

## PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING*

Muyes Sarroh  
myssrh1905@gmail.com

Fidiana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to examine the effect of perception of benefit, convenience, and satisfaction of individual taxpayers on the usage of e-filing at Tax Service Office Wonocolo, Surabaya. The population was individual taxpayers who were registered at Tax Service Office Wonocolo, Surabaya and who take their own tax obligation. While, the data collection techniques used purposive sampling. In line with, there were 70 taxpayers as sample. Moreover, the instrument in its sampling was questionnaires. Furthermore, the data analysis used multiple linear regression with SPSS 16. The research result concluded perception of benefit had positive and significant effect on the usage of e-filing. It showed positive regression coefficient, i.e. 0.182 with significance of  $0.000 < 0.05$ . Likewise, perception of convenience had positive and significant effect on the usage of e-filing. In other words, it had positive regression coefficient, i.e. 0.086 with significance of  $0.016 < 0.05$ . Similarly, taxpayers' satisfaction had positive and significant effect on the usage of e-filing. This showed positive regression coefficient, i.e. 0.114 with significance of  $0.016 < 0.05$ .*

*Keywords: perception of benefit, perception of convenience, taxpayers' satisfaction, usage of e-filing.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo dan yang mengurus kewajibannya sendiri. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 wajib pajak yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 16. Hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Dibuktikan dengan nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu 0,182 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Dibuktikan dengan nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu 0,086 dan signifikansi  $0,016 < 0,05$ . Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Dibuktikan dengan nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu 0,114 dan signifikansi  $0,007 < 0,05$ .

Kata kunci: persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna, penggunaan *e-filing*.

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pemasukan negara yang dipergunakan untuk pembangunan serta kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Penerimaan negara dari pajak memberikan kontribusi paling dominan dibandingkan penerimaan negara yang lain sehingga penerimaan pajak berperan penting terhadap kesejahteraan rakyat. Dalam memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan pembaharuan yaitu modernisasi pada sistem administrasi perpajakan di Indonesia sehingga lebih efektif dan efisien. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menerapkan *Self Assessment System* dalam pemungutan pajak. Berkaitan dengan modernisasi administrasi perpajakan, Direktorat

Jenderal Pajak pada awal tahun 2005 memperkenalkan *Electronic Filing System (e-filing)* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real time*. Hal tersebut yang mendasari Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan 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). Namun pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam Peraturan DJP Nomor PER-47/PJ/2008 dimana peraturan-peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah diberlakukannya peraturan ini yaitu tanggal 1 maret 2009. Kemudian dikeluarkan PER-36/PJ/2013 tentang Perubahan Atas Peraturan DJP 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).

*E-Filing* dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS. Hal ini yang mendorong keluarkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak. Dengan adanya sistem *e-filing* ini seharusnya wajib pajak lebih mudah dalam menyampaikan SPT-nya sehingga dapat lebih efektif dan efisien, karena penyampaian SPT melalui internet bisa dilakukan selama 24 jam dalam 7 hari tanpa harus datang ke Kantor Pajak sehingga dapat mempersingkat waktu dan biaya. Penggunaan *e-filing* juga dapat mengurangi beban proses administrasi pelaporan pajak menggunakan kertas seiring mengingat dampak lingkungan dari pemakaian kertas. Meskipun *e-filing* dapat mempermudah penyampaian SPT, akan tetapi dalam penerapannya, sistem tersebut masih mengalami banyak kendala atau hambatan. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak masih belum memahami tentang pengoperasian *e-filing* serta kurangnya kesiapan teknologi informasi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sehingga wajib pajak beranggapan bahwa menggunakan *e-filing* akan lebih susah daripada dengan manual.

Penerimaan suatu teknologi informasi yang baru dapat dihubungkan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yang lebih dahulu dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein pada 1980. Menurut Davis (1989), *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu item, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Persepsi kebermanfaatan merupakan faktor yang paling dominan menentukan sikap pengguna sistem untuk menggunakan suatu teknologi atau dapat diartikan sebagai salah satu faktor yang menentukan apakah individu menggunakan *e-filing* atau tidak. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor yang menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut. Selain tingkat kesiapan teknologi informasi, sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna atau kepuasan wajib pajak didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan (Wulandari *et al.*, 2016). Kepuasan pengguna merupakan salah satu

faktor yang juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut: (1) Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?; (2) Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?; (3) Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris: (1) Untuk menguji apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*; (2) Untuk menguji apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*; (3) Untuk menguji apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

## TINJAUAN TEORITIS

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

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model yang disusun oleh Davis (1989) yaitu suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi dan teknologi informasi yang dimaksud adalah *e-filing* (Andi dan Sari, 2017). *Technology Acceptance Model (TAM)* mempunyai tujuan yaitu untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan pengembangan *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Model *Technology Acceptance Model (TAM)* menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kemanfaatan (*usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka pengguna akan dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan kemudahan penggunaan (*ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Kedua variabel tersebut dapat menjelaskan aspek keprilakuan pengguna (Sugihanti, 2011). Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi adalah suatu proses dengan cara apa seseorang melakukan pemilihan, penerimaan, pengorganisasian, dan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari lingkungan. Persepsi ditentukan oleh faktor personal (sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman, dan pengharapan) dan faktor situasional (waktu, keadaan sosial dan tempat kerja).

Pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan. Persepsi negatif akan muncul sebagai dampak dari penggunaan teknologi tersebut. Artinya persepsi negatif berkembang setelah pengguna pernah mencoba teknologi tersebut atau pengguna berpengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Sehingga model *Technology Acceptance Model (TAM)* dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan menggunakan teknologi. *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi mempengaruhi perilaku individu terhadap penggunaan teknologi informasi, yang selanjutnya akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi. Teknologi informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem *e-filing*.

