

**Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Pengaruh Sosial terhadap  
Niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menggunakan *E-Filing***

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**Fernando Pelawi**

**12120073**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA  
2019**

**HALAMAN PENGAJUAN**

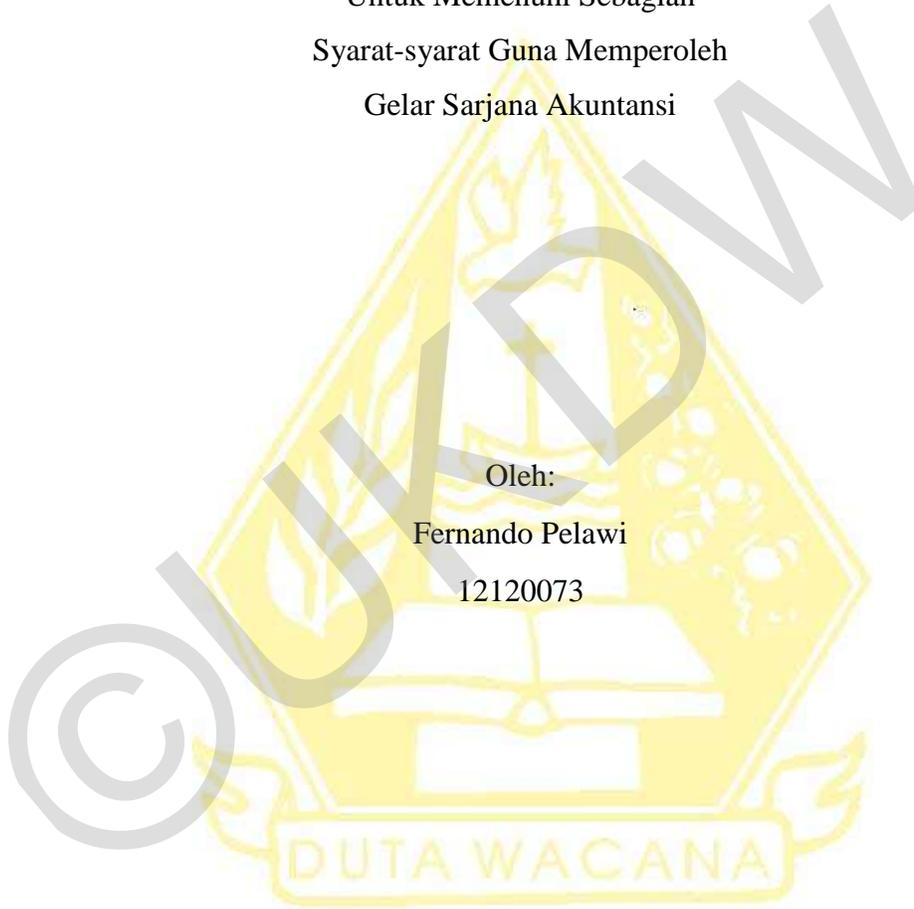
**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi  
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian  
Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Fernando Pelawi

12120073



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**  
**FAKULTAS BISNIS**  
**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**  
**YOGYAKARTA**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi dengan judul :**

**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA DAN PENGARUH SOSIAL  
TERHADAP NIAT WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UNTUK MENGGUNAKAN E-  
FILLING**

**Telah diajukan dan dipertahankan oleh :**

**FERNANDO S PELAWI**

**12120073**

**Dalam Ujian Skripsi Program Studi SI Akuntansi**

**Fakultas Bisnis**

**Universitas Kristen Duta Wacana**

**Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu  
Syarat memperoleh gelar sarjana Akuntansi pada Tanggal 24 Juni 2019**

**Dosen Penguji:**

1. Dra. Agustini Dyah Respati, MBA.  
(Ketua Tim / Dosen Pembimbing)
2. Dra. Xaveria Indri Prasasyaningsih, M.Si.  
(Dosen Penguji)
3. Maharani Dhian Kusumawati, SE., M.Sc., Ak., CA.  
(Dosen Penguji)

**Tanda Tangan**

*[Handwritten signatures of the examiners]*

Yogyakarta, **01 JUL 2019**

Disahkan Oleh :

Dean,



Dr. Singgih Santoso, MM.

