

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan *e-billing* pajak dengan menggunakan *technology acceptance model* (TAM) pada UMKM di Daerah Istimewa Yogyakarta

Sri Ayem, Umi Wahidah

Universitas Sarjanawiyata Taman siswa
E-mail: sriayemfeust@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan *e-billing* pajak dengan menggunakan TAM pada UMKM di DIY. Penelitian ini mengambil sampel pelaku UMKM yang berada di wilayah DIY. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pengukuran variabel menggunakan skala likert 1-5. Hasil pengujian menunjukkan variabel persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penerimaan pemanfaatan *e-billing* pajak. Penggunaan *e-billing* memberikan manfaat dalam mempercepat proses pembayaran pajak, meningkatkan efektivitas, serta mempermudah wajib pajak dalam proses pembayaran pajak. Hasil pengujian kedua menunjukkan variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penerimaan pemanfaatan *e-billing* pajak. Penggunaan *e-billing* mudah dipelajari dan dikendalikan, dapat diakses dari mana saja, serta mudah digunakan sehingga membantu wajib pajak dalam proses pembayaran pajak. Berdasarkan analisis juga menunjukkan bahwa variabel kebermanfaatan, kemudahan, serta penerimaan pemanfaatan *e-billing* oleh pelaku UMKM di DIY masuk dalam kategori sedang.

Kata kunci: E-Billing Pajak, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Penerimaan, TAM.

DOI: [10.20885/ncaf.vol4.art15](https://doi.org/10.20885/ncaf.vol4.art15)

PENDAHULUAN

Pajak merupakan pendapatan terbesar bagi pemerintah yang dipungut oleh pemerintah kepada wajib pajak baik orang pribadi maupun wajib pajak badan. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah mengeluarkan kebijakan yang mempermudah Wajib Pajak salah satunya dengan dikeluarkannya fasilitas *E-Billing*. *E-Billing* mulai diterapkan mulai Juli 2016 yang diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode billing dengan menerbitkan kode billing untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik. Penggunaan sistem *e-billing* adalah untuk mempermudah dan meningkatkan fleksibilitas proses pengisian data dalam rangka pembayaran dan penyetoran penerimaan negara serta memberikan keleluasaan kepada wajib pajak untuk merekam data setoran secara mandiri. Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai propinsi yang sangat kental akan kebudayaannya memiliki jumlah UMKM pada tahun 2020 mencapai 248.499 (Bappeda DIY, 2021). Banyaknya jumlah UMKM di Propinsi DIY tentunya menjadi potensi bagi DIY dalam perpajakan. Penggunaan *e-billing* yang dapat diakses secara mandiri diharapkan dapat mempermudah bagi pelaku UMKM untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak selama pandemi Covid 19.

Tingkat penerimaan teknologi diukur menggunakan teori *Technology Acceptance Model* yang diperkenalkan oleh Davis (1989) yang didasarkan pada aspek Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) atau rasa manfaat dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) terhadap minat perilaku (*behavioral intention*) atau intensitas penggunaan teknologi informasi. Sementara itu Gahtani (2001) mengembangkan model TAM dengan menggabungkan aspek intensitas perilaku penggunaan (*behavioural intention to use*) dan penggunaan sistem secara actual menjadi penerimaan (*acceptant*).

Penelitian terkait penggunaan *e-billing* yang dilakukan oleh Pradnyana & Prena, (2019) menunjukkan bahwa penggunaan *e-billing* mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian

Ilham (2017) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap untuk menggunakan, persepsi kegunaan berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan, dan sikap untuk menggunakan berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan. Oleh karena itu penelitian ini akan mencari bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *E-Billing* pajak dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) Di Daerah Istimewa Yogyakarta.

TINJAUAN LITERATUR

Theory Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model yang selanjutnya disebut TAM merupakan salah satu teori adaptasi dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang sebelumnya telah diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 dan diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM memberikan sebuah penjelasan kuat dan sederhana dalam menerima teknologi dan perilaku para penggunanya (Davis, 1989) yang menempatkan faktor kepercayaan dari setiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Perkembangan model TAM yang dikembangkan oleh Gahtani (2001) memodifikasi model TAM dengan menggabungkan variabel intensitas perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) dan penggunaan sistem secara aktual (*actual system use*) menjadi variabel penerimaan (*acceptance*).

