

# Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan E-Filling Menggunakan Model UTAUT di Kecamatan Balige

Salsalina Br Sembiring<sup>1</sup>, Hanes<sup>2</sup>, Maria Indriyani Pardede<sup>3</sup>, Trinita Rajagukguk<sup>4</sup>

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Mikroskil

<sup>1</sup>salsalina@mikroskil.ac.id, <sup>2</sup>hanes@mikroskil.ac.id, <sup>3</sup>indriyani18maria@gmail.com,

<sup>4</sup>trinitarajagukguk17@gmail.com

## Abstrak

*Tujuan dari penelitian ini untuk menguji tingkat penerimaan sistem e-filling pada wajib pajak perorangan di kecamatan Balige menggunakan variabel ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, pengaruh sosial terhadap minat berperilaku, dan kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap perilaku penggunaan, dan variabel moderasi age, gender, experience pada pengguna sistem e-filling di kecamatan Balige. Penelitian ini menggunakan model UTAUT (Unified of Theory Acceptance and Use of Technology). Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 347 pengguna e-filling perorangan dari jumlah populasi 2.068 pengguna E-filling. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengujian uji t untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dan variabel moderasi dengan metode residual. Tools yang digunakan untuk membantu menganalisis adalah software SPSS versi 19. Hasil dari penelitian ini dari 16 hipotesis yang diajukan terdapat 5 hipotesis yang diterima yaitu ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, pengaruh sosial, kondisi-kondisi pemfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku dan perilaku penggunaan. 4 hipotesis moderasi yang diterima, 7 hipotesis moderasi ditolak.*

**Kata Kunci :** *Unified of Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT), TAM (Technology Acceptance Model), E-filling, Moderasi*

## Abstract

*The purpose of this research for testing level of acceptance e-filling system on individual taxpayers in the district of Balige using performance expectancy, effort expectancy, social influence toward behavioral intention, and facilitating conditions toward use behavior. And moderating variable of age, gender, experience in e-filling system in the district of Balige. This research using UTAUT (Unified of Theory Acceptance and Use of Technology) the model developed. The data we're got by questioner from a sample 347 user of e-filling on individual taxpayers within a population of 2068 user of e-filling. The analysis model in this research used testing t for testing the effect independen variable toward dependen variable partially and regression of the moderating variable with residual. The tools used to help this analyze is SPSS version 19. The result of this research from 16 proposed hypotheses there are 5 accepted hypotheses using performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions toward behavioral intention and use behavior. 4 moderation hypotheses accepted, 7 moderation hypotheses rejected.*