Ketua Program Studi,

*[Handwritten signature of the program head]*

Dra. Putriana Kristanti, MM., Akt., CA.

#### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

**PENGARUH EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA DAN PENGARUH SOSIAL TERHADAP NIAT WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UNTUK MENGGUNAKAN *E-FILLING*. ( Studi Empiris pada Wajib Pajak Pribadi di PT PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II ).**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Krsiten Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta , 10 Juni 2019



Fernando Pelawi

12120073

**MOTTO**

**SAYA DATANG**

**SAYA BIMBINGAN**

**SAYA UJIAN**

**SAYA REVISI**

**&**

**SAYA REVISI LAGI**

**AKHIR-NYA SAYA WISUDA**

**LEBIH BAIK TERLAMBAT DARI PADA TIDAK WISUDA**

**SAMA SEKALI**

**(Fernando Pelawi)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Penulis persembahkan dengan bangga dan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasihnya yang sungguh luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Pengaruh Sosial Terhadap Niat Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Menggunakan *E-Filling*. Walaupun begitu banyak tantangan dan kesulitan yang dialami selama pengerjaan, namun Tuhan Yesus selalu memberikan jalan keluar sehingga penyelesaian proses pembuatan skripsi ini dapat dilalui dengan baik.

Penulis juga sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi baik yang secara langsung maupun tidak langsung.

1. Bapak dan Mamak, adalah sosok orang tua yang selalu sabar untuk mendengarkan begitu banyak keluhan selama pengerjaan skripsi dan juga selalu memberikan dukungan moril maupun materi. Juga kepada adik-adikku tersayang Ratna Sari Pelawi, Elsa Cesilia Pelawi dan Emiya Putri Pelawi dan semua keluarga besarku.
2. Dosen pembimbing penulis, Ibu Dra. Agustini Dyah Respati, MBA yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

3. Seluruh Dosen fakultas bisnis yang telah membimbing penulis dalam bidang akuntansi selama kurang lebih 7 tahun
4. Valeria Rezha Pahlevi yang terus memberikan semangat tinggi buat penulis dari awal sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Teman-teman yang selalu membantu, mendukung, menghibur dan memberikan semangat kepada penulis.
6. Kampus tercinta Universitas Kristen Duta Wacana dalam membentuk karakter penulis dengan berbagai macam nilai-nilai.
7. Seluruh Teman-teman yang selalu ada dikonstrakan ALONG yang selalu membantu dalam penulisan skripsi ini.
8. Dan untuk semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu – persatu, terima kasih atas support dan doanya.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih, berkat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Pengaruh Sosial Terhadap Niat Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Menggunakan E-Filling*”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Kristen Duta Wacana. Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran dari berbagai pihak, akhirnya hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karenanya, pada kesempatan ini saya hendak mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis dengan tulus hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Singgih Santoso, MM, selaku dekan Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana
2. Ibu Dra. Putriana Kristanti, M.M., Ak., CA, selaku Kaprodi Akuntansi Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Ibu Dra. Agustini Dyah Respati, MBA selaku dosen pembimbing saya yang dengan sabar memotivasi saya menyelesaikan skripsi.
4. Bapak M. Sidik F selaku senior manager SDM dan Keuangan di PT. PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II yang telah memberikan izin penelitian untuk penulisan skripsi.

5. Ibu Rahayu selaku administrasi SDM yang telah membantu saya menyebar kuisioner penelitian.
6. Bapak Edi yang telah membantu saya mengolah data.
7. Mbak Dwi selaku administrasi fakultas bisnis yang telah membantu saya dalam hal memberikan informasi keberadaan dosen.
8. *Bapak dan Mamak* yang selalu memberikan dukungan lewat doa, nasehat dan kasih sayang serta dan usaha yang telah dilakukan supaya anak-anaknya dapat menjadi Sarjana.
9. Adik-adik yang selalu memberi semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.
10. Keluarga besar yang juga selalu memberikan dukungan kepada saya untuk segera menyelesaikan masa kuliah.
11. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi penyempurnaan laporan ini.

