

**PENGARUH PERSEPSI PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, MANFAAT,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM E-FILING**  
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Cengkareng )

Annastasia Lizkayundari \*  
Febrian Kwarto †

**ABSTRACT**

*This study aims to demonstrate empirically the effect of perception understanding taxpayers, usefulness, ease of use and satisfaction of taxpayers to use the e-filing system. This study uses a survey of the taxpayers of employees who are registered in the Tax Office Primary Cengkareng. There are 400 questionnaires distributed, 390 back, and the 385 questionnaires that could be analyzed. The result of this study indicates that the usefulness and satisfaction of taxpayers empirically effect on use e-filing system for individual taxpayers. While perception understanding taxpayers and ease of use have no effect on use e-filing system for individual taxpayers.*

**Keywords:** *E-filing, perceived understanding, user satisfaction*

**1. PENDAHULUAN**

Di era globalisasi, kajian perpajakan tidak pernah berhenti dan selalu bertumbuh dan berkembang guna meningkatkan dan mengoptimalkan layanan kepada wajib pajak. Salah satu inovasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam situs resminya [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) adalah *e-filing*. *E-filing* adalah suatu penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada laman Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP).

*E-filing* dikembangkan untuk meningkatkan layanan kepada wajib pajak (WP) tampak semakin dikenal oleh masyarakat. Hal itu terbukti dengan adanya

---

\* Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia

† Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia

peningkatan pengguna *e-filing* setiap tahun, seperti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng.

**Tabel 1**  
**Jumlah Pelaporan SPT Tahunan PPh WP OP**

| Tahun | WP OP Terdaftar | SPT Manual | E-Filing | Jumlah SPT Tahunan |
|-------|-----------------|------------|----------|--------------------|
| 2016  | 60.802          | 9.136      | 33.898   | 43.217             |
| 2015  | 68.756          | 18.580     | 24.919   | 43.695             |
| 2014  | 64.018          | 28.516     | 9.110    | 37.779             |

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng, Jakarta

Tabel 1 menjelaskan peningkatan jumlah WP OP yang melaporkan SPT tahunan berbasis elektronik dengan cara manual. Meskipun terjadi peningkatan jumlah WP, pemerintah perlu membantu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku di era modernisasi. Berdasarkan artikel *economy.okezone.com* tercatat bahwa saat ini *tax ratio* Indonesia mencapai  $\leq 11\%$ . Hal tersebut tergolong rendah dibandingkan negara tetangga. Menurut Direktur Jenderal Pajak, Ken Dwijugiasteady, terdapat tujuh alasan mengapa kesadaran membayar pajak rendah. Salah satunya adalah kurangnya kepercayaan dan pemahaman masyarakat kepada Ditjen Pajak.

Firmansyah (2016) meneliti pengaruh pemahaman dalam kebermanfaatan e-SPT terhadap efisiensi penggunaan fasilitas e-SPT. Hasil penelitian pemahaman WP dalam kebermanfaatan e-SPT tidak berpengaruh secara signifikan pada efisiensi penggunaan fasilitas e-SPT. Berbeda dengan hasil penelitian Syahril (2013) tentang pengaruh tingkat pemahaman WP dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi pada KPP Pratama kota Solok. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa tingkat pemahaman WP berpengaruh signifikan positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Upaya pemerintah meningkatkan penerimaan pajak serta memudahkan WP dalam melaporkan SPT adalah dengan memfasilitasi *e-filing* agar dapat digunakan di mana dan kapan saja. Keuntungan lain ialah mengurangi kesalahan input data karena jika data dikirim melalui pos, input belum tentu benar.

Walaupun terjadi peningkatan pengguna setiap tahun, pengoperasian *e-filing* dengan menggunakan sistem daring (*online*) melalui sambungan data internet menyebabkan sering terjadi koneksi internet yang tidak stabil sehingga server *e-filing down* tidak dapat diakses oleh pengguna.

**Tabel 2**  
**Permasalahan mengenai Penggunaan Sistem *E-Filing***

| No | Tahun | Permasalahan Penggunaan Sistem <i>E-Filing</i>  | Sumber  |
|----|-------|---|---|
| 1. | 2016  | Sistem pelaporan SPT daring melalui <i>e-filing</i> sering mengalami kendala. Terdapat beberapa keluhan mengenai sulitnya melaporkan data via <i>e-filing</i> karena <i>error</i> -nya sistem tersebut. | <a href="http://economy.okezone.com/read/2016/03/29/20/1348207/djp-belum-mengetahui-server-e-filing-down">http://economy.okezone.com/read/2016/03/29/20/1348207/djp-belum-mengetahui-server-e-filing-down</a>       |
| 2. | 2017  | Upaya Ditjen Pajak mendorong wajib pajak melaporkan SPT pajak secara elektronik selama ini memang masih terkendala kesiapan infrastruktur.  | <a href="https://tirto.id/mengurai-masalah-sistem-laporan-pajak-online-clPr">https://tirto.id/mengurai-masalah-sistem-laporan-pajak-online-clPr</a>   |
| 3. | 2017  | Alasan perpajakan lapor SPT pribadi hingga 21 April 2017 karena persoalan teknis dari perangkat informasi teknologi (IT) yang sempat terganggu.   | <a href="http://bisnis.liputan6.com/read/2902877/alasan-perpanjangan-lapor-spt-pribadi-hingga-21-april-2017">http://bisnis.liputan6.com/read/2902877/alasan-perpanjangan-lapor-spt-pribadi-hingga-21-april-2017</a> |

Berdasarkan kasus-kasus yang tercatat pada Tabel 2, banyak keluhan WP saat melapor SPT melalui *e-filing*. Keluhan mayoritas adalah server DJP sulit diakses sehingga membuat WP tidak puas dengan layanan sistem penyampaian SPT secara daring tersebut.