**Keyword :** *Unified of Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT), E-filling, Moderation*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi terjadi begitu cepat dan menjadi salah satu kebutuhan yang dinilai penting di berbagai bidang organisasi untuk mendukung dan meningkatkan kinerja secara efisien dan efektif. Perkembangan teknologi informasi yang terjadi saat ini menyebabkan banyak instansi seperti pendidikan, industri, dan pemerintah mengembangkan dan menerapkan teknologi informasi tersebut. Pengaruh dari perkembangan dan penerapan teknologi tersebut juga sampai pada aspek pemerintah yaitu perpajakan, adapun tujuan teknologi informasi yang digunakan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah untuk mengemban tugas dalam mengamankan penerimaan pajak melakukan perubahan dengan membuat suatu sistem wajib pajak yaitu *e-filling*. *E-filling* ini akan membantu setiap wajib pajak badan usaha maupun perorangan dalam melaporkan SPT nya. *E-filling* ini dapat diakses melalui website <http://www.pajak.go.id> dan penyedia layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). Saat ini kantor pelayanan pajak gencar mendorong wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajak secara online (*e-filling*). Demikian juga di Kab. Toba Samosir Kec. Balige telah menerapkan pelaporan pajak bulanan maupun tahunan bagi wajib pajak perorangan dan wajib pajak badan usaha secara *online*. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige telah mewajibkan setiap wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajak secara *online*, namun kenyataannya saat ini masih ada wajib pajak yang tidak paham menggunakan *e-filling* dan beranggapan bahwa penggunaan sistem yang terkomputerisasi dalam pelaporan pajak membingungkan. Hal ini karena adanya wajib pajak tidak paham bagaimana pengoperasian *e-filling* serta minimnya *training* dan sosialisasi yang mereka dapatkan dalam penggunaan *e-filling*. Dengan alasan tersebut wajib pajak di Kec. Balige tetap mendatangi kantor KKP Pratama Balige untuk melakukan pelaporan pajak dimana karyawan kantor KPP Pratama Balige membantu wajib pajak untuk menggunakan *e-filling* tersebut oleh sebab itu perlu dilakukan analisis penerimaan sistem *e-filling* tersebut.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis penerimaan suatu sistem adalah model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yaitu model yang dikembangkan oleh Venkathes et al (2003) [1]. Teori model UTAUT merupakan perkembangan dan gabungan baru dari delapan model keperilakuan, seperti TRA (*Theory of Reasoned Action*), TAM (*Technology Acceptance Model*), MM (*Motivational Model*), TPB (*Theory of Planned Behavior*), Model gabungan TAM dan TPB (*a model cobining The Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior*), Model Pemanfaatan PC (*Model of PC Utilization atau MPCU*), Teori Difusi Inovasi (*Innovation Diffusion Theory atau IDT*), Teori kognitif sosial (*Social Cognitif Theory atau SCT*) [1].

Pada penelitian yang dilakukan oleh Thesa Adi Purwanto dan Wahyu Nofiantoro yang berjudul “*Tingkat Penerimaan Aplikasi Android E-Filling: Analisis Menggunakan Modifikasi Model UTAUT*” mengatakan *performance expectancy* (PE) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *behavioral Intention* (BI) yang dimoderasi oleh variabel *gender* pria dan wanita. *Effort expectancy* (EE) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *behavioral intention* (BI) yang dimoderasi oleh *gender* pria dan wanita. *Facilitating conditions* (FC) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *actual usage* (AU) yang dimoderasi oleh *gener* pria. Dan *behavioaral intention* (BI) memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap *Actual Usage* (AU) [2]. Pada penelitian “Penerapan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Tehnology* di Kota Denpasar” terhadap sistem *E-filling* mengatakan bahwa ekspektasi kerja, ekspektansi usaha, faktor sosial, dan kondisi pemfasilitasi mempunyai

pengaruh positif yang signifikan pada minat penggunaan *e-filling*. Hal tersebut memiliki makna bahwa semakin tinggi keyakinan seseorang dengan menggunakan *e-filling* akan meningkatkan kinerja dan mengurangi usahanya dalam bekerja maka akan meningkat pula minat mereka dalam menggunakan *e-filling*. Semakin tinggi pengaruh lingkungan sosial dan tersedianya fasilitas dalam penggunaan *e-filling* maka meningkat pula minat mereka dalam menggunakan *e-filling* [3]. Salah satu penelitian yang menyatakan bahwa *Performance expectancy*, *Effort expectancy* dan *Social Influence* berpengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention*, *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. *Behavior intention* juga berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Dari hasil moderasi didapat hasil *Performance expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention* jika dimoderasi oleh *gender* dan *age*. *Effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* jika dimoderasi oleh *gender*, *age* dan *experience*. Begitu juga dengan *Social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavior intention* jika dimoderasi oleh *gender*, *age* dan *experience*. *Facilitating condition* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* jika dimoderasi oleh *age* dan *experience* [4].

Dengan adanya hasil yang berbeda dari penelitian sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan menguji kembali model UTAUT pada sistem *e-filling* di kecamatan Balige menggunakan variabel yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention* dan *facilitating conditions* terhadap *use behavior*, dengan menggunakan variabel moderasi *gender*, *age*, dan *experience*, *voluntariness of use*.