Yogyakarta , 10 Juni 2019

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGANTAR.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat / Kontribusi Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Tinjauan Teoritis .....	6
2.1.1. Wajib Pajak.....	6
2.1.2. Surat Pemberitahuan (SPT).....	7

2.1.3.	<i>e-filing</i> .....	8
2.1.4.	Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT).....	10
2.1.5.	Ekspektasi Kinerja .....	11
2.1.6.	Ekspektasi Usaha .....	11
2.1.7.	Pengaruh Sosial.....	12
2.1.8.	Niat Berperilaku .....	13
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	13
2.3.	Penelitian Terdahulu .....	14
2.4.	Pengembangan Hipotesis .....	15
2.4.1.	Pengaruh Ekspektasi kinerja terhadap Niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menggunakan <i>E-filing</i> . .....	15
2.4.2.	Pengaruh Ekspektasi usaha terhadap Niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menggunakan <i>E-filing</i> . .....	16
2.4.3.	Pengaruh Sosial terhadap Niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menggunakan <i>E-filing</i> . .....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....		19
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	19
3.1.1	Variabel Independen .....	19
	a)Variabel Ekspektasi Kinerja.....	19
	b)Variabel Ekspektasi Usaha.....	20
	c)Variabel Pengaruh Sosial .....	20
3.1.2	Variabel Dependen.....	21
3.2	Populasi dan Sample .....	21
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	22

3.5	Uji Instrumen Penelitian.....	23
3.5.1	Uji Validitas .....	23
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	23
3.6	Alat Analisis.....	24
3.6.1	Model Regresi .....	24
3.6.2	Uji Signifikan (Uji t).....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		26
4.1	Data Responden.....	26
4.2	Uji Instrumen .....	27
4.2.1	Uji Validitas .....	27
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	29
4.3	Analisis Data.....	30
4.3.1	Model Regresi.....	30
4.3.2	Uji Signifikan (Uji t).....	30
4.4	Pembahasan.....	31
4.4.1	Pengaruh Ekspektasi kinerja terhadap Niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menggunakan <i>e-filing</i> .....	31
4.4.2	Pengaruh Ekspektasi usaha terhadap Niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menggunakan <i>e-filing</i> .....	32
4.4.3	Pengaruh Sosial terhadap Niat Wajib Pajak Orang Pribadi untuk Menggunakan <i>e-filing</i> .....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		34
5.1	Kesimpulan .....	34
5.2	Keterbatasan.....	34
5.3	Saran.....	33

Daftar Pustaka.....	35
Lampiran.....	37

©UKDW

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan Wajib Pajak orang Pribadi .....	7
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 4.1 Profil Responden.....	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas .....	30
Tabel 4.4 Hasil Model Regresi .....	31
Tabel 4.5 Hasil Uji t.....	32

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	14
------------------------------------	----

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner .....	37
Lampiran 2 Regression .....	39
Lampiran 3 Realibility .....	41
Lampiran 4 Frequency .....	43
Lampiran 5 Halaman Persetujuan .....	45
Lampiran 6 Cover.....	46
Lampiran 7 Kartu Konsultasi .....	47
Lampiran 8 Lembar Revisi .....	49

©UKYDWN

**Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Pengaruh Sosial Terhadap  
Niat Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Menggunakan *E-Filling***

**Fernando S Pelawi**

**12120073**

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email:fernandopelawi15@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi niat wajib pajak orang pribadi menggunakan *e-filling*, khususnya di PT PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II. Variabel penelitian ini adalah variabel dependen yaitu niat perilaku untuk penggunaan *e-filling* sedangkan variabel independen adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial.