Lie dan Sadjiarto (2013) meneliti faktor-faktor yang memengaruhi WP dalam menggunakan sistem *e-filing* di kota Kediri. Hasil penelitian mereka mengenai persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan secara bersama-sama berpengaruh pada minat WP dalam menggunakan sistem *e-filing*. Hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Wardiman (2016) tentang hubungan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan WP dengan minat perilaku dalam penggunaan *e-filing* bagi WP. Hasil penelitian persepsi kegunaan dalam penggunaan *e-filing* memiliki hubungan yang kuat dan searah. Persepsi

kemudahan penggunaan dalam penggunaan *e-filing* mempunyai hubungan yang lemah dan searah.

Kendati DJP (Direktorat Jenderal Pajak) telah berusaha mengembangkan layanan pelaporan pajak secara daring, penilaian sistem *e-filing* tergantung pada WP yang pernah menggunakannya. Kepuasan WP menjadi penentu apakah sistem *e-filing* dapat diterima atau tidak. Nurhasanah, Firmansyah, dan Novrida (2015) meneliti pengaruh persepsi WP orang pribadi terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Hasil penelitian persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan persepsi kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh pada penggunaan *e-filing* yang dilakukan WP orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah persepsi pemahaman WP berpengaruh pada penggunaan sistem *e-filing*?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh pada penggunaan sistem *e-filing*?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh pada penggunaan sistem *e-filing*?
4. Apakah persepsi kepuasan berpengaruh pada penggunaan sistem *e-filing*?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh persepsi pemahaman WP, manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepuasan WP terhadap penggunaan sistem *e-filing* bagi WP orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng.

### **Kontribusi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih baik terkait sistem *e-filing* bagi WP orang pribadi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan bahan kajian penelitian selanjutnya.

## 2. TINJAUAN LITERATUR

### Kajian Pustaka

#### *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Teori ini dikembangkan Ajzen (1985) untuk memprediksi sikap individu terhadap perilaku secara lebih spesifik, yang meliputi kepercayaan suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku. Ajzen (2005) mengidentifikasi faktor eksternal yang memengaruhi *attitude toward the behavior*, *subjective norm*, dan *perceived behavioral control* ke dalam tiga kategori, yaitu

- a. faktor personal, yang terdiri atas sikap secara umum, kepribadian, nilai hidup, emosi, dan inteligensi;
- b. faktor sosial, yang terdiri atas usia, jenis kelamin, etnis, tingkat pendidikan, penghasilan, dan kepercayaan atau agama;
- c. faktor informasi, yang terdiri atas pengalaman, pengetahuan, dan pemberitaan media massa.

Esensi teori ini adalah proses berperilaku atau tindakan manusia salah satunya dipengaruhi tingkat pendidikan dan pemahaman sehingga individu mampu mengamati, menyelidiki, memercayai, dan mempunyai keinginan atau hasrat melekat dalam diri manusia yang kemudian berguna dalam proses pengambilan putusan.

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

TAM merupakan model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor yang memengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. Tujuan TAM adalah menjelaskan faktor penentu penerimaan teknologi berbasis informasi dan memprediksikan penerimaan pemakai terhadap suatu teknologi.

Dalam penelitian ini faktor yang memengaruhi sikap WP adalah persepsi pengguna (*user*) terhadap kemanfaatan dan kemudahan pengguna sebagai tindakan yang beralasan dalam penerapan teknologi, sehingga alasan WP menilai manfaat dan kemudahan penggunaan menjadikan tindakan atau perilaku WP sebagai tolok ukur dalam penerimaan *e-filing*.

### **Sistem *E-filing***

*E-filing* merupakan penyampaian SPT secara daring dan *real time* melalui penyedia jasa aplikasi atau *web* yang ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang menyalurkan penyampaian SPT elektronik. Jenis pelayanan SPT yang disampaikan *e-filing* adalah SPT tahunan PPh WP OP (1770, 1770S, 1770SS) dan SPT tahunan PPh WP Badan (1771 dan 1771S), termasuk SPT perpanjangan SPT tahunan.

### **Persepsi Pemahaman Wajib Pajak**

Menurut Robbins dan Judge (2016), persepsi adalah proses individu mengatur dan menginterpretasikan kesan sensoris guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Namun, apa yang diterima seseorang pada dasarnya dapat berbeda dari realitas objektif. Maksud pemahaman ini ialah WP harus mengerti tentang pajak, sistem yang digunakan, cara penghitungan pajak, dan cara pengisian SPT. Karena itu, persepsi pemahaman terhadap perpajakan memengaruhi WP dalam mengoperasikan *electronic filing system* dalam pelaporan SPT tahunan.

### **Manfaat (*Usefulness*)**

Jogiyanto (2007) mendefinisikan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Kemanfaatan penggunaan teknologi informasi (TI) dapat diketahui dari kepercayaan pengguna TI dalam memutuskan penerimaan TI. Dalam konteks *e-filing* dalam penelitian ini, manfaat diartikan sebagai seberapa besar manfaat atau kegunaan yang diberikan oleh *e-filing* bagi WP dalam proses pelaporan SPT tahunan.

### **Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)**

Menurut Jogiyanto (2007), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Menurut Davis (1989), persepsi kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai ukuran bahwa individu percaya sistem teknologi dapat mudah dipahami dan digunakan.

Berdasarkan pengertian tersebut, *user* sebuah teknologi memiliki kepercayaan bahwa sistem yang simpel, tidak kaku, mudah dipahami, dan mudah diaplikasikan adalah karakter kemudahan penggunaan, maka persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* merupakan suatu penilaian WP bahwa sistem teknologi informasi (*e-filing*) yang digunakan tidak merepotkan dan mudah dipahami.

### **Kepuasan Pengguna**

Menurut Suharso dan Retnoningsih (2016), dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, puas adalah merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya, lebih dari cukup. Kepuasan diartikan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2006). Menurut Seddon dan Kiew (1994), dalam Nurul (2012), kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang di mana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.