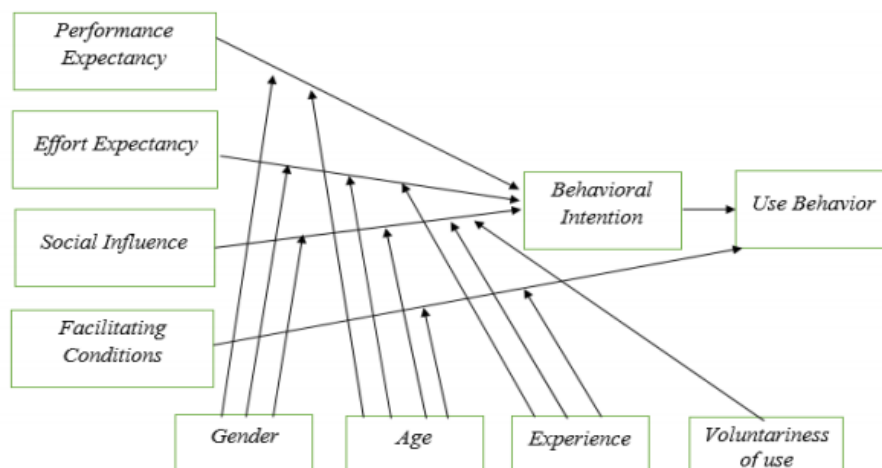
## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian ini bersifat penelitian kuantitatif. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah wajib pajak perorangan pribadi pengguna sistem *e-filling* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige kab. Toba Samosir wilayah Kec. Balige sebanyak 2.068 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *Cluster Sampling* [5]. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung besaran sampel yaitu dengan rumus slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 335 orang responden.

Terdapat 16 hipotesis dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis dilakukan dengan Uji Parsial (uji t) untuk menguji pengaruh langsung variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan metode residual digunakan untuk menguji variabel moderasi yang mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Model Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *Unified Theory of Acceptance and Used of Technology* (UTAUT) merupakan salah satu model yang digunakan oleh para peneliti untuk menjelaskan penerimaan sistem informasi yang diterapkan dalam berbagai bidang organisasi. Model UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh yang akan diuji kembali dalam penelitian ini mengukur variabel independen yaitu variabel ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), variabel ekspektansi usaha (*effort expectancy*), variabel pengaruh sosial (*social influence*), variabel kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*), minat berperilaku (*behavioral intention*), satu variabel dependen yaitu variabel perilaku penggunaan (*use behavior*), dan tiga variabel *moderating* yaitu variabel umur (*age*), variabel jenis kelamin (*gender*), variabel pengalaman (*experience*), variabel kesukarelaan (*voluntariness of use*).

Adapun model UTAUT ini dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 1. Model *Unified Theory of Acceptance and Used of Technology (UTAUT)***

Variabel ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem dapat memberikan bantuan dan memberikan keuntungan kinerja dipekerjaannya seperti dapat menyelesaikan tugas dalam pekerjaan dengan efektif dan efisien serta meningkatkan produktivitas kerja. Variabel ekspektansi usaha (*effort expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat kemudahan dalam menggunakan suatu sistem, dimana jika sistem mudah digunakan maka tidak memerlukan banyak usaha. Variabel pengaruh sosial (*social influence*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya untuk menggunakan sistem yang baru.

Variabel kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa adanya dukungan penggunaan sistem dari pihak operasional dan infrastruktur teknik. Variabel minat perilaku (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai pengaruh pengguna untuk menerima penggunaan teknologi secara signifikan. Minat dapat berubah dengan berjalannya waktu, semakin lebar interval waktu semakin mungkin terjadi perubahan-perubahan dalam minat. *Behavioral intention* akan memiliki pengaruh secara positif terhadap *use behavior* konsisten dengan teori yang sudah ada. Variabel perilaku penggunaan (*use behavior*) didefinisikan sebagai tingkat perilaku masing-masing pengguna secara menyeluruh dalam menggunakan suatu sistem.

