

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN SISTEM *E-FILING*, *E-BILLING*, *E-REGISTRATION* DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI INTERVENING

Ade Budi Setiawan^{1*}, Didi, Hanifah Atika Sari²

¹Program Studi Akuntansi, Universitas Djuanda, Indonesia

²Program Studi Akuntansi, Universitas Djuanda, Indonesia

*email korespondensi: ade.budi.setiawan@unida.ac.id

Submitted : 25 Juli 2023, Review : 7 Agustus 2023, Accepted : 15 Agustus 2023, Published : 28 Agustus 2023.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived usefulness and perceived ease of use on intentions to use e-filing, e-billing and e-registration systems and to determine the effect of perceived usefulness and perceived ease of use on intention to use through trust as an intervening variable at KPP Pratama Jakarta Jatinegara . The population in this study were individual taxpayers registered at KPP Pratama Jakarta Jatinegara with a total of 63 taxpayers as respondents. The sampling technique carried out by researchers is using the Accidental Sampling technique. Data analysis uses the help of Partial Least Square (PLS). The results of this study indicate that perceived usefulness, perceived ease of use and trust influence the intention to use. Trust cannot intervene in the effect of perceived usefulness on intention to use, whereas trust can intervene in the effect of perceived ease of use on intention to use

Keywords: *Perceived Usefulness; Perceived Convenience; Intention to Use; Trust*

ABSTRAK

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap niat untuk menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* serta untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap niat untuk menggunakan melalui kepercayaan sebagai variabel intervening pada KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Jatinegara dengan jumlah responden sebanyak 63 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dengan peneliti yakni menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Analisis data menggunakan bantuan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menyatakan bahwasannya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan. Kepercayaan tidak dapat mengintervening pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat untuk menggunakan sedangkan kepercayaan dapat mengintervening pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat untuk menggunakan.

Kata Kunci: Persepsi Kegunaan; Persepsi Kemudahan; Niat Menggunakan; Kepercayaan

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar, 75% penerimaan negara Indonesia saat ini berasal dari pajak. Keunggulan pajak sebagai sumber pendapatan adalah hal yang lazim, ketika sumber daya alam sudah tidak

lagi dapat digantungkan untuk menjadi sumber penerimaan terbesar negara. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai usia yang relatif terbatas, suatu saat sumber daya alam tersebut bakal menyusut sampai habis sehingga tidak bisa

diperbarui. Beda dengan pajak, sumber pendapatan ini mempunyai usia yang tak terhingga, berhubungan dengan berkembangnya jumlah penduduk yang ada di Indonesia lantas pendapatan negara dari bagian pajak juga akan meningkat. Dalam Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 mengenai KUP (Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan) menjelaskan jika, pendapatan pajak dipakai pemerintah untuk membiayai pembelanjaan pembangunan umum dari seluruh aktivitas pemerintah bahkan menjadi parameter dari kesuksesan perekonomian suatu Negara.

Sistem pemungutan pajak yang dilangsungkan di Indonesia adalah *self assessment system*. Sistem ini adalah sistem pemungutan pajak yang membagikan kekuasaan, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan. Penanganan besarnya pajak yang terutang dipastikan oleh diri mereka sendiri, hingga wajib pajak bakal giat menghitung, menyeter sampai melaporkan pajak yang terutang, akan tetapi kontrol tetap dilaksanakan oleh pegawai pajak (Mardiasmo, 2016).

