

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Pada Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan

Hermanto, La Ode¹, Abdul Rahman Mus², Darwis Lannai³

¹Kantor Regional IV BKN Makassar.

^{2,3}Universitas Muslim Indonesia, Makassar

laodehermanto.007@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT pada KPP Pratama Makassar Selatan. Data dalam penelitian ini, diperoleh dari wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan yang bersedia menjadi responden. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara melakukan penelitian langsung dilapangan dengan memberikan kuesioner/lembar pertanyaan kepada 100 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: secara parsial, variable pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT.

Kata Kunci: *Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak dan Kepatuhan Pelaporan SPT.*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of perceived usefulness, convenience and satisfaction of taxpayers on SPT reporting compliance at KPP Pratama South Makassar. The data in this study were obtained from taxpayers registered at the South Makassar KPP Pratama who were willing to become respondents. This study uses primary data by conducting direct research in the field by providing questionnaires/question sheets to 100 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results showed that: partially, the variable influence of perceived usefulness, convenience and satisfaction of taxpayers had a positive and significant effect on SPT reporting compliance.

Keywords: *Perceived Usefulness, Convenience, Taxpayer Satisfaction and SPT Reporting Compliance*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) [Akbar \(2018\)](#). Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan [Lingga, \(2012\)](#). Berdasarkan data kepatuhan pajak pada KPP Pratama Makassar Selatan, menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi (WP Pribadi) terdaftar SPT Tahunan Pajak Penghasilan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini dilihat pada tahun 2017 sebanyak 67.276 wajib pajak, tahun 2018 naik menjadi 69.842 wajib pajak, tahun 2019 naik menjadi 70.210 wajib pajak, tahun 2020 naik menjadi 72.735 wajib pajak dan tahun 2021 naik menjadi 77.942 wajib pajak.

Wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunan pajak penghasilan tepat waktu tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 1.808 wajib pajak atau sebesar 3,75% dari 48.213 wajib pajak orang pribadi tahun 2017. Tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami peningkatan sebesar 1.558 wajib pajak atau sebesar 3,12% dari 50.021 wajib pajak orang pribadi tahun 2018. Pada tahun 2019 hingga tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 15.255 wajib pajak orang pribadi atau 29,58% dari 51.579 wajib pajak orang pribadi tahun pajak 2019. Pada tahun pajak 2020 ke tahun pajak 2021 mengalami peningkatan sebesar 4.893 wajib pajak orang pribadi atau 13,48% dari 36.324 wajib pajak orang pribadi tahun pajak 2020. Sedangkan, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan pajak penghasilan di kantor pelayanan pajak pratama makassar selatan belum terealisasi dengan baik. Wajib Pajak banyak yang menganggap membayar pajak sebagai beban sehingga memilih untuk melarikan diri dari kewajibannya, hal ini tentu sangat merugikan negara. Masalah yang sering timbul dalam melaporkan surat pemberitahuan (SPT). Penyampaian SPT secara manual dalam bentuk formulir menyebabkan antrian panjang yang membuat wajib pajak kesulitan untuk melaporkan SPT. Selain itu, bagi wajib pajak (WP) yang melakukan transaksi cukup besar harus melampirkan dokumen dalam jumlah banyak. Oleh karena itu, DJP telah berupaya untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajak terutanganya dan diterbitkanlah e-SPT. E-SPT merupakan penyampaian SPT berbentuk digital ke KPP secara elektronik dengan sarana komputer. Sedangkan e-filing merupakan salah satu bagian dari proses modernisasi administrasi perpajakan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya [Pandiangan, \(2014\)](#). [Agustiningsih \(2016\)](#) berpendapat bahwa adanya sistem pelaporan pajak dengan menggunakan e-filing dapat memudahkan wajib pajak. Wajib pajak dapat melaporkan SPTnya 24 jam selama 7 hari. Hal ini berarti wajib pajak dapat melaporkan SPTnya meskipun pada hari libur. Sistem ini sangat bermanfaat untuk wajib pajak yang tidak melaporkan SPTnya dengan alasan sibuk. Selain itu, dengan adanya e-filing ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. Ketertarikan seorang wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan e-filing

