

**PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
TENTANG KEBERMANFAATAN *e-FILING*, KEMUDAHAN  
PENGGUNA *e-FILING*, DAN KEPUASAN PENGGUNA *e-FILING*  
TERHADAP PENGGUNAAN *e-FILING* SEBAGAI SARANA  
PELAPORAN PAJAK (Studi Kasus Pada Klien Wajib Pajak Orang  
Pribadi Di Kantor Konsultan Pajak Fa. HLP Consultant)**

**Rusmanto**

**Ria Widuri**

**Rusmanto.maman@yahoo.co.id**

**STIE NASIONAL BANJARMASIN**

*Abstract,*

*This research aims to analyze the influence of the perception of individual taxpayers about the usefulness of e-Filing, e-Filing User ease, and e-Filing user satisfaction on the use of e-Filing as a means of tax reporting (Case Study In Individual Personal Tax Payer In Consultant Office Tax HLP Consultant).*

*The population in this study are all individual taxpayer clients in the Fa. HLP Consultant which amounts to 218 taxpayers. Based on the criteria of purposive sampling method, the sample taken is 100 people. Data collection technique is done by questionnaire. Methods of data analysis using multiple linear regression model with statistical analysis techniques used in the form of software SPSS Version 22.00 for windows.*

*The conclusion of this research is t-test result for perception about e-Filing usage with value 0.000 perception about e-Filing user ease with value 0,001 and e-filing user satisfaction with value 0,001 influence to e-filing usage as tax reporting facility. While the F test results of 0.000 <0.05, simultaneously the three variables used in this study significantly influence the use of e-Filing as a means of tax reporting.*

*Keywords: satisfaction, tax, and E-filing*

*Abstrak,*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi tentang kebermanfaatan *e-Filing*, kemudahan Pengguna *e-Filing*, dan kepuasan pengguna *e-Filing* terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak (Studi Kasus Pada Klien Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Konsultan Pajak Fa. HLP Consultant).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh klien wajib pajak orang pribadi di Fa. HLP Consultant yang berjumlah 218 orang wajib pajak. Berdasarkan kriteria metode *purposive sampling*, sampel yang diambil adalah 100 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara

kuesioner. Metode analisis data menggunakan model regresi linear berganda dengan teknik analisis statistik yang digunakan berupa software SPSS Versi 22.00 for windows.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah hasil uji-t untuk persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* dengan nilai 0,000 persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* dengan nilai 0,001 dan kepuasan pengguna *e-Filing* dengan nilai 0,001 berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Sedangkan hasil uji F sebesar  $0,000 < 0,05$ , secara simultan ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak.

Kata Kunci : Kepuasan, Pajak dan *E-filing*

Kemajuan teknologi modern khususnya bidang elektronika, membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan. Terutama bagi kantor yang memerlukan pelayanan yang cepat dan memiliki volume arsip yang cukup banyak, penggunaan sarana tersebut akan sangat membantu mempercepat proses pengelolaan arsip. Pengaruh teknologi modern memungkinkan dimanfaatkannya sarana kearsipan berupa mesin-mesin yang serba otomatis. Salah satu dampak positif dari kemajuan bidang teknologi adalah dimungkinkannya pengiriman dan penyampaian informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat. Kecepatan tersebut mengakibatkan pula keputusan atas masalah yang

sangat mendesak dapat segera diselesaikan. Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan surat pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan.

Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT kemudian Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan Nomor KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari

