.

Keberhasilan penerimaan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, sehingga mendorong peneliti untuk mengeksplorasi faktor-faktor apa yang memengaruhi keputusan WPOP dalam mengadopsi sistem *e-form*. Penelitian ini menggunakan pendekatan Studi Kasus Pegawai Kantor Konsultan Pajak XYZ, sebuah kantor yang fokus pada jasa di bidang perpajakan. Selain itu, seluruh pegawai kantor konsultan ini terlibat dalam proses perhitungan hingga pelaporan SPT baik atas nama pribadi maupun klien, sehingga dibutuhkan adanya penilaian atas persepsi WPOP dalam hal ini pegawai Kantor Konsultan Pajak XYZ terhadap penerimaan serta penggunaan *e-form*.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang berasal dari analisis UTAUT serta menambahkan dua variabel pendukung. Analisis UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yaitu kerangka kerja teoritis yang digunakan untuk mengkaji penerimaan serta penggunaan teknologi informasi dalam konteks organisasi (Annisa *et al.*, 2019). Analisis ini menilai 4 macam faktor yang mempengaruhi yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pendukung serta pengaruh sosial. Meskipun, variabel pengaruh sosial tidak digunakan dalam penelitian ini, peneliti menambahkan dua variabel tambahan, yaitu rasa percaya dan nilai yang dirasakan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Ekspektasi Kinerja (EK), Ekspektasi Usaha (EU), Kondisi Pendukung (KP), Rasa Percaya (RP) serta Nilai yang Dirasakan (ND) terhadap Niat Penggunaan *e-form* (NP) untuk pelaporan SPT Tahunan WPOP.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

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

*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah model yang digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi. Model ini dikembangkan oleh Venkatesh *et al.*, dan merupakan hasil integrasi dari delapan model penelitian yang berfokus pada penerimaan teknologi informasi (Putra *et al.*, 2022). Keempat variabel utama dalam model UTAUT adalah Ekspektasi Kinerja (EK), Ekspektasi Usaha (EU), Kondisi Pendukung (KP), dan

Pengaruh Sosial (SP). Model ini telah digunakan dalam berbagai penelitian, termasuk penelitian tentang penggunaan *e-form* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Indonesia.

## 2.2 Sistem Pelaporan SPT Tahunan melalui *e-form*

Layanan *e-form* yaitu layanan yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang menggabungkan sistem pelaporan secara *offline* dan *online* (Suwardi, 2020). Dimana di sistem *e-form* pelaporan SPT secara diisi *offline* dan diunggah secara *online*. Penggunaannya tidak hanya memberikan kemudahan kepada wajib pajak, tetapi juga meningkatkan transparansi dan keterbukaan dalam pelaporan pajak. Dengan demikian, sistem Pelaporan SPT Tahunan melalui *e-form* merupakan langkah menuju perpajakan yang lebih efisien dan responsif di era digital.

## 2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka teoritis yang telah dijabarkan di atas, maka penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

### 2.3.1 Ekspektasi Kinerja

Ekspektasi kinerja merujuk pada tingkat kepercayaan individu terhadap kemampuan suatu sistem untuk meningkatkan kinerja, seperti yang disampaikan oleh Birru (2022). Sebagai faktor yang signifikan dalam mempengaruhi penggunaan suatu sistem, ekspektasi kinerja memiliki dampak penting terhadap keputusan individu untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tertentu (Hermanto et al., 2022). Dengan merujuk pada penjelasan di atas, maka hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Ekspektasi Kinerja (EK) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *e-form*.

### 2.3.2 Ekspektasi Usaha (EU)

Ekspektasi usaha yaitu skala pengukuran kenyamanan serta kemudahan yang terkait dengan pemanfaatan suatu teknologi informasi sebagaimana dijelaskan oleh (Rita & Fitria, 2021). Pada era modern saat ini, suatu individu akan cenderung memilih menggunakan suatu teknologi jika teknologi tersebut mudah digunakan. Dengan merujuk pada penjelasan di atas, maka hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Ekspektasi Usaha (EU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *e-form*.