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* dengan penelitian yang dilakukan oleh Listiorini (2019), Rasmini (2017), Tjokrosaputro (2020), Wardhana (2016), dan Setiawan (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap niat menggunakan. Sedangkan menurut hasil penelitian Sari (2021) menyatakan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh positif terhadap niat menggunakan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Listiorini (2019), Rasmini (2017), Soesanto (2016), Sari (2021), Wardhana (2016) dan Setiawan (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan. Sedangkan menurut hasil

penelitian Tama (2017) dan Wardani (2018) menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan. Penelitian ini telah dilakukan oleh Tama (2017), Sari (2021), Wardhana (2016) dan Soesanto (2016) yang menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang positif terhadap niat untuk menggunakan. Sedangkan menurut hasil Tjokrosaputro (2020) yang menunjukkan hasil bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap niat menggunakan. Berdasarkan *research gap* tersebut maka penelitian ini mempunyai tujuan untuk memahami pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap niat untuk menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration* dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. Adapun kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini, peneliti mengkonstruksi model baru dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini menggunakan teori keagenan, teori ini pertama kali disampaikan oleh Jensen dan Meckling pada tahun 1976. Teori ini dibagi menjadi dua, yaitu: *positive theory of agency* dan *principal agen literatur*. Pendapat Eisenhardt (1989) tentang *agency theory* yakni, *agency theory* memiliki tiga asumsi yang berperan sebagai landasan, yaitu: asumsi tentang sifat manusia, asumsi tentang organisasi, dan asumsi tentang informasi. Penelitian ini juga menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Davis *et.al* (1986) menjelaskan bahwa teori ini dengan persepsi kemudahan pengguna dan kegunaan bisa menjadi penentu penerimaan teknologi serta bisa jadi kunci dari niat bagi para pengguna buat memakai teknologi informasi. Teori TAM mempunyai lima konstruk utama, yaitu:

1. Persepsi kemudahan pengguna yang

memiliki maksud dan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh seseorang merasakan percaya bahwa dalam memakai teknologi bisa memudahkan tugas.

2. Persepsi kegunaan yang dimana memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa jauh seseorang merasa percaya bahwa memakai teknologi bisa mengoptimalkan kinerja.
3. Sikap dalam menggunakan teknologi yaitu sebagai pemikiran positif ataupun negatif dari seseorang apabila melaksanakan perilaku yang hendak diputuskan.
4. Minat perilaku menggunakan teknologi yaitu keinginan individu untuk melakukan perilaku tertentu dengan menggunakan teknologi.
5. Pemanfaatan teknologi yang sebenarnya.

Karnadjaja *et al.*, (2018) niat menggunakan adalah rasa ingin seseorang untuk melaksanakan suatu aksi atau tindakan. Seseorang melakukan suatu aksi jika ia ingin untuk melakukannya. Niat atau minat adalah keinginan untuk melakukan suatu aksi.

Leoni Joan (2019) persepsi kegunaan merupakan pemikiran bagi seorang pemakai terhadap probabilitas seorang pemakai yang dapat memaksimalkan kinerja individu dalam pemakaian sistem tertentu. Pemakaian teknologi juga diyakini bisa membawa manfaat bagi orang yang memakainya serta teknologi tertentu akan memaksimalkan kinerja dari individu. Berarti pada penelitian ini bahwa persepsi kegunaan pada pemakaian sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration* pandangan dari sudut para wajib pajak yang berhubungan dengan faedah yang didapat oleh wajib pajak adalah bisa memaksimalkan kinerjanya sebab pemakaian sistem tersebut saat melaksanakan kewajiban pajaknya. Oleh sebab itu, persepsi kegunaan dari sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration* mempengaruhi sikap dan tingkat kepuasan seseorang terhadap penggunaan sistem *e-*

filing, *e-billing* dan *e-registration* itu sendiri.

Rithmaya (2016) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan pada suatu teknologi adalah suatu ukuran yang diserahkan dimana seseorang meyakini jika dapat dengan mudah memahami dan menggunakan teknologi komputer.

