

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN KERUMITAN TERHADAP APLIKASI E-FAKTUR DI MAKASSAR

Dedy Budi Satrio
Muhammad Su'un
Syamsuri Rahim

Program Pascasarjana Universitas Muslim Indoensia
Jl. Urip Sumoharjo KM. 4 Makassar
dedybs007@gmail.com

***Abstract:** The objectives of this research are: 1) to test and to analyze the influence of perceived usefulness to the use of e-Faktur application; 2) to test and analyze the influence of perceived ease of use to the use of e-Faktur application; 3) to test and analyze the influence of complexity to use of e-Faktur application on Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. This research used primary data through a survey on 95 taxpayers which included on taxable enterprises whom also become respondents. Afterwords data were analyzed using statistics applications. The results indicate that: 1) Perceived usefulness positively and significantly influences the use of e-Faktur application; 2) Perceived ease of use positively and significantly influences the use of e-Faktur application; 3) Complexity negatively and significantly influences the use of e-Faktur application on Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.*

Abstrak: Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk: 1) menguji dan menganalisis pengaruh kegunaan terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur; 2) menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur; 3) menguji dan menganalisis pengaruh kerumitan terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Penelitian ini menggunakan data primer melalui survei kepada 95 orang responden dari kalangan Pengusaha Kena Pajak. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan aplikasi olah data statistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kegunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur; 2) Kemudahan berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur; 3) Kerumitan berpengaruh signifikan dan negatif terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

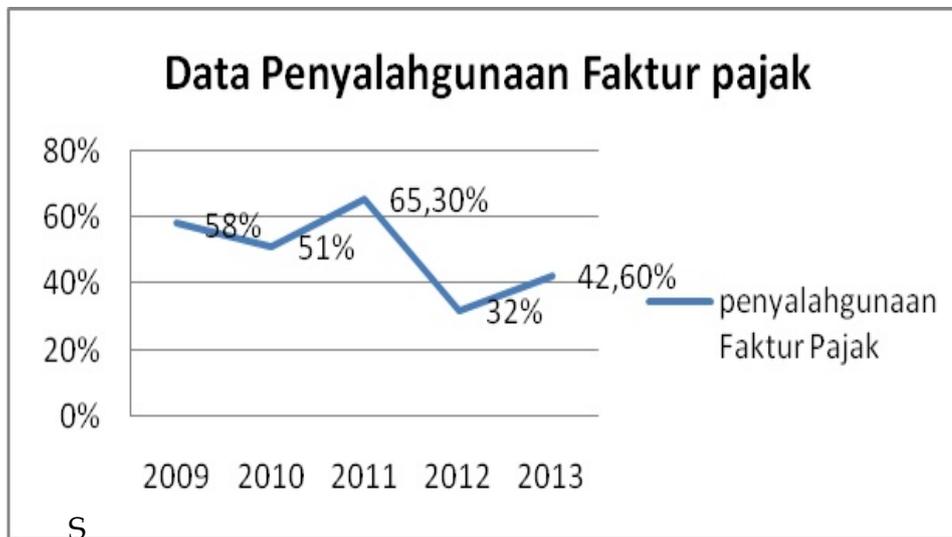
Kata Kunci: Persepsi, Kegunaan, Kemudahan, Kerumitan, e-Faktur, Pelayanan Pajak.

PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada dasarnya telah melakukan berbagai cara dalam upaya peningkatan penerimaan negara dalam sektor pajak. Untuk meningkatkan penerimaan negara dalam sektor pajak, dibutuhkan partisipasi aktif

dari Wajib Pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya dengan baik (Sari, 2013:7). Namun upaya yang dilakukan pemerintah dalam hal ini yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) banyak mengalami kecurangan (*Fraud*), salah satunya adalah penyalahgunaan faktor pajak.