Data penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data adalah dengan cara membagikan kuesioner. Responden adalah Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filling* di PT PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Tengah II. Sebelum dilakukan analisis data terlebih dahulu dilakukan uji instrumen, semua item pertanyaan yang digunakan valid dan semua variabel reliabel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji model regresi dan uji signifikan (Uji t) yang diolah dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Ekspektasi kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku untuk penggunaan *e-filling*, (2) Ekspektasi usaha berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku untuk penggunaan *e-filling*, dan (3) Pengaruh sosial berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku untuk penggunaan *e-filling*.

Kata kunci : UTAUT, Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, Pengaruh sosial.

***The Influence of Performance Expectations, Business Expectations and Social Influences on Individual Taxpayers' Intention to Use E-Filling.***

***Fernando S Pelawi***

***12120073***

*Business Faculty Accounting Study Program*

*Universitas Kristen Duta Wacana*

*E-mail:fernandopelawi15@gmail.com*

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the factors that influence the intention of individual taxpayers to use e-filling, especially at PT PLN Persero Central Java Development Main Unit II. The variable of this study is the dependent variable, namely behavioral intention for use e-filling while the independent variables are performance expectations, business expectations, and social influences.*

*This research data includes primary data and secondary data. The method of data collection is by distributing questionnaires. Respondents are individual taxpayers who use e-filling at PT PLN Persero Central Java Development Unit II. before do analysis data, first carried out instrument test. all question items used are valid and all variables are reliable. Data analysis in this study used a regression model and a significant test (t test) which was processed using the SPSS program.*

*The results showed: (1) Performance expectations have a significant positive effect on intention to behave for the use of e-filling, (2) Business expectations have a significant positive effect on intention to behave for e-filling use, and (3) Social influence has a significant positive effect on intention to behave for e-filling.*

*Keywords: UTAUT, performance expectancy, business expectancy, social influences.*

**Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Pengaruh Sosial Terhadap  
Niat Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Menggunakan *E-Filling***

**Fernando S Pelawi**

**12120073**

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email:fernandopelawi15@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi niat wajib pajak orang pribadi menggunakan *e-filling*, khususnya di PT PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II. Variabel penelitian ini adalah variabel dependen yaitu niat perilaku untuk penggunaan *e-filling* sedangkan variabel independen adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial.

Data penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data adalah dengan cara membagikan kuesioner. Responden adalah Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filling* di PT PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Tengah II. Sebelum dilakukan analisis data terlebih dahulu dilakukan uji instrumen, semua item pertanyaan yang digunakan valid dan semua variabel reliabel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji model regresi dan uji signifikan (Uji t) yang diolah dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Ekspektasi kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku untuk penggunaan *e-filling*, (2) Ekspektasi usaha berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku untuk penggunaan *e-filling*, dan (3) Pengaruh sosial berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku untuk penggunaan *e-filling*.

Kata kunci : UTAUT, Ekspektasi kinerja, Ekspektasi usaha, Pengaruh sosial.

***The Influence of Performance Expectations, Business Expectations and Social Influences on Individual Taxpayers' Intention to Use E-Filing.***

***Fernando S Pelawi***

***12120073***

*Business Faculty Accounting Study Program*

*Universitas Kristen Duta Wacana*

*E-mail:fernandopelawi15@gmail.com*

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the factors that influence the intention of individual taxpayers to use e-filing, especially at PT PLN Persero Central Java Development Main Unit II. The variable of this study is the dependent variable, namely behavioral intention for use e-filing while the independent variables are performance expectations, business expectations, and social influences.*

*This research data includes primary data and secondary data. The method of data collection is by distributing questionnaires. Respondents are individual taxpayers who use e-filing at PT PLN Persero Central Java Development Unit II. before do analysis data, first carried out instrument test. all question items used are valid and all variables are reliable. Data analysis in this study used a regression model and a significant test (t test) which was processed using the SPSS program.*

*The results showed: (1) Performance expectations have a significant positive effect on intention to behave for the use of e-filing, (2) Business expectations have a significant positive effect on intention to behave for e-filing use, and (3) Social influence has a significant positive effect on intention to behave for e-filing.*

*Keywords: UTAUT, performance expectancy, business expectancy, social influences.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumbangan pajak bagi pembangunan Indonesia diakui cukup besar (lebih dari 60%), namun demikian dibandingkan dengan negara lain keadaan perpajakan di Indonesia masih relatif belum baik. Diantara 190 negara yang disurvei oleh World Bank dan Price Water House Coopers, Indonesia berada pada urutan ke-104 dalam hal tingkat pembayaran pajak, kemudahan pembayaran pajak, waktu yang diperlukan untuk mengurus perpajakan, dan biaya terkait dengan perpajakannya.