Rakhmawati (2013) kepercayaan merupakan rasa konsisten pada seseorang atas dasar kemauan dari orang lain di bandingkan dengan kemauan dari dirinya sendiri. Suatu kondisi yang didapati unsur ketidakpastian, maka secara otomatis akan mengandung sebuah resiko. Pada keadaan yang beresiko ini maka diperlukannya sikap percaya yang dapat mengakibatkan beberapa pihak yang terlibat bersedia untuk mengambil keputusan lain. Sedangkan Lu, Yang, Chau, dan Cao (2011) menyampaikan bahwasanya kepercayaan adalah keyakinan dari satu sisi bahwa dari suatu pihak pasti menjalani kewajibannya dalam keadaan peninjau tunduk pada ketidakpercayaan yang lebih tinggi dan dapat mengakibatkan kehilangan kontrol yang lebih meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H₁: Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan.
- H₂: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan.
- H₃: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan.
- H₄: Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan.
- H₅: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepercayaan.
- H₆: Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan melalui variabel kepercayaan
- H₇: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat untuk

menggunakan melalui variabel kepercayaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap niat untuk menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration* melalui kepercayaan. Penelitian ini menggunakan objek wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Pada penelitian ini menggunakan variabel dependen yaitu niat untuk menggunakan, variabel independen yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan, serta variabel intervening yaitu kepercayaan.

Metode penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling* dengan menggunakan responden sebanyak 63 wajib pajak orang pribadi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penyebaran kuesioner secara langsung ke para responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat bantu pengolahan data yaitu SmartPLS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini telah dilakukan pengolahan data dengan menggunakan analisis PLS-SEM.

Pengujian Instrument

Uji Validitas

Uji validitas memiliki tujuan untuk mengetahui seputar instrument yang dipakai dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.

Tabel 1. Nilai *Cross Loading*

	X1	X2	Y	Z	Cross Loading
X1.1	0,840	0,365	0,587	0,512	
X1.2	0,925	0,640	0,604	0,601	X1>X2,
X1.3	0,895	0,656	0,580	0,527	Y,Z
X1.4	0,902	0,598	0,638	0,569	
X2.1	0,652	0,945	0,778	0,757	X2>X1, Y,Z
X2.2	0,540	0,915	0,588	0,665	
X2.3	0,561	0,925	0,661	0,600	
Y1	0,697	0,700	0,888	0,647	
Y2	0,605	0,635	0,893	0,659	Y>
Y3	0,587	0,624	0,910	0,706	X1,X2,Z
Y4	0,489	0,624	0,830	0,732	
Z1	0,500	0,728	0,684	0,881	
Z2	0,634	0,608	0,754	0,945	Z>
Z3	0,544	0,643	0,666	0,878	X1,X2,Y

Dari Tabel 1 tersebut bisa ditinjau jika setiap konstruk indikator dari tiap-tiap variabel lebih besar daripada konstruk indikator variabel lainnya, menurut hasil yang didapat. Maka bisa disimpulkan apabila indikator-indikator yang dipakai dalam penelitian ini sudah mempunyai nilai *discriminant validity* yang baik serta data yang digunakan valid.

Tabel 2. *Fornell Larcker Criterion*
SmartPLS

	X1	X2	Y	Z
X1	0,891			
X2	0,634	0,928		
Y	0,676	0,735	0,881	
Z	0,621	0,731	0,779	0,902

Berdasarkan Tabel 2 bahwa nilai $\sqrt{AVE}$ variabel persepsi kemudahan sebesar 0,982 sedangkan nilai korelasi variabel persepsi kemudahan dengan variabel lain hanya sebesar 0,634. Maka dengan begitu pada

variabel lain yang menunjukkan $\sqrt{AVE}$ lebih tinggi daripada korelasi antar variabel, maka syarat *discriminant validity* menggunakan nilai $\sqrt{AVE}$ sudah tercukupi.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menunjukkan tingkat kebenaran, keakuratan, kestabilan serta kesesuaian alat yang digunakan, hasil pengukuran tersebut akan tetap sesuai jika melakukan pengukuran kembali. Hasil uji reliabilitas menunjukkan seputar kesesuaian serta harapan atas hasil tanggapan responden terhadap pernyataan yang diberikan.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Rule of thumb</i>
X1	0,913	0,939	0,6
X2	0,920	0,949	0,6
Y	0,903	0,932	0,6
Z	0,884	0,929	0,6

Berdasarkan Tabel 3 menunjukan bahwa setiap item variabel memiliki nilai rata-rata *cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih besar dari nilai 0,6. Maka bisa disimpulkan jika semua instrumen pernyataan dikatakan telah teruji dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis.