E-Billing

E-Billing pajak menurut Direktorat Jenderal Pajak (2017) sistem billing adalah sistem elektronik yang dikelola oleh DJP dalam rangka menerbitkan dan mengelola Kode Billing yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik. *E-billing* pajak merupakan sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan membuat kode billing pajak pada aplikasi SSE pajak online yang merupakan bagian dari sistem Penerimaan Negara yang mulai diterapkan per 1 Juli 2016 dengan tujuan untuk mempermudah wajib pajak dan melakukan pembayaran pajak. Sistem ini dikelola oleh biller Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan billing system. Dengan menggunakan *e-billing* wajib pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak secara lebih cepat dan lebih akurat. *E-billing* diharapkan meningkatkan aksesibilitas dari cara pembayaran pajak dan mampu meningkatkan kepatuhan pajak. *E-Billing* merupakan upaya dari pemerintah dalam mewujudkan sistem administrasi modern agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya. Teori TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh *perceived of usefulness*. Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika dirasakan bermanfaat, baik sistem itu mudah digunakan ataupun tidak mudah digunakan. Pemakaian *e-billing* bagi WPOP bersifat sukarela sehingga dapat merefleksikan persepsi dan perasaan masing-masing individual dan menjadi penentu yang baik dari kesulitan sistem. Penelitian yang dilakukan oleh Ratnadi & Widanaputra (2019), Sari & Hermanto (2016), serta penelitian Lie & Sadjiarto (2013) menunjukkan hasil bahwa persepsi terhadap kebermanfaatan sebuah teknologi berpengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan sebuah IT. Aspek kebermanfaatan sistem *e-billing* yang dirasakan oleh pengguna akan mempengaruhi penerimaan sistem *e-billing*.

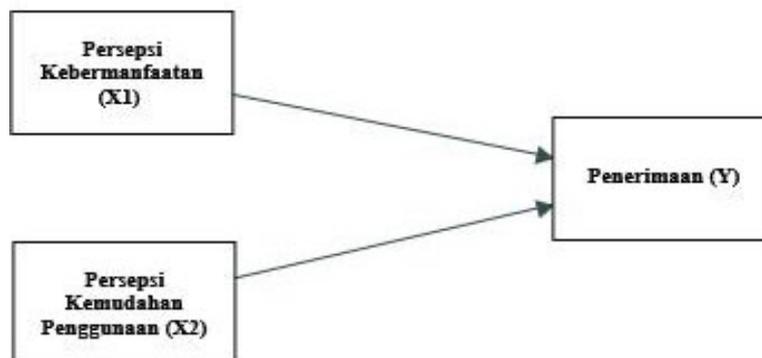
H1: Persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) berpengaruh positif terhadap penerimaan e-billing pajak.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan (*belief*) terhadap kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengoperasikan suatu sistem/ teknologi (Davis, 1989). Seseorang yang merasa mampu atau mudah dalam menggunakan teknologi akan memiliki perasaan yang positif terhadap penggunaan teknologi. Penelitian Sari & Hermanto (2016) dan menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap akan pengguna. Hal ini mengindikasikan

bahwa kemudahan penggunaan *e-billing* pajak yang dirasakan oleh wajib pajak akan menyebabkan peningkatan penerimaan untuk menggunakan sistem tersebut.

H2: Persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) berpengaruh positif terhadap penerimaan untuk menggunakan *e-billing* pajak.

Model penelitian ini menggunakan model penelitian yang dikembangkan oleh Gahtani (2001) disajikan pada gambar 1.



Gambar 1: Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan kepada pelaku UMKM yang berada di wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang melakukan pelaporan pajak menggunakan fasilitas *e-billing*. Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Juli 2021 menggunakan google form yang dibagikan melalui WhatsApp pada laman <https://forms.gle/EmBDvar3UCydc5KV6>.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen dengan indikator yang dikembangkan oleh Napitupulu (2017) dengan skala *likert* 1-5 yang disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Indikator Penelitian

Konstruk	Konsep Variabel	Indikator Variabel	Item
Persepsi Kebermanfaatan (<i>perceived usefulness</i>) (X1)	Orang cenderung menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi sejauh yang mereka yakini akan membantu mereka melakukan pekerjaan dengan lebih baik (Davis, 1989)	Mempercepat pekerjaan Efektifitas Mempermudah pekerjaan Bermanfaat	4 Item
Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) (X2)	Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha atau mengurangi usaha (Davis, 1989)	Mudah dipelajari Dapat dikontrol Jelas dan dapat dipahami Fleksibel Mudah untuk menjadi terampil Mudah digunakan	8 Item
Penerimaan (<i>acceptance</i>) (Y)	Kegunaan yang dirasakan memiliki pengaruh terbesar pada penerimaan TI diikuti oleh sikap pengguna terhadap TI (Gahtani, 2001)	Pemakaian Nyata Frekuensi Penggunaan Kepuasan Pengguna Merekomendasikan pengguna lain	4 Item

Metode pengumpulan data dengan membagikan kuesioner kepada pelaku UMKM DIY yang melaporkan pajak tahun 2021. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data kuantitatif yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Sebelum membagikan kuesioner kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner serta pengujian dilakukan dengan menggunakan regresi berganda SPSS.