Variabel jenis kelamin (*gender*) diprediksi memoderasi pengaruh ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat perilaku (*behavioral intention*). Pria lebih cenderung lebih tinggi ke orientasi tugas sehingga ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) yang berfokus pada penyelesaian tugas akan cenderung kuat pada pria. Sedangkan untuk ekspektansi usaha (*effort expectancy*), wanita lebih menonjol dibandingkan pria dan wanita lebih sensitif kepada pendapat-pendapat orang lain dan dengan demikian akan ditemukan bahwa pengaruh sosial akan lebih kuat ketika membentuk minat untuk menggunakan teknologi dan dengan efek yang menurun dengan meningkatnya pengalaman.

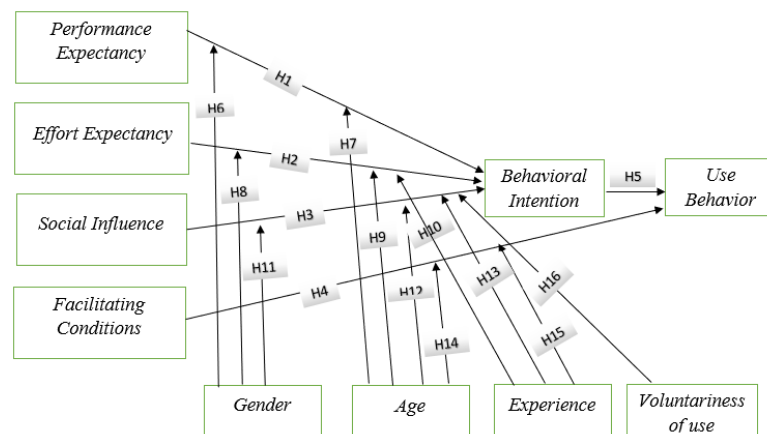
Variabel umur (*age*) diteorikan mempunyai peran memoderasi antara ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat perilaku (*behavioral intention*). Peningkatan umur berhubungan dengan kesulitan dalam memproses stimulasi kompleks dan mengalokasikan perhatian kepada

informasi dalam pekerjaan. Pekerjaan orang yang lebih tua akan lebih merasa penting untuk menerima bantuan dan dukungan dalam pekerjaan sehingga berpengaruh terhadap kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam mempengaruhi minat perilaku untuk menggunakan teknologi informasi.

Variabel pengalaman (*experience*) merupakan variabel dummy bernilai 0, 1 atau 2 yang menunjukkan waktu T1, T2, dan T3 berupa pengalaman pemakai dengan membandingkannya berdasarkan periode waktu tertentu dan merupakan variabel yang menunjukkan seberapa lama pengguna menggunakan sistem. Pengalaman sebagai faktor moderarisasi untuk ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam mempengaruhi minat perilaku untuk menggunakan teknologi informasi.

Variabel kesukarelaan penggunaan (*voluntariness*) merupakan variabel dummy yang sangat digunakan untuk membedakan konteks situasional yang mana bernilai satu untuk setting sukarela dan 0 untuk setting mandatory dan variabel ini merupakan sebagai faktor moderasi untuk pengaruh sosial dalam mempengaruhi minat perilaku untuk menggunakan teknologi informasi.