### 2.3.3 Rasa Percaya (RP)

Kondisi Pendukung yaitu tingkat kepercayaan seseorang bahwa infrastruktur teknis diperlukan untuk menggunakan suatu teknologi informasi, sebagaimana dijelaskan oleh Annisa et al., (2019). Kemudahan dalam penggunaan suatu sistem menjadi kunci dalam adopsi teknologi oleh individu, terutama ketika sistem tersebut dapat diakses dari berbagai lokasi. Dengan merujuk pada penjelasan di atas, maka hipotesis penelitian sebagai berikut:  
H3: Kondisi Pendukung (KP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *e-form*.

### 2.3.4 Nilai yang Dirasakan (ND)

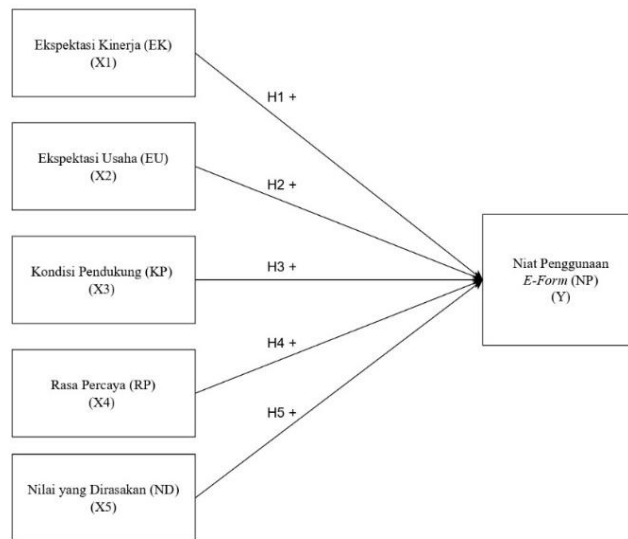
Rasa percaya menjadi salah satu faktor kunci dalam penelitian mengenai adopsi teknologi informasi karena berperan dalam membentuk sikap individu terhadap penggunaan teknologi informasi seperti yang disampaikan oleh Hermanto et al., (2022). Dengan merujuk pada penjelasan di atas, maka hipotesis penelitian sebagai berikut:  
H4: Rasa Percaya (RP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *e-form*.

### 2.3.5 Ekspektasi Kinerja

Nilai yang dirasakan yaitu persepsi pengguna mengenai manfaat dan kepentingan setelah menggunakan suatu sistem atau teknologi, seperti yang disampaikan oleh Khasbulloh (2022). Lebih dari sekadar membantu mencapai tujuan atau meningkatkan produktivitas, penggunaan suatu sistem juga dapat memberikan pengalaman hiburan dan kesenangan  
Dengan merujuk pada penjelasan di atas, maka hipotesis penelitian sebagai berikut:  
H5: Nilai yang Dirasakan (ND) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *e-form*.

## 2.4 Kerangka Teoritis

Dari pemaparan hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya, maka kerangka teoritis penelitian ini disajikan pada gambar 1 sebagai berikut.



**Gambar 1.** Kerangka Teoritis

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui penyebaran serta pengisian kuesioner dengan menggunakan media cetak atau kertas kepada 35 responden. Responden dalam penelitian ini yaitu pegawai Konsultan Pajak XYZ. Dengan pengukuran dengan menggunakan skala *likert* dari 1-6. Dimana nilai 1-3 yaitu tidak setuju hingga agak tidak setuju, nilai 4-6 yaitu agak setuju hingga setuju sekali. Lalu data yang telah terkumpul selanjutnya di analisis dengan *software* Smart PLS.

#### 3.2 Teknik Analisis Data

Penelitian ini memanfaatkan teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan aplikasi Smart PLS. *Structural Equation Modeling* (SEM) yaitu teknik yang digunakan untuk menganalisis data serta dapat membantu menghubungkan antar variabel independen (Ghozali, 2021). SmartPLS yaitu *software* statistik yang digunakan dalam pengujian hubungan antar variabel independen (Asbari *et al.*, 2021). Dalam penelitian ini menggunakan 2 model pengujian dalam menganalisis data yaitu menggunakan model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Berikut tahap pengujian model yang digunakan dalam penelitian ini seperti yang dijabarkan pada Tabel 2:

**Tabel 2.** Tahap Pengujian Model Pengukuran

Model	Tahapan	Jenis Pengukuran	Syarat	Sumber
<i>Outer</i>	Uji Validitas	• <i>Outer Loading</i> dari masing-masing	• >0,70	Abdillah <i>et al.</i> , 2020)