### **Ringkasan Penelitian Terdahulu**

Lisa Tamara Wibisono dan Agus Arianto Toly (2014) meneliti “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-Filing* di Surabaya”. Keduanya menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner berskala interval. Teknik analisis data menggunakan uji regresi berganda. Hasil pengujian variabel keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan secara bersama-sama memengaruhi minat WP dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya.

Sherly Oktaviani (2015) meneliti “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi”. Pengukuran variabel menggunakan tipe data kuantitatif. Skala yang digunakan adalah interval (*likert*). Dengan bantuan SPSS versi 21, diketahui bahwa persepsi manfaat dan kepuasan WP berpengaruh pada penggunaan sistem *e-filing*, persepsi kemudahan *e-filing* tidak berpengaruh pada penggunaan sistem *e-filing*.

Nanik Ermawati dan Zamrud Murah Delima (2016) meneliti “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan dan Pengalaman terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem *E-filing*”. Studi empiris keduanya dilakukan di wilayah Kabupaten Pati, Jawa Tengah. Metode pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Ditemukan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan pengalaman menggunakan *e-filing* secara bersama-sama berpengaruh pada minat WP dalam menggunakan *e-filing*.

### **Rerangka Penelitian dan Hipotesis**

#### **Pengaruh Persepsi Pemahaman Wajib Pajak terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing***

Pemahaman WP merupakan tingkat pemahaman terhadap teori dasar dan praktik perpajakan; jika WP tidak paham, sulit bagi WP untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Esensi teori *Theory of Planned Behavior* adalah proses berperilaku atau tindakan manusia salah satunya dipengaruhi tingkat pendidikan dan pemahaman sehingga individu mampu mengamati, menyelidiki, memercayai, dan berkeinginan untuk bertindak yang kemudian berguna dalam proses pengambilan suatu putusan.

Ratmi (2013) dan Syahril (2013) mengatakan bahwa pemahaman WP berpengaruh signifikan pada tingkat kepatuhan WP. Begitu juga penelitian Nurhakim dan Pratomo (2015) menyatakan bahwa pemahaman WP berpengaruh positif pada kepatuhan WP. Tingkat pemahaman WP salah satunya mampu memahami sistem perpajakan yang digunakan (menghitung, membayar, melapor). Berdasarkan uraian tersebut, diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Persepsi pemahaman WP berpengaruh pada penggunaan sistem *e-filing*.

#### **Pengaruh Manfaat terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing***

Persepsi manfaat pada sistem *e-filing* ditandai dengan adanya peningkatan kinerja WP yang menggunakan *e-filing* serta peningkatan jumlah pengguna. Dalam TAM terdapat faktor yang memengaruhi penerimaan pemakai terhadap suatu teknologi, seperti perspektif kemanfaatan (*perceived usefulness*). Perspektif kemanfaatan merupakan faktor signifikan yang memengaruhi penerimaan sistem



informasi, niat perilaku, dan sikap terhadap penerapan sistem baru yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Adapun TPB (*Theory of Planned Behavior*) ditujukan untuk memprediksi sikap individu terhadap perilaku secara spesifik. Bila semakin banyak pengguna merasa bahwa *e-filing* memberikan banyak manfaat, semakin tinggi tingkat penggunaan *e-filing*.

Lie dan Sadjiarto (2013), Laihad (2013), dan Wardiman (2016) menyatakan bahwa persepsi manfaat atau kegunaan berpengaruh positif dan signifikan pada minat menggunakan sistem *e-filing*. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Chang *et al.* (2005) mengungkap persepsi manfaat memiliki dampak signifikan terhadap penerapan e-SPT menggunakan *e-filing*. Dengan demikian, diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Manfaat berpengaruh pada penggunaan sistem *e-filing*.

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sistem *E-Filing***

Menurut Wibisono dan Toly (2014), terdapat indikator *perceived ease of use*, yaitu sistem mudah digunakan, sesuai dengan kebutuhan, fleksibel, tidak rumit, tidak melakukan kesalahan, dan tidak membutuhkan usaha yang keras. TAM berpendapat bahwa perspektif kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*) merupakan faktor signifikan yang dapat memengaruhi penerimaan sistem informasi serta niat perilaku dan sikap terhadap penerapan sistem baru (*e-filing*).

Wibisono dan Toly (2014), Wowor dan Elim (2014) menyatakan bahwa kemudahan menggunakan *e-filing* berpengaruh positif pada minat menggunakan sistem *e-filing*. Kemudahan penggunaan dalam konteks penggunaan sistem *e-filing* diartikan sebagai sejauh mana WP percaya bahwa menggunakan *e-filing* akan bebas dari usaha yang menyulitkan dan dapat dipahami dengan mudah. Dengan demikian, diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: Kemudahan penggunaan berpengaruh pada penggunaan sistem *e-filing*.

### **Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan Sistem *E-filing***

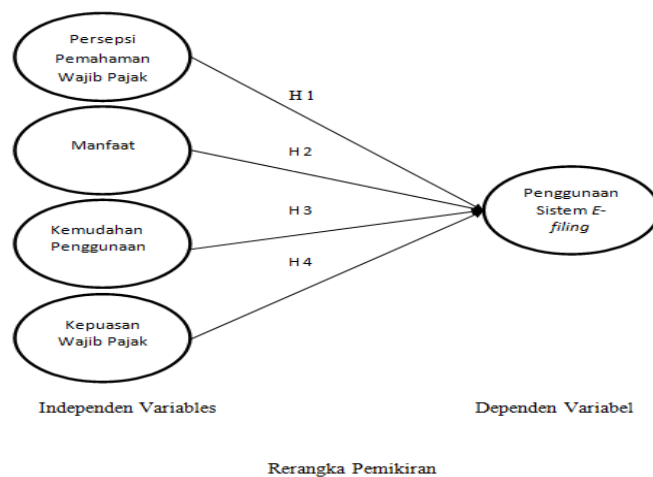
Kepuasan WP memiliki hubungan sangat signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-filing*. Kepuasan pengguna akan memengaruhi penggunaan suatu