### **Penggunaan E-filing**

Penggunaan sistem *e-filing (user e-filing)* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan wajib pajak. Pada tanggal 24 Januari 2005 Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan

produk *e-filing* sebagai produk inovasi dari perkembangan teknologi informasi. *E-filing* adalah cara penyampaian SPT atau perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *Application Service Provider* (ASP). Tujuan layanan *e-filing* adalah untuk memberikan fasilitas pelaporan atau penyampaian SPT secara elektronik kepada wajib pajak. Wajib pajak baik orang pribadi maupun badan dapat melakukan hal ini dari rumah maupun tempat bekerja ataupun tempat umum lainnya, baik menggunakan komputer atau laptop sepanjang terdapat jaringan internet. Tentunya ini akan membantu wajib pajak guna menghemat biaya serta mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melaporkan atau menyampaikan SPT secara benar dan tepat waktu ke kantor pajak. Di pihak lain, kantor pajak juga akan menerima laporan SPT dengan lebih cepat dan kegiatan administrasi tentunya akan lebih ramping. Layanan *e-filing* ini dapat diakses kapan saja dan dimana saja, sehingga penyampaian SPT melalui *e-filing* akan lebih efisien dan efektif karena dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam dalam 7 hari.

Untuk dapat menggunakan *e-filing* terdapat tiga tahap yang harus dilalui oleh wajib pajak. Dua tahap pertama cukup dilakukan satu kali saja, sementara satu tahap harus dilakukan setiap kali wajib pajak menyampaikan SPT. Berikut adalah tahapan-tahapannya: Pertama, tahap permohonan *e-FIN*. 1) Wajib pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan *e-FIN* (*Electronic Filing Identification Number*) yang diterbitkan oleh KPP tempat wajib pajak terdaftar, sesuai dengan contoh surat permohonan dengan melampirkan: (a) *Fotocopy* kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau surat keterangan terdaftar; (b) Dan dalam hal pengusaha kena pajak disertai dengan *fotocopy* surat pengukuhan pengusaha kena pajak. 2) Permohonan sebagaimana dimaksud di atas dapat disetujui apabila alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam *database* wajib pajak di Direktorat Jenderal Pajak. 3) Kepala KPP harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh wajib pajak untuk memperoleh *e-FIN* paling lama 2 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap. 4) Jika *e-FIN* hilang, wajib pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat: (a) Menunjukkan kartu NPWP atau surat keterangan terdaftar yang asli; (b) Dan dalam hal pengusaha kena pajak harus menunjukkan surat pengusaha kena pajak yang asli. Kedua, tahap pendaftaran. 1) Wajib pajak yang mendapatkan *e-FIN* dapat mendaftar melalui <https://djponline.pajak.go.id> sebagai penyedia jasa aplikasi yang resmi ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. 2) Setelah wajib pajak mendaftarkan diri, <https://djponline.pajak.go.id> akan memberikan: (a) *User ID* dan *password*; (b) Aplikasi *e-SPT* disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya; (c) Sertifikat (*digital certificate*) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan *e-FIN* yang didaftarkan oleh wajib pajak. *Digital certificate* ini akan berfungsi sebagaimana pengamanan data wajib pajak dalam setiap proses *e-filing*. Ketiga, tahap penyampaian SPT. 1) Dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang telah didapat maka SPT pajak dapat diisi secara *offline* oleh wajib pajak, dan 2) Setelah pengisian SPT lengkap maka wajib pajak dapat mengirimkan secara *online* ke Direktorat Jenderal Pajak melalui <https://djponline.pajak.go.id>. Direktorat Jenderal Pajak menyediakan *e-filing* dalam rangka memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yang akan melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan, namun dalam penerapannya kendala yang dihadapi adalah intensitas penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan sangat minim.

### **Persepsi Kebermanfaatan**

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Biasanya persepsi kebermanfaatan dijadikan sebagai riset atas penggunaan teknologi informasi. Hal ini dikarenakan sebelum teknologi informasi tersebut diterapkan atau diaplikasikan, terlebih dahulu harus dipastikan mengenai apakah pemakai atau pengguna teknologi akan menerima atau menolak. Apabila pemakai menerima teknologi tersebut, hal ini menunjukkan bahwa

pemakai menganggap teknologi informasi tersebut berguna bagi si pemakai sehingga teknologi informasi tersebut akan berhasil diterapkan.

Menurut Chin dan Todd (1995), persepsi kebermanfaatan dapat dibagi dalam dua kategori yaitu persepsi kebermanfaatan dengan estimasi satu faktor dan persepsi kebermanfaatan dengan estimasi dua faktor (kebermanfaatan dan efektifitas). Persepsi kebermanfaatan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi sebagai berikut: a) menjadikan pekerjaan lebih mudah; b) bermanfaat; c) menambah produktifitas; d) mempertinggi efektifitas; e) mengembangkan kinerja pekerjaan. Sedangkan persepsi kebermanfaatan dengan estimasi dua faktor dibagi menjadi dua kategori yaitu kebermanfaatan dan efektifitas, dengan dimensi masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut: a) kebermanfaatan meliputi dimensi menjadikan pekerja lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas. b) efektifitas meliputi dimensi mengembangkan kinerja pekerjaan, mempertinggi efektifitas. Persepsi kebermanfaatan atas *e-filing* berarti bahwa seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut.