Analisis Data

Evaluasi Estimasi Signifikansi

Tabel 4. Uji *Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (ST DEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 - > Y	0,237	0,241	0,113	2,096	0,036
X1 - > Z	0,263	0,276	0,118	2,231	0,026
X2 - > Y	0,263	0,256	0,134	1,966	0,049
X2 - > Z	0,565	0,567	0,100	5,666	0,000
Z -> Y	0,439	0,442	0,130	3,382	0,001
X1 - > Z - > Y	0,116	0,122	0,066	1,753	0,080
X1 - > Z - > Y	0,248	0,251	0,090	2,770	0,006

Berdasarkan Tabel 4 diatas maka bisa dijabarkan bahwa hasil dari pada penelitian ini menyatakan jika persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan dengan diperoleh nilai *p-value* sebesar $0,036 < 0,05$ yang artinya wajib pajak mempunyai persepsi jika dengan menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* dapat memberikan manfaat dan mengoptimalkan kinerja bagi para wajib pajak. Maka bisa dikatakan jika semakin tinggi tingkat persepsi kegunaan akan semakin besar pula niat wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration*. Dalam hal ini wajib pajak merasakan manfaat dalam penggunaan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* seperti meningkatkan kinerja, memberikan kecepatan dan ketelitian dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Hasil ini didukung oleh Listiorini (2019), Rasmini (2017), Tjokrosaputro (2020), Wardhana (2016) dan Setiawan (2017) yang mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan menjadi penyebab yang mempengaruhi niat wajib pajak untuk memakai sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration*. Tetapi penelitian ini bertentangan dengan penelitian Sari (2021) yang mengungkapkan jika persepsi kegunaan

tidak memiliki pengaruh terhadap niat menggunakan.

Hasil pada penelitian ini menyatakan jika persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dengan didapatkan hasil nilai $p\text{-value}$ sebesar $0,026 < 0,05$ yang berarti wajib pajak mempunyai persepsi jika dengan menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration* bisa menghasilkan manfaat serta mengoptimalkan kinerja setiap wajib pajak. Sehingga wajib pajak merasakan percaya dan yakin untuk terus menggunakan sistem tersebut. Pada teori TAM menyatakan bahwa dalam menggunakan suatu sistem dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu kegunaan dan kemudahan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak maka dari itu bisa meningkatkan persepsi kegunaan wajib pajak dengan menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration*. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tjokrosaputro (2020) yang telah dibuktikan apabila persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan jika persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan dengan diperoleh nilai $p\text{-value}$ sebesar $0,049 < 0,05$ yang artinya wajib pajak mempunyai persepsi bahwa dengan menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* dapat memberikan manfaat dan kemudahan untuk menggunakan. Persepsi kemudahan adalah niat yang berasal dari individu untuk memakai teknologi dengan mudah digunakan serta mudah dipahami. Dengan begitu sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* maka para wajib pajak dapat menghemat waktu, dan mudah digunakan kapan dan dimana saja. Sebagian para wajib pajak masih merasakan kesulitan dan kebingungan saat memakai sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* ini sebab kurangnya pengetahuan serta wawasan dalam

hal berteknologi. Sehingga sebagian wajib pajak masih mempersepsikan menggunakan sistem itu sulit. Tetapi tidak sedikit pula yang mempersepsikan bahwa menggunakan sistem tersebut mudah sehingga hal ini dinyatakan jika persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration*. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Listiorini (2019), Rasmini (2017), Soesanto (2016), Sari (2021), Wardhana (2016) dan Setiawan (2017) yang mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan menjadi faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan. Tetapi penelitian ini tidak sama hasilnya dengan dengan penelitian Tama (2017) dan Wardani (2018) yang mengungkapkan ternyata persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan.