dapat ditentukan oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya diantaranya kemudahan, keamanan serta kesiapan dari sistem teknologi. Menurut [Dewi, \(2009\)](#), penggunaan e-filing ini juga dilakukan bertujuan agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya wajib Pajak.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap pelaporan e-SPT meningkatkan kepatuhan wajib pajak Sari, (2014); Nurhidayah, (2015); Rais, (2015); Toma, (2015); Sajaah, (2016), dan Rakayana, (2016). Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan e-SPT Rais, (2015); Rakayana (2016); Sajaah, (2016); Setyana, (2018); Juliyanto, (2018). Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan hasil penelitian yang dilakukan oleh [Setyana \(2018\)](#) dan [Juliyanto \(2018\)](#) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan pengembangan penelitian yang dilakukan oleh [Sajaah \(2016\)](#) yang meneliti tentang persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan E-SPT terhadap efektivitas pelaporan E-SPT. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu peneliti menggunakan variabel penelitian terdahulu yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu peneliti menambahkan satu variable independen yaitu kepuasan wajib pajak. Peneliti ingin meneliti kualitas sistem dan kualitas informasi dari suatu sistem informasi merupakan faktor penting dalam memberikan keuntungan pelayanan kepada pengguna sistem informasi yang dapat mengoptimalkan kinerja pengguna sehingga pengguna puas menggunakan sistem informasi tersebut yang akan berdampak pada kepatuhan pelaporan SPT

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori TAM (Technology Acceptance Model)

TAM (Technology Acceptance Model) diadaptasi dari Theory of Reasoned Action yang diperkenalkan oleh [Ajzen](#) dan [Fishbein \(1980\)](#) dan diusulkan oleh [Davis \(1989\)](#). TAM mengasumsikan bahwa penerimaan seseorang atas teknologi informasi dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu Perceived Usefulness (Persepsi Kebermanfaatan) dan Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan). Berikut adalah gambar konstruk awal TAM yang diperkenalkan oleh [Davis \(1989\)](#). Tujuan TAM adalah untuk meneruskan pengukuran yang lebih baik dalam memprediksikan dan menjelaskan penggunaan. Penelitian ini menggunakan teori TAM karena fokus penelitian pada konstruk teoritis, persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan, yang diteorikan sebagai faktor fundamental atas penggunaan sistem [Davis, \(1989\)](#).

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut [Abdul \(2010\)](#) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, sedangkan menurut [Nasucha \(2004\)](#) dalam [Aryobimo dan Cahyonowati \(2012\)](#) Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Jadi, Kepatuhan Wajib Pajak adalah

ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, kewajiban perpajakan meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan. Sesuai dengan prinsip self assessment system yang dianut di Indonesia, wajib pajak harus menghitung memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak terdaftar. Penyampaian SPT merupakan pertanggung jawaban atas kewajiban perpajakan yang telah dipenuhinya dalam satu masa pajak atau tahun pajak. Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan/pembayaran pajak, objek pajak/bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan [Karmila, \(2016\)](#).

Persepsi Kebermanfaatan

Menurut [Jogiyanto \(2008\)](#) persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Menurut [Davis \(1989\)](#) persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja.

