

ANALISIS TEORI TAM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MAKASSAR UTARA

Nisma Ariskha Masdar*
Universitas Islam Makassar.



Correspondence Email :
nismaariskhamasdar.dty@uim-makassar.ac.id

Keywords:
: Technology Acceptance Model (TAM), e-Filling, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

A B S T R A C T

This study focuses on two main variables in TAM, namely Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use, and how both contribute to the level of taxpayer compliance. This study uses a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to individual taxpayers registered at the North Makassar Tax Office. The data obtained were analyzed using multiple linear regression to test the effect of independent variables on the dependent variable. The results of the study indicate that Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use have a positive and significant effect on taxpayer compliance. This finding indicates that increasing understanding and ease of access to e-Filling can encourage taxpayer compliance in fulfilling their tax obligations.

A B S T R A K

Penelitian ini berfokus pada dua variabel utama dalam TAM, yaitu Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan) dan Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan), serta bagaimana keduanya berkontribusi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan) dan Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan pemahaman dan kemudahan akses terhadap e-Filling dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang krusial bagi keberhasilan pembangunan nasional yang berkelanjutan. Peningkatan kebutuhan pembangunan menuntut partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berupaya memodernisasi sistem perpajakan melalui implementasi e-sistem, termasuk e-Filing, dengan harapan meningkatkan pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Meskipun e-Filing bertujuan mempermudah pelaporan SPT, adopsinya tidak selalu optimal karena berbagai faktor seperti kekhawatiran teknis dan kurangnya sosialisasi. Data di KPP Pratama Makassar Utara menunjukkan peningkatan penggunaan e-Filing, namun analisis lebih lanjut terhadap dampaknya pada kepatuhan diperlukan. Meskipun e-Filing dirancang untuk mempermudah pelaporan SPT, adopsinya belum sepenuhnya optimal. Data di KPP Pratama Makassar Utara menunjukkan tren peningkatan penggunaan e-Filing dari tahun 2021 hingga 2023, namun kepatuhan wajib pajak secara umum masih bervariasi. Penelitian ini mengadopsi Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan e-Filing dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. TAM menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan memengaruhi niat adopsi teknologi. Beberapa penelitian terdahulu telah menguji TAM dalam konteks e-Filing dan kepatuhan pajak. Sebagai contoh, penelitian oleh Purwiyanti & Laksito (2020) menemukan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan e-Filing berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Senada, Sarwendah et al. (2021) juga menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan memengaruhi penggunaan e-Filing, yang selanjutnya berdampak pada kepatuhan. Namun, penelitian Tambun & Muhtiar (2019) menyoroti bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, sementara penerapan e-Filing dan TAM memiliki pengaruh positif. Lebih lanjut, Tambun et al. (2020) menyatakan bahwa TAM berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui mediasi penggunaan e-Filing.

Penelitian-penelitian sebelumnya ini memberikan landasan teoretis yang kuat untuk memahami hubungan antara persepsi wajib pajak terhadap e-Filing dan kepatuhan mereka. Namun, konteks dan karakteristik wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara mungkin memiliki kekhasan tersendiri yang perlu diinvestigasi lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, kebermanfaatan, dan kepuasan penggunaan e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang adopsi teknologi dalam perpajakan, memberikan wawasan praktis bagi DJP dalam mengoptimalkan implementasi e-Filing, dan *Ultimately*, meningkatkan kepatuhan pajak demi mendukung pembangunan nasional.

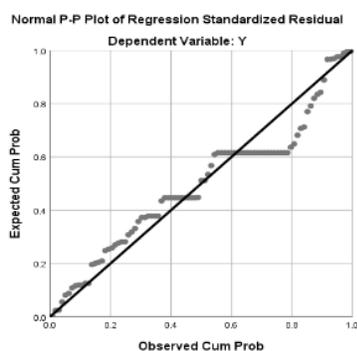
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan) (X1), Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan) (X2), terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Makassar Utara. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada 100 sampel Wajib Pajak orang pribadi yang dipilih dari populasi sebanyak 73.961.818 menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Analisis data akan

dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26, meliputi uji statistik deskriptif dan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas). Pengujian hipotesis akan dilakukan melalui uji koefisien determinasi (R^2 dan Adjusted R^2), uji t (parsial), dan uji F (simultan), serta pembentukan persamaan regresi linear berganda untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian kuantitatif ini bertujuan menganalisis pengaruh Teori Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Penggunaan E-Filing Pada KPP Pratama Makassar Utara. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dari 91 responden. Analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 21-30 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan S1, dan bekerja sebagai Pekerjaan Lainnya. Deskripsi jawaban responden menunjukkan persepsi yang sangat baik terhadap seluruh variabel penelitian.