Model	Tahapan	Jenis Pengukuran	Syarat	Sumber
		item.	• >0,50	
	Uji Reliabilitas	• Nilai AVE. • <i>Composite reliability.</i> • <i>Cronbach's alpha.</i>	• >0,70 • >0,60	
		<i>R-Square</i>	• $0 < R\text{-Square} < 1$ *Mendekati 1 = hubungan yang kuat	
<i>Inner</i>		<i>Goodness of Fit (GoF)</i>	• $0 < GoF < 1$ * 0,10 = kecil 0,25 = sedang 0,38 = besar	
		<i>Path Coefficients</i>	• <i>p-values</i> <0,05	

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

*Outer model* tujuannya untuk mengukur tingkat validitas dan reliabilitas dalam metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini menggunakan dua pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

##### 4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu melalui uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan. Pengukuran validitas konvergen dapat dikatakan valid jika nilai *outer loading* >0,70 (Abdillah *et al.*, 2020). Sedangkan pengukuran validitas diskriminan dapat dikatakan valid jika nilai *Average Variance Expected (AVE)* >0,50 (Abdillah *et al.*, 2020). Berikut Tabel 3 yang menjabarkan mengenai hasil dari *outer loading* dan AVE dari masing-masing variabel.

**Tabel 3.** *Outer Loadings* dan *Average Variance Expected (AVE)*

Variabel	Kode	<i>Outer Loading</i>	<i>Average Variance Expected (AVE)</i>
Ekspektasi Kinerja (EK)	EK1	0,855	0,755
	EK2	0,854	
	EK3	0,864	
	EK4	0,902	
Ekspektasi Usaha (EU)	EU1	0,940	0,766
	EU2	0,948	
	EU3	0,809	
	EU4	0,793	
Kondisi Pendukung (KP)	KP1	0,921	0,850
	KP2	0,937	
	KP3	0,917	
	KP4	0,912	

Variabel	Kode	Outer Loading	Average Variance Expected (AVE)
Rasa Percaya (RP)	RP1	0,890	0,872
	RP2	0,954	
	RP3	0,946	
	RP4	0,944	
Nilai yang Dirasakan (ND)	ND1	0,814	0,751
	ND2	0,859	
	ND3	0,896	
	ND4	0,895	
Niat Penggunaan <i>e-form</i> (NP)	NP1	0,893	0,711
	NP2	0,828	
	NP3	0,886	
	NP4	0,759	

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dapat dikatakan valid karena nilai dari *outer loading* >0,70 dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) >0,50, sehingga hasil tersebut telah memenuhi syarat uji validitas konvergen.

#### 4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu melalui *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Nilai *composite reliability* harus >0,70, sedangkan untuk nilai *cronbach's alpha* harus >0,60 sebagai syarat reliabilitas (Abdillah *et al.*, 2020). Berikut hasil nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang diperoleh yang disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Ekspektasi Kinerja (EK)	0,895	0,925
Ekspektasi Usaha (EU)	0,902	0,929
Kondisi Pendukung (KP)	0,941	0,958
Rasa Percaya (RP)	0,952	0,965
Nilai yang Dirasakan (ND)	0,889	0,923
Niat Penggunaan <i>e-form</i> (NP)	0,864	0,908

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena semua variabel mempunyai nilai *cronbach's alpha* >0,60 dan *composite reliability* >0,70.

## 4.2 Model Struktural (*Inner Model*)

### 4.2.1 *R-Square*

*R-Square* merupakan suatu nilai yang menunjukkan besarnya hubungan atau korelasi antar variabel. Nilai *R-Square* berkisar antara  $0 < R^2 < 1$  dimana semakin mendekati 1 maka



semakin memiliki hubungan yang kuat, demikian pula sebaliknya (Abdillah *et all.*, 2020). Berikut hasil nilai *R-Square* yang diperoleh yang disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Nilai *R-Square*

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
NP	0,832	0,803

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas mengenai nilai *R-Square* dapat disimpulkan bahwa variabel niat dari penggunaan *e-form* untuk pelaporan SPT tahunan WPOP sebagai variabel dependen dapat dikatakan cukup berhasil. Sedangkan sisanya yaitu 17% dijelaskan oleh faktor atau variabel independen lain diluar model penelitian ini.