Menurut Widodo dan Widyadnyana (2015) data Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2009 - 2013 menunjukkan bahwa kenaikan penerimaan negara dari sektor PPN dan PPnBM pada 2009 sebesar 193,07 triliun rupiah menjadi 384,72 triliun rupiah di 2013. Ini menunjukkan peningkatan yang sangat baik dari wajib pajak tentang kesadaran PKP dalam melaksanakan kewajiban di bidang perpajakan khususnya PPN. Namun, peningkatan dari penerimaan negara dari PPN masih belum efektif karena masih banyak ditemukannya peredaran dan penggunaan faktor pajak fiktif. Data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2009-2013 ditunjukkan sebagai berikut:



Sumber : Laporan Tahunan DJP

Gambar 1: Grafik Data Penyalahgunaan Faktor Pajak

Menurut Wahyudi (2016:50) kejahatan peyalahgunaan faktor pajak merupakan salah satu bentuk *fraud*, penyebab penting terjadinya adalah adanya *opportunity* atau kesempatan. Berbeda dengan *pressure* dan rasionalisasi yang bersifat individu dan sulit dikendalikan karena pelaku utamanya bukan karyawan atau pegawai, kesempatan bisa dikendalikan dan diperkecil kemungkinannya. Perhatian utama untuk mencegah terjadinya kasus peyalahgunaan faktor pajak adalah dengan mengurangi kesempatan atau *opportunity*. Peluang terjadinya *fraud* di bidang ini sebenarnya sudah muncul ketika Indonesia memperkenalkan sistem pemungutan pajak konsumsi yang baru. Sistem pajak penjualan yang sejak zaman Belanda sudah diperkenalkan, pada tahun 1985 digantikan peranannya oleh Pajak Pertambahan Nilai (PPN), tepatnya 1 April 1985. Pergantian ini bersamaan dengan reformasi sistem perpajakan Indonesia pada tahun 1984, dengan diperkenalkannya *self assesment system* dan Pajak Penghasilan dalam Undang-undang Nomor 7 dan 9 Tahun 1983. PPN sendiri diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1983.

Untuk mencegah terjadinya kecurangan (*fraud*) dalam penyalahgunaan faktur pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi maka Direktorat Jenderal pajak (DJP) melakukan proses perubahan dari faktur pajak secara manual ke sistem e-Faktur. Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Peraturan PER16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik dan dilakukan secara bertahap sejak 1 Juli 2014 kepada PKP tertentu. PKP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jawa dan Bali wajib menggunakan e-Faktur per 1 Juli 2015. Sedangkan pemberlakuan e-Faktur **secara nasional** akan secara serentak dimulai pada 1 Juli 2016. Peraturan ini dibuat supaya penerimaan negara dari sektor pajak terutama dari Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dapat terus meningkat dengan meminimalisasi penyalahgunaan faktur pajak.

E-Faktur adalah kelanjutan membenahan administrasi PPN Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sudah mengembangkan aplikasi Surat Pemberitahuan Elektronik (e-SPT) pada tahun 2010 (<http://www.pajak.go.id/content/article/e-faktur-produk-mutakhir-pembenahan-administrasi-pajak>. 2015). Tujuan utama dari pemberlakuan e-Faktur adalah agar pemungutan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan transaksi mudah dicek silang sekaligus proteksi bagi PKP dari pengkreditan Pajak Masukan yang tidak sesuai ketentuan. Hal tersebut karena cetakan e-Faktur Pajak dilengkapi dengan pengaman berupa QR code. QR code menampilkan informasi tentang transaksi penyerahan, nilai DPP dan PPN dan lain-lain (www.pajak.go.id/content/article/selamat-datang-era-e-faktur-pajak. 2015).

E-Faktur merupakan sistem baru yang wajib digunakan oleh Pengusaha Kena Pajak KPP Pratama Makassar Barat sejak 1 Juli 2016, dengan sistem baru ini mungkin masih kurang dipahami akan manfaat dan kemudahannya dari aplikasi tersebut oleh Pengusaha Kena Pajak. Adanya perubahan dalam pembuatan Faktur Pajak yang awalnya manual menjadi elektronik memunculkan persepsi terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur. Menurut Hartono (2008: 111), salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*).

Menurut Davis *et al.* (1989), *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived usefulness* adalah kebermanfaatan sistem teknologi informasi yang dipersepsikan oleh pengguna dalam meningkatkan kinerjanya, sedangkan *perceived ease of use* adalah kemudahan penggunaan sistem teknologi informasi yang dipersepsikan oleh pengguna. Amoroso dan Gardner (2004) menambahkan TAM dengan beberapa konstruk eksternal, yaitu jenis kelamin (*gender*), pengalaman (*experience*), kerumitan (*complexity*), dan kesukarelaan (*voluntariness*). Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi kegunaan (kebermanfaatan), persepsi kemudahan, dan kerumitan berpengaruh terhadap aplikasi e-Faktur pada Pengusaha Kena Pajak (PKP) di KPP Pratama Makassar Barat.