Gambar 1. Uji Normalitas

Secara umum, titik-titik pada Normal P-P Plot, dapat dilihat bahwa titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal, sehingga dapat dikatakan bahwa pola distribusinya normal. Dari grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini dapat digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 1. Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.376	2.022
X2	.276	2.022

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan analisis VIF dari SPSS (Perceived Usefulness = 2.022, Perceived Ease of Use = 2.022, seluruh nilai variabel independent < 10 sehingga disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinearitas yang signifikan dalam model regresi.

Tabel 2. Uji Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.833 ^a	.694	.687	1.812

- a. Predictors: (Constant), Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan
- b. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Nilai R-squared sebesar 0.687 menunjukkan bahwa model regresi dengan variabel independen (Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use) mampu menjelaskan 68,7% dengan variasi Kepatuhan Wajib Pajak. Sisanya (32,3%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Tabel 3. Uji Parsial (T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	3.347	2.076		1.612	.111
	X1	.321	.106	.254	3.031	.003
	X2	.614	.081	.633	7.556	.000

- a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Melalui uji-t, diketahui pengaruh parsial variabel independen terhadap Kepatuhan Wajib Pajak:

1. Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan) (Sig. = 0.003, t = 3.031): Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan) (Sig. = 0.000, t = 7.556): Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel 4. Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	656.205	2	328.102	99.913	.000 ^b
	Residual	288.982	88	3.284		
	Total	945.187	90			

- a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Predictors: (Constant), Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan

Hasil uji F yaitu sebesar 99,913 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai *p-value* 0,05 ($0,000 < 0,050$). Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh Kegunaan Pengguna (X1) dan Kemudahan Pengguna (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Bayar Pajak Pribadi (Y).

Tabel 5. Uji Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	3.347	2.076	
	X1	.321	.106	.254
	X2	.614	.081	.633

Dependent Variabel Y: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

- a. Konstanta sebesar 3,347 hal ini menunjukkan jika tidak ada perubahan variabel bebas maka Kepatuhan Wajib Bayar Pajak Pribadi (Y) sebesar 3,347.
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kegunaan Pengguna (X1) adalah sebesar 0,321 dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa Kegunaan Pengguna (X1) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Bayar Pajak Pribadi (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika Kemudahan Pengguna (X1) meningkat sebesar satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Bayar Pajak Pribadi meningkat sebesar 0,321.
- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kemudahan Pengguna (X2) adalah sebesar 0,614 dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa Kemudahan Pengguna (X2) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Bayar Pajak Pribadi (Y), hal ini menunjukkan bahwa ketika Kemudahan Pengguna (X2) meningkat sebesar satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Bayar Pajak Pribadi meningkat sebesar 0,614.

1. Pengaruh Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi wajib pajak terhadap kegunaan e-Filing, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka. Wajib pajak merasakan manfaat nyata dari e-Filing, seperti efisiensi waktu dan biaya karena tidak perlu datang ke kantor pajak, serta pengurangan risiko kesalahan dalam pelaporan. Sistem e-Filing yang terintegrasi dianggap membantu mengelola administrasi perpajakan dengan lebih efisien dan praktis, meningkatkan kepercayaan terhadap sistem perpajakan yang transparan dan akuntabel. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tambun & Muhtiar (2019) dan Zanah & Milanda (2022) yang juga mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan yang tinggi mendorong penggunaan e-Filing dan meningkatkan kepatuhan pajak.

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna (Perceived Ease of Use) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi:

Hasil penelitian juga memperkuat bahwa persepsi kemudahan penggunaan e-Filing secara positif dan signifikan memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sistem e-Filing yang dinilai mudah dinavigasi, memiliki

prosedur pengisian data yang sederhana, dan didukung oleh bantuan teknis yang memadai, mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tepat waktu. Antarmuka yang *user-friendly*, panduan penggunaan yang jelas, serta sosialisasi dan pelatihan yang aktif berkontribusi pada persepsi kemudahan ini. Pengalaman positif dalam menggunakan e-Filing meningkatkan motivasi wajib pajak untuk patuh. Temuan ini mendukung penelitian Susanto & Jimad (2019) dan Tambun et al. (2020) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan teknologi digital, termasuk e-Filing, meningkatkan adopsi dan kepatuhan pajak

3. Kaitan Hasil Penelitian dengan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM):

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan dukungan empiris terhadap validitas TAM dalam konteks adopsi teknologi perpajakan di Indonesia, khususnya e-Filing. Persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan terbukti menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Implikasinya, upaya untuk meningkatkan kualitas sistem e-Filing, termasuk pengembangan fitur yang lebih bermanfaat dan peningkatan kemudahan penggunaan, serta sosialisasi yang efektif mengenai manfaat dan kemudahan tersebut, akan berkontribusi positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menyoroti pentingnya mempertimbangkan faktor psikologis seperti persepsi dan keyakinan wajib pajak terhadap teknologi dalam merancang dan mengimplementasikan sistem e-Filing yang efektif.