#### 4.2.2 Goodness of Fit (GoF)

*Goodness of Fit* (GoF) digunakan untuk memvalidasi model secara keseluruhan antara model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) (Abdillah *et all.*, 2020). Hasil dari nilai GoF akan terbentang dari angka 0 – 1 dengan interpretasi nilai yang dibagi menjadi tiga, nilai GoF = 0,1 (kecil), GoF= 0,25 (sedang) dan GoF= 0,38 (besar). Berikut hasil nilai *R-Square*, *communalities* dan perhitungan GoF yang diperoleh yang disajikan pada Tabel 6 dan 7

**Tabel 6.** *R-Square*

Variabel	<i>R-Square</i>
Niat Penggunaan <i>e-form</i> (NP)	0,832

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

**Tabel 7** *Communalities*

Variabel	<i>Communalities</i>
Ekspektasi Kinerja (EK)	0,755
Ekspektasi Usaha (EU)	0,766
Kondisi Pendukung (KP)	0,850
Rasa Percaya (RP)	0,872
Nilai yang Dirasakan (ND)	0,751
Niat Penggunaan <i>e-form</i> (NP)	0,711
<b>Hasil Rata – Rata <i>Communalities</i></b>	<b>0,784</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berikut perhitungan yang digunakan untuk mengetahui nilai GoF:

$$\text{GoF} = \sqrt{0,832 \times 0,784}$$

$$\text{GoF} = \sqrt{0,652}$$

$$\text{GoF} = 0,807$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, nilai GoF sebesar 0,807 yang melebihi kategori

nilai GoF besar yaitu 0,36. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini secara umum memiliki model penelitian dengan kecocokan yang baik dan model pengukuran struktural yang valid. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan dan peningkatan pada beberapa aspek.

#### 4.2.3 Path Coefficient

*Path coefficient* digunakan untuk menguji hipotesis tentang hubungan antara variabel independen dan variabel dependen berdasarkan nilai t-statistik serta nilai *p-values*. Hipotesis dianggap diterima jika nilai *p-values* < 0,050 (Abdillah *et al.*, 2020). Berikut hasil nilai *path coefficient* yang diperoleh yang disajikan pada Tabel 8.

**Tabel 8.** *Path Coefficient*

Keterangan	<i>Original Sample (O)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P-Value</i>	Keputusan
<b>H1</b> EK → NP	-0,579	2,313	0,021	H1 Diterima
<b>H2</b> EU → NP	-0,100	0,569	0,570	H2 Ditolak
<b>H3</b> KP → NP	0,398	1,615	0,106	H3 Ditolak
<b>H4</b> RP → NP	-0,031	0,315	0,753	H4 Ditolak
<b>H5</b> ND → NP	1,027	8,801	0,000	H5 Diterima

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas mengenai nilai *R-Square* dapat disimpulkan bahwa variabel Ekspektasi Kinerja (EK) dan Nilai yang Dirasakan (ND) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat perilaku seseorang menggunakan suatu sistem. Sementara itu, variabel Ekspektasi Usaha (EU), Kondisi Pendukung (KP), serta Rasa Percaya (RP) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap Niat Perilaku menggunakan sistem *e-form* (NP) sebagai media pelaporan SPT WPOP.

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja (EK) terhadap Niat Penggunaan *e-form* (NP)

Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja memiliki dampak positif terhadap niat penggunaan *e-form*. Dalam Tabel 8 mengenai *path coefficient*, dimana pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat penggunaan *e-form* memiliki nilai *p-values* sebesar 0,021. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data mendukung atau membuktikan hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan *e-form*.

Temuan dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto *et al.*, (2022) dan Birru (2022) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja memiliki pengaruh yang positif terhadap niat penggunaan *e-form*. Ekspektasi kinerja menjadi salah satu faktor

yang penting bagi individu untuk mengadopsi suatu teknologi atau sistem, di mana individu tersebut berharap dengan mengadopsi teknologi atau sistem tersebut dapat meningkatkan kinerja dan performa mereka. Oleh karena itu, para pengguna khususnya pegawai Kantor Konsultan Pajak XYZ memanfaatkan penggunaan *e-form* untuk meningkatkan efisiensi dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### 4.3.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha (EU) terhadap Niat Penggunaan *e-form* (NP)

Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa ekspektasi usaha memiliki dampak positif terhadap niat penggunaan *e-form*. Dalam Tabel 8 mengenai *path coefficient*, dimana pengaruh ekspektasi usaha terhadap niat penggunaan *e-form* memiliki nilai *p-values* sebesar 0,570. Maka dapat dinyatakan bahwa data tidak mendukung atau membuktikan hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan *e-form*.