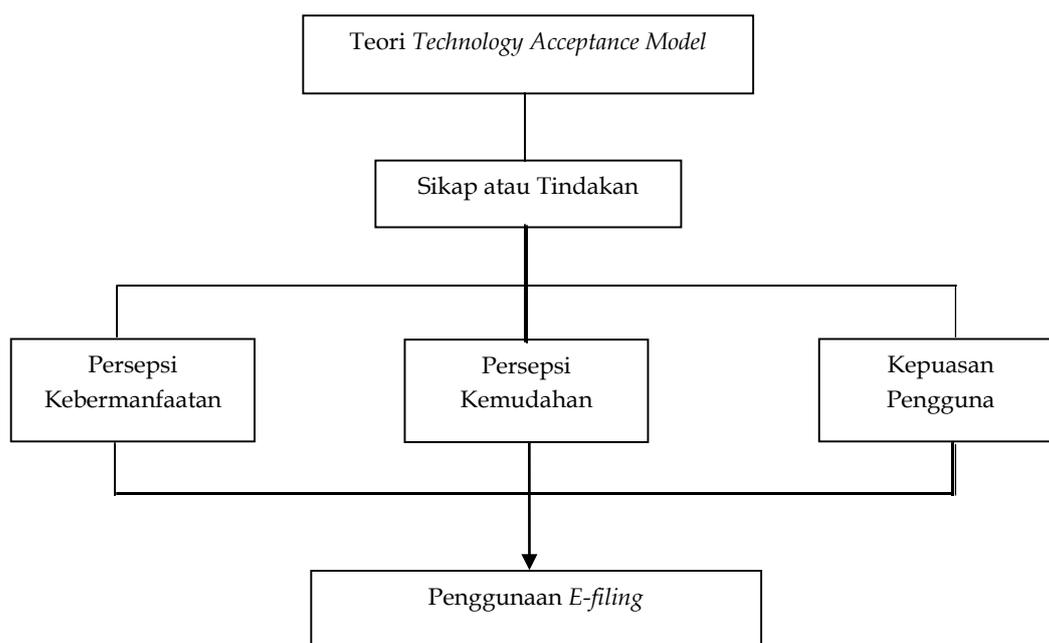
### **Persepsi Kemudahan**

Persepsi kemudahan adalah suatu ukuran dimana individu mempercayai bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989). Apabila suatu teknologi informasi dirancang sedemikian rupa sehingga pemakai atau pengguna dapat menggunakannya dengan mudah berarti sistem tersebut dianggap berkualitas (Wibisono dan Toly, 2014). Sistem yang berkualitas adalah sistem tersebut dapat memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dalam penelitian ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual. Persepsi kemudahan penggunaan atas *e-filing* berarti bahwa wajib pajak tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan pelaporan SPT melalui *e-filing* karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan.

### **Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, dimana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya dan ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual. Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi (Nurhasanah *et al.* , 2015).

## Rerangka Pemikiran



Gambar 1  
Rerangka Pemikiran

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan E-Filing

Berdasarkan Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan suatu model untuk memprediksi dan menggambarkan bagaimana pemakai teknologi menerima dan menggunakan suatu teknologi yang berhubungan dengan pekerjaan atau tugas pengguna. Teori ini mengasumsikan ada keyakinan variabel perilaku utama dalam mengadopsi suatu sistem informasi, yaitu persepsi kebermanfaatan. Persepsi kebermanfaatan diartikan sebagai sistem yang berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut. Menurut Pratama *et al.* (2016), persepsi kebermanfaatan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Manfaat-manfaat yang diberikan oleh sistem akan mendorong seseorang mau untuk menggunakan sistem tersebut, seseorang yang merasa bahwa manfaat yang diberikan oleh sistem akan membuatnya lebih efektif dan efisien, maka akan cenderung mempengaruhi tindakan seseorang dalam menggunakan sebuah sistem. Dengan demikian jika wajib pajak merasa bahwa sistem *e-filing* akan memberikan manfaat dalam memenuhi kewajiban perpajakan maka wajib pajak akan menggunakan sistem *e-filing* dalam pelaporan SPTnya, sehingga penggunaan *e-filing* akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Noviandini (2012), Nurhasanah *et al.* (2015), Pratama *et al.* (2016), Utami (2017) dan Nuraini (2017) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Selain itu, Perkasa (2016) juga menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

#### Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan E-Filing

Berdasarkan Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) yang menjelaskan tentang bagaimana pemakai teknologi menerima dan menggunakan suatu teknologi yang berhubungan dengan pekerjaan atau tugas pengguna. Keyakinan variabel perilaku utama

yang mendorong seseorang mau menggunakan teknologi yaitu persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan diartikan sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free off effort*). Menurut Pratama *et al.* (2016), persepsi kemudahan penggunaan sebuah teknologi adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan ini akan mendorong seseorang yang pertama kali dihadapkan dengan sebuah sistem akan merasa bahwa sistem tersebut mudah untuk digunakan, sehingga berpengaruh terhadap perilaku seseorang dalam menggunakan sistem. Dengan demikian jika wajib pajak merasa bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka wajib pajak akan menggunakan sistem *e-filing* dalam pelaporan SPTnya, sehingga penggunaan *e-filing* akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012), Perkasa (2016), Mairani (2016), dan Safitri (2016) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Selain itu, Dyanrosi (2015) juga menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap dan minat perilaku terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

### **Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Filing**

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Pratama *et al.* (2016), kepuasan merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Kepuasan terhadap sistem *e-filing* merupakan tingkat perasaan seseorang bahwa setelah membandingkan kinerja yang dirasakan ketika menggunakan *e-filing* dengan harapan yang dihasilkan setelah menggunakan *e-filing*. Jika penggunaan suatu sistem memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, dan pengguna sistem merasa puas dengan kinerja dan hasil yang didapat dari suatu sistem, maka penggunaan sistem tersebut berpotensi akan dilakukan secara terus menerus, sehingga intensitas perilaku terhadap penggunaan *e-filing* dapat tercapai.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama *et al.* (2016), Andi dan Sari (2017), dan Nurjannah (2017) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Selain itu, Mairani (2016) juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan bentuk *survey* dalam pengumpulan datanya. Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2017:23). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo dan yang mengurus kewajibannya sendiri. Objek penelitian ini adalah persepsi kebermanfaatannya, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna dan penggunaan *e-filing*.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017:96). Sampel dalam penelitian ini

adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo dan wajib pajak orang pribadi yang menggunakan layanan *e-filing* dalam melaporkan SPT pribadinya.

Ukuran sampel untuk penelitian menurut Sugiyono (2017:155) seperti berikut: 1) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500; 2) bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel minimal 30; 3) bila melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang akan diteliti; 4) untuk penelitian eksperimen sederhana, menggunakan kelompok eksperimen dan kontrol maka jumlah anggota sampelnya masing-masing antara 10 sampai dengan 20. Variabel dalam penelitian ini ada 4, yaitu 1 variabel dependen dan 3 variabel independen. Sehingga jumlah sampel minimal yang harus diambil adalah  $4 \times 10 = 40$ .

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang akan diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* dan terdaftar di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Diperlukan skor dalam skala *likert* yaitu untuk menjadikan data kualitatif menjadi kuantitatif. Dari jawaban tersebut maka diberi skor dari 1 sampai 5. Perinciannya sebagai berikut: Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS); Angka 2 = Tidak Setuju (TS); Angka 3 = Ragu-ragu (RR); Angka 4 = Setuju (S); Angka 5 = Sangat Setuju (SS) (Sugiyono, 2017:15).