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan jika persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dengan diperoleh nilai $p\text{-value}$ sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya wajib pajak memiliki persepsi bahwa dengan memanfaatkan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* bisa membagikan kemudahan dan manfaat bagi setiap wajib pajak. Sehingga wajib pajak merasakan percaya dan yakin untuk terus menggunakan sistem tersebut. Persepsi kemudahan yakni sikap percaya individu saat memanfaatkan suatu teknologi secara mudah digunakan dan dimengerti. Dengan adanya *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* wajib pajak bisa menggunakan waktu sebaik-baiknya serta luwes dipakai dimana saja. Semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan wajib pajak maka semakin tinggi juga tingkat kepercayaan wajib pajak untuk memakai sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration*. Hasil penelitian ini mempunyai pendapat selaras dengan hasil penelitian Soesanto (2016) yang menyatakan bahwa persepsi

kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

Hasil pengujian pada penelitian ini menyatakan sesungguhnya kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan dengan didapat nilai *p-value* $0,001 < 0,05$ yang punya arti wajib pajak memiliki kepercayaan dengan menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration* dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi setiap wajib pajak serta meningkatkan kinerja. Artinya wajib pajak percaya sehingga mempengaruhi niatnya untuk menggunakan sistem tersebut dengan lebih yakin. Dalam model *Theory Planned Behavior* (TPB) terdapat tiga faktor yaitu, keyakinan perilaku, keyakinan normatif dan keyakinan bahwa perilaku tersebut dapat dilaksanakan. Dari ketiga faktor tersebut memunculkan faktor utama yaitu niat menggunakan seseorang dalam melakukan suatu kegiatan. Dari hasil penelitian yang tertera bisa disimpulkan sesungguhnya betul adanya variabel kepercayaan berhubungan positif dan signifikan terhadap variabel niat menggunakan. Kepercayaan terhadap niat menggunakan berpengaruh positif dapat dikarenakan bahwa sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration* mudah dan dapat meningkatkan kinerja wajib pajak, sehingga sistem tersebut dapat memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Hal ini memiliki pendapat yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Tama (2017), Sari (2021), Wardhana (2016), dan Soesanto (2016) yang dibuktikan dengan hasil penelitiannya bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan. Tetapi penelitian ini tidak sependapat dengan penelitian Tjokrosaputro (2020) yang dibuktikan dengan hasil penelitiannya yang sesungguhnya variabel kepercayaan tidak berpengaruh positif terhadap variabel niat menggunakan.