TINJAUAN TEORETIS

Faktur Pajak Elektronik (e-Faktur)

Faktur Pajak merupakan bagian dari Pajak Pertambahan Nilai, yang dimaksud dengan faktur Pajak itu sendiri berdasarkan UU No.42 Tahun 2009 adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak atau penyerahan Jasa Kena Pajak, sedangkan untuk Pengusaha Kena Pajak ini disebut dengan PKP. Menurut Yamin dan Putranti (2009), faktur pajak berfungsi sebagai kredit pajak masukan yaitu dapat menjadi kredit terhadap faktur pajak keluaran yang diterbitkan pada periode selanjutnya. Fungsi kedua yaitu dipergunakan untuk keperluan pemeriksaan pemungutan pajak oleh otoritas pajak.

Faktur pajak berbentuk elektronik, yang selanjutnya disebut e-Faktur, adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Pasal 1 ayat (a) PER-16/PJ/2014). Adapun yang mendasari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membuat aplikasi ini adalah karena memperhatikan masih terdapat penyalahgunaan Faktur Pajak, diantaranya wajib pajak non Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang menerbitkan faktur pajak padahal tidak berhak menerbitkan faktur pajak, faktur pajak yang terlambat diterbitkan, faktur pajak fiktif, atau faktur pajak ganda. Selain itu, beban administrasi yang begitu besar bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun bagi Pengusaha Kena Pajak (PKP) (www.pajak.go.id/faq-e-faktur, 2015).

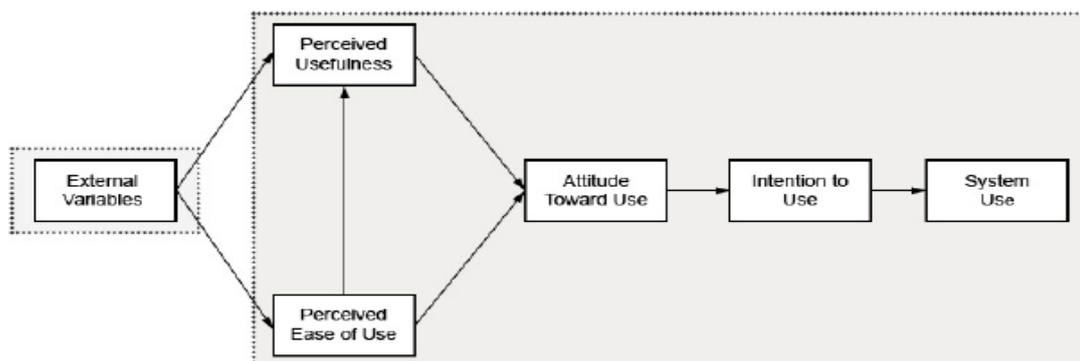
Technology Acceptance Model (TAM)

Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna teknologi baru. Menurut Hartono (2008:111) salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi (*technology acceptance model*). Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986). Teori tersebut dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* oleh Ajzen dan Fishbein (1980)

Menurut Wijaya (2005:39), *technology acceptance model* mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Faktor kedua adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi (*ease of use*). Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi (*usefulness*). Selanjutnya, kemauan untuk memanfaatkan teknologi akan mempengaruhi penggunaan teknologi yang sesungguhnya. Konstruksi TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989) ditunjukkan pada gambar 2 berikut ini.

Perceived usefulness (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) mempengaruhi *Attitude Toward Using* individu terhadap penggunaan teknologi. Peningkatan pada *perceived ease of use* secara instrumental mempengaruhi kenaikan dari *perceived usefulness* karena sebuah sistem yang mudah digunakan tidak membutuhkan waktu lama untuk dipelajari sehingga individu memiliki kesempatan untuk mengerjakan sesuatu yang lain berkaitan dengan

keefektifan kinerja (Davis *et al.*, 1989). *Attitude toward using* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. *Behavioral intention to use* adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Tingkat penggunaan sebuah teknologi dapat dilihat dari sikap pengguna terhadap teknologi tersebut seperti motivasi untuk tetap menggunakan serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain.



Sumber: Davis, Bagozzi dan Warshaw (1989)

Gambar 2: *Technology Acceptance Model (TAM)*

Menurut Davis (1989) dalam Wibowo (2008:3), *actual system usage* adalah kondisi nyata penggunaan sistem yang dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Untuk selanjutnya dalam penelitian ini, *actual use* terhadap aplikasi e-Faktur akan coba diukur pengaruhnya terhadap tiga variabel independen yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), dan kerumitan (*complexity*).