Temuan dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa *et al.*, (2019) yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha tidak memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan *e-form*. Ekspektasi usaha yaitu dimensi yang mengukur sejauh mana pengguna meyakini bahwa mengoperasikan suatu sistem atau teknologi dapat dilakukan dengan mudah dan tanpa memerlukan usaha yang berlebih. Oleh karena itu, para pengguna khususnya pegawai Kantor Konsultan Pajak XYZ merasa bahwa penggunaan *e-form* untuk pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dirasa masih menyulitkan baik dalam mempelajari maupun dalam mengoperasikannya.

#### 4.3.3 Pengaruh Kondisi Pendukung (KP) terhadap Niat Penggunaan *e-form* (NP)

Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga (H3) menunjukkan bahwa kondisi pendukung memiliki dampak positif terhadap niat penggunaan *e-form*. Dalam Tabel 8 mengenai *path coefficient*, dimana pengaruh kondisi pendukung terhadap niat penggunaan *e-form* memiliki nilai *p-values* sebesar 0,106. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa data tidak mendukung atau membuktikan hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa kondisi pendukung memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan *e-form*.

Temuan dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto *et al.*, (2022) dan Annisa *et al.*, (2019) menyatakan bahwa kondisi pendukung memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan *e-form*. Hal ini dapat terjadi karena pegawai Kantor Konsultan Pajak XYZ merasa bahwa infrastruktur, lingkungan kerja dan fasilitas pelatihan yang diberikan oleh kantor masih dirasa kurang. Sehingga masih terdapat kesulitan dalam mengoperasikan *e-form* untuk pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang

Pribadi.

#### 4.3.4 Pengaruh Rasa Percaya (RP) terhadap Niat Penggunaan *e-form* (NP)

Berdasarkan hasil uji hipotesis keempat (H4) menunjukkan bahwa rasa percaya memiliki dampak positif terhadap niat penggunaan *e-form*. Dalam Tabel 8 mengenai *path coefficient*, pengaruh rasa percaya terhadap niat penggunaan *e-form* memiliki nilai *p-values* sebesar 0,753. Maka, dapat disimpulkan bahwa data tidak mendukung atau tidak membuktikan hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa rasa percaya memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan *e-form*.

Temuan dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto *et al.*, (2022) menyatakan bahwa rasa percaya memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan dalam penggunaan *e-form*. Hal ini dapat terjadi karena pegawai Kantor Konsultan Pajak XYZ sebagai pengguna merasa bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku pihak yang menjadi penyelenggara sistem *e-form* belum dapat memberikan rasa percaya dan aman dalam menjaga data pribadi dan keuangan Wajib Pajak Orang Pribadi.

#### 4.3.5 Pengaruh Nilai yang Dirasakan (ND) terhadap Niat Penggunaan *e-form* (NP)

Berdasarkan hasil uji hipotesis kelima (H5) menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan memiliki dampak positif terhadap niat penggunaan *e-form*. Dalam Tabel 8 mengenai *path coefficient*, dimana pengaruh nilai yang dirasakan terhadap niat penggunaan *e-form* memiliki nilai *p-values* sebesar 0,000. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data mendukung atau membuktikan hipotesis kelima (H5) yang menyatakan bahwa nilai yang dirasakan memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan *e-form*.

Temuan dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hsu dan Lin (2016) menyatakan bahwa nilai yang dirasakan memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan *e-form*. Nilai yang dirasakan yaitu persepsi pengguna mengenai manfaat dan kepentingan setelah menggunakan suatu sistem atau teknologi. Penggunaan *e-form* dapat membantu WPOP dalam melaporkan SPT Tahunan secara cepat, efektif serta efisien. Oleh karena itu, para pengguna khususnya pegawai Kantor Konsultan Pajak XYZ merasa bahwa penggunaan *e-form* untuk pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi memberikan banyak manfaat.