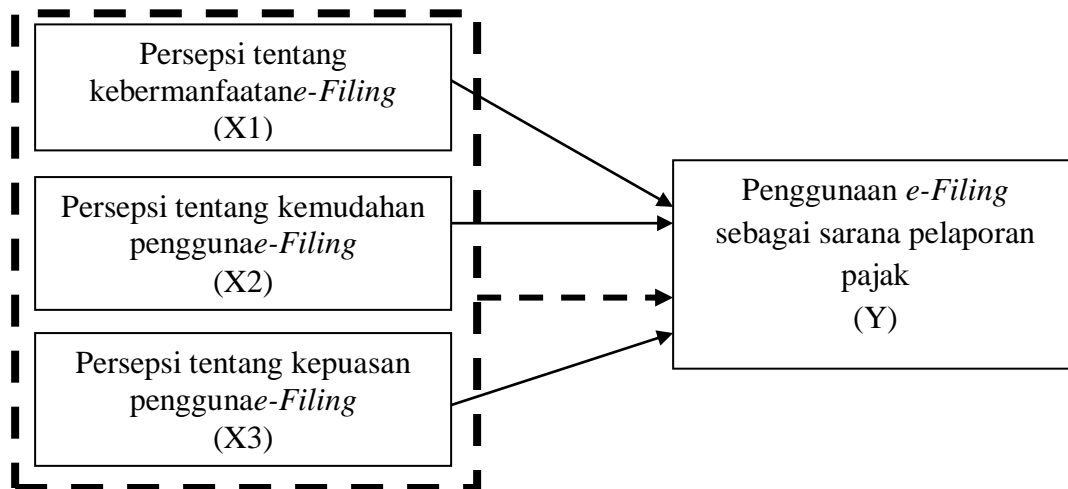
2005 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) kemudian Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan Nomor 47/PJ/2008 yang ditetapkan pada tanggal 16 Desember 2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-Filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan kemudian Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan Nomor PER-36/PJ/2013 pada tanggal 30 Oktober 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-Filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), terakhir di keluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 pada tanggal

13 Februari 2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

Esy (2012) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-Filing* oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara online dan *realtime*. Hasil penelitian ini menunjukkan Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*, persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*, kerumitan berpengaruh signifikan negatif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*, kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Persepsi wajib pajak orang pribadi tentang kebermanfaatan *e-Filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* karena

dengan adanya *e-Filing* wajib pajak dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan untuk meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan perpajakan. Persepsi wajib pajak orang pribadi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* karena dengan adanya *e-Filing* wajib pajak akan lebih mudah dalam melaporkan kewajibannya tanpa harus mengantri di

Kantor Pelayanan Pajak sehingga lebih efektif dan efisien, dan persepsi wajib pajak orang pribadi tentang kepuasan pengguna *e-Filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* karena dengan adanya *e-Filing* wajib pajak bisa melaporkan secara online di mana saja dan kapan saja tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur tanpa kehadiran petugas pajak.



**Gambar 1. Model Penelitian**  
**Sumber: Diolah oleh penulis tahun 2016**

Berdasarkan uraian di atas dan dikaitkan dengan beberapa teori dan penelitian terdahulu maka penulis

mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Persepsi wajib pajak orang pribadi tentang kebermanfaatan

*e-Filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak.

- H2: Persepsi wajib pajak orang pribadi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak.
- H3: Persepsi wajib pajak orang pribadi tentang kepuasan pengguna *e-Filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak.
- H4: Persepsi wajib pajak orang pribadi tentang kebermanfaatan *e-Filing*, kemudahan pengguna *e-Filing*, dan kepuasan pengguna *e-Filing* berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak

### **Pengertian Wajib Pajak**

Undang-undang No. 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-undang No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1 juga membedakan “Wajib Pajak menjadi tiga jenis, yaitu wajib pajak orang

pribadi, badan, dan bendaharawan pemerintah. Ketiga wajib pajak ini memiliki perbedaan atas jenis pajak yang dibayarkan kepada pemerintah.”

### **Sistem Informasi**

Menurut Hariningsih (2005) “Sistem informasi sebagai suatu sistem yang terdiri dari komponen informasi dimana komponen-komponen sistem informasi antara lain *hardware*, *software*, manusia, data dan prosedur”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sebuah prosedur terorganisir yang terdiri atas *hardware* dan *software* yang digunakan untuk mengelola suatu informasi tertentu yang berguna dalam pengambilan keputusan organisasi.

### **Technology Acceptance Model (TAM)**

Menurut Azizul (2002): Kemudahan penggunaan serta kemanfaatan adalah dua karakteristik yang banyak dipelajari secara mendalam karena merupakan hal utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Dengan demikian dapat dipahami reaksi dan persepsi pemakaian TI, yaitu salah satu faktor

yang dapat mempengaruhi adalah persepsi pemakai atas kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan TI, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan orang tersebut dapat menerima penggunaan TI.