Pengaruh Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap Penggunaan Aplikasi E-Faktur.

Menurut Davis (1989) dalam buku Hartono (2008:114) kegunaan persepsi (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai suatu tingkat dimana seorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Dalam model TAM, persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan faktor yang kuat terhadap penerima pengguna, adopsi, dan kebiasaan pengguna. Hipotesis penelitian adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur.

H1: Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur.

Pengaruh Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Penggunaan Aplikasi E-Faktur.

Menurut Davis (1989) dalam buku Hartono (2008:115) persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan

keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakan. Hipotesis penelitian adalah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur.

H2: Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur.

Pengaruh Kerumitan (*Complexity*) terhadap Penggunaan Aplikasi E-Faktur.

Menurut Hartono (2008:177), kerumitan (*complexity*) didefinisikan sebagai seberapa sulit suatu teknologi komputer untuk dipahami dan digunakan yang dipersepsikan oleh pemakai (Rogers dan Shoemaker, 1971). Davis (1989) dan Igbaria *et al.* (1996) mengukur kerumitan ini dalam bentuk waktu yang dihabiskan untuk melakukan tugas-tugas, integrasi dari hasil komputer ke dalam pekerjaan yang sedang dilakukan. Thompson *et al.* (1991) menemukan bahwa semakin rumit suatu inovasi, semakin rendah tingkat penerimaan inovasi tersebut. Hipotesis penelitian ini adalah kerumitan (*complexity*) berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur.

H3: Kerumitan (*complexity*) berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan populasi Pengusaha Kena Pajak (PKP) di KPP Pratama Makassar Barat. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, dengan ukuran populasi sebesar 1.817 Pengusaha Kena Pajak difilter dari 2.368 Pengusaha Kena Pajak terdaftar dengan kriteria: wajib pajak yang secara rutin melakukan pelaporan e-SPT PPN selama tahun 2016. Populasi tersebut terdiri dari Pengusaha Kena Pajak Orang Pribadi dan Badan. Penelitian ini merupakan penelitian survei karena dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Adapun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut ini.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Aplikasi e-Faktur

β_0 : konstanta

$\beta_1 \dots \beta_3$: Koefisien regresi

X_1 : Persepsi kegunaan

X_2 : Persepsi kemudahan

X_3 : Persepsi kerumitan

ε : error

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya

(Davis, 1989; dalam buku Hartono, 2008:114). Untuk mengukur konstruk kegunaan menggunakan 6 indikator, yaitu pekerjaan lebih cepat selesai (*work more quickly*), meningkatkan kinerja (*job performance*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), meningkatkan efektivitas kerja (*effectiveness*), memudahkan pekerjaan (*makes job easier*), dan berguna (*useful*). Jika individu menginterpretasikan bahwa e-Faktur dapat menguntungkan maka secara langsung akan menggunakan sistem e-Faktur.

Persepsi kemudahan didefinisikan sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Davis, 1989; dalam buku Hartono, 2008:115). Untuk mengukur konstruk kemudahan penggunaan menggunakan 6 indikator, yaitu kemudahan sistem untuk dipelajari (*easy of learn*), kemudahan sistem untuk dikontrol (*controllable*), interaksi dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*), fleksibilitas interaksi (*flexibility*), mudah untuk terampil menggunakan sistem (*easy to become skillful*), dan mudah untuk digunakan (*easy to use*).

Persepsi kerumitan (*complexity*) awalnya dikemukakan oleh Rogers (1983), yaitu *the degree to which an innovation is perceived as being difficult to use* (Hartono, 2008:129). Artinya, kerumitan merupakan sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk digunakan. Variabel kerumitan diukur dengan indikator yang diadaptasi dari Igbaria *et al.* (1996), meliputi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas (*time taken to perform tasks*), penggabungan hasil dari komputer dengan pekerjaan yang sudah ada (*integration of computer results into existing work*), dan kerentanan (*vulnerability*) (Hartono, 2008:179).

