

## Urgency of Reduces Adoption Risk

Suyatmin Waskito Adi<sup>1</sup>, Edy Purwo Saputro<sup>2</sup>✉, Dewi Probawati Setyaningrum<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Department of Accounting, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

<sup>2</sup> Department of Management, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

✉ [eps135@ums.ac.id](mailto:eps135@ums.ac.id)

doi <https://doi.org/10.53017/ujeb.30>

Received: 12/02/2021

Revised: 26/02/2021

Accepted: 28/02/2021

### Abstract

*Research related to the adoption of e-filing is interesting to study because a number of previous studies have shown mixed results, so this is an interesting research gap. The purpose of this research is to examine the success factors of e-filing adoption using the TAM model involving respondents who have passed the taxation course with the observation setting in Solo involving 100 students. The research results corroborate the findings of a number of previous studies on the effect of benefit, convenience and risk on e-filing adoption. These results provide suggestions for stakeholders to disseminate information about the benefits and conveniences of e-filing, although on the other hand it is important to reduce all risk threats from e-filing.*

*Keywords: Benefit; Tax; Easy to use; E-filing*

## Urgensi Mereduksi Risiko Adopsi

### Abstrak

Riset terkait adopsi e-filing menarik dikaji karena dari sejumlah riset sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam sehingga ini menjadi research gap yang menarik. Tujuan riset ini menguji sukses faktor dari adopsi e-filing menggunakan model TAM melibatkan responden yang telah lulus mata kuliah perpajakan dengan setting amatan di Solo melibatkan 100 mahasiswa. Hasil riset menguatkan temuan dari sejumlah riset sebelumnya tentang adanya pengaruh kemanfaatan, kemudahan dan risiko pada adopsi e-filing. Hasil ini memberi saran kepada pemangku kepentingan untuk melakukan sosialisasi tentang kemanfaatan dan kemudahan e-filing meski di sisi lain penting untuk mereduksi semua ancaman risiko dari e-filing.

Kata-kata kunci: Kemanfaatan; Pajak; Mudah digunakan; E-filing

## 1. Pendahuluan

Riset perpajakan menarik diteliti tidak saja terkait pandemi yang berdampak bagi semua pelaku usaha - bisnis dan para wajib pajak secara umum tapi juga temuan ragam riset menunjukkan hasil beragam [1]-[6].

Riset Sijabat [1] menunjukkan ada hubungan signifikan positif antara persepsi kemanfaatan dan juga risiko terhadap niat penggunaan *e-filing* di Indonesia tapi dari persepsi kemudahan penggunaannya tidak berpengaruh. Di satu sisi, meski persepsian risiko memediasi pengaruh dari persepsian kemanfaatan tetapi tidak memediasi dari persepsian kemudahan penggunaann. Di sisi lain faktor gender memoderasi persepsi kemanfaatan tapi hal ini tidak memoderasi terhadap kemudahan penggunaan. Temuan mengacu *Importance-Performance Matrix Analysis* (IPMA) bahwa niat menggunakan *e-filing* dipengaruhi persepsian risiko dan kemudaan penggunaan. Dari hasil temuan ini merekomendasikan terkait pentingnya sosialisasi ancaman risiko dan juga aspek

pentingnya melakukan eksplorasi tentang kemudahan penggunaan dari *e-filing* untuk mendukung kelancaran operasionalnya.

Hasil riset Kimea, et al. [2] yang menggunakan model TAM untuk memberi penjelasan tentang niat dari penggunaan *e-filing* memberikan gambaran pengaruh dari faktor sosio ekonomi. Riset ini memakai sampel 229 wajib pajak pengusaha dengan rinciannya 172 pria dan 54 wanita dengan *setting* amatan di Tanzania. Temuan riset menjelaskan sejumlah faktor yang menjadi pendukung dari penggunaan *e-filing* yaitu: *perceived effort expectance*, *perceived risk*, *social influence*, *optimism to use ICT* dan *perceived performance expectance*. Oleh karena itu, rekomendasi riset ini yaitu agar pemangku kepentingan mencermati faktor pengaruh dan dampak terkait penggunaan dari *e-filing* untuk mendukung operasional.