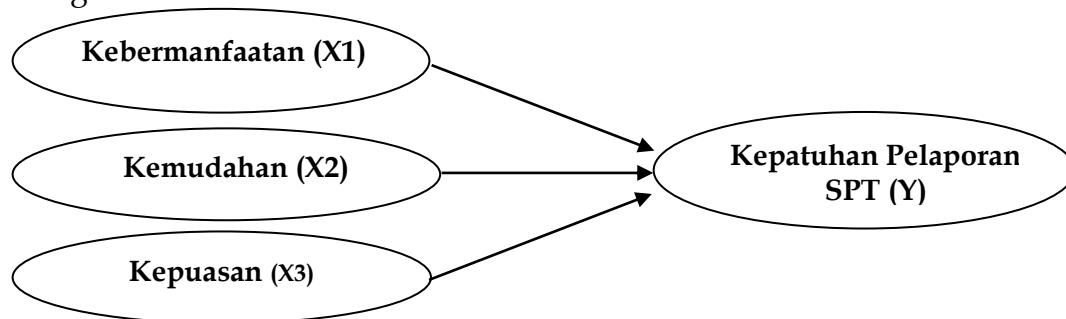
Persepsi Kemudahan

Persepsi Kemudahan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami [Davis, \(1989\)](#). Definisi tersebut juga didukung oleh [Wibowo \(2006\)](#) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Menurut Amijaya yang mendasar pada [Igbaria \(2000\)](#) persepsi kemudahan ini kemudian akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan memiliki 3 (tiga) komponen utama. Komponen utama tersebut adalah kepuasan pelanggan merupakan respon (emotional atau kogniti), respon tersebut menyangkut focus tertentu (ekspektasi produk, pengalaman dalam menggunakan dan seterusnya), respon terjadi pada waktu tertentu (setelah menggunakan, setelah pemilihan, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Kepuasan pengguna sistem informasi adalah penilaian terkait kinerja suatu sistem informasi. Suatu sistem informasi yang baik harus dapat memberikan keuntungan bagi pengguna dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas sistem dan kualitas informasi dari suatu sistem informasi merupakan faktor penting dalam memberikan keuntungan pelayanan kepada pengguna sistem informasi yang dapat mengoptimalkan kinerja pengguna sehingga puas menggunakan sistem teknologi tersebut. [Seddon dan kiew \(1994\)](#) dalam [Kirana \(2010\)](#) kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Pada penelitian ini sistem yang digunakan adalah e-filing menjelaskan bahwa jika penerapan hasil dari sistem e-filing berkualitas maka dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja seseorang. Dengan hasil output

yang baik maka intensitas penggunaan system tersebut tinggi karena system tersebut memberikan manfaat dan kepuasan dari penerapannya. Berdasarkan uraian di atas, gambaran menyeluruh tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan penerapan system e-filing terhadap kepatuhan pelaporan SPT adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Manfaat dari teknologi akan terbatas jika kemampuan untuk menjalankan teknologi tersebut juga terbatas sehingga manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap individu tentunya akan berbeda pula tergantung seberapa besar mereka mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut. [Sajaah \(2016\)](#) persepsi Kebermanfaatan adalah informasi yang dapat membantu mempermudah, meringankan pekerjaan, meningkatkan produktivitas dan efektivitas. Model TAM (Technology Acceptance Model) menyediakan dasar teori untuk menelusuri faktor yang menjelaskan pemakaian software dan menghubungkannya dengan kinerja pemakai. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. Ketika wajib pajak mengetahui kebermanfaatan dari transaksi e-filing yang dimana e-filing merupakan layanan penyampaian SPT maupun pembayaran pajak secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual, maka akan membuat wajib pajak patuh membayar pajak. Menurut [Endangmasri \(2015:2\)](#) penerapan e-SPT tidak terlepas berbagai perilaku pemikiran wajib pajak seperti kebermanfaatan sistem, dan kondisi yang memfasilitasi yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT elektronik. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh [Venkatesh](#) dan [Morris \(2003\)](#) yang mengungkapkan terdapat pengaruh penting manfaat dalam pemahaman respon individual dalam teknologi informasi. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh [Diah Wiliarni \(2009\)](#). Penelitian [Diah Wiliarni \(2009\)](#) menunjukkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan (Perceived Usefulness) dan Keamanan dan Privasi (Security and Privacy) merupakan faktor-faktor yang mempunyai pengaruh lebih besar daripada masing-masing faktor lainnya. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi kebermanfaatan seseorang maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan hasil penelitian yang

dilakukan Rais (2015) adalah kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap pelaporan e-SPT meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi di kota Bitung. Berdasarkan penjelasan diatas, hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H1: *Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT*