Penggunaan aplikasi e-Faktur didasarkan pada Davis (1989) dalam Wibowo (2008:3) bahwa perilaku dikonsepsikan dalam penggunaan sesungguhnya (*actual use*) yang merupakan pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu pengguna teknologi. Menurut Tangke (2004) dalam Wibowo (2008:3), seseorang akan puas menggunakan sistem jika menyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan meningkatkan produktivitasnya, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. Variabel ini diukur dengan indikator, yaitu penggunaan sesungguhnya, frekuensi penggunaan, dan kepuasan pengguna.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2011:92). Dalam penelitian ini responden mengisi jawaban yang dianggap paling tepat. Jawaban diukur dengan *likert scale* yang berdimensi 5 skala yaitu (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) kurang setuju, (4) setuju, dan (5) sangat setuju.

PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Responden penelitian ini adalah Pengusaha Kena Pajak yang telah terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat samapi dengan 31 Desember 2016. Responden tersebut terdiri dari Pengusaha Kena Pajak (PKP) orang pribadi dan

badan yang telah difilter dengan kriteria Pengusaha Kena Pajak yang secara rutin melakukan pelaporan SPT PPN selama tahun 2016.

Berikut ini tabel yang menggambarkan karakteristik responden yaitu demografi responden yang berpartisipasi pada penelitian ini. Demografi responden ini menggambarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan responden yang menjadi Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat.

Tabel 1:Karakteristik Responden

Responden	Usia (Tahun)				Jumlah (orang)	Tingkat Pendidikan			Jumlah (orang)	%	
	<30	30-40	41-50	>51		S1	S2	Lain			
Jenis Kelamin	L	19	16	20	7	62	42	2	18	62	65
	P	15	14	3	1	33	27	3	3	33	35
Total responden		34	30	23	8	95	69	5	22	95	100
Kategori WP	OP	0	3	1	0	4	2	0	2	4	4
	Badan	32	29	22	8	91	67	5	19	91	96
Total responden		32	32	23	8	95	69	5	21	95	100

Sumber: data olahan, 2017

Jumlah responden laki-laki adalah sebesar 65% dan perempuan sebesar 35%. Distribusi kategori Pengusaha Kena Pajak didominasi oleh Pengusaha Kena Pajak Badan (B) sebesar 96%, diikuti Pengusaha Kena Pajak Orang Pribadi (OP) sebesar 4%. Tingkat pendidikan Pengusaha Kena Pajak didominasi strata-1 (S1) sebanyak 69 orang (72%), kemudian strata-2 (S2) sebanyak 5 orang (5%), dan sebanyak 22 orang (23%) yang merupakan akumulasi wajib pajak dengan pendidikan terakhir selain S1 dan S2.

Deskriptif Variabel

Statistik deskriptif yang mendeskripsikan nilai minimum, maksimum, *mean*, dan deviasi standar ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 2: Deskriptif Variabel

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximun	Mean	Std. Deviation
Kegunaan	95	17	30	26,89	3,009
Kemudahan	95	14	30	24,85	3,798
Kerumitan	95	3	13	5,63	2,293
Penggunaan e-Faktur	95	9	15	13,52	1,522
Valid N (listwise)	95				

Sumber: data olahan SPSS, 2017

Sampel penelitian ini berjumlah 95 responden. Rata-rata untuk persepsi kegunaan adalah 26,89 dengan jumlah terendah 17 dan jumlah tertinggi 30. Rata-rata

untuk persepsi kemudahan adalah 24,85 dengan jumlah terendah 14 dan jumlah tertinggi 30. Rata-rata untuk kerumitan adalah 5,63 dengan jumlah terendah 3 dan jumlah tertinggi 13. Rata-rata untuk penggunaan aplikasi e-Faktur adalah 13,52 dengan jumlah terendah 9 dan jumlah tertinggi 15.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4: Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,802 ^a	0,643	0,632	0,924

Sumber: data olahan SPSS, 2017

Koefisien determinasi (*Adjusted R²*) persamaan regresi yang diperoleh adalah 0,632. Artinya bahwa variabel penggunaan e-Faktur (*actual use*) dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel kegunaan, kemudahan dan kerumitan sebesar 63,2% dan selebihnya 36,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini.

Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel-variabel eksogen (independen) terhadap variabel endogen (dependen). Uji F pula dilihat dari besarnya *probabilitas value* (*p value*) dibandingkan dengan 0,05 (taraf signifikansi $\alpha = 5\%$). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5: Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	140,073	3	46,691	54,716	0,000 ^b
Residual	77,654	91	0,853		
Total	217,726	94			

Sumber: data olahan SPSS, 2017

Hasil uji F yang diperoleh di tabel di atas menunjukkan bahwa untuk persamaan regresi yang menguji pengaruh simultan dari kegunaan, kemudahan dan kerumitan dengan penggunaan aplikasi e-Faktur memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alpha dimana nilai alpha = 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model yang dibangun pada persamaan regresi tersebut memiliki kelayakan yang nyata (signifikan).

Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh tiap-tiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji t dapat dilihat dari besarnya *probability value* (*p value*) dibandingkan dengan 0,05 (Taraf signifikansi $\alpha = 5\%$). Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6: Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Konstanta	6,373	1,202		5,303	0,000
Kegunaan	0,231	0,043	0,457	5,353	0,000
Kemudahan	0,080	0,037	0,199	2,128	0,036
Kerumitan	-0,188	0,052	-0,283	-3,601	0,001

Sumber: data olahan SPSS, 2017

Pada tabel diatas persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) diperoleh koefisien regresi sebesar 0,231 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Probabilitas signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ maka secara statistik dapat disimpulkan bahwa variabel kegunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Faktur. Dengan demikian, hipotesis 1 yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Faktur diterima.

Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) untuk variabel ini diperoleh koefisien regresi sebesar 0,080 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,036. Probabilitas signifikansi $0,036 < \alpha 0,05$ maka secara statistik dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Faktur. Dengan demikian, hipotesis 2 yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Faktur diterima.

Persepsi kerumitan (*complexity*) untuk variabel ini diperoleh koefisien regresi sebesar -0,188 dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,001. Probabilitas signifikansi $0,001 < \alpha 0,05$ maka secara statistik dapat disimpulkan bahwa variabel kerumitan pengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan e-Faktur. Dengan demikian, hipotesis 3 yang menyatakan bahwa kerumitan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Faktur diterima.

Berdasarkan hasil analisa statistik dapat diketahui persepsi kegunaan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur. Hal ini menunjukkan keselarasan dengan tanggapan responden atas pengukuran tingkat kegunaan cenderung menjawab sangat setuju (dan setuju), yang artinya semakin pengusaha kena pajak mempersepsikan e-Faktur dapat memberikan kegunaan maka penggunaan terhadap aplikasai e-Faktur akan meningkat.

Pengusaha kena pajak yang berada di KPP Pratama Makassar Barat yang sudah menggunakan aplikasi e-Faktur mempersepsikan bahwa aplikasi e-Faktur dapat memberikan kegunaan dan keuntungan bagi para PKP. Dari persepsi PKP tersebut, maka PKP menerima adanya aplikasi e-Faktur dan memutuskan untuk

menggunakan aplikasi e-Faktur. Beberapa manfaat yang dirasakan PKP dalam penggunaan e-Faktur. Pertama, aplikasi e-Faktur dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, dan efektivitas PKP dalam melakukan pekerjaan, misalnya pada saat PKP mempunyai pekerjaan lain, PKP dapat sambil membuat faktur pajak, sehingga pembuatan faktur pajak tidak semakin banyak dan menumpuk. Kedua, dapat menghemat waktu karena PKP tidak lagi harus membuat faktur pajak dengan menuliskan secara manual dalam selembar kertas, kemudian mencetak faktur pajak dan menginput lagi dalam pelaporan SPT PPN. Ketiga, PKP dapat membuat faktur pajak dimanapun mereka berada secara online dan langsung disetujui secara sistem. Sejalan dengan definisi persepsi kegunaan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Penelitian ini konsisten yang dilakukan oleh Perangin-angin *et al.* (2016), TAM merupakan salah satu pemodelan penerimaan sistem teknologi informasi yang dapat digunakan untuk mengetahui sikap dari Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam menerima atau menolak adanya sistem baru dalam perpajakan, yaitu sistem e-faktur. Variabel yang dipakai dalam TAM pada penelitian ini, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Hasil penelitian ini adalah variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *attitude toward using* e-Faktur. Hal ini menunjukkan PKP yang berada di DIY dan sudah menggunakan sistem e-faktur mempersepsikan bahwa sistem e-faktur dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi para PKP

Dari hasil analisa statistik dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan e-Faktur oleh Pengusaha Kena Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa terjadinya keselarasan tanggapan responden atas pengukuran persepsi kemudahan cenderung menjawab setuju atau sangat setuju. Artinya, semakin pengusaha kena pajak mempersepsikan e-Faktur mudah digunakan maka penggunaan terhadap aplikasai e-Faktur akan meningkat.