Keberagaman hasil riset penggunaan *e-filing* juga didukung hasil riset Shukla & Kumar [3] dengan *setting* amatan kasus di India bagian Utara yang melibatkan 204 sampel. Hasil riset menunjukkan pengaruh sejumlah faktor terhadap *trust* penggunaan pada *e-filing* yaitu: sikap, norma subyektif, kontrol keperilakuan dan juga persepsian kemanfaatan sedangkan *trust* berpengaruh terkait persepsian kemudahan penggunaan. Di satu sisi, persepsian dalam kemanfaatan dan kemudahan penggunaan dipengaruhi sikap dan niat dan di sisi lain sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku berpengaruh signifikan terhadap niat dari penggunaan *e-filing*.

Temuan riset Kumar & Kumar [4] dengan *setting* amatan di daerah Distrik Chikmagalaru India melibatkan 50 orang sebagai sampel menjelaskan bahwa secara umum wajib pajak merasa puas dengan *e-filing*, meski di sisi lain masih banyak juga yang tidak paham operasionalnya. Hal ini tentu menjadi tantangan untuk memberikan sosialisasi dari keberadaan *e-filing* untuk mempermudah dan memperlancar dalam operasional perpajakan.

Sukses faktor pemakaian *e-filing* juga didukung temuan riset Puthur, et al. [5] untuk *setting* amatan di India melibatkan 340 sampel. Pencarian data dibagi menjadi 2 yaitu: kawasan Metro meliputi Mumbai, Kolkata, Chennai, New Delhi (45%) dan kawasan non-Metro yaitu Bangalore, Pune, Kochi, Thiruvananthapuram, Vizag, dan Kozhikkode (24%) dan sisanya (31%) dari daerah Kerala dan Lakshadweep. Hasilnya menjelaskan bahwa persepsian kemudahan penggunaan dan kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *e-filing*. Hal ini didukung temuan kualitas informasi yang juga berpengaruh terhadap kepuasan *e-filing*. Di sisi lain, *website quality* juga berpengaruh positif terhadap persepsian kemanfaatan dan kemudahan penggunaan.

Temuan lain Gupta, et al, [6] yang memadukan dari model *Theory of Planned Behavior* [7]-[8], *Technology Acceptance Model* [9] dan juga *Information Systems Success Model* dari DeLone & McLean [10] memberikan gambaran konkret dari keperilakuan dalam penggunaan *e-filing*. *Setting* amatan riset ini di negara berkembang melibatkan 201 responden. Hasil riset menguatkan temuan sejumlah riset sebelumnya bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap aspek kepuasan dan niat penggunaan *e-filing*. Persepsi kemanfaatan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan niat penggunaan *e-filing*. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepuasan berpengaruh positif terhadap niat adopsi *e-filing*.

Keberagaman hasil dari sejumlah riset diatas menjadi acuan tujuan riset ini yaitu: menguji pengaruh persepsian kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan risiko dalam niat penggunaan *e-filing*.

Mengacu temuan sejumlah riset diatas maka model dalam riset ini mengacu TAM atau *Technology Acceptance Model* yang telah dikembangkan oleh Davis [9].

Responden riset ini 100 mahasiswa di Progdil Akuntansi FEB UMS yang telah lulus mata kuliah Perpajakan. Asumsi dari pemilihan responden adalah pemahaman terhadap

pentingnya adopsi *e-filing* untuk mendukung kelancaran operasional terkait perpajakan. Oleh karena itu, sampel dalam riset ini bersifat *purposive sampling* untuk *setting* amatan kasus di Solo, Jawa Tengah.