Menurut Igbaria.et.al (1997) dalam Istianingsih dan Setyo (2007) dalam Yohanes (2015):Kedua variabel model TAM yaitu Kemanfaatan (*usefulness*) dan Kemudahan pengguna (*ease of use*) dapat menjelaskan aspek berperilaku pemakai.” Kesimpulannya adalah model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pemakai akan menentukan sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi.

#### **Persepsi Kebermanfaatan *e-Filing***

Berdasarkan pengertian persepsi kebermanfaatan tersebut, maka penulis dapat mendefinisikan persepsi kebermanfaatan adalah seberapa besar manfaat sistem *e-Filing* bagi seorang wajib pajak dalam proses

pelaporan SPT. Besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin besar manfaat yang diperoleh semakin banyak pengguna *e-Filing*, sebaliknya semakin kecil manfaat yang diperoleh maka semakin sedikit pengguna *e-Filing*.

#### **Persepsi Kemudahan Pengguna *e-Filing***

Venkatesh dan Davis (2000: 201) membagi dimensi persepsi kemudahan penggunaan sebagai berikut:Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti atau dipahami, Sistem mudah digunakan, dan Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (fleksibel).

Berdasarkan pengertian persepsi kemudahan penggunaan tersebut, maka penulis dapat mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan adalah keyakinan atau penilaian seorang wajib pajak bahwa dalam sistem teknologi informasi (*e-Filing*) yang akan digunakan tidak

merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Karena ketika seseorang menilai dan menyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya dan sebaliknya ketika seseorang menilai dan menyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

#### **Persepsi Kepuasan Pengguna *e-Filing***

McGill, Hobbs, dan Klobal (2003) melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992). Pengujian mereka dilakukan pada lingkungan user yang sekaligus menjadi developer system. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan sistem aplikasi. Terdapat empat indikator yang McGill, Hobbs, dan Klobal (2003) gunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu: Efisiensi sistem, Keefektifan sistem, Kepuasan

sistem, dan Kebanggaan menggunakan sistem.

Berdasarkan pengertian persepsi kepuasan pengguna tersebut, maka penulis dapat mendefinisikan persepsi kepuasan pengguna adalah suatu tingkatan rasa seorang wajib pajak setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan harapan dalam penggunaan *e-Filing*. Semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap penggunaan *e-Filing* maka semakin banyak yang menggunakan, sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan terhadap pengguna *e-Filing* maka semakin sedikit yang menggunakan.

#### **Persepsi Kegunaan *e-Filing***

Menurut Jogiyanto (2007: 114) "Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (*"as the extent to which a person believes that using a technology will enhance her or his performance."*)". Dapat disimpulkan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan

suatu kepercayaan (*belief*) untuk mengambil suatu keputusan.

Berdasarkan pengertian persepsi kegunaan tersebut, maka penulis dapat mendefinisikan persepsi kegunaan adalah suatu kegunaan atau manfaat pemakaian sistem. Jika wajib pajak berpendapat bahwa *e-Filing* dapat menguntungkan dirinya maka secara langsung akan menggunakan sistem *e-Filing* namun sebaliknya jika individu merasa kurang percaya atau tidak mengetahui kegunaan atau manfaat dari sistem *e-Filing* tersebut maka akan ragu untuk menggunakannya.

### ***E-Filing***

*E-Filing* salah satu contoh dari penerapan teknologi informasi dalam admintrasi perpajakan. *e-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui website Direktorat Jendral Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Syarat-syarat perusahaan penyedia jasa aplikasi yang

dapat ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu: Berbentuk badan, Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP), Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak dan telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak, dan Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak dan diatur sesuai dengan keputusan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

### **METODE**

Penelitian ini dilakukan di Fa. HLP Consultant (Kantor Konsultan Pajak) yang beralamat di Jalan Serai Simpang Gatot Subroto VIII No. 049 Rt. 036 Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur Banjarmasin 70236 dan penelitian ini menggunakan kuesioner dengan metode kuantitatif deskriptif, yaitu dengan menghimpun data kemudian diolah dengan *software* SPSS Versi 22.00

Variabel Independen (X):

1. Persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* adalah suatu kepercayaan



seseorang tentang adanya suatu kemanfaatan yang akan diperoleh dari menggunakan internet.

2. Persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* adalah suatu tingkat kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan teknologi akan membawa mereka terbebas dari usaha secara fisik dan mental.
3. Persepsi tentang kepuasan pengguna *e-Filing* adalah keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh

dari adanya suatu sistem, dimana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya.

#### Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak adalah suatu sistem yang ada di Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak dalam pelaporan yang dapat diakses melalui DJP Online atau ASP.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Hasil Uji Parsial**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,009	,824		2,438	,017
MANFAAT	,360	,058	,471	6,168	,000
MUDAH	,217	,065	,246	3,314	,001
PUAS	,149	0,44	,253	3,373	,001

a. Dependent Variable: GUNA

**Sumber: Output Statistik SPSS versi 22.00**

Nilai signifikansi variabel persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 yang berarti

bahwa hipotesis H<sub>0</sub> ditolak atau H<sub>1</sub> diterima. Nilai signifikansi variabel persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* sebesar 0,001 lebih kecil dari

nilai signifikan 0,05 yang berarti bahwa hipotesis H0 ditolak atau H2 diterima. Nilai signifikansi variabel persepsi tentang kepuasan pengguna *e-*

*Filing* sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 yang berarti bahwa hipotesis H0 ditolak atau H3 diterima.

**Tabel 2. Hasil Uji Simultan**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	189,154	3	63,051	38,742	,000 <sup>b</sup>
	Residual	156,236	96	1,627		
	Total	345,390	99			

a. Dependent Variable: GUNA

b. Predictors: (Constant), PUAS, MUDAH, MANFAAT

**Sumber: Output Statistik SPSS versi 22.00**

Berdasarkan tabel di atas pengaruh secara simultan antar variabel dilakukan dengan uji F.

Besarnya nilai signifikansi F adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05.

**Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi XI (Persepsi tentang kekebermanfaatan *e-Filing*)**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,646 <sup>a</sup>	,417	,411	1,43310	1,648

a. Predictors: (Constant), MANFAAT

b. Dependent Variable: GUNA

**Sumber: Output Statistik SPSS versi 22.00**

Berdasarkan tabel di atas bahwa variabel persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* secara parsial berpengaruh sebesar 41,1% terhadap

penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak dan sisanya sebesar 58,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi X2 (Persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing*)**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,478 <sup>a</sup>	,229	,221	1,64894	1,696

a. Predictors: (Constant), MUDAH

b. Dependent Variable: GUNA

**Sumber: Output Statistik SPSS 22.00**

Berdasarkan tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* secara parsial berpengaruh sebesar

22,1% terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak dan sisanya sebesar 77,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi X3 (Persepsi tentang kepuasan pengguna *e-Filing*)**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,497 <sup>a</sup>	,247	,239	1,62914	1,562

a. Predictors: (Constant), PUAS

b. Dependent Variable: GUNA

**Sumber: Output Statistik SPSS 22.00**

Berdasarkan tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Persepsi tentang kepuasan pengguna *e-Filing* secara parsial berpengaruh

sebesar 23,9% terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak dan sisanya sebesar 76,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,740 <sup>a</sup>	,548	,534	1,27572	1,671

a. Predictors: (Constant), PUAS, MUDAH, MANFAAT

b. Dependent Variable: GUNA

**Sumber: Output Statistik SPSS versi 22.00**

Berdasarkan tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel persepsi wajib pajak orang pribadi tentang kebermanfaatan *e-Filing*, kemudahan pengguna *e-Filing*, dan kepuasan pengguna *e-Filing* secara simultan berpengaruh sebesar 53,4% terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak dan sisanya

sebesar 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, karena nilai *R Square* di bawah 50% atau cenderung mendekati 0 maka dapat disimpulkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel sangat terbatas.