Persepsi kemudahan berarti aplikasi e-Faktur merupakan aplikasi yang mudah dipelajari cukup dengan adanya buku panduan cara penggunaan e-Faktur dalam bentuk tutorial yang telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Aplikasi e-Faktur dapat dikendalikan sehingga pengguna dapat menghasilkan informasi yang berkaitan dengan pembuatan dan pelaporan faktur pajak sesuai yang diharapkan oleh pengguna saat menggunakan e-Faktur. E-faktur memiliki fitur dan menu yang mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna. Aplikasi e-Faktur merupakan sistem yang fleksibel karena e-Faktur dapat menerima *import* data dari sistem lain yang berarti pengguna yang sebelumnya melakukan pencatatan berkaitan dengan faktur pajak menggunakan sistem lain tidak perlu menginput satu per satu transaksi ke aplikasi e-Faktur dengan mengubah data dalam bentuk *csv*. E-faktur merupakan sistem yang mudah sehingga menjadi terampil (seseorang dikatakan terampil apabila dapat mengerjakan dengan cakap dan benar). Persepsi kemudahan bagi pengusaha kena pajak berarti tidak sulit dalam membuat faktur pajak dan pelaporan SPT PPN. Sesuai dengan definisi persepsi kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Persepsi ini berarti seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya.

Hasil penelitian konsisten juga dengan yang dilakukan Wiyono (2008), meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-filing* di Indonesia dengan menggunakan model *technology acceptance model*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan senyatanya. *E-filing* memberikan keuntungan bagi wajib pajak antara lain memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri surat pemberituannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien.

Hasil uji statistik dapat diketahui bahwa persepsi kerumitan dari responden berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan e-Faktur oleh Pengusaha Kena Pajak. Angka koefisien negatif menunjukkan adanya hubungan yang tidak searah atau terbalik, artinya semakin rumit (*complexity*) aplikasi e-Faktur maka semakin rendah penggunaannya oleh pengusaha kena pajak. Data responden diperoleh atas jawaban responden untuk kerumitan menunjukkan keselarasan dengan besarnya jawaban reseponden yang cenderung sangat tidak setuju dan tidak setuju atau pilihan negative. Artinya, sebagian besar dari pengusaha kena pajak yang menggunakan e-Faktur merasa bahwa menggunakan e-Faktur rumit.

Kerumitan ini terjadi karena persepsi pengusaha terhadap aplikasi e-Faktur ini menyita banyak waktu karena kehati-hatian dalam penginputan agar tidak terjadi kesalahan, sulit dipadukan dengan pekerjaan lain karena ketika aplikasi e-Faktur berjalan dapat memperlambat penggunaan aplikasi lainnya, serta membuat takut akan resiko kerusakan sistem yang mengakibatkan hilangnya data pajak keluaran dan pajak masukan. Menurut Hartono (2008:177, kerumitan (*complexity*) didefinisikan sebagai seberapa sulit suatu teknologi komputer untuk dipahami dan digunakan yang dipersepsikan oleh pemakai (Rogers dan Shoemaker, 1971). Davis (1989) dan Igbaria *et al.* (1996) mengukur kerumitan ini dalam bentuk waktu yang dihabiskan untuk melakukan tugas-tugas, integrasi dari hasil komputer ke dalam pekerjaan yang sedang dilakukan.

Thompson *et al.* (1991) menemukan bahwa semakin rumit suatu inovasi, semakin rendah tingkat penerimaan inovasi tersebut. Hipotesis penelitian ini adalah kerumitan (*complexity*) berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur. Penelitian ini konsisten dengan penelitian Gardner dan Amoroso (2004), yang menghipotesiskan bahwa kerumitan akan berhubungan negatif dengan penggunaan sesungguhnya (*usage*). Selain itu, Igbaria *et al.* (1995) juga menemukan hubungan yang kuat antara kerumitan dengan penggunaan sesungguhnya (*usage*).