sistem. Jika pengguna merasa tidak puas akan fasilitas yang diberikan oleh sistem *e-filing*, penggunaan sistem tidak tercapai.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah, Firmansyah, dan Novrida (2015) serta Oktaviani (2015) dinyatakan bahwa kepuasan WP dalam menggunakan *e-filing* berpengaruh positif pada minat menggunakan sistem *e-filing*. Kepuasan pengguna akan memengaruhi penggunaan suatu sistem. Apabila penggunaan sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna, penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus; begitu pula sebaliknya. Dengan demikian, diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4: Kepuasan WP berpengaruh pada penggunaan sistem *e-filing*.

**Gambar 1. Rerangka Pemikiran**



### 3. METODE PENELITIAN

#### Populasi dan Sample

Populasi penelitian ini WP OP karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Cengkareng, Jakarta Barat. Sampel dilakukan secara langsung dengan metode *simple random sampling* menggunakan alat berupa kuesioner. *Simple random sampling* merupakan teknik penentuan sampel secara acak, karena setiap anggota mempunyai peluang yang sama tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi. Berdasarkan data KPP Pratama Cengkareng Jakarta Barat, jumlah

populasi WP OP karyawan sebanyak 107.704. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan diuji dalam penelitian ini, digunakan rumus Issac dan Michael dalam Sugiyono (2012) dengan tingkat keyakinan 95% dan *margin of error* sebesar 5%, yaitu

$$S = \frac{\lambda^2 NP(1 - P)}{d^2(N - 1) + \lambda^2 P(1 - P)}$$

Keterangan:

S = Ukuran sampel yang diperlukan                      N = Jumlah anggota populasi

P = Proporsi populasi 0,50                                      d = Tingkat akurasi 0,05

$\lambda^2$  = Tabel nilai *chi-square* sesuai tingkat kepercayaan 3,841

$$\frac{3,841.107.704.0,50(1 - 0,50)}{0,05^2(107.704 - 1) + 3,841.0,50(1 - 0,50)} = 382,73861$$

$$= 400 \text{ (dibulatkan)}$$

### Operasional Variabel

**Tabel 3**  
**Ringkasan Operasionalisasi Variabel**

| Variabel  | Dimensi   | Indikator  |
|---|---|--|
| Persepsi Pemahaman WP (X1)<br>Novriyeni (2016)        | -Mengetahui<br>-Mengerti                                | -UU Perpajakan<br>-Hak dan Kewajiban WP, Sosialisasi                                 |
| Manfaat (X2)<br>Sherly Oktaviani (2016)               | -Lebih mudah<br>-Efektivitas<br>-Kinerja                | -Hemat waktu, mempermudah<br>-Lebih praktis dan efisien<br>-Kualitas hasil pekerjaan |
| Kemudahan Penggunaan<br>Sherly Oktaviani (2016)       | -Mudah dipahami<br>-Mudah digunakan<br>-Mudah interaksi | -Sistem yang tidak rumit<br>-Jarang mengalami kebingungan<br>-Interaksi Jelas        |
| Kepuasan WP<br>Sherly Oktaviani (2016)                | -Efisiensi<br>-Kebanggaan                               | -Dapat dilakukan di mana dan kapan saja<br>-Puas akan layanan sistem                 |
| Penggunaan <i>E-filing</i><br>Sherly Oktaviani (2016) |   | -WP OP<br>-Sistem mempermudah pelaporan  |

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen penelitian menggunakan skala *likert* 5 poin. Instrumen yang digunakan untuk mengukur semua variabel berjumlah 40 pertanyaan. Rincian kalkulasi kuesioner yang disebar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng terlihat dalam Tabel 4 di bawah ini.

**Tabel 4**  
**Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner**

| Keterangan                  | Jumlah |
|-----------------------------|--------|
| Kuesioner yang disebar      | 400    |
| Kuesioner yang dikembalikan | 390    |
| Kuesioner yang digunakan    | 385    |

Sumber: Data yang diolah menggunakan Ms. Excel, 2018

Berdasarkan Tabel 4, tidak semua kuesioner dikembalikan dan digunakan. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 390 dan yang dapat digunakan dan diolah sebanyak 385. Deskripsi identitas yang digunakan penelitian ini terdiri atas usia, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, serta lama WP menggunakan sistem e-filing.

#### Uji Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2016, p.19), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi dari suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi).

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS v.21; nilai validitas dapat dilihat dalam kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel dan nilai positif, butir atau pertanyaan atau indikator valid (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini  $r$  tabel adalah  $N-2 = 385 - 2 = 383$  dengan

taraf signifikan 5%, maka *r table* uji coba validitas dalam penelitian ini adalah 0,08.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif**

|                             | <b>N</b> | <b>Minimum</b> | <b>Maximum</b> | <b>Mean</b> | <b>Std. Deviation</b> |
|-----------------------------|----------|----------------|----------------|-------------|-----------------------|
| Pemahaman WP                | 385      | 11.55          | 28.01          | 18.9205     | 2.46291               |
| Manfaat                     | 385      | 14.99          | 59.63          | 43.2927     | 7.06076               |
| Kemudahan Penggunaan        | 385      | 18.82          | 55.76          | 42.5873     | 6.21187               |
| Kepuasan WP                 | 385      | 11.33          | 51.06          | 37.2998     | 6.30102               |
| Penggunaan <i>E-filing</i>  | 385      | 3.00           | 15.01          | 10.9697     | 2.33303               |
| Valid N ( <i>listwise</i> ) | 385      |                |                |             |                       |

Sumber: Output, 2018

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

|                            | <b>Cronchbach Alpha</b> | <b>Sig</b> |
|----------------------------|-------------------------|------------|
| Pemahaman WP               | 0.708                   | 0.00       |
| Manfaat                    | 0.917                   | 0.00       |
| Kemudahan Penggunaan       | 0.844                   | 0.00       |
| Kepuasan WP                | 0.901                   | 0.00       |
| Penggunaan <i>E-filing</i> | 0.831                   | 0.00       |

Sumber: Output, 2018

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menentukan tingkat kepercayaan minimal yang dapat diberikan terhadap kesungguhan jawaban yang diterima. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat konsistensi koefisien *Cronbach Alpha* untuk

semua variabel yang digunakan. Data kuesioner dikatakan andal apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar daripada 0,70.