Hasil pengujian pada penelitian ini menunjukkan bahwasanya persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan melalui kepercayaan sebagai variabel intervening dengan diperoleh nilai *p-value* sebesar $0,080 > 0,05$. Kepercayaan merupakan variabel intervening atau variabel perantara yang artinya variabel yang posisinya sebagai perantara persepsi kegunaan dengan niat menggunakan. Hasil penelitian ini menunjukkan sebetulnya persepsi kegunaan yang didukung dengan variabel kepercayaan tidak dapat memoderasi variabel niat untuk menggunakan. Karena persepsi kegunaan berkaitan dengan penggunaan sistem tersebut yang terkadang masih harus memerlukan waktu untuk datang kembali ke KPP yang disebabkan ada beberapa kesulitan yang dialami pengguna dalam penggunaannya sehingga mengurangi kinerja wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya. Dari penjabaran diatas bisa diringkas apabila persepsi kegunaan yang dimiliki wajib pajak tidak dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan dengan melalui variabel perantara yaitu kepercayaan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan melalui kepercayaan sebagai variabel intervening dengan diperoleh hasil dari *p-value* sebesar $0,006 < 0,05$ yang berarti persepsi kemudahan yang didukung variabel kepercayaan bisa mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration*. Kepercayaan merupakan sikap yang dipunyai wajib pajak saat melaksanakan kewajiban pajaknya. Hal ini berkaitan dengan niat seseorang saat melakukan kewajiban pajaknya. Apabila wajib pajak merasakan persepsi kemudahan maka wajib pajak percaya berkeinginan untuk memakai sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian serta analisis data yang sudah dilaksanakan oleh peneliti serta maksud dari penelitian ini yaitu untuk melihat pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan untuk menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing* dan *e-registration*. Maka hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan jika persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration*. Persepsi kegunaan dan Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Kepercayaan tidak mengintervening pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat untuk menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration*. Kepercayaan mengintervening pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat untuk menggunakan sistem *e-filing*, *e-billing*, dan *e-registration*.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. (1986). *Technology Acceptance Model For Empirically Testing New End User Information System Theory and result*. Unpublished: Doctoral Dissertation MIT
- Eisenhardt, Kathleen M. (1989). *Agency Theory: An Assessment and Review*. Academy of Management, Vol. 14, No. 1, 57-74.
- Jensen, Michael C. dan W. H. Meckling. (1976) *Theory of The Firm: Managerial Behavior, Agency Cost and Ownership Structure*. Jurnal of Financial Economics 3. Hal 305-360
- Joan, Leoni, dan Tony Sitinjak. (2019). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-pay. Jurnal Manajemen. Vol 8 No 2.
- Karnadjaja, C. C., Tulipa, D., & Lukito, R. S. H. (2018). Pengaruh Persepsi Risiko, Manfaat, Dan

Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Belanja Online Melalui Kepercayaan Dan Sikap Pada Konsumen Zalora Di Surabaya. Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen, 6(2), 116-130

Listiorini, Syamsul Bahri. (2019). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan dan Persepsi Kecepatan Terhadap Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing pada KPP Pratama Binjai*. Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis. 19(2). 159-13

Lu, Y., Yang, S., Chau, P. Y., & Cao, Y. (2011). *Dynamics between the trust transfer process and intention to use mobile payment services: A cross-environment perspective*. Information & Management, 48(8), 393-403

Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta : Cv Andi Offser.

Rasmini, Ni Ketut, Ni Putu Bella.N. (2017). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Computer Self Efficacy pada Minat Penggunaan E-Spt*. E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana. 19(2). 1116-1143

Rithmaya, C. L. (2016). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen, 16(1), 160.

Sari, Dia Purnama, Ahmad Afandi, Annessa Fadhillah. (2021). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan E-Wallet Denga Sikap Sebagai Variabel Intervening*. Research & Learning in Primary Education. 1(2). 568-577

Setiawan, Putu Ery, Sang Ayu.P.S. (2017) *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-*

Filing. E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana. 21(1). 86-115

Sherly Rakhmawati, I. (2013). *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun*, 2, 71–84

Soesanto, Dr. Harry, Rr Selli Nisrina Faradilla. (2016). *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat terhadap Minat Beli dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Toko Online berrybenka.com di Kalangan Mahasiswa Universitas Diponegoro)*. Diponegoro Journal Of Management. 5(3). 1-12

Tama, Annafi Indra, Nina Monica. (2017). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kenyamanan, Norma Subjektif Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Electronic Commerce*. JRAK. 8(1). 27-41

Tjokrosaputro, Miharani, Ivan. N. (2020). *Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, dan Trust terhadap Intention To Use*. Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan. 2(3). 715-722

Wardani, Dewi Kusuma, Wahyu Prastiwi.U. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan E-Money*. Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi. 21. 113-119

Wardhana, Onny Herlambang Putra. (2016). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Nilai, Pengaruh Sosial, Persepsi Risiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-commerce*. Universitas Brawijaya.

Sherly Rakhmawati, I. (2013). *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun*, 2, 71–84