Mengacu model TAM maka variabel yang menjadi amatan pertama dalam riset ini adalah *perceived usefulness* (persepsian kemanfaatan). Realita ini berkaitan dengan persepsian kemanfaatan dari adopsi untuk teknologi baru sehingga pengguna sangat berharap dengan adopsi maka dapat lebih meningkatkan kemanfaatan dari teknologi tersebut, termasuk dalam kasus penerapan *e-filing*. Hasil sejumlah riset menegaskan arti pentingnya persepsian kemanfaatan di beragam kasus adopsi teknologi [1], [6], [11]-[12] meski dari hasil riset Lin, et al., [13] justru tidak ada pengaruh. Terkait hal ini, maka ajuan hipotesis pertama riset ini:

**H<sub>1</sub>:** Persepsian kemanfaatan diduga berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing*

Teoritis TAM menjelaskan selain ada faktor kemanfaatan juga persepsian dalam kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Oleh karena itu, kemanfaatan dalam adopsi harus juga didukung dengan potensi kemudahan dalam penggunaannya. Hal ini menjadi argumen bahwa komponen utama dari TAM adalah faktor kemanfaatan dan faktor kemudahan dalam penggunaan. Jadi sukses adopsi termasuk kasus *e-filing* tidak terlepas dari kedua komponen diatas sehingga urgensi faktor kemanfaatan dan kemudahan dalam penggunaannya menjadi kunci dari keberhasilan adopsi *e-filing*. Hal ini diperkuat temuan sejumlah riset kasus adopsi teknologi pada umumnya dan kasus adopsi *e-filing* khususnya [1], [3], [5]-[6]. Terkait hal ini, maka ajuan hipotesis kedua riset ini:

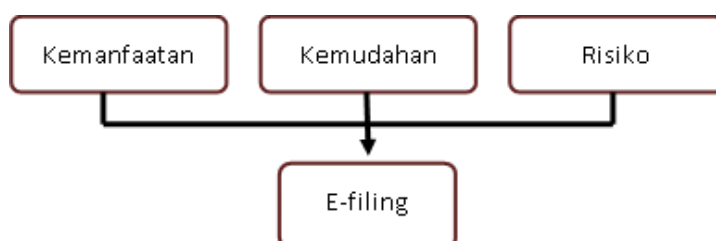
**H<sub>2</sub>:** Persepsian kemudahan penggunaan diduga berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-filing*

Adopsi teknologi, termasuk di kasus *e-filing* tidak bisa terlepas dari risiko, baik itu risiko karena faktor *human error* atau *technical error*. Oleh karena itu, faktor dari kemanfaatan dan kemudahan harus selaras dengan minimalisasi risiko yang ada. Jadi, sebesar apapun manfaatnya dan juga fakta kemudahan yang dijanjikan tidak akan bisa mengalihkan berperilaku individu apabila *user* terancam dengan risiko yang ada. Hal ini mengisyaratkan bahwa pertimbangan untuk meminimalisir risiko juga penting dan karenanya sukses semua adopsi harus juga mempertimbangkan risiko yang kecil dari semua proses adopsinya, termasuk di kasus adopsi *e-filing*. Dengan kata lain dari semua tahapan adopsi, termasuk *e-filing* terkait dengan kepentingan kemanfaatan dan kemudahan penggunaan tentu dengan risiko yang seminimal mungkin.

Risiko terjadi karena ada kesenjangan penggunaan, pengetahuan dan pengalaman dalam penggunaan komputer dan internet, termasuk juga ketidakpercayaan terhadap adopsi *e-filing* [14]. Terkait ini, sejumlah riset menunjukkan ada hubungan antara risiko dengan adopsi dan juga di kasus *e-filing* [2], [6], [15], [16]. Terkait ini, ajuan hipotesis ketiga riset ini:

**H<sub>3</sub>:** Persepsian risiko diduga berpengaruh negatif terhadap niat penggunaan *e-filing*

Dari ketiga ajuan hipotesis dalam riset ini maka model riset disajikan pada [Gambar 1](#) sebagai berikut:



**Gambar 1.** Model Penelitian

Identifikasi dari indikator pertanyaan mengacu sejumlah riset yaitu: *perceived risk* (4 indikator dari Gupta, et al., [6]) sedangkan lain dari Carter dan Bélanger [17] yaitu: variabel *perceived usefulness* (5 indikator), *perceived ease of use* (5) dan *use intentions* (5 indikator)

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan melibatkan 100 responden mahasiswa di ProgdI Akuntansi FEB UMS yang lulus mata kuliah Perpajakan. Asumsi pemilihan responden adalah pemahaman terhadap pentingnya adopsi *e-filing* untuk mendukung kelancaran operasional terkait perpajakan. Oleh karena itu, sampel dalam riset ini bersifat *purposive sampling* untuk *setting* amatan kasus di Solo, Jawa Tengah.