### **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

#### **Variabel Independen**

Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna.

Pertama, Persepsi Kebermanfaatan menurut *Technology Acceptance Model* (TAM), didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan penggunaan suatu item, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Persepsi kebermanfaatan dalam penggunaan suatu teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut: a) Hemat biaya, b) Ketepatan penghitungan pajak, c) Ketepatan waktu, d) Ramah lingkungan, dan e) Informasi yang terpenuhi. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Perkasa (2016) yang menggunakan tujuh item pertanyaan untuk mengukur persepsi kebermanfaatan, dan semua item pertanyaan tersebut dipakai semua.

Kedua, Persepsi Kemudahan menurut *Technology Acceptance Model* (TAM), didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Persepsi kemudahan dalam penggunaan suatu teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut: a) *e-filing* sangat fleksibel untuk digunakan, b) Informasi dan tampilan *e-filing* mudah dibaca dan dipahami, dan c) *E-filing* bukanlah suatu sistem yang rumit untuk digunakan. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Pratama *et al.* (2016) yang menggunakan sepuluh item pertanyaan untuk mengukur persepsi kemudahan, dan semua item pertanyaan tersebut dipakai semua.

Ketiga, Kepuasan Pengguna didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa wajib pajak terhadap penggunaan sistem *e-filing* (Noviandini, 2012). Kepuasan wajib pajak dapat dihubungkan dengan persepsi kebermanfaatan dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Variabel ini diukur dengan

menggunakan indikator sebagai berikut: a) Membantu pelaporan pajak, b) Menghemat biaya dan energi, c) Puas dengan informasi yang diberikan, dan d) Memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan *e-filing*. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Ambarwati (2017) yang menggunakan sembilan item pertanyaan untuk mengukur kepuasan pengguna, dan semua item pertanyaan tersebut dipakai semua.

### **Variabel Dependen**

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan *e-filing*. Menurut Noviandini (2012) penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi. Pengukuran penggunaan didasarkan pada frekuensi penggunaan, frekuensi penggunaan dalam penggunaan *e-filing* merupakan ukuran seberapa sering wajib pajak melakukan pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing*. Variabel ini diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut: a) Selalu menggunakan *e-filing* setiap melaporkan pajak, b) Berkehendak menggunakan *e-filing* dimasa depan, dan c) Mempunyai fitur yang membantu wajib pajak dalam melaporkan pajak. Instrumen pengukuran dalam penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Pratama *et al.* (2016) yang menggunakan tiga item pertanyaan untuk mengukur penggunaan *e-filing*, dan semua item pertanyaan tersebut dipakai semua.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Analisis Statistik Deskriptif**

Sugiyono (2017:232) menyatakan bahwa statistik deskriptif digunakan untuk menganalisa data penelitian yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Uji statistik deskriptif mencakup nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai penyimpangan baku (standar deviasi) dari masing-masing variabel.

#### **Uji Kualitas Instrumen**

##### **Uji Validitas**

Ghozali (2016: 45) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, koefisien yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) akan menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sudah sah sebagai pembentuk indikator. Sebagai dasar analisis untuk pengujian validitas, yaitu: a) jika  $\text{sig} > (\alpha) 0,05$  maka butir atau variabel tersebut tidak valid; (b) jika  $\text{sig} < (\alpha) 0,05$  maka butir atau variabel tersebut valid (Ghozali, 2016:53).

##### **Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Menurut Ghozali (2016:47), reliabilitas adalah suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam mengukur objek yang sama. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik apabila memiliki *Alpha Cronbach's*  $> 0,60$ .

##### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Dalam analisis regresi, selain untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, hal ini juga menunjukkan arah hubungan antara variabel depend dengan

variabel independen (Gozali, 2016:96). Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut:

$$PE = \alpha + \beta_1 PKB + \beta_2 PKM + \beta_3 KP + e$$

Keterangan:

PE : Penggunaan *E-filing*

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ : Koefisien regresi

PKB : Persepsi Kebermanfaatan

PKM : Persepsi Kemudahan

KP : Kepuasan Pengguna

e : *Standar Error*

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Uji yang dipakai pada metode yang bertujuan untuk mengetahui kenormalan model regresi yaitu uji statistik non-parametrik, *kolmogorov-smirnov* test serta grafik normal *probability plot of standarized residual* (Ghozali, 2016). Kriteria pada uji statistik non-parametrik *kolmogorov smirnov* yaitu jika nilai signifikansi *kolmogorov smirnov* > 0,05 maka data berdistribusi normal dan sebaliknya apabila nilai signifikansi normal *kolmogorov smirnov* < 0,05 maka data berdistribusi tidak normal. Sedangkan kriteria pada grafik *probability plot of regression standarized residual* yaitu jika data yang menyebar pada garis diagonal atau mengikuti garis diagonal maka memenuhi asumsi normalitas, namun jika data tersebut tidak menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal maka dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel bebas (independen) pada model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Multikolinearitas dapat terdeteksi ada atau tidaknya dalam model regresi dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIP). Ukuran ini menunjukkan bahwa setiap variabel bebas manakah yang akan dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai *cutoff* yang umum digunakan yaitu nilai *tolerance* 0,10 sama dengan nilai VIF diatas 10. Jikai nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  atau nilai VIF  $\leq 10$  maka dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel yang terdapat dalam model regresi (Ghozali, 2016).

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pegamatan yang lain dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisis untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot* adalah jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka dapat diindikasikan telah terjadi heteroskedestisitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedestisitas (Ghozali, 2016).

#### Uji Hipotesis

##### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah

antara nol dan satu. Adapun kriteria pengujian, apabila  $R^2$  mendekati 1 (semakin besar nilai  $R^2$ ) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, maka model tersebut dapat dikatakan layak. Apabila  $R^2$  mendekati 0 (semakin kecil nilai  $R^2$ ) menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, maka model dikatakan layak (Ghozali, 2016:97).