Masyarakat Indonesia masih banyak yang menilai bahwa kepatuhan pajak masyarakat di Indonesia belum terlalu baik terutama dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Masyarakat mengeluh kesulitan dalam membayar kewajiban perpajakan, salah satunya seperti mengantri dan membutuhkan proses yang lama ketika menyampaikan SPT di Kantor Pelayanan Pajak. Kesulitan seperti ini yang mendorong pemerintah untuk terus melakukan perbaikan. Untuk mengatasi kesulitan masyarakat (dalam membayar kewajiban perpajakan seperti mengantri dan membutuhkan proses yang lama) ketika menyampaikan SPT di Kantor Pelayanan Pajak, maka pemerintah memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya melalui aplikasi *e-filing*. *e-filing* merupakan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time untuk memudahkan masyarakat menyampaikan SPT sehingga lebih efisien. *e-filing* diatur dalam

Keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 20014 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik.

Dengan adanya aplikasi *e-filing* yang kegunaannya untuk mempermudah masyarakat dalam menjalankan penyampaian SPT, Ditjen Pajak (DJP) mengalami penghematan biaya beban administrasi yang besar dalam melakukan penerimaan, pengolahan dan pengarsipan SPT di sepanjang tahun. Tentunya *e-filing* sangat efektif dan efisien, karena masyarakat tidak perlu mengantri di Kantor Pelayanan Pajak dan prosesnya tidak lama. Proses akses layanan *e-filing*, dapat dilakukan melalui dua cara yaitu melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) dan melalui website Ditjen Pajak [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).

Meskipun aplikasi *e-filing* memiliki banyak manfaat, tetapi masih banyak wajib pajak yang belum memanfaatkan fasilitas ini. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* salah satunya adalah niat untuk menggunakan *e-filing*. Niat ini dapat diukur dengan salah satu pendekatan teori yang dapat menggambarkan tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu teknologi yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT adalah sebuah model berbasis teori yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003. UTAUT dikembangkan melalui pengkajian yang dilakukan terhadap delapan teori teknologi yang banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi sebelumnya. UTAUT mencakup tiga konstruk yang mempengaruhi niat pemakai yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh social (*social influence*).

Ketiga konstruk yang telah diteliti oleh Venkantesh et al., (2003) diteliti kembali oleh beberapa peneliti, Sugihanti (2011) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi niat wajib pajak penggunaan *e-filing* terhadap wajib pajak badan di Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha berpengaruh signifikan positif terhadap niat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Selanjutnya, Hamzah (2009) meneliti pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan pengaruh sosial, kesesuaian tugas dan kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap niat pemanfaatan sistem informasi. Hasil penelitian Hamzah (2009) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan niat pemanfaatan sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap niat pemanfaatan sistem informasi sedangkan pengaruh sosial dan kesesuaian tugas tidak berpengaruh terhadap niat pemanfaatan sistem informasi.

Penelitian ini meneliti Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Pengaruh Sosial Terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing* dengan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian dilakukan di PT. PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik PT. PLN (Persero) mendukung kebijakan pemerintah dalam menggunakan *e-filling*. Selain itu PT. PLN sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak Wilayah Yogyakarta dalam hal memanfaatkan fasilitas aplikasi *e-filling* dan pegawai PT. PLN sudah beberapa kali

mengikuti pelatihan penggunaan *e-filing* dan menggunakannya untuk melaporkan SPT. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul: **“Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Pengaruh Sosial Terhadap Niat Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Menggunakan *E-Filling*”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing* ?
- 2) Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing* ?
- 3) Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing* ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menguji pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing*.
- 2) Untuk menguji pengaruh ekspektasi usaha terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing*.
- 3) Untuk menguji pengaruh sosial terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing*.