## 5. KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan konsep *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-form* sebagai media pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja dan nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *e-form*. Sedangkan ekspektasi usaha, kondisi pendukung dan rasa percaya tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-form*.

### 5.2 Keterbatasan dan Saran

Selama melakukan penelitian, peneliti mengalami beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang terbatasnya dan hanya mencakup Kantor Konsultan Pajak XYZ.
2. Perbedaan hasil akhir penelitian terutama pada variabel ekspektasi usaha, kondisi pendukung dan rasa percaya yang tidak sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan pada awal penelitian. Oleh karena itu, mungkin diperlukan pengkajian ulang untuk penelitian selanjutnya yang mengambil topik sejenis.
3. Metode pengumpulan data yang tidak melibatkan proses wawancara karena kesibukan responden yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian, kontribusi serta keterbatasan penelitian yang dapat bermanfaat. Berikut saran yang diberikan oleh peneliti:

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat menyebarkan kuesioner dalam skala yang lebih besar untuk mencapai hasil yang lebih optimal dan dapat menambahkan variabel lain selain variabel yang digunakan dalam penelitian ini.
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bahan pertimbangan untuk terus meningkatkan kualitas serta fungsi sistem *e-form* melalui perspektif pengguna yaitu Pegawai Kantor Konsultan Pajak XYZ.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto. (2020). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Annisa, T. O., Soewarno, N., & Isnalita. (2019). The perception of individual taxpayers against the intention of using *e-form* services. *Akuntabel*, 16(2), 249–255.  
<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/Akuntabel>

- Asbari, M., Hidayat, D., & Purwanto, A. (2021). Managing employee performance: From leadership to readiness for change. *International Journal of Social And Management Studies (Ijosmas)*. <http://www.ijosmas.org>
- Birru Woldemariam, M. (2022). Factors affecting the adoption and usage of electronic tax system in Ethiopia in the case of Addis Ababa City large taxpayers. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 14(7), 1896–1907. <https://doi.org/10.1080/20421338.2021.1988412>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2022). Belajar pajak. <http://www.pajak.go.id/content/belajar-pajak>. (Diakses pada 09 des 2023).
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2.9 untuk penelitian empiris (3 ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hermanto, A. H., Windasari, N. A., & Purwanegara, M. S. (2022). Taxpayers' adoption of online tax return reporting: Extended Meta-UTAUT model perspective. *Cogent Business and Management*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2110724>
- Hsu, C. L., & Lin, J. C. C. (2016). Effect of perceived value and social influences on mobile app stickiness and in-app purchase intention. *Technological Forecasting and Social Change*, 108, 42–53. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.04.012>
- Khasbulloh, A. H. K., & Suparna, G. (2022). Effect of perceived risk and perceived value on customer loyalty through customer satisfaction as intervening variables on Bukalapak users. *European Journal of Business and Management Research*, 7(4), 22-28. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.4.1472>
- Maulana, S., Khasanah, I., & Yusuf, A. (2023). Analisis penerimaan pengguna terhadap *financial technology* Bareksa menggunakan model UTAUT. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 12(2), 527. <https://doi.org/10.30588/jmp.v12i2.1049>
- Prakoso, B. D., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh *e-form* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada (KPP) Surabaya Sukomanunggal. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 28, 1–18.
- Prastiwi, Y., & Tresnajaya, R. T. J. (2021). Analisis perubahan ketentuan subjek pajak orang pribadi pada undang-undang cipta kerja terhadap pajak penghasilan orang pribadi dan mobilitas sumber daya manusia. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 3(1), 98–111. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i1.1286>
- Putra, D. R., Supelti, D., & Yusuf, A. (2022). Analisis penerapan aplikasi OVO menggunakan model UTAUT 3 pada pengguna. *Jurnal Aplikasi IPTEK Indonesia*, 6(1), 13–22. <https://doi.org/10.24036/4.16473>
- Rita, R., & Fitria, M. H. (2021). Analisis faktor-faktor UTAUT dan *trust* terhadap *behavioral intention* pengguna BNI Mobile Banking pada pekerja migran indonesia. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 926–939. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.453>
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwardi. (2020). *Pengaruh penggunaan e-form terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak* (p. 645). Simposium Nasional Keuangan Negara.