Pengujian hipotesis memakai analisis regresi sehingga semua asumsi klasik diuji untuk mendukung proses rigid yang dapat dipertanggungjawabkan, termasuk tuntutan generalisasi hasil sehingga menjadi acuan kajian riset lanjutan. Pengumpulan datanya melalui penyebaran kuestioner dengan skala likert 5 dan dilakukan 1-5 Desember 2020.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Identifikasi responden menjadi acuan dari generalisasi hasil terutama terkait nilai kepentingan riset lanjutan. Oleh karena itu identifikasi responden dalam riset ini yaitu 100 mahasiswa Program Studi Akuntansi di FEB Universitas Muhammadiyah Solo dan dipilih yang telah lulus mata kuliah Perpajakan. Dari jumlah 100 responden itu yang pria 64 orang dan wanita 36 orang (domisilinya Solo). Frekwensi penggunaan internet responden kurang dari 5 jam sehari berjumlah 45 orang dan yang lebih dari 5 jam sehari berjumlah 55 orang dan koneksi internet mayoritas memakai wifi (67 orang) sedangkan pemakai kuota (33 orang)

Hasil uji validitas dari analisis faktor menunjukkan indikator PU5 dan UI1 tidak mengelompok sehingga dikeluarkan dari model. Oleh karena itu hasil uji validitas & reliabilitas terlihat pada [Tabel 1](#) dan [Tabel 2](#).

**Tabel 1.** Hasil uji validitas

| VAR   | PU    | PEoU  | PR    | UI    |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| PU1   | 0,891 |       |       |       |
| PU2   | 0,827 |       |       |       |
| PU3   | 0,925 |       |       |       |
| PU4   | 0,853 |       |       |       |
| PEoU1 |       | 0,809 |       |       |
| PEoU2 |       | 0,871 |       |       |
| PEoU3 |       | 0,912 |       |       |
| PEoU4 |       | 0,893 |       |       |
| PeoU5 |       | 0,889 |       |       |
| PR1   |       |       | 0,913 |       |
| PR2   |       |       | 0,865 |       |
| PR3   |       |       | 0,912 |       |
| PR4   |       |       | 0,873 |       |
| UI2   |       |       |       | 0,905 |
| UI3   |       |       |       | 0,894 |
| UI4   |       |       |       | 0,887 |
| UI5   |       |       |       | 0,931 |

**Sumber:** Data primer diolah (2020)

Pengujian asumsi klasik dengan SPSS 22 menunjukkan bahwa tidak ada persoalan dengan normalitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi dan hasil dari uji SPSS nilai R yaitu 0,709 dan nilai signifikansi F 65,373 sehingga ini memberikan gambaran adanya hubungan antara kemanfaatan, kemudahan dan risiko terkait niat penggunaan *e-filing*. Hal ini secara tidak langsung menegaskan nilai penting dari semua variabel itu dalam menjelaskan hubungan dengan niat wajib pajak terkait penggunaan *e-filing*. Temuan dari hasil analisis regresi ditunjukkan pada [Tabel 3](#).