Dengan uraian diatas kerangka konseptual pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2. Kerangka Konseptual**

- H1: Variabel ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention*)
- H2: Variabel ekspektansi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention*)
- H3: Variabel pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention*)
- H4: Variabel kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pengguna (*use behavior*)
- H5: Variabel minat keperilakuan (*behavioral intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*)
- H6: Pria lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention*) dibanding wanita



- H7: Yang muda lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding yang tua
- H8: Wanita lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding pria
- H9: Yang tua lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding yang muda
- H10: Yang sedikit pengalaman lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding baru berpengalaman dan berpengalaman lama.
- H11: Wanita lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding pria
- H12: Yang tua lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding yang muda
- H13: Yang baru berpengalaman lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding yang sedikit pengalaman dan berpengalaman lama
- H14: Yang tua lebih kuat memoderasi hubungan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) dibanding yang muda
- H15: Yang berpengalaman lama lebih memoderasi hubungan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) dibanding yang baru berpengalaman dan sedikit pengalaman
- H16: Mandatori lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding kesukarelaan

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hipotesis dari penelitian ini akan di uji secara parsial dengan uji statistik t yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independent yaitu ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) secara parsial mempengaruhi variabel dependen yaitu minat menggunakan (*behavioral intention*). Nilai  $t_{tabel}$  tabel penelitian ini adalah 1,649 dimana  $df = n - k = 342$  ( $df = 347 - 5 = 342$ ) dengan taraf nyata 5% (0,05) untuk uji satu arah.

**Tabel 1 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	1.962	.879		2.232	.026
	Total PE	.066	.029	.125	2.276	.023
	Total EE	.119	.030	.218	3.959	.000
	Total SI	.170	.044	.202	3.850	.000

a. Dependent Variable: Total\_BI

Dari hasil analisis tabel 1 di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai  $t_{hitung}$  pada variable *performance expectancy* adalah sebesar 2,276 dengan tingkat signifikansi 0,023. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,276 > 1,649$ ) dan  $sig. = 0,023 < 0,05$ , sehingga H1

- diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral intention*.
2. Nilai  $t_{hitung}$  pada variable *Effort expectancy* adalah sebesar 3,959 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,959 > 1,649$ ) dan  $sig. = 0,000 < 0,05$ , sehingga H2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavior intention*.
  3. Nilai  $t_{hitung}$  pada variable *Effort expectancy* adalah sebesar 3,850 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,850 > 1,649$ ) dan  $sig. = 0,000 < 0,05$ , sehingga H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavior intention*.

Tabel 2 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.082	.695		4.437	.000
	Total FC	.089	.036	.125	2.472	.014
	Total BI	.347	.051	.342	6.775	.000

a. Dependent Variable: Total\_UB

Ket : FC (*Facilitating Conditions*); BI (*Behavioral Intention*)

4. Nilai  $t_{hitung}$  pada variable *facilitating conditions* adalah sebesar 2,472 dengan tingkat signifikansi 0,014. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,472 > 1,649$ ) dan  $sig. = 0,014 < 0,05$ , sehingga H4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavior intention*.
5. Nilai  $t_{hitung}$  pada variable *behavioral intention* adalah sebesar 6,775 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,775 > 1,650$ ) dan  $sig. = 0,000 < 0,05$ , sehingga H5 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *behavior intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavior intention*.

### 3.2 Hasil Pengujian Pengaruh Moderasi

Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel moderasi yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen yaitu *gender*, *age*, *experience* dimana pengaruh variabel diuji dengan menggunakan metode Residual.

Dari hasil analisis, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai statistik pria lebih kuat memoderasi hubungan ekspektasi kinerja terhadap minat berperilaku adalah sebesar -2,578 dengan signifikansi  $0,011 < 0,05$  lebih kuat dibanding nilai statistik wanita -3,203 dengan signifikansi 0,002, maka dapat disimpulkan H6 diterima.
2. Nilai statistik wanita lebih kuat memoderasi hubungan ekspektasi usaha terhadap minat berperilaku adalah sebesar -3,861 dengan signifikansi 0,006 sedangkan pria -2,777 dengan signifikansi 0,000, maka dapat disimpulkan H8 ditolak.
3. Nilai statistik wanita lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap minat berperilaku adalah sebesar -3,233 dengan signifikansi 0,001 sedangkan pria -2,359 dengan signifikansi 0,019, maka dapat disimpulkan H11 ditolak.
4. Nilai statistik yang muda lebih kuat memoderasi hubungan ekspektasi kinerja terhadap minat berperilaku adalah sebesar -3,889 dengan signifikansi 0,000 sedangkan yang tua -1,582 dengan signifikansi 0,116, maka dapat disimpulkan H7 diterima.