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi yang dihasilkan baik (layak) (Ferdinand, 2006). Adapun kriteria pengujianya, apabila nilai  $\text{sig} > (\alpha) 0,05$  maka model regresi yang dihasilkan tidak baik (tidak layak) sehingga tidak dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Apabila nilai  $\text{sig} < (\alpha) 0,05$  maka model regresi yang dihasilkan baik (layak) sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Uji Hipotesis (uji t) digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel independen yang digunakan secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Dengan dapat diketahui apakah hipotesis diterima atau ditolak maka kita dapat mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian,  $H_a$  diterima jika nilai  $\text{sig} < \alpha = 0,05$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.  $H_a$  ditolak jika nilai  $\text{sig} > \alpha = 0,05$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016).

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif digunakan dengan tujuan untuk memberikan suatu informasi mengenai nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi dari variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan wajib pajak, dan penggunaan *e-filing* yang diterangkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1**  
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kebermanfaatan (PKB)	70	3	5	4,11	0,37
Persepsi Kemudahan (PKM)	70	4	5	4,18	0,27
Kepuasan Pengguna (KP)	70	4	5	4,28	0,29
Penggunaan <i>E-filing</i> (PE)	70	3	5	4,30	0,36
Valid N (listwise)	70				

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 70 responden melalui penyebaran kuesioner, dasar untuk menentukan suatu kategori rata-rata dari jawaban responden yaitu dengan menggunakan interval penilaian (Sugiyono, 2007:85). Berikut adalah rumusan penilaian:

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

**Tabel 2**  
**Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rata-rata**

Interval	Kategori	Keterangan
$1,00 \leq X \leq 1,80$	1	Sangat Tidak Setuju
$1,80 \leq X \leq 2,60$	2	Tidak Setuju
$2,60 \leq X \leq 3,40$	3	Cukup Setuju
$3,40 \leq X \leq 4,20$	4	Setuju
$4,20 \leq X \leq 5,00$	5	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono, (2007:85)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif yang terdapat pada Tabel 1, dapat dijelaskan bahwa pada variabel persepsi kebermanfaatan (PKB) terdapat jumlah responden (N) sebanyak 70 responden. Dari responden yang menjawab kuesioner pada variabel persepsi kebermanfaatan (PKB) menunjukkan nilai minimum sebesar 3 dan nilai maksimum sebesar 5. Rata-rata dari jawaban responden pada variabel persepsi kebermanfaatan (PKB) dengan 7 butir pertanyaan sebesar 4,11 untuk setiap pertanyaannya, dengan standar deviasi sebesar 0,37 yang dapat disimpulkan bahwa responden setuju atas semua pertanyaan yang ada pada kuesioner yang berhubungan dengan persepsi kebermanfaatan.

Pada variabel persepsi kemudahan (PKM) terdapat jumlah responden (N) sebanyak 70 responden. Dari responden yang menjawab kuesioner pada variabel persepsi kemudahan (PKM) menunjukkan nilai minimum sebesar 4 dan nilai maksimum sebesar 5. Rata-rata dari jawaban responden pada variabel persepsi kemudahan (PKM) dengan 10 butir pertanyaan sebesar 4,18 untuk setiap pertanyaannya, dengan standar deviasi sebesar 0,27 yang dapat disimpulkan bahwa responden setuju atas semua pertanyaan yang ada pada kuesioner yang berhubungan dengan persepsi kemudahan.

Pada variabel kepuasan pengguna (KP) terdapat jumlah responden (N) sebanyak 70 responden. Dari responden yang menjawab kuesioner pada variabel kepuasan pengguna (KP) menunjukkan nilai minimum sebesar 4 dan nilai maksimum sebesar 5. Rata-rata dari jawaban responden pada variabel kepuasan pengguna (KP) dengan 9 butir pertanyaan sebesar 4,28 untuk setiap pertanyaannya, dengan standar deviasi sebesar 0,29 yang dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju atas semua pertanyaan yang ada pada kuesioner yang berhubungan dengan kepuasan pengguna.

Pada variabel penggunaan *e-filing* (PE) terdapat jumlah responden (N) sebanyak 70 responden. Dari responden yang menjawab kuesioner pada variabel penggunaan *e-filing* (PE) menunjukkan nilai minimum sebesar 3 dan nilai maksimum sebesar 5. Rata-rata dari jawaban responden pada variabel penggunaan *e-filing* (PE) dengan 3 butir pertanyaan sebesar 4,30 untuk setiap pertanyaannya, dengan standar deviasi sebesar 0,36 yang dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju atas semua pertanyaan yang ada pada kuesioner yang berhubungan dengan penggunaan *e-filing* (PE).

## Uji Kualitas Instrumen

### Uji Validitas

Hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3. Berikut adalah hasil uji validitas instrumen persepsi kebermanfaatan:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kebermanfaatan (PKB)**

Variabel	Sig.	Kesimpulan
PKB1	0,000	Valid
PKB2	0,000	Valid
PKB3	0,000	Valid

Variabel	Sig.	Kesimpulan
PKB4	0,000	Valid
PKB5	0,000	Valid
PKB6	0,000	Valid
PKB7	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas yang terdapat pada Tabel 3, dapat dijelaskan bahwa PKB1, PKB2, PKB3, PKB4, PKB5, PKB6, PKB7 memiliki nilai sig yang sama yaitu 0,000 dan dinyatakan valid karena nilai sig < 0,05. Berikut ini adalah hasil uji validitas instrumen persepsi kemudahan:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan (PKM)**

Variabel	Sig.	Kesimpulan
PKM1	0,000	Valid
PKM2	0,000	Valid
PKM3	0,000	Valid
PKM4	0,025	Valid
PKM5	0,001	Valid
PKM6	0,015	Valid
PKM7	0,002	Valid
PKM8	0,032	Valid
PKM9	0,000	Valid
PKM10	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas yang terdapat pada Tabel 4, dapat dijelaskan bahwa PKM1, PKM2, PKM3, PKM9, PKM10 memiliki nilai sig yang sama yaitu 0,000, sedangkan PKM4 memiliki nilai sig 0,025, PKM5 memiliki nilai sig 0,001, PKM6 memiliki nilai sig 0,015, PKM7 memiliki nilai sig 0,002, dan PKM8 memiliki nilai sig 0,032. Namun semua dapat dinyatakan valid karena nilai sig < 0,05. Selanjutnya adalah hasil uji validitas instrumen kepuasan pengguna:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (KP)**