Berdasarkan Tabel 6 dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang ada memiliki nilai Cronchbach Alpha lebih besar dari 0,70; oleh karena itu, semua variabel yang ada dapat dikatakan valid.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Salah satu cara untuk mengetahui normalitas data adalah dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov* yang dapat dilihat pada signifikansi. Apabila nilai sig > 0,05, data dikatakan terdistribusi dengan normal.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Normalitas**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 385                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 2.08801857              |
|                                  | Absolute       | .047                    |
| Most Extreme Differences         | Positive       | .047                    |
|                                  | Negative       | -.045                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | .929                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .354                    |

Sumber: Output, 2018

Hasil pengujian normalitas pada Tabel 7 menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* 0,929 dan *Asymp. Sig (2 – tailed)* sebesar 0,354. Nilai *Asymp. Sig (2 – tailed)* tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal dan memenuhi syarat uji normalitas.

### Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan korelasi antarvariabel bebas (independen) (Ghozali, 2016). Untuk mengetahui suatu model regresi bebas multikolonieritas dapat diketahui apabila nilai *variance inflator factor* (VIF) output mempunyai nilai *variance inflator factor* (VIF) kurang dari 10 dan nilai *tolerance output* mempunyai nilai *tolerance* lebih dari 0,1.

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

|                      | <b>Tolerance</b> | <b>VIF</b> |
|----------------------|------------------|------------|
| Pemahaman            | 0.995            | 1.005      |
| Manfaat              | 0.668            | 1.497      |
| Kemudahan Penggunaan | 0.993            | 1.007      |
| Kepuasan Pengguna    | 0.667            | 1.499      |

Sumber: Data diolah menggunakan Ms. Excel, 2018

Hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* setiap variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF tidak lebih besar dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengindikasikan adanya multikolonieritas atau asumsi nonmultikolonieritas terpenuhi.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016). Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode uji glesjer.

Uji Glesjer meregresikan antara variabel bebas dan variabel *residual absolute*. Apabila  $p > 0,05$ , variabel bersangkutan dinyatakan bebas heteroskedastisitas.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | 2.997                       | .843       |                           | 3.557 | .000 |
| T_PP       | -.012                       | .027       | -.022                     | -.437 | .662 |
| T_M        | -.011                       | .011       | -.060                     | -.961 | .337 |
| T_KP       | -.010                       | .011       | -.050                     | -.985 | .325 |
| T_KWP      | -.006                       | .013       | -.029                     | -.456 | .649 |

Sumber : Output SPSS 21, 2018

Berdasarkan Tabel 9 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk persepsi pemahaman WP adalah 0,662, Manfaat adalah 0,337, kemudahan penggunaan 0,325, dan kepuasan WP 0,649. Dari uji heteroskedastisitas dengan metode Glesjer dan perolehan nilai signifikan lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **PENGUJIAN HIPOTESIS**

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

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).

**Tabel 10**  
**Hasil Uji  $R^2$**

| <b>R</b>                | <b>R Square</b> | <b>Adjusted R Square</b> |
|-------------------------|-----------------|--------------------------|
| <b>.446<sup>a</sup></b> | .199            | .191                     |

Sumber: Output SPSS 21, 2018

Berdasarkan Tabel 10, besar *adjusted*  $R^2$  adalah 0,191, yang berarti bahwa variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen



sebesar 19,1%, sedangkan sisanya 80,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

### Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F untuk mengetahui variabel independen secara bersama-sama atau simultan memengaruhi variabel dependen. Dilihat nilai *F test* pada Tabel 11 sebesar 23,603 dan signifikan 0,000, yang berarti variabel independen persepsi pemahaman WP, manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepuasan WP secara simultan memengaruhi variabel penggunaan sistem *e-filing*

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Statistik F**

| Model      | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Regression | 415.953        | 4   | 103.988     | 23.603 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual   | 1674.171       | 380 | 4.406       |        |                   |
| Total      | 2090.124       | 384 |             |        |                   |

Sumber: Output SPSS 21, 2018

### Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi pemahaman WP (X-1), manfaat (X-2), kemudahan penggunaan (X-3), dan kepuasan pengguna (X-4) terhadap penggunaan sistem *e-filing* (Y). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan 385 data responden valid yang merupakan pengguna *e-filing* di KPP Pratama Cengkareng. Berikut hasil analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan Tabel 12, persamaan regresi yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + e$$

Keterangan:

|                |                              |                |                         |
|----------------|------------------------------|----------------|-------------------------|
| Y              | = Penggunaan <i>e-filing</i> | a              | = Konstanta             |
| b              | = Koefisien regresi          | X <sub>1</sub> | = Persepsi pemahaman WP |
| X <sub>2</sub> | = Manfaat                    | X <sub>3</sub> | = Kemudahan penggunaan  |

$$X_4 = \text{Kepuasan WP} \quad e = \text{Standar error}$$

$$Y = 5,950 + -0,072 \text{ PMH} + 0,075 \text{ MNFT} + -0,012 \text{ KP} + 0,097 \text{ PUAS}$$