#### **1.4 Manfaat / Kontribusi Penelitian**

- 1) Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jendral Pajak yang berkaitan dengan niat penggunaan *e-filling* khususnya dikalangan pegawai PT PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II.
- 2) Hasil penelitian ini juga berguna bagi mahasiswa/i sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya tentang niat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filling*).

#### **1.5 Batasan Penelitian**

- 1) Penelitian ini mengacu teori Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) yang meliputi tiga variable, yaitu Ekspetasi Kinerja, Ekspetasi Usaha, dan Pengaruh Sosial yang mengacu pada teori UTAUT, Venkatesh *et al.*, (2003).
- 2) Penelitian dilakukan di PT PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II, Jl. Margo Utomo (d/h P. Mangkubumi) N0.16 Yogyakarta.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis BAB IV, Penulis melakukan penelitian di PT PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II dan telah melakukan pengolahan data maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Ekspektasi kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing*, di PT PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II.
2. Ekspektasi usaha berpengaruh positif signifikan terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing*, di PT PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II.
3. Pengaruh sosial berpengaruh positif signifikan terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing*, di PT PLN Persero Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II.

#### **5.2 Keterbatasan**

Penelitian ini memiliki batasan yaitu peneliti tidak diperkenankan menemui responden secara langsung karena responden memiliki kesibukan dan jadwal yang berbeda-beda.

#### **5.3 Saran**

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian tidak hanya dilakukan di PT. PLN (Perseroan) saja tetapi penelitian dapat dilakukan di Badan Usaha Milik Negara (BUMN) lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Widarjono. 2018. *Ekonometrika Pengantar dan Aplikasinya Disertai Panduan Eviews*, Edisi Kelima, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Andayani, Sri dan Bendi, R.Kristofer Jawa. 2013. Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Menggunakan Model UTAUT. *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi (SEMANTIK 2013) ISBN : 979-26-0266-6*.
- Ghozali, Iman. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hamzah. 2009. Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kesesuaian Tugas dan Kondisi yang Memfasilitasi Pemakai Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi. *Simposium Nasional Sistem Teknologi Informasi (SNSTI) Universitas Gajah Mada, 27-28 Januari 2009*.
- Handayani, Rini. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta). *Simposium Nasional Akuntansi 10*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Siahaan, Michael Sonny dan Widodo, Prabowo. 2013. Kajian Unified Theory of Acceptance and Use of Technology dalam Penggunaan Open Source Software Database Management System : Studi Kasus Universitas Indraprasta PGRI. *Jurnal Ilmiah Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer STIMK Nusa Mandiri*.
- Sugihanti, W. T. 2011. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan *e-filling* (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang). *Jurnal Akuntansi*, 1-27
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Ningrum, Triyas wendah. 2016. Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial, Kesesuaian Tugas Dan Kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap minat pemanfaatan sistem informasi (studi pada bank pengkreditan rakyat di kabupaten karanganyar). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Undang Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Venkantesh, V., Morris, M, G., Davis, G, B., & Davis, F, D. 2003. User Acceptance of Information Technology :Toward a Unified View, *MIS Quarterly*, Vol.27 No.3, 425-478.
- Winna Titis Sugihanti. 2011. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang) : *Simposium Nasional Akuntansi 10*. Universitas Diponegoro.
- M Sidik F, 2019, (wawancara tidak dipublikasi)

**Internet :**

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/12/20/apbn-2017-pendapatan-negara-masih-andalkan-pajak>

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20161117113420-78-173227/peringkat-pembayaran-pajak-indonesia-naik-44-level>

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4214299/tingkat-kepatuhan-pajak-masyarakat-ri-masih-rendah>

<https://klikpajak.id/alasan-kenapa-wajib-pajak-harus-menggunakan-e-filing-pajak/>

©UKDWN