Variabel	Sig.	Kesimpulan
KP1	0,006	Valid
KP2	0,000	Valid
KP3	0,000	Valid
KP4	0,001	Valid
KP5	0,001	Valid
KP6	0,000	Valid
KP7	0,005	Valid
KP8	0,000	Valid
KP9	0,001	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas yang terdapat pada Tabel 5, dapat dijelaskan bahwa KP1 memiliki nilai sig 0,006, KP2, KP3, KP6, KP8 memiliki nilai sig yang sama yaitu 0,000, sedangkan KP4, KP5, KP9 memiliki nilai sig yang sama yaitu 0,001, dan KP7 memiliki nilai sig 0,005. Namun semua dapat dinyatakan valid karena nilai sig < 0,05. Dan yang terakhir adalah hasil uji validitas instrumen penggunaan *e-filing*:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan *E-filing* (PE)**

Variabel	Sig.	Kesimpulan
PE1	0,000	Valid
PE2	0,000	Valid
PE3	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji validitas yang terdapat pada Tabel 6, dapat dijelaskan bahwa PE1, PE2, PE3 memiliki nilai sig yang sama yaitu 0,000 dan dapat dinyatakan valid karena nilai sig < 0,05.

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 7. Berikut adalah hasil uji reliabilitas:

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Alpha</i>	Kesimpulan
Persepsi Kebermanfaatan (PKB)	0,722	0,60	Reliabel
Persepsi Kemudahan (PKM)	0,653	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (KP)	0,660	0,60	Reliabel
Penggunaan <i>e-filing</i> (PE)	0,675	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang terdapat pada Tabel 7, dapat dijelaskan bahwa instrumen dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang meliputi yang meliputi persepsi kebermanfaatan sebesar 0,722, persepsi kemudahan sebesar 0,653, kepuasan pengguna sebesar 0,660, dan penggunaan *e-filing* sebesar 0,675. Masing-masing variabel memiliki hasil yang reliabel, karena semua nilai *Cronbach Alpha* dari beberapa variabel menunjukkan angka yang lebih besar dari 0,60.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 8. Berikut adalah hasil uji analisis regresi linier berganda:

**Tabel 8**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig	Kesimpulan
	B	Std. Error	Beta	t		
(Constant)	-0,344	1,602		-0,215	0,830	
PKB	0,182	0,042	0,445	4,375	0,000	Berpengaruh

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Kesimpulan
	B	Std. Error	Beta			
PKM	0,086	0,035	0,216	2,465	0,016	Berpengaruh
KP	0,114	0,041	0,277	2,810	0,007	Berpengaruh

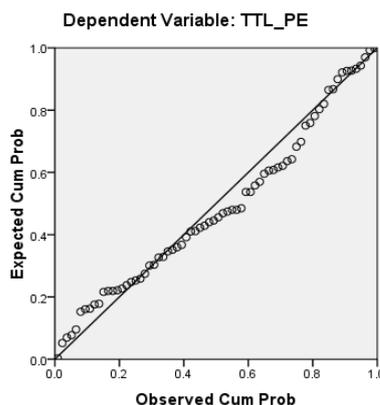
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang terdapat pada Tabel 8, dapat dijelaskan bahwa persamaan regresi linier berganda diatas  $PE = -0,344 + 0,182 PKB + 0,086 PKM + 0,114 KP + e$ . Persamaan tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dari variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna terhadap variabel penggunaan *e-filing*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kebermanfaata, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna maka akan meningkatkan pula penggunaan *e-filing*.

**Uji Asumsi Klasik**  
**Uji Normalitas**

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2. Berikut adalah hasil uji normalitas yang menggunakan grafik normal *probability plot of regression standarized*:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2

Grafik normal *probability plot of regression standarized residual*

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas yang terdapat pada Gambar 2, dapat dijelaskan bahwa grafik normal *probability plot of regression standarized residual* menunjukkan bahwa data menyebar disekitar pada garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut adalah hasil uji normalitas yang menggunakan uji statistik non-parametik *kolmogorov smirnov*:

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	Kesimpulan
N		70	
Normal Parameters	Mean	0,0000000	

		Unstandardized Residual	Kesimpulan
	Std. Deviation	0,69078206	
Most Extreme Differences	Absolute	0,101	
	Positive	0,101	
	Negative	-0,076	
Total Statistic		0,846	
		0,471	Normal

Asymp. Sig. (2-tailed)

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas yang terdapat pada Tabel 9, dapat dijelaskan bahwa hasil perhitungan uji *kolmogorov smirnov test* menghasilkan nilai sigifikansi sebesar 0,471 lebih besar dari 0,05 atau 5%, sehingga data tersebut berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolineritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 10. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas:

**Tabel 10**  
Hasil Uji Multikolinearitas  
Coefficients<sup>a</sup>

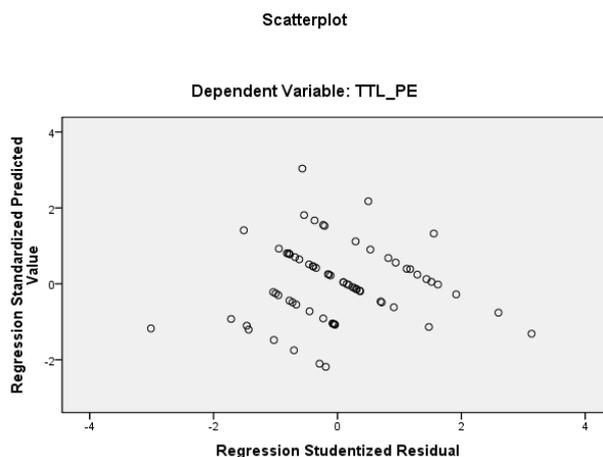
Model	Colinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
PKB	0,616	1,624	Bebas
PKM	0,828	1,207	Bebas
KP	0,656	1,526	Bebas

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang terdapat pada Tabel 10, dapat dijelaskan bahwa diperoleh dari nilai VIF pada variabel persepsi kebermanfaatan sebesar 1,624, variabel persepsi kemudahan sebesar 1,207, sedangkan variabel kepuasan pengguna sebesar 1,526. Dan nilai toleransi pada variabel persepsi kebermanfaatan sebesar 0,616, variabel persepsi kemudahan sebesar 0,828, serta variabel kepuasan pengguna sebesar 0,656. Sehingga semua variabel bebas (independen) memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 serta nilai VIF lebih kecil dari 10. Dan model regresi dinyatakan baik dikarenakan tidak terjadi multikolinearitas.

### Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas:



**Gambar 3**  
**Grafik Uji Heteroskedastisitas**  
**Sumber: Data primer diolah, 2020**

Berdasarkan hasil uji hesteroskedastisitas yang terdapat pada Gambar 3, dapat dijelaskan bahwa garis *Scatterplot* yaitu tidak membentuk pola yang teratur dan jelas serta titik-titik menyebar secara acak diata maupun dibawah angka nol pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi serta layak untuk digunakan dalam penelitian.

**Uji Hipotesis**

**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 11. Berikut adalah hasil uji koefisien determinasi:

**Tabel 11**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted Rsquare	Std. Error of the Estimate
1	0,761	0,579	0,560	0,70631

**Sumber: Data primer diolah, 2020**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang terdapat pada Tabel 11, dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,579 atau 57,9% yang artinya sebesar 57,9% variabel Penggunaan *E-filing* dapat dijelaskan oleh variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Kepuasan Pengguna. Sedangkan sisanya sebesar 0,421 atau 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Selanjutnya untuk nilai koefisien korelasi berganda atau R sebesar 0,761 atau 76,1% yang artinya bahwa adanya keeratan hubungan antara variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan *E-filing* adalah sebesar 76,1%.

**Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Hasil uji kelayakan model (uji F) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 12. Berikut adalah hasil uji kelayakan model (uji F):

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**  
**ANOVA**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45,375	3	15,125	30,318	0,000

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Residual	32,925	66	0,499		
Total	78,300	69			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji kelayakan model (uji f) yang terdapat pada Tabel 12, data dijelaskan bahwa hasil perhitungan nilai F, yaitu nilai signifikansi 0,000. Dengan tingkat  $\text{sig} < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dinyatakan layak serta mampu memprediksi nilai observasinya.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Hasil uji hipotesis (uji t) dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 13. Berikut adalah hasil uji hipotesis (uji t):

**Tabel 13**  
Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	t	Sig.	Keterangan
(Constant)	-0,215	0,830	
PKB	4,375	0,000	Berpengaruh positif
PKM	2,465	0,016	Berpengaruh positif
KP	2,810	0,007	Berpengaruh positif

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t) yang terdapat pada Tabel 13, dapat dijelaskan bahwa menunjukkan pengaruh variabel independen persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna terhadap variabel dependen yaitu penggunaan *e-filing*, sebagai berikut:

Hipotesis 1 adalah persepsi kebermanfaatan (PKB) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo, dengan hasil signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima. Artinya, persepsi kebermanfaatan (PKB) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo.

Hipotesis 2 adalah persepsi kemudahan (PKM) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo, dengan hasil signifikansi yaitu  $0,016 < 0,05$  sehingga  $H_2$  diterima. Artinya, persepsi kemudahan (PKM) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo.

Hipotesis 3 adalah kepuasan pengguna (KP) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo, dengan hasil signifikansi yaitu  $0,007 < 0,05$  sehingga  $H_3$  diterima. Artinya, kepuasan pengguna (KP) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo.

## Pembahasan

### Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filing*

Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan nilai signifikan dari persepsi kebermanfaatan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*, sehingga  $H_1$  dapat diterima. Apabila wajib pajak merasa dengan adanya sistem *e-filing* dapat menghemat biaya, perhitungan pajak lebih cepat dan akurat, lebih tepat waktu dalam melaporkan SPT dan membayar pajak, serta menjadi lebih ramah lingkungan maka di masa depan wajib pajak akan selalu menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajaknya. Hal ini otomatis akan

meningkatkan penggunaan *e-filing*. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Utami (2017) yang menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Dan sesuai pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Nuraini (2017) yang menguji tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kerumitan, persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Semakin tinggi tingkat persepsi kebermanfaatan *e-filing*, maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-filing*.

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan E-filing**

Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan nilai signifikan dari persepsi kemudahan sebesar 0,016 yang lebih kecil dari 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*, sehingga  $H_2$  dapat diterima. Apabila wajib pajak merasa tampilan *e-filing* jelas dan mudah untuk digunakan, dipelajari, serta jarang mengalami kebingungan saat menggunakannya maka wajib pajak akan memiliki keinginan untuk menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT mereka dimasa yang akan datang. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Noviadini (2012) yang menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap minat penggunaan *e-filing*. Dan sesuai pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2016) yang menguji tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna, serta keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-filing*.

### **Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan E-filing**

Berdasarkan hasil dari uji t menunjukkan nilai signifikan dari kepuasan pengguna sebesar 0,007 yang lebih kecil dari 0,05 dan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*, sehingga  $H_3$  dapat diterima. Apabila wajib pajak merasa dapat lebih efisien dan tepat waktu dalam melaporkan pajaknya, lebih hemat biaya dan energi, memberikan kepuasan terhadap pelayanan dan informasi yang dihasilkan, serta memberikan pengalaman menyenangkan ketika menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT maka di masa depan wajib pajak akan selalu menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajaknya. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Andi dan Sari (2017) yang menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Serang. Dan sesuai pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah (2017) yang menguji tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime*. Semakin tinggi tingkat kepuasan penggunaan *e-filing*, maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-filing*.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Dalam penelitian yang sudah saya lakukan tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing*, yang dilakukan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo beralamat di Jalan Jagir Wonokromo No. 104 Surabaya dengan total responden sebanyak 70 responden yang diberikan kuesioner dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo

dan wajib pajak orang pribadi yang menggunakan layanan *e-filing* dalam melaporkan SPT pribadinya. Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, sehingga dapat ditarik kesimpulan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing*. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa dengan adanya sistem *e-filing* dapat menghemat biaya, perhitungan pajak lebih cepat dan akurat, lebih tepat waktu dalam melaporkan SPT dan membayar pajak, serta menjadi lebih ramah lingkungan sehingga membuat wajib pajak akan selalu menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajaknya.