HASIL DAN DISKUSI

Demografi Responden

Kuesioner yang dibagikan melalui pada pelaku UMKM di DIY terkumpul sebanyak 37 responden yang mengisi dengan lengkap. Tahap awal, peneliti melakukan identifikasi demografi responden penelitian yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Demografi Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Usaha		
Aneka Usaha	16	43%
Ekonomi Kreatif	7	19%
Jasa Kesehatan	1	3%
Jasa Pendidikan	5	14%
Sektor Pertanian	1	3%
Sektor Perdagangan	6	16%
Tingkat Pendidikan		
SMP/SMA	20	54%
Diploma	2	5%
Sarjana	15	41%
Lama Usaha		
< 1 Tahun	11	30%
1 - 5 Tahun	23	62%
6 - 10 Tahun	1	3%
> 10 Tahun	2	5%

Sumber: data primer diolah 2021

Berdasarkan data tersebut mayoritas jenis usaha responden adalah aneka usaha sebanyak 16 responden (43%), pendidikan responden paling banyak SMP/SMA sebanyak 20 responden (54%), dengan lama usaha paling banyak 1-5 tahun sebanyak 21 responden (62%).

Statistik Deskriptif

Responden penelitian ini adalah pelaku UMKM di Propinsi DIY sebanyak 37 responden dengan statistik deskriptif dari masing-masing variabel akan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	37	12.00	20.00	16.4595	2.26807
X2	37	19.00	35.00	27.1892	3.94995
Y	37	10.00	20.00	15.3243	2.52822
Valid N (listwise)	37				

Sumber: data primer diolah 2021

Variabel persepsi kebermanfaatan diukur menggunakan skor ideal memperoleh nilai minimum sebesar 12 dan nilai maksimum sebesar 20 dengan nilai rata-rata 16,45 dan standar deviasi 2,26. Variabel Persepsi kemudahan penggunaan diukur menggunakan skor ideal memperoleh nilai minimum sebesar 19 dan nilai maksimum sebesar 35, nilai rata-rata 27,18 dengan standar deviasi 3,94. Sementara variabel penerimaan memiliki nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 20 dengan rerata mean 15,32 dan standar deviasi sebesar 2,52. Sementara berdasarkan distribusi frekuensi pada variabel X1, X2, dan Y menunjukkan bahwa sebagian besar ketiga variabel tersebut masuk dalam kategori sedang seperti disajikan pada tabel 4.

Tabel 4. Tabel Distribusi Frekuensi

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase
Persepsi Kebermanfaatan (X1)			
Tinggi	> 17,3	13	35%
Sedang	14,7 <X> 17,3	16	43%
Rendah	< 14,7	8	22%
Persepsi Kemudahan (X2)			
Tinggi	> 29,7	9	24%
Sedang	24,3 <X> 29,7	20	54%
Rendah	< 24,3	8	22%
Penerimaan (Y)			
Tinggi	> 16,7	11	30%
Sedang	13,3 <X> 16,7	15	40%
Rendah	< 13,3	11	30%

Sumber: data primer diolah 2021

Uji Determinasi

Pengujian koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui berapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel bebas yang disajikan pada Tabel 4.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.785 ^a	.617	.594	1.61068	1.689

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer diolah 2021

Hasil pengujian pada table 4 menunjukkan bahwa penerimaan penggunaan *e-billing* pajak 78,5% dijelaskan oleh ariable persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan penerimaan (*acceptance*) sedangkan sisanya dijelaskan oleh ariable lain.

Hasil Uji Hipotesis

Uji signifikansi model regresi ini digunakan untuk menguji hipotesis, peneliti menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap ariable penerimaan (*acceptance*) dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$ diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Signifikansi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-.067	2.115	-.032	.975
1	X1	.407	.154	.365	2.639
	X2	.320	.089	.499	3.610

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data primer diolah 2021

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) memiliki memiliki pengaruh positif signifikan dengan koefisien sebesar 0,407 dan signifikansi sebesar

0,012. Variabel pemberian persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh positif signifikan dengan nilai koefisien korelasi positif yaitu 0,320 dengan signifikansi sebesar 0,001.