5. Nilai statistik yang tua lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi usaha terhadap minat berperilaku adalah sebesar -1,615 dengan signifikansi 0,109 sedangkan yang muda -4,240 dengan signifikansi 0,000, maka dapat disimpulkan H9 ditolak.
6. Nilai statistik yang tua lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap minat berperilaku adalah sebesar -1,479 dengan signifikansi 0,141 sedangkan yang muda -3,715 dengan signifikansi 0,000, maka dapat disimpulkan H12 ditolak.
7. Nilai statistik yang tua lebih kuat memoderasi hubungan kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap perilaku penggunaan adalah sebesar 1,098 dengan signifikansi 0,274 sedangkan yang muda -0,182 dengan signifikansi 0,856, maka dapat disimpulkan H14 ditolak
8. Nilai statistik yang sedikit pengalaman lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi usaha terhadap minat berperilaku adalah sebesar -2,955 dengan signifikansi 0,004 sedangkan yang baru berpengalaman sebesar -1,828 dengan signifikansi 0,076 dan berpengalaman lama sebesar -3,136 dengan signifikansi 0,002, maka dapat disimpulkan H10 diterima.
9. Nilai statistik yang baru berpengalaman lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap minat berperilaku adalah sebesar -2,250 dengan signifikansi 0,031 sedangkan yang sedikit pengalaman sebesar -2,332 dengan signifikansi 0,022 dan berpengalaman lama sebesar -2,696 dengan signifikansi 0,008, maka dapat disimpulkan H13 diterima.
10. Nilai statistik yang berpengalaman lama lebih kuat memoderasi hubungan kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap perilaku penggunaan adalah sebesar 0,481 dengan signifikansi 0,631 sedangkan yang baru berpengalaman sebesar 1,909 dengan signifikansi 0,064 dan sedikit pengalaman sebesar -0,465 dengan signifikansi 0,643, maka dapat disimpulkan H15 ditolak.
11. Nilai statistik yang mandatori lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap minat berperilaku adalah sebesar -3,030 dengan signifikansi 0,003 sedangkan yang sukarela sebesar -2,631 dengan signifikansi 0,076 dan berpengalaman lama sebesar -3,136 dengan signifikansi 0,009, maka dapat disimpulkan H16 ditolak.

### 3.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial yang telah diuji, maka dihasilkan kesimpulan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

1. Variabel ekspektansi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku.
2. Variabel ekspektansi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku
3. Variabel pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku.
4. Variabel kondisi-kondisi pemfasilitasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.
5. Variabel minat berperilaku berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.
6. Pria lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding wanita
7. Yang muda lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding yang tua
8. Wanita tidak lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding pria
9. Yang tua tidak lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding yang muda



10. Yang sedikit pengalaman lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding baru berpengalaman dan berpengalaman lama.
11. Wanita tidak lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding pria
12. Yang tua tidak lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding yang muda
13. Yang baru berpengalaman lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding yang sedikit pengalaman dan berpengalaman lama
14. Yang tua tidak lebih kuat memoderasi hubungan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) dibanding yang muda
15. Yang berpengalaman lama tidak lebih memoderasi hubungan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) dibanding yang baru berpengalaman dan sedikit pengalaman
16. Mandatori tidak lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding kesukarelaan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif didapatkan bahwa sistem *e-filling* memiliki tanggapan penerimaan teknologi yang positif dari para pengguna *e-filling*, hal ini dapat dilihat dari rata-rata tiap variabel yang berada pada rentang 3,77 sampai dengan 4,43 (dari skala 1 sampai 5)

Tingkat penerimaan sistem *e-filling* dapat dilihat dari hasil perhitungan secara parsial, yang mana ke empat variabel independen ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*), minat berperilaku (*behavioral intention*) berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*).