Pada variabel persepsi kemudahan menunjukkan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa tampilan *e-filing* jelas dan mudah untuk digunakan, dipelajari, serta jarang mengalami kebingungan saat menggunakannya sehingga membuat wajib pajak akan memiliki keinginan untuk menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT mereka dimasa yang akan datang.

Selanjutnya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa dapat lebih efisien dan tepat waktu dalam melaporkan pajaknya, lebih hemat biaya dan energi, memberikan kepuasan terhadap pelayanan dan informasi yang dihasilkan, serta memberikan pengalaman menyenangkan ketika menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT sehingga membuat wajib pajak akan selalu menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajaknya

### **Keterbatasan**

Dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa keterbatasan yang diantaranya yakni pertama, ruang lingkup penelitian hanya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Wonocolo, sehingga kurang bisa mewakili persepsi atau tingkat pemahaman terhadap penggunaan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama lainnya. Kedua, penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 70 responden karena keterbatasan kemampuan peneliti, sebaiknya jumlah responden yang akan diambil bisa lebih dari itu sehingga peneliti dapat menentukan jumlah sampel dengan taraf keyakinan 90% atau 95% (90% atau 95% hasil penelitian benar). Dan ketiga, dengan menggunakan kuesioner kemungkinan ada suatu respon bias dari responden yang disebabkan karena beberapa hal lain antara lain: (1) kemungkinan responden tidak menjawab secara serius atau tidak jujur, dan (2) kemungkinan responden tidak mengerti dengan pernyataan yang ada dikuesioner.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan diatas, maka dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat guna memperbaiki dan menyempurnakan penelitian yang berkaitan dengan penggunaan *e-filing* bagi penelitian selanjutnya:

Pertama untuk Direktorat Jenderal Pajak hendaknya lebih meningkatkan interaksi sosial dengan wajib pajak melalui sosialisasi agar pemanfaatan sistem *e-filing* dapat meluas dan lebih banyak digunakan oleh wajib pajak. Kemudian, juga harus memastikan keandalan infrastruktur sistem digitalnya seperti meningkatkan keamanan dan kerahasiaan dalam sistem *e-filing* sehingga wajib pajak tidak perlu merasa ragu mengenai keamanan data wajib pajak tersebut apabila menggunakan *e-filing*. Serta diharapkan Direktorat Jenderal Pajak maupun pihak ASP dapat membuat fitur-fitur tahapan cara pelaporan menggunakan *e-filing* menjadi lebih sederhana lagi, sehingga dapat memudahkan wajib pajak orang pribadi untuk menggunakannya.

Kedua untuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo diharapkan sosialisasi dan penyuluhan secara rutin kepada para wajib pajak terkait peraturan perpajakan yang selalu update tiap tahunnya guna menambah pengetahuan para wajib pajak mengenai *e-filing*. Serta meningkatkan tingkat adopsi wajib pajak dalam menggunakan layanan *e-filing* melalui inovasi-inovasi IT, agar terdapat manfaat nyata yang dirasakan oleh wajib pajak. Ketiga untuk wajib pajak diharapkan selalu mengikuti perkembangan dan mengupdate secara rutin yang berkaitan dengan ketentuan Undang-Undang perpajakan, agar dapat melaksanakan kewajiban pajaknya dengan benar.

Dan yang terakhir diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel independen yang kemungkinan memiliki pengaruh terhadap hubungan persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna, dan penggunaan *e-filing*, sehingga dapat menemukan variabel baru yang akan meningkatkan penggunaan *e-filing*. Kemudian, memperbesar jumlah sampel dalam penelitian agar data yang dihasilkan oleh peneliti selanjutnya lebih akurat. Serta dalam penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menggunakan 2 jenis wajib pajak yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan agar dapat dikaji lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi, A. dan D. N. Sari. 2017. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan E-Filing Pada KPP Pratama Serang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 10(1): 41-62.
- Chin, W. C. dan P. A. Todd. 1995. On the Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly* 19(2): 237-246.
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* 13(3): 319-340.
- Desmayanti, E. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia* 1(1): 1-12.
- Dyanrosi, A. 2015. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Prilaku Menggunakan E-Filling. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 4(2): 361-365.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Balai Pustaka. Jakarta..
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Mairani, H. 2016. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sistem E-Filling Sebagai Variabel Intervening. *Tesis*. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Noviandini, N. C. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Jurnal Nominal* 1(1): 15-22.
- Nuraini, F. 2017. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kerumitan, dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Kudus. *Buletin Ekonomi* 15(1): 117-130.
- Nurhasanah., Firmansyah, dan I. Novrida. 2015. Pengaruh Persepsi Wajib pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan Electronic Filling (e-filling) di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. *Jurnal Akuntanika* 1(1), Januari-Juni.
- Nurjannah. 2017. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan di Dumai. *JOM Fekom* 4(1), 1828-1842.

- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-filing*) melalui *Application Service Provider* (ASP).
- 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 *Application Service Provider* (ASP).
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-36/PJ/2013 tentang Perubahan Atas Peraturan DJP Nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filing*) melalui *Application Service Provider* (ASP).
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak.
- Perkasa, A. T. 2016. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak terhadap Minat Menggunakan *E-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Studi Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa). *Jurnal JIMFEB* 4(2), 2016.
- Pratama, A. P., P. Fauzita, dan Herawati. 2016. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* (Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal JFEK*. 9(1), 2016.
- Safitri, P. 2016. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Pengguna, Serta Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Oleh WP Orang Pribadi. *Skripsi*. Universitas Multimedia Nusantara. Tangerang.
- Sugihanti, W. T. 2011. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-Filing* (Studi Empiris pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Utami, A. P. 2017. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepuasan, Keamanan dan Kerahasiaan, serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing*. *Skripsi*. Universitas Multimedia Nusantara. Tangerang.
- Wardani, D. K. dan H. Ambarwati. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-Filing*. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*. 14(2): 979-989.
- Wibisono, L. T. dan A. A. Toly. 2014 Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing* Di Surabaya. *Tax & Accounting Review* 4(1): 246.
- Wulandari, Y. M., S. A. Pratomo, dan W. S. Irwanto. 2016. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Penggunaan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kenyamanan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten). *KIAT BISNIS* 6(4): 366-382.