SIMPULAN

Penelitian di KPP Pratama Makassar Utara menyimpulkan bahwa Perceived Usefulness (Persepsi Kegunaan) dan Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Wajib pajak yang merasakan manfaat dari penggunaan e-Filing cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan semakin mudah wajib pajak mengoperasikan sistem e-Filing, semakin tinggi pula kepatuhan mereka. Penelitian Selanjutnya disarankan untuk menggunakan teori UTAUT guna lebih mengetahui perilaku penggunaan technology dalam pelaporan pajak.

REFERENSI

- Alpha Hernando, R., & Wahyudin, D. (2020). Modernisasi Administraasi Perpajakan dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Pajak Berbasis Digital. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 1(2), 119-125. <https://doi.org/10.31334/jupasi.v1i2.819>
- Amalia, R. D., Nuringwahyu, S., & Krisdianto, D. (2022). Pengaruh Penggunaan E-Reg, E-Billing, E-Filling dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jiagabi*, 11(1), 14-22.
- Amelia Nur Laili, & Irawati. (2023). Analisis Implementasi Kebijakan E-Registration Dallah Meningkatkan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pademangan Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol 3, No.2(2), 197-205.
- Annisah, C., & Susanti, S. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 9(2), 262-272. <https://doi.org/10.26740/jpak.v9n2.p262-272>

- Arini, D. S., & Isharijadi, I. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 4(2), 145. <https://doi.org/10.25273/jap.v4i2.683>
- Cahyani, D. E. (2022). Pengaruh E-Faktur, Penegakan Sanksi Pajak dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 11041–11056.
- Cahyani, I. S., & Basri, Y. Z. (2022). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Dengan Teknologi. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 2065–2076. <https://doi.org/10.25105/jet.v2i2.14900>
- Cahyani, I. S., & Basri, Y. Z. (2022). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Dengan Teknologi. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 2065–2076. <https://doi.org/10.25105/jet.v2i2.14900>
- Hartinah, D. A. S., Kusumawati, A., & Rasyid, S. (2022). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. *Owner*, 7(1), 195–218. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1262>
- Kanwil, J., Sulawesi, D. J. P., & Tenggara, B. (2024). *Cetak Sejarah , Penerimaan Pajak Tahun 2023 Terealisasi Kembali 100 %*. 1–2.
- Khairunnisa, M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-filing, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Repository Unissula*, 1–123. <http://repository.unissula.ac.id/24915/>
- Kommarudin. (1999). Metodologi Penelitian. *Journal Article*, 1–24. http://repository.upi.edu/63287/3/S_AD_P_033273_Chapter3.pdf
- Lubis, H. Z., & Hidayat, M. A. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT (Studi Empiris Pada KPP PRATAMA Medan Petisah). *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6681(2), 65–72. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i2.18>
- Maulana M, R., & Yulianti Desi. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada WPOP yang Terdaftar di KPP Mikro Piloting Majalengka). *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 5(3), 360–367.
- Oktavia, H. (2020). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Pemanfaatan Teknologi, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi Di Kpp Pratama Tangerang Barat
- Pradnyana, I., & Prena, P. (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. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi. Bisnis Dan Akuntansi)*, 18(1), 56–65. https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana_ekonomi<http://dx.doi.org/10.22225/we.18.1.993.56-65>
- Ramadhan, M. F., Janiman, J., & Muna, A. (2023). Taxpayer compliance factor related to technology: the influence of e-registration, e-spt, e-filing, and e-billing usage. *Research Trend in Technology and Management*, 1(2), 111–122. <https://doi.org/10.56442/rttm.v1i22.13>
- Jumrana. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*. Universitas Muhammadiyah Makassar. <https://123dok.com/document/yenrmj0y-skripsi-pengaruh-kepemimpinan-disiplin-kinerja-pegawai-pelayanan-makassar.html>

- Asti, I. M. (2022). *Analisis Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Makassar Utara*. Phd Thesis. Universitas Hasanuddin.
- Parwito, A. *Analisis Pengaruh*. Universitas Indonesia. Diambil dari
extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://lib.ui.ac.id/file?file=digital/old6/121829-T%2025860-Analisis%20atas%20pengaruh-Lampiran.pdf
- Kertahadi, H. H., & Susilo, H. *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Pengguna Dalam Penggunaan E-Filing* extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://media.neliti.com/media/publicatio ns/77568-ID-pengaruh-persepsi-kemanfaatan-dan-persep.pdf