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) Terhadap Penerimaan (*Acceptance*) Pemanfaatan *E-Billing* Pajak

Hasil pengujian hipotesis pertama yaitu persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap penerimaan (*acceptance*) pemanfaatan *e-billing* pajak terdukung. Hasil penelitian mengkonfirmasi hasil penelitian Ratnadi & Widanaputra (2019), Sari & Hermanto (2016), Lie & Sadjiarto (2013), dan Napitupulu (2017) bahwa kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap peningkatan penerimaan sistem informasi. Penelitian ini juga mengkonfirmasi *Theory Technology Acceptance Model* bahwa salah satu faktor kunci penerimaan teknologi adalah pengguna merasakan kebermanfaatan dari teknologi yang membantu dalam peningkatan produktivitas mereka.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) Terhadap Penerimaan (*Acceptance*) Pemanfaatan *E-Billing* Pajak

Hasil pengujian hipotesis kedua yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap penerimaan (*acceptance*) pemanfaatan *e-billing* pajak terdukung. Hasil penelitian mengkonfirmasi penelitian Sari & Hermanto (2016) dan Napitupulu (2017) bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap sikap untuk menggunakan teknologi. Hasil penelitian juga mengkonfirmasi *Theory Technology Acceptance Model* bahwa faktor penting penerimaan sebuah teknologi adalah kemudahan penggunaan teknologi tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dan kedua terdukung. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan dan variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penerimaan pemanfaatan e-billing pajak pada pelaku UMKM di DIY. Selain itu berdasarkan tabel distribusi frekuensi tingkat kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, dan penerimaan penggunaan *e-billing* pajak menurut pelaku UMKM di DIY sebagian besar masuk dalam kategori sedang. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pengumpulan data kuesioner mengingat kondisi pandemi yang mengakibatkan pengumpulan data hanya dapat dilakukan dengan membagikan *google form* pada pelaku UMKM sehingga pengumpulan data menjadi kurang optimal. Penelitian ini berkontribusi untuk memberikan masukan kepada DJP untuk meningkatkan pelayanan *e-billing* serta melakukan sosialisasi pemahaman pemanfaatan *e-billing* pajak kepada wajib pajak UMKM.

DAFTAR REFERENSI

- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi DIY. (2021). *Dataku*. Diakses melalui http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/index/107-ukm.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2017). *Peraturan direktur jenderal pajak nomor PER-05/PJ/2017 tentang pembayaran pajak secara elektronik*.
- Gahtani, A. S. (2001). the applicability of TAM outside North America: An empirical test in the United Kingdom. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*, 14(3), 37–46.
- Ilham, M. (2017). Analisis model penerimaan teknologi pada wajib pajak dalam menggunakan sistem e-billing di kantor pelayanan pajak pratama Merauke. *Jurnal Manajemen Dan Informatika Komputer Pelita Nusantara*, 21(1), 61–78.
- Lie, I., & Sadjiarto, A. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan e-filing. *Tax & Accounting Review*, 3(2), 1–15.

- Napitupulu, D. (2017). Kajian penerimaan e-learning dengan pendekatan TAM study of e-learning acceptance based on TAM approach. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu*, 40–48.
- Pradnyana, I.B.P. & Prena, G. D. (2019). Pengaruh penerapan sistem e-filing, e-billing dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak (KPP) pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi*, 18(1), 56–65.
- Ratnadi, N.M.D. & Widanaputra, A. A. G. P. (2019). Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan dan norma subyektif pada minat berperilaku penggunaan e-billing. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 14(2), 169.
- Sari, E.N. & Hermanto, S. B. (2016). Analisis faktor dalam menggunakan layanan e-bill dengan pendekatan technology acceptance model (TAM). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 5(4), 1–23.

APPENDIKS

No	Uraian	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Persepsi Kebermanfaatan (X1)						
1	Penggunaan sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak mempercepat proses pembayaran pajak					
2	Penggunaan sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak dapat meningkatkan efektivitas pembayaran pajak.					
3	Pembayaran pajak dengan menggunakan sistem <i>E-Billing</i> menjadi lebih mudah					
4	Keberadaan sistem <i>E-Billing</i> pembayaran bermanfaat membantu proses pajak bermanfaat					
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)						
5	Saya mudah mempelajari sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak					
6	Saya mudah mengerti/memahami sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak					
7	Karena saya mudah memahami sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak maka saya mahir menggunakannya.					
8	Sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak dapat digunakan kapan saja dan dimana saja (fleksibel)					
9	Menurut saya, sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak mudah untuk digunakan.					
10	Menurut saya, sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak mudah untuk dikendalikan					
11	Menurut saya, sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak mudah untuk diingat					
Penerimaan (Y)						
12	Saya menggunakan sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak ketika melakukan pembayaran pajak					
13	Saya selalu menggunakan sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak setiap pembayaran pajak.					
14	Saya puas dengan penggunaan sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak.					
15	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan sistem <i>E-Billing</i> pembayaran pajak.					