**Tabel 2.** Hasil uji reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Ket      |
|----------|------------------|----------|
| PU       | 0,903            | Reliabel |
| PEoU     | 0,863            | Reliabel |
| PR       | 0,809            | Reliabel |
| UI       | 0,884            | Reliabel |

Sumber: Data primer diolah (2020)

**Tabel 3.** Hasil regresi

| Model      | B     | t     | Sig. |
|------------|-------|-------|------|
| (Constant) | 1.405 | 2.071 | .022 |
| PU         | .302  | 3.701 | .001 |
| PEoU       | .133  | 1.802 | .003 |
| PR         | -.253 | -2.81 | .005 |

Ket: sig pada  $\alpha = 1\%$

Dari [Tabel 3](#) diatas menjelaskan bahwa semua ajuan hipotesis dalam riset ini yaitu terbukti. Hipotesis pertama tentang adanya pengaruh positif variabel kemanfaatan bagi niat penggunaan *e-filing* menunjukkan ada pengaruh positif sehingga ini menguatkan argumen bahwa sukses dari adopsi sangat terkait dengan kemanfaatan dibalik adopsi dan temuan ini semakin menguatkan peran variabel kemanfaatan dalam teoritis TAM. Oleh karena itu, temuan ini menguatkan temuan sejumlah riset sebelumnya tentang pengaruh kemanfaatan dalam adopsi, tidak saja di sistem, tapi juga *e-filing* [5]-[6], [11]-[12], meski dari hasil riset Lin, et al., [13] justru tidak ada pengaruh. Jadi temuan ini memberikan gambaran pentingnya peningkatan manfaat dari semua proses adopsi, termasuk dalam kasus adopsi *e-filing*.

Pembuktian dari hipotesis kedua yang menyebutkan aspek persepsian kemudahan dalam penggunaan berpengaruh terhadap niat adopsi *e-filing* terbukti berpengaruh positif. Temuan ini juga menguatkan peran penting kemudahan penggunaan dari suatu adopsi teknologi, termasuk juga pada adopsi *e-filing* untuk mempermudah wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Terkait hal ini maka pemangku kepentingan tentunya berkepentingan untuk memberi sosialisasi kepada masyarakat pada umumnya, selain kepada wajib pajak khususnya tentang sisi kemudahan penggunaan dari *e-filing* pada operasional perpajakan. Temuan ini secara tidak langsung mendukung ragam temuan sejumlah riset sebelumnya [1], [3], [5]-[6].

Pengujian hipotesis ketiga yang secara eksplisit menyebut pengaruh risiko dalam adopsi *e-filing* juga menunjukkan pengaruh. Artinya, risiko dari semua proses adopsi di semua aspek tentu akan berdampak. Jadi, dampak risiko itu sendiri dalam kasus pada adopsi *e-filing* tidak bisa diabaikan. Oleh karena itu, sukses adopsi harus berdampak terhadap risiko yang semakin kecil untuk mendukung niat individu menerima semua proses

adopsinya, termasuk juga di kasus adopsi *e-filing* untuk memperlancar semua pembayaran perpajakan.

Risiko terjadi karena ada kesenjangan penggunaan, pengetahuan dan pengalaman dalam penggunaan komputer dan internet, termasuk juga ketidakpercayaan terhadap adopsi *e-filing* [14]. Jadi, penting untuk memberikan kesadaran kolektif tentang komitmen mereduksi nilai risiko dari adopsi *e-filing* dan tentunya hal ini harus didukung dengan sosialisasi dan edukasi secara sistematis dan kontinu bagi masyarakat pada umumnya & wajib pajak khususnya. Temuan ini menguatkan hasil sejumlah riset sebelumnya [2], [6], [15]-[16].

## 4. Kesimpulan

Sukses adopsi dipengaruhi banyak hal baik itu dari internal ataupun eksternal. Hal ini menguatkan argumen dari teoritis TAM bahwa dua komponen utamanya yaitu dari kemanfaatan dan kemudahan merupakan faktor penting dari sukses adopsi, termasuk juga dalam kasus adopsi *e-filing*. Jadi, dari temuan riset ini memberikan gambaran arti pentingnya aspek kemanfaatan dan aspek kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, pemangku kepentingan perlu mencermati temuan dari riset ini dan juga esensi dalam teoritis model TAM terkait sukses adopsi.