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Statistik t**

|           | Unstandardized Coefficients |           | Standardized Coefficients | T     | Sig  |
|-----------|-----------------------------|-----------|---------------------------|-------|------|
|           | B                           | Std Error | Beta                      |       |      |
|           | 5.950                       | 1.386     |                           | 4.293 | .000 |
| Pemahaman | -.072                       | .044      | -.076                     | -.641 | .102 |
| Manfaat   | .075                        | .019      | .227                      | 4.047 | .000 |
| Kemudahan | -.012                       | .017      | -.031                     | -.668 | .505 |
| Kepuasan  | .097                        | .021      | .262                      | 4.654 | .000 |

Sumber: Output SPSS 21, 2018

Konstanta sebesar 5,950 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, Y sebesar 5,950. Koefisien regresi X-1 sebesar -0,072 maka dapat mengurangi efisiensi penggunaan fasilitas *e-filing* sebesar -0,072. Koefisien regresi X-2 sebesar 0,075 menyatakan bahwa setiap X-2 naik, akan meningkatkan Y sebesar 0,075. Koefisien regresi X-3 sebesar -0,012 maka dapat mengurangi efisiensi penggunaan fasilitas *e-filing* sebesar -0,012. Koefisien regresi X4 sebesar 0,097 menyatakan bahwa setiap X-4 naik akan meningkatkan Y sebesar 0,097.

#### **Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)**

Uji t antara variabel persepsi pemahaman WP (X-1) terhadap penggunaan sistem *e-filing* (Y) memiliki nilai signifikan sebesar 0,102, lebih besar dari 0,05 ( $0,000 > 0,05$ ). Hasil t hitung menunjukkan bahwa t hitung  $-1,641 < t$  tabel 1,96. Maka putusan yang diambil adalah  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi pemahaman WP tidak berpengaruh secara signifikan pada penggunaan sistem *e-filing*.

**Tabel 13**  
**Hasil Uji Statistik t**

|           | Unstandardized Coefficients |           | Standardized Coefficients | T     | Sig  |
|-----------|-----------------------------|-----------|---------------------------|-------|------|
|           | B                           | Std Error | Beta                      |       |      |
|           | 5.950                       | 1.386     |                           | 4.293 | .000 |
| Pemahaman | -.072                       | .044      | -.076                     | -.641 | .102 |
| Manfaat   | .075                        | .019      | .227                      | 4.047 | .000 |
| Kemudahan | -.012                       | .017      | -.031                     | -.668 | .505 |
| Kepuasan  | .097                        | .021      | .262                      | 4.654 | .000 |

Sumber: Output SPSS 21, 2018

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman WP dalam penggunaan sistem *e-filing* masih belum mampu meningkatkan intensitas penggunaan fasilitas *e-filing* pada WP orang pribadi karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng, Jakarta Barat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan intensitas dalam penggunaan fasilitas *e-filing*, diperlukan evaluasi atau pembenahan bagi pemerintah yang berwenang. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah (2016) yang menghasilkan bahwa pemahaman WP dalam kebermanfaatan e-SPT tidak berpengaruh secara signifikan pada efisiensi penggunaan fasilitas e-SPT. Namun, penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahril (2013) yang menghasilkan bahwa tingkat pemahaman WP berpengaruh signifikan positif pada tingkat kepatuhan WP.

Uji t antara variabel persepsi manfaat (X-2) terhadap penggunaan sistem *e-filing* (Y) memiliki nilai signifikan sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil t hitung menunjukkan bahwa t hitung  $4,047 > t$  tabel 1,96. Maka putusan yang diambil adalah  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat manfaat berpengaruh secara signifikan pada penggunaan sistem *e-filing*.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lie dan Sadjarto (2013) yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan

berpengaruh pada minat WP dalam menggunakan sistem *e-filing*. Hasil penelitian yang sama dilakukan oleh Wardiman (2016) yang menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki hubungan yang kuat dan searah dalam penggunaan *e-filing* bagi WP.

Persepsi manfaat menjadi salah satu faktor WP untuk melakukan sistem pelaporan pajak secara daring dengan sistem *e-filing*. Ketika merasa sistem *e-filing* memberikan banyak manfaat terhadap peningkatan produktivitas dalam melaporkan pajaknya, WP tidak ragu untuk menggunakan *e-filing* pada masa mendatang. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak harus memperhatikan hal-hal apa saja yang dapat memotivasi WP.

Uji t variabel kemudahan penggunaan (X3) terhadap penggunaan sistem *e-filing* (Y) memiliki nilai signifikan sebesar 0,505, lebih besar dari 0,05 ( $0,505 > 0,05$ ). Hasil t hitung menunjukkan bahwa t hitung  $-0,668 < t$  tabel 1,96. Maka putusan yang diambil adalah  $H_03$  diterima dan  $H_a3$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan pada penggunaan sistem *e-filing*.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ay Maryani (2016) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan pada penggunaan sistem *e-filing* bagi WP. Namun, penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah, Firmansyah, dan Novrida (2015) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan secara signifikan berpengaruh pada penggunaan *e-filing* yang dilakukan WP orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Hal tersebut menyimpulkan bahwa WP mengharapkan kepada Direktorat Jenderal Pajak memberikan kemudahan dalam melaporkan SPT agar WP pemula tidak mengeluhkan kerumitan untuk memahami sistem *e-filing* tersebut.

Uji t variabel variabel kepuasan wajib pajak (X-4) terhadap penggunaan sistem *e-filing* (Y) memiliki nilai signifikan sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil t hitung menunjukkan bahwa t hitung  $4,654 > t$  tabel 1,96. Maka putusan yang diambil adalah  $H_04$  ditolak dan  $H_a4$  diterima sehingga dapat

disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh secara signifikan pada penggunaan sistem *e-filing*.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah, Firmansyah, dan Novrida (2015) yang menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh pada penggunaan *e-filing* yang dilakukan WP orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Hasil penelitian yang sama dilakukan oleh Oktaviani (2015) yang menunjukkan bahwa kepuasan WP berpengaruh pada penggunaan sistem *e-filing*.