Pria ditemukan memoderasi hubungan ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding wanita, wanita tidak lebih kuat ditemukan tidak memoderasi hubungan ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*), wanita ditemukan tidak memoderasi hubungan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding pria. yang muda ditemukan lebih kuat memoderasi hubungan antara ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding yang tua, yang tua ditemukan tidak lebih kuat memoderasi hubungan ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding yang muda, yang tua ditemukan tidak lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding yang muda dan yang tua tidak lebih kuat memoderasi hubungan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) dibanding yang muda. Begitu juga yang sedikit pengalaman ditemukan lebih kuat memoderasi hubungan antara ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding baru berpengalaman dan berpengalaman lama, baru berpengalaman ditemukan lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) dibanding sedikit pengalaman dan berpengalaman lama, berpengalaman lama ditemukan tidak memoderasi kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) dibanding baru berpengalaman dan sedikit pengalaman. Mandatori

ditemukan tidak lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*).

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari 5 hipotesis pengaruh langsung yang diujikan, semua hipotesis diterima yaitu ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, dan pengaruh sosial secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku. Kondisi-kondisi memfasilitasi dan minat berperilaku secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan.
2. Dari 11 hipotesis moderasi yang diujikan terdapat 4 hipotesis yang diterima yaitu gender pria, jenis kelamin wanita memoderasi hubungan ekspektansi kinerja terhadap minat berperilaku, yang sedikit pengalaman lebih kuat memoderasi hubungan antara ekspektansi usaha terhadap minat berperilaku, yang baru berpengalaman lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap minat berperilaku. Terdapat 7 hipotesis moderasi yang ditolak yaitu wanita dan yang tua tidak lebih kuat memoderasi antara ekspektansi usaha terhadap minat berperilaku, wanita dan yang tua tidak lebih kuat memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap minat berperilaku, yang tua dan yang berpengalaman tidak lebih kuat memoderasi hubungan antara kondisi memfasilitasi terhadap perilaku pengguna, mandatory tidak memoderasi hubungan pengaruh sosial terhadap minat berperilaku.

#### 5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang didapat maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini menguji model UTAUT hanya berdasarkan wajib pajak perorangan, maka dari itu peneliti mengharapkan penelitian selanjutnya dilakukan berdasarkan wajib pajak badan usaha, atau keseluruhan wajib pajak perorangan dan badan usaha.
2. Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan kepada pihak KPP Pratama di kecamatan Balige untuk meningkatkan pelayanan, memberikan sosialisasi penggunaan *e-filing* secara berkala terhadap wajib pajak dan mempengaruhi wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Hal ini terlihat dari hasil jawaban responden terhadap butir pernyataan ketiga dari konstruk pengaruh sosial (*social influence*) yaitu pihak KPP Pratama Balige mempengaruhi untuk menggunakan *e-filing* rata-rata menjawab kurang setuju (3,69).

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis and F. D. Davis, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Quarterly*, vol. 27, no. 3, pp. 425-478, September 2003.
- [2] T. A. Purwanto and W. Nofianto, "Tingkat Penerimaan Aplikasi Android E-filing: Analisis Menggunakan Modifikasi Model Utaut," *Jurnal Multinetics*, vol. 2, no. 2, November 2016.
- [3] N. P. A. Wulandari and I. K. Yadnyana, "Penerapan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology Di Kota Denpasar," *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, pp. 1270-1297, Februari 2016.

- [4] L. Hsin-Ke, L. Peng-Chun and F. Shu-Mei, "Using the UTAUT Model to Explore University Student Accpetance toward Moodle Reader," *Advanced Materials Research*, Vols. 765-767, pp. pp 1541-1545, 2013.
- [5] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [6] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