PENUTUP

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) atau hipotesis 1 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Hal ini berarti semakin Pengusaha Kena Pajak mempersepsikan e-Faktur dapat memberikan kegunaan maka penggunaan terhadap aplikasi e-Faktur akan meningkat. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) atau hipotesis 2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan

aplikasi e-Faktur pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Hal ini berarti semakin pengusaha kena pajak mempersepsikan e-Faktur mudah digunakan maka penggunaan terhadap aplikasi e-Faktur akan meningkat. Kerumitan (*complexity*) atau hipotesis 3 berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi e-Faktur pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat. Hal ini berarti semakin rumit aplikasi e-faktur semakin kurang penggunaan aplikasi tersebut

Aplikasi e-Faktur memiliki beberapa kekurangan yang masih harus diperbarui atau di *up grade*, agar pengguna tidak menghabiskan banyak waktu saat menggunakan aplikasi e-Faktur diharapkan *tools* pada *software* dapat memberikan pengendalian penggunaan sistem tersebut. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambahkan variabel lainnya, utamanya variabel-variabel eksternal yang masih kurang diteliti. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui variabel lain yang mempengaruhi sikap, minat, dan penggunaan pengusaha kena pajak dalam menggunakan e-Faktur. Selain itu penelitian terkait penerapan teknologi ini juga dapat dilakukan dengan menambahkan pembahasan yang ditinjau dari selain teori penerimaan teknologi untuk lebih memperkuat hasil penelitian tersebut. Misalnya, penelitian yang mengkombinasikan teori keprilakuan atau *Theory of Planned Behaviour (TPB)* dengan teori penerimaan teknologi (TAM).

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. and M. Fishbein. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Amoroso, D. L. and C. Gardner. 2004. Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers. *Proceedings of the 37th Hawaii*. International Conference on System Sciences.
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3): 319-340.
- _____. 1986. Technology Acceptance Model For Empirically Testing New End-user Information Systems Theory and Result, *Paper*. Dipresentasikan pada Doctoral Dissertation Sloan School of management, Massachusetts Institute of Technology.
- Davis, F. D., R.P. Bagozzi, and P.R. Warshaw. 1989. User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science* 35(8): 982-1003.
- Hartono, J. 2008. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Andi, Yogyakarta.
- Igbaria, M., T. Guimaraes, and G.B. Davis. 1995. Testing the Determinants of Microcomputer Usage via a Structural Equation Model. *Journal of Management Information Systems*, 11(4): 87-114.
- Igbaria, M., S. Parasuraman, and J. J. Baroudi,. 1996. A Motivational Model of Microcomputer Usage. *Journal of Management Information Systems*, 13(1): 127-143.

Satrio, Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Kerumitan...

- Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2013. 2014. Direktorat Jenderal Pajak, Jakarta.
- Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2012. 2013. Direktorat Jenderal Pajak, Jakarta.
- Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2011. 2012. Direktorat Jenderal Pajak, Jakarta.
- Perangin-angin, W. A., A. D. Respati, dan M. D. Kusumawati. 2016. Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease Of Use Terhadap Attitude Toward Using E-Faktur. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 16(2) Juli-Desember: 307-322
- Republik Indonesia, 2009 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah. Sekretariat Negara, Jakarta.
- Republik Indonesia, 2014 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik. Direktorat Jenderal Pajak, Jakarta.
- Sari, D 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. PT Refika Adimata, Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- Thompson, R. L. 1991. Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15(1): 1-25.
- Wahyudi, D. 2016. Kasus Faktur Pajak Fiktif Dan Pencegahannya. *Media Edukasi Dan Informasi Keuangan*, 32: 48-51
- Wibowo, A.. 2008. *Makalah-Makalah Sistem Informasi: Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptable Model (TAM)*. Informatika, Bandung.
- Widodo, A. dan P. A. Widyadnyana. 2015. E-Faktur : Satu Aplikasi Berbagai Manfaat. [ortax.org](http://www.ortax.org). 26 Mei 2015. diakses pada tanggal 23 Juni 2017 dari <http://www.ortax.org/ortax/?mod=issue&page=show&id=68>.
- Wijaya, P. S. M. 2005. Pengujian Model Penerimaan Teknologi Internet Pada Mahasiswa. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*: 51-65.
- Wiyono, A. S. 2008. Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filling Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime. *The Indonesia Journal Of Accounting Research*,. 11(2): 117-132.
- www.pajak.go.id/faq-e-faktur. 18 Juni 2015. diakses pada tanggal 24 Juni 2017
- www.pajak.go.id/content/article/selamat-datang-era-e-faktur-pajak. 30 Juni 2015 diakses pada tanggal 24 Juni 2017
- www.pajak.go.id/content/article/e-faktur-produk-mutakhir-pembenahan-administrasi-pajak. 22 Mei 2015. diakses pada tanggal 24 Juni 2017
- Yamin, L. dan T. M. Putranti.. 2009. Model penyelewengan Pajak Menggunakan Faktur Pajak Fiktrif. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 16 (1): 1-7.