Selain itu, perlu juga mencermati dari pertimbangan risiko karena semua adopsi sejatinya tidak bisa mengelak dari tahapan risiko itu sendiri, baik karena *human error* ataupun *technical error*. Oleh karena itu, komitmen mereduksi ancaman risiko pada adopsi perlu dicermati sehingga *user* tidak terjebak dengan ancaman semua risikonya. Di satu sisi, ancaman risiko itu sendiri bisa diminimalisir meski di sisi lain ancaman di semua kasus adopsi juga tidak bisa terlepas dari keterlibatan pihak ketiga yang mencari kesalahan untuk mencari keuntungan yang bersifat sepihak dan merugikan orang lain.

## Ucapan Terimakasih

Peneliti mengucapkan rasa terimakasih kepada LPPM UMS yang telah membiayai riset dalam skim PUPS.

## Referensi

- [1] Sijabat, R., 2020. Analysis of e-Government Services: A Study of the Adoption of Electronic Tax Filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 23(3): 179-197.
- [2] Kimea, A., Chimilila, C., dan Sichone, J. 2019. Analysis of Taxpayers' Intention to Use Tax E-Filing System in Tanzania: Controlling for Self-Selection Based Endogeneity. *African Journal of Economic Review*. 7(2): 193-212.
- [3] Shukla, S., dan Kumar, R. 2019. Role of Trust in Adoption of Online Good Service Tax Filing in India. *The Journal for Decision Makers*. 44(3): 99-114.
- [4] Kumar, C.N., dan Kumar, S.D.D. 2018. Problems and Prospects of E-filing of Income Tax Returns. *International Journal of Management Studies*. 5(1): 52-61.
- [5] Puthur, J.K., Mahadevan, L., dan George, A.P. 2016. Tax payer Satisfaction and Intention to Re-use Government site for E-filing. *Indore Management Journal (IMJ)*. 8(1): 46-59.
- [6] Gupta, G., Zaidi, S.K., Udo, G., dan Bagchi, K. 2015. The Influence of Theory of Planned Behavior, Technology Acceptance Model, and Information Systems Success Model on the Acceptance of Electronic Tax Filing System in an Emerging Economy. *The International Journal of Digital Accounting Research*. 15: 155-185.
- [7] Ajzen, I. 1985. *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*. in Action

- Control, eds. J. Kuhl and J. Beckmann, Berlin: Springer-Heidelberg, 11-39.
- [8] --- 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50: 179-211.
- [9] Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. 13(3): 319-339.
- [10] Delone, W.H., dan Mclean, E.R. 1992. Information Systems Success: The Quest for Dependent Variable. *Information Systems Research*. 19(3): 60- 95.
- [11] Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., dan Yen, D. C. (2015). Factors Affecting Online Tax Filing - An Application of the IS Success Model and Trust Theory. *Computers in Human Behavior*. 43: 251-262.
- [12] Wallace, L.G., dan Sheetz, S.D. 2014. The Adoption of Software Measures: A Technology Acceptance Model (TAM) Perspective. *Information and Management*. 51(2): 249-259.
- [13] Lin, F., Fofanah, S.S., dan Liang, D. 2011. Assessing Citizen Adoption of E-Government Initiatives in Gambia: A Validation of the Technology Acceptance Model in Information Systems Success. *Government Information Quarterly*. 28(2): 271-279.
- [14] Anees, M., dan Kumar, M. 2017. Perception of Taxpayers' Towards E-File Adoption. *International Journal of Research*. 5(11): 325-332.
- [15] Veeramootoo, N., Nunkoo, R., dan Dwivedi, Y. K. 2018. What Determines Success of an E-Government Service? Validation of an Integrative Model of E-Filing Continuance Usage. *Government Information Quarterly*. 35(2): 161-174.
- [16] Azmi, A.A.C., dan Kamarulzaman, Y. 2010. Adoption of Tax E-filing: A conceptual Paper. *African Journal of Business Management*. 4(5): 599-603.
- [17] Carter. L. Dan Bélanger, F. 2005. The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Information Systems Journal*. 15: 5-25.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

---