## Pembahasan

1. Pengaruh persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* (X1) terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak (Y)

Berdasarkan pengujian menunjukkan bahwa variabel persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan uji t untuk variabel persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* dalam penelitian ini adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dalam penelitian ini diperoleh nilai t positif yaitu sebesar 6,168 yang menunjukkan bahwa variabel persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* mempunyai hubungan yang searah terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak yang berarti jika terjadi peningkatan variabel persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* maka akan meningkatkan pula penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak.

## Persepsi tentang

kebermanfaatan *e-Filing* seorang wajib pajak orang pribadi bisa diketahui dari pertanyaan tentang informasi yang telah diperoleh sebelumnya tentang *e-Filing*. Berdasarkan informasi dan pengetahuan yang telah dimiliki mengenai *e-Filing*, setiap wajib pajak orang pribadi akan memiliki pendapat masing-masing mengenai *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Apabila seorang wajib pajak orang pribadi memiliki persepsi yang baik mengenai *e-Filing*, wajib pajak orang pribadi tersebut juga akan secara positif menilai tentang penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak.

2. Pengaruh persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* (X2) terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak (Y)

Berdasarkan pengujian terhadap klien wajib pajak orang pribadi di Fa. HLP Consultant dengan hipotesis yang diajukan menunjukkan bahwa variabel persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana

pelaporan pajak. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan uji t untuk variabel persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* dalam penelitian ini adalah sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Penelitian ini diperoleh nilai t positif yaitu sebesar 3,314 yang menunjukkan bahwa variabel persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* mempunyai hubungan yang searah terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak yang berarti jika terjadi peningkatan variabel persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* maka akan meningkatkan pula penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak.

3. Pengaruh persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* (X1) pengaruh persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* (X2) dan pengaruh persepsi tentang kepuasan pengguna *e-Filing* (X3) terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak (Y)

Hipotesis yang diajukan tersebut dapat diterima karena tingkat signifikan uji F dalam penelitian ini

adalah sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 yang artinya bahwa persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing*, persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* dan persepsi kepuasan pengguna *e-Filing* secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Hasil penelitian menunjukkan betapa pentingnya suatu pengetahuan, informasi, dan pendapat wajib pajak mengenai suatu pelaporan pajak sehingga bisa berpengaruh pada penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan pengujian koefisien determinasi yang dilakukan bahwa variabel persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing*, kemudahan pengguna *e-Filing* dan kepuasan pengguna *e-Filing* secara parsial berpengaruh sebesar 41,1%, 22,1% dan 23,9% terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Secara simultan variabel persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing*, kemudahan pengguna *e-Filing* dan kepuasan pengguna *e-Filing* berpengaruh sebesar 53,4% terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana

pelaporan pajak dan sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti: keamanan dan kerahasiaan (*Security and Privacy*).

Keamanan (*security*) berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian (*hacking*) rendah. Kerahasiaan (*privacy*) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya. Seiring maraknya kejahatan internet, keamanan dan kerahasiaan menjadi hal yang sangat penting dalam penggunaan internet. Isu keamanan dan kerahasiaan menjadi isu yang paling diperhatikan oleh pengguna dalam penggunaan sistem informasi, kebanyakan pengguna sistem informasi tidak memahami benar resiko keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan sistem informasi.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, simpulannya sebagai berikut: Persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* berpengaruh terhadap pengguna *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak yang dibuktikan secara empiris dengan menggunakan model regresi linear berganda uji-t untuk persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* dengan nilai 0,000 artinya semakin tinggi kebermanfaatan *e-Filing* maka akan semakin meningkatkan penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* berpengaruh terhadap pengguna *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak yang dibuktikan secara empiris dengan menggunakan model regresi linear berganda uji-t untuk persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* dengan nilai 0,001 artinya semakin tinggi kemudahan pengguna *e-Filing* maka akan semakin meningkatkan penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak.