## 5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan terdapat pengaruh positif persepsi manfaat dan kepuasan WP terhadap penggunaan sistem *e-filing* di KPP Pratama Cengkareng, sedangkan pemahaman dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh pada penggunaan sistem *e-filing* di KPP Pratama Cengkareng. Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya adalah menambahkan variabel X lain, juga sampel dan populasi diperluas sehingga mendapatkan hasil yang akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Khul & J. Beckmann, Eds. *Action control: From cognition to behavior* (pp.11-39). New York: Springer-Verlag.
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, personality, and behavior Second Edition*. New York. USA: Open University Press.
- Chang, I., Li Y., Hung, W & Hung II (2005). An empirical study on the impact of quality antecedents on academis acceptance of internet tax filling system. *Government Information Quarterly*, 22, 389-410
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Ermawati,N. & Delima, Z.M. (2016). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan dan pengalaman terhadap minat wajib pajak menggunakan sistem e-filing. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2). Pati: Universitas Muria Kudus.
- Firmansyah, R. (2016). Pengaruh pemahaman, implementasi, dan persepsi wajib pajak dalam kebermanfaatan e-spt terhadap efisiensi penggunaan fasilitas e-spt. Skripsi. Jakarta: Universitas Mercu Buana.

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. (Edisi 8). Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem informasi keprilakuan* (Edisi Pertama). Yogyakarta: Andi.
- Laihad, R. C.Y (2013). Pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing wajib pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 01 No.3 September 2013 Hal. 44-51 *Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Lie, I. & Sadjiarto, A. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan e-filing. *Jurnal Tax & Accounting Review* Vol. 3 No.2, 2013 Hal. 1-15 *Program Akuntansi Pajak*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Maryani, Ay. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*. *Jurnal Ilmu Akuntansi* Volume 9(2), Oktober 2016, Hal 161-172. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Nurhakim,T & Pratomo, D. (2015) Pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. *Jurnal E-Proceeding of Management*. Vol 2. No 3, Desember 2015, Hal.3426. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis: Universitas Telkom.
- Nurhasanah, Firmansyah & Novrida, I. (2015). Pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan electronic filling (e-filling) di KPP Pratama Palembang Ilir Barat". *Jurnal E-Proceeding of Management*. Vol 2. No 3 *Akuntansi*. Politeknik Universitas Negeri Sriwijaya.
- Oktaviani, S. (2015). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan sistem e-filing bagi wajib pajak orang pribadi. Skripsi. Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Ratmi. (2013). Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi (Studi pada PT KATAMATA). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2016). *Perilaku organisasi* (Edisi ke-16). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharso & Retnoningsih, A. (2016). *Kamus besar bahasa Indonesia* (Edisi Lux). Semarang: Widya Karya.
- Syahril, F. (2013). Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi. *Jurnal Akuntansi* Vol.1, No.2 (2013). Padang: Universitas Negeri Padang.

- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wardiman, M. (2016). Hubungan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi pengalaman penggunaan e-filing dan persepsi tingkat kesiapan teknologi wajib pajak dengan minat perilaku dalam penggunaan e-filing bagi wajib pajak. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Wibisono, L.T. & Toly, A.A. (2014). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing di Surabaya. *Jurnal Tax & Accounting review* Vol.4, No.1(2014) *Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Wowor, R. A., Morasa, J. & Elim, I. (2014). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk menggunakan e-filing. *Jurnal EMBA* Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1340-1349 *Fakultas Ekonomi dan Bisnis*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.

**LAMPIRAN KUESIONER**

**PETUNJUK PENGISIAN:**

1. Kuesioner ini ditujukan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng Jakarta Barat yang selalu/senantiasa menggunakan layanan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi.
2. Jawaban yang disampaikan kepada peneliti merupakan suatu perwujudan dari intensitas penggunaan sistem *e-filing* oleh wajib pajak, sehingga untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal diharapkan Saudara dapat menjawab pertanyaan dengan benar dan jujur.

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Petunjuk : Isilah data berikut sesuai dengan data pribadi Anda. Isilah data dalam kotak isian dengan menggunakan tanda silang (X).

1. Jenis Kelamin : Laki-laki  Perempuan
2. Umur :
3. Apa pendidikan terakhir Saudara?  
 SMA  D3  S1  S2  S3
4. Berapakah penghasilan Saudara dalam satu tahun?  
 ≤ Rp. 60.000.000  
 ≥ Rp. 60.000.000
5. Sudah menggunakan *e-filing* berapa lama :  
 ≤ 1 Tahun  1-3 Thn  ≥ 4 Tahun

**II. PENGGUNAAN *E-Filing***

| No. | PERTANYAAN   | STS | TS | RR | S | SS |
|-----|--|-----|----|----|---|----|
| 1.  | Saya selalu menggunakan <i>e-filing</i> setiap kali melaporkan pajak.  |     |    |    |   |    |
| 2.  | Saya berkehendak untuk melanjutkan menggunakan <i>e-filing</i> di masa depan.  |     |    |    |   |    |
| 3.  | Saya akan selalu menggunakan <i>e-filing</i> untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan saya. |     |    |    |   |    |

Sumber: Sherly Oktaviani (2015)