Persepsi tentang kepuasan pengguna *e-Filing* berpengaruh terhadap pengguna *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak yang

dibuktikan secara empiris dengan menggunakan model regresi linear berganda uji-t untuk persepsi tentang kepuasan pengguna *e-Filing* dengan nilai 0,001 artinya semakin tinggi kepuasan pengguna *e-Filing* maka akan semakin meningkatkan penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak.

Persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing*, kemudahan pengguna *e-Filing* dan kepuasan pengguna *e-Filing* dengan menggunakan model regresi linear berganda, nilai uji F sebesar 0,000 kurang dari 0,05, secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak.

Berdasarkan studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di Fa. HLP Consultant memberikan bukti empiris bahwa uji hipotesis dengan menggunakan model regresi linear berganda, nilai koefisien determinan atau *Adjusted R square* secara parsial masing-masing untuk persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing* 41,1%, persepsi tentang kemudahan pengguna *e-Filing* 22,1% dan persepsi tentang

kepuasan pengguna *e-Filing* 23,9%, sedangkan secara simultan sebesar 53,4% sisanya sebesar 46,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti: keamanan dan kerahasiaan. Dengan demikian dapat disimpulkan kemampuan variabel independen yaitu persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing*, kemudahan pengguna *e-Filing* dan kepuasan pengguna *e-Filing* dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian disarankan sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan lebih dari tiga variabel independen yakni selain persepsi tentang kebermanfaatan *e-Filing*, kemudahan pengguna *e-Filing* dan kepuasan pengguna *e-Filing* sehingga dapat diketahui faktor-faktor lain yang memengaruhi penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak.
2. Peneliti selanjutnya dapat melakukan perbandingan pengaruh

persepsi wajib pajak orang pribadi tentang kebermanfaatan *e-Filing*, kemudahan pengguna *e-Filing* dan kepuasan pengguna *e-Filing* terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak studi empiris wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak setempat.

3. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih teliti dalam membuat dan menyajikan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner sehingga ketidakvalidan bisa dihindari.
4. Bagi instansi pendidikan, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk melakukan kegiatan yang bermanfaat dan mendukung kegiatan perkuliahan, misalnya dengan melakukan seminar-seminar yang erat kaitannya dengan dunia perpajakan sehingga alumni STIE Nasional Banjarmasin dapat diperhitungkan dalam memasuki dunia kerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

Azizul Kholis. 2002. *Analisis Penerimaan (Acceptance) Penggunaan Personal Computer Dengan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus pada Perusahaan Perdagangan Kecil di Medan)*. Tesis. Program Pascasarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.

DeLone, W. and McLean E.R. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update." *Journal of Management Information Systems* (19,:4), pp 9-30.

Direktorat Jenderal Pajak. 2007. Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang "Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan", Jakarta.

-----, 2011. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang "Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-Filing", Jakarta.

----- 2015. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor. PER-03/PJ/2015 tentang "Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik", Jakarta.



- Esy. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas e-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime*. Skripsi. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariningsih. 2005. *Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto. 2007. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Kajian Riset Sistem Informasi. Universitas Indonesia.
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Teknologi Informasi II*. Yogyakarta
- Maryana, Ferra dan Mentayani, Ida. 2015. *Modul Analisis Data Penelitian Regresi Linier Dengan Program SPSS Versi 22*. Banjarmasin: STIE Nasional Banjarmasin.\
- McGill, T., Hobbs, V., dan Klobal, J. 2003. *Users Developed Application and Information System Success: A Test of Delone and McLean's Model*. *Information Resource Management Journal*, 16 (1), 24-25.
- Santoso, Singgih. 2012. *Statistik Dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputer.
- , and Kiew, Min-Yen. 1994. *Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of Information Success*.
- Vankatesh, and Davis, F. D. 2000. *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. *Management Science*. Vol. 46 No. 2 : pp 186-504.
- Yohanes. 2015. *Analisis Persepsi Wajib Pajak Orang pribadi Terhadap Penggunaan e-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Studi Kasus Di Universitas Negeri Yogyakarta)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- <http://www.pajak.go.id/> Diakses pada tanggal 21 Nopember 2016.
- <https://djponline.pajak.go.id/> Diakses pada tanggal 21 Nopember 2016.