**III. PERSEPSI PEMAHAMAN WAJIB PAJAK**

| No. | PERTANYAAN   | STS | TS | RR | S | SS |
|-----|--|-----|----|----|---|----|
| 1.  | Wajib Pajak harus mengerti dengan baik Undang-Undang perpajakan.   |     |    |    |   |    |
| 2.  | Wajib Pajak harus mengerti bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. |     |    |    |   |    |



|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 3. | Wajib Pajak memiliki hak untuk menerima pengembalian pajak / retribusi apabila terdapat kelebihan pembayaran dalam jumlah pajak terutang. |  |  |  |  |  |
| 4. | Sosialisasi pajak dapat memberikan pengetahuan bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.                                   |  |  |  |  |  |
| 5. | Dengan mengikuti seminar tentang perpajakan, Wajib Pajak dapat memiliki pengetahuan yang lebih luas tentang pajak.                        |  |  |  |  |  |

Sumber: Novriyeni (2016)

#### IV. PERSEPSI MANFAAT

| No. | PERTANYAAN   | STS | TS | RR | S | SS |
|-----|--|-----|----|----|---|----|
| 1.  | Dengan adanya <i>e-filing</i> dapat mengembangkan kinerja saya.                                      |     |    |    |   |    |
| 2.  | <i>E-filing</i> akan membuat kinerja saya lebih baik dari hari ke hari.                              |     |    |    |   |    |
| 3.  | Menggunakan <i>e-filing</i> mempermudah pekerjaan saya.  |     |    |    |   |    |
| 4.  | Menggunakan <i>e-filing</i> menguntungkan bagi saya.   |     |    |    |   |    |
| 5.  | Secara keseluruhan <i>e-filing</i> bermanfaat bagi saya.   |     |    |    |   |    |
| 6.  | Menggunakan <i>e-filing</i> mampu menambah tingkat produktifitas saya.                               |     |    |    |   |    |
| 7.  | <i>E-filing</i> membuat waktu saya tidak terbuang percuma dalam mengerjakan tugas-tugas saya.        |     |    |    |   |    |
| 8.  | Menggunakan <i>e-filing</i> mampu meningkatkan kualitas hasil pekerjaan saya.                        |     |    |    |   |    |
| 9.  | Menggunakan <i>e-filing</i> mampu meningkatkan efektifitas kinerja saya.                             |     |    |    |   |    |
| 10. | Menggunakan <i>e-filing</i> memungkinkan saya untuk mengerjakan tugas-tugas saya dengan lebih cepat. |     |    |    |   |    |
| 11. | <i>E-filing</i> memungkinkan saya untuk mengerjakan tugas saya dengan lebih praktis dan efisien.     |     |    |    |   |    |

Sumber: Sherly Oktaviani (2015)

#### V. PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN

| No. | PERTANYAAN  | STS | TS | RR | S | SS |
|-----|---|-----|----|----|---|----|
| 1.  | Saat menggunakan <i>e-filing</i> , saya dapat mengoperasikannya sesuai dengan kebutuhan saya. |     |    |    |   |    |
| 2.  | Saya merasa <i>e-filing</i> sangat fleksibel untuk digunakan.                                 |     |    |    |   |    |
| 3.  | Interaksi saya dengan <i>e-filing</i> jelas dan mudah dipahami.                               |     |    |    |   |    |
| 4.  | Saya jarang mengalami kebingungan saat menggunakan <i>e-filing</i> .                          |     |    |    |   |    |
| 5.  | Tampilan <i>e-filing</i> mudah untuk dibaca sehingga saya mudah untuk memahaminya.            |     |    |    |   |    |
| 6.  | Mudah bagi saya untuk mempelajari bagaimana cara menggunakan <i>e-filing</i> .                |     |    |    |   |    |
| 7.  | Mudah bagi saya untuk menggunakan <i>e-filing</i> secara terampil.                            |     |    |    |   |    |
| 8.  | Saya tidak melakukan kesalahan-kesalahan berlanjut ketika mengoperasikan <i>e-filing</i> .    |     |    |    |   |    |
| 9.  | Saya tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat berinteraksi dengan <i>e-filing</i> .     |     |    |    |   |    |
| 10. | Saya tidak merasa <i>e-filing</i> merupakan suatu sistem yang rumit.                          |     |    |    |   |    |
| 11. | Saya mudah berinteraksi dengan system <i>e-filing</i> saat melaporkan pajak.                  |     |    |    |   |    |

Sumber: Sherly Oktaviani (2015)

## VI. KEPUASAN PENGGUNA

| No. | PERTANYAAN  | STS | TS | RR | S | SS |
|-----|---|-----|----|----|---|----|
| 1.  | Sistem <i>e-filing</i> dapat membantu saya melakukan pelaporan pajak secara efisien.            |     |    |    |   |    |
| 2.  | Sistem <i>e-filing</i> dapat membantu saya melakukan pelaporan SPT tepat waktu.                 |     |    |    |   |    |
| 3.  | Saya dapat menghemat biaya dan energy saat menggunakan <i>e-filing</i> untuk melaporkan SPT.    |     |    |    |   |    |
| 4.  | Sistem <i>e-filing</i> secara efektif memenuhi kebutuhan saya kaitannya dengan pelaporan pajak. |     |    |    |   |    |
| 5.  | Saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan saat menggunakan <i>e-filing</i> .           |     |    |    |   |    |
| 6.  | <i>E-filing</i> dapat memberi saya informasi  |     |    |    |   |    |

| No. | PERTANYAAN  | STS | TS | RR | S | SS |
|-----|---|-----|----|----|---|----|
|     | sesuai format yang dibutuhkan.  |     |    |    |   |    |
| 7.  | Saya merasa puas dengan pelayanan system <i>e-filing</i> .                            |     |    |    |   |    |
| 8.  | Saya merasa puas dengan informasi yang dihasikan system <i>e-filing</i> .             |     |    |    |   |    |
| 9.  | Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan system <i>e-filing</i> . |     |    |    |   |    |
| 10. | Saya merasa bangga telah menggunakan system <i>e-filing</i> saat melaporkan SPT.      |     |    |    |   |    |

Sumber: Sherly Oktaviani (2015)