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Sistem e-filing adalah sebuah sistem administrasi yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara elektronik. Sistem ini adalah salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar Wajib Pajak dapat melaporkan SPTnya lebih cepat dan kapan saja. Manfaat adalah tingkatan dimana seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use) adalah faktor utama yang mempengaruhi segi penggunaan atau pengadopsian teknologi. Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Oleh karena itu, semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan maka semakin tinggi pula penggunaan kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya persepsi tersebut maka wajib pajak akan lebih mudah membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Menurut Wiyono (2008: 121) secara garis besar mengatakan bahwa e-SPT juga sangat menguntungkan wajib pajak antara lain memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien. Model TAM (Technology Acceptance Model) menyediakan dasar teori untuk menelusuri faktor yang menjelaskan pemakaian software dan menghubungkannya dengan kinerja pemakai. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. Ketika wajib pajak mengetahui kemudahan dari transaksi e-filing yang dimana e-filing merupakan layanan penyampaian SPT maupun pembayaran pajak secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet sehingga wajib pajak dapat dengan mudah melakukan pelaporan SPT dimana dan kapan saja, maka akan membuat wajib pajak patuh membayar pajak. Pernyataan tersebut juga didukung dalam penelitian Sajaah (2016) yaitu persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan e-SPT pada KPP Pratama Bandung Tegallega. Penelitian yang dilakukan oleh Rais (2015) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelaporan E-SPT. Penelitian yang dilakukan oleh Rakayana (2016), menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan e-SPT. Berdasarkan penjelasan diatas, hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H2: *Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT*

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Penggunaan dari sistem E-filing yang tinggi cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak penggunaannya akan memberikan berbagai kemudahan serta manfaat yang diperoleh seperti menghemat waktu dalam pengisian SPT, menghemat biaya, fleksibel atau dapat melaporkan SPT dimanapun dan kapanpun waktunya, sehingga hal ini akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan segala kewajiban perpajakannya [Murti, \(2020\)](#). Direktorat jendral pajak dapat meningkatkan kepuasan pengguna E-filing dengan melihat berbagai factor yang dapat mempengaruhi kepuasan penggunaan system tersebut. Factor-faktor tersebut seperti kualitas informasi yang disediakan dari system e-filing serta kualitas system yang ada pada system e-filing dan juga kualitas pelayanan pada kantor pajak. Melalui peningkatan-peningkatan dari berbagai factor tersebut, DJP diharapkan dapat menerima hasil dengan adanya peningkatan dari kepatuhan pajak dari wajib pajak orang pribadi.

Model TAM (Technology Acceptance Model) menyediakan dasar teori untuk menelusuri faktor yang menjelaskan pemakaian software dan menghubungkannya dengan kinerja pemakai. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. Suatu sistem informasi yang baik harus dapat memberikan keuntungan bagi pengguna dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas sistem dan kualitas informasi dari suatu sistem informasi merupakan faktor penting dalam memberikan keuntungan pelayanan kepada pengguna sistem informasi yang dapat mengoptimalkan kinerja pengguna sehingga puas menggunakan sistem teknologi tersebut. Penelitian [Noviandini \(2015\)](#) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing di Yogyakarta, selain itu penelitian [Kirana \(2010\)](#) juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan system e-filing. Penelitian yang dilakukan oleh [Julianto \(2018\)](#) dan Rakayana menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis sebagai berikut:

H3: *Kepuasan wajib pajak dalam penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT*

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (Quantitative approach), yakni suatu pendekatan yang menekankan pada pengujian teori-teori atau konsep melalui pengukuran variabel dan melakukan prosedur analisis data dengan peralatan statistik serta bertujuan untuk menguji hipotesis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. [Narimawati \(2008\)](#) menyatakan bahwa Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh wajib pajak pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan yang berjumlah 77.942

wajib pajak orang pribadi. Adapun perhitungan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan asumsi bahwa populasi tersebut berdistribusi normal sebagai berikut:

$$n = N / (1 + Ne^2) \dots \dots \dots (1)$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

E = batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Berdasarkan rumus slovin maka jumlah sampel yang digunakan adalah $n = N / (1 + Ne^2) = 77.942 / (1 + 77.942 \times 0,1^2) = 99,8719$. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) yaitu pengumpulan data lapangan dengan metode kuesioner. Metode kuesioner adalah cara mengumpulkan data dengan menggunakan daftar pernyataan yang diperlukan langsung kepada responden. Kuesioner yang disebarkan secara langsung kepada 100 wajib pajak yang berada di KPP Pratama Makassar Selatan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif, pengujian hipotesis, dan analisis linear berganda. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lain. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel tergantung atau dependen, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independen. Model persamaannya dapat digambarkan sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \epsilon \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

Y : Kepatuhan Pelaporan SPT

X1 : Persepsi Kebermanfaatan

X2 : Persepsi Kemudahan

X3 : Kepuasan Wajib Pajak

b0 : Konstanta

b1, b2, b3 : Koefisien regresi

ε : Error

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Variabel-variabel tersebut akan di uji dengan statistik deskriptif. Untuk mengkategorikan rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas yang dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jawaban kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan interval kelas 0,8 kemudian disusun kriteria rata-rata jawaban responden yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Penilaian Jawab Responden

INTERVAL	KATEGORI
4,21 < A < 5,00	Sangat setuju
3,41 < A < 4,20	Setuju
2,61 < A < 3,40	Kurang Setuju
1,81 < A < 2,60	Tidak Setuju
1,01 < A < 1,80	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Data yang diolah (2022)

Tabel 8. Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

Descriptive Statistics

	N	Minimu m	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kebermanfaatan	100	3.43	5.00	4.3900	.36877
Persepsi Kemudahan	100	3.00	5.00	4.6350	.46928
Kepuasan Wajib Pajak	100	3.00	5.00	4.5232	.41589
Kepatuhan Pelaporan SPT	100	3.40	5.00	4.7000	.33212
<i>Valid N (listwise)</i>	100				

Sumber : Data primer yang diolah (2022)

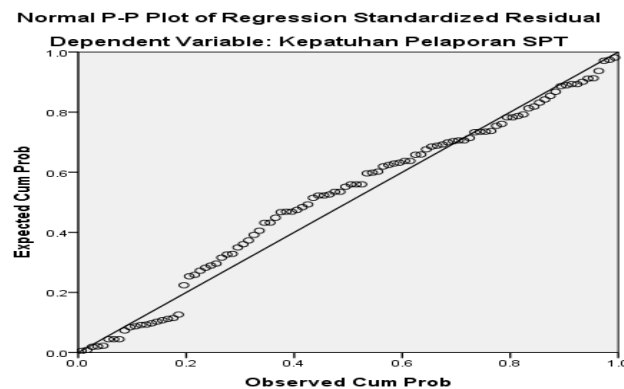
Tabel 8 menjelaskan hasil statistik deskriptif tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, antara lain. Berdasarkan tabel 8 diatas, Kebermanfaatan (X1) memiliki nilai minimum 3,43, nilai maksimum 5, dan mean 4,3900 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,36877 dari nilai rata-rata jawaban responden. Persepsi Kebermanfaatan (X2) memiliki nilai minimum 3 nilai maksimum 5, dan mean 4,6350 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,46928 dari nilai rata-rata jawaban responden. Kepuasan Wajib Pajak (X3) memiliki nilai minimum 3 nilai maksimum 5, dan mean 4,5232 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,41589 dari nilai rata-rata jawaban responden. Kepatuhan Pelaporan SPT (Y) memiliki nilai minimum 3,4 nilai maksimum 5, dan mean 4,7000 sehingga berada di skala nilai yang menunjukkan pilihan jawaban sangat setuju. Nilai standar deviasi menunjukkan adanya penyimpangan sebesar 0,33212 dari nilai rata-rata jawaban responden.

Hasil Uji Instrument Penelitian

Uji validitas (uji kesahihan) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sah/valid tidaknya kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan cara menguji kolerasi antara skor item dengan skor total masing-masing variabel, menggunakan pearson correlation. Butir pertanyaan dikatakan valid apabila tingkat signifikannya dibawah 0,05. Berdasarkan hasil uji validitas, diketahui bahwa variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan pelaporan SPT memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam penelitian tersebut valid. Hasil

uji reliabilitas bahwa menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan wajib pajak dan kepatuhan pelaporan SPT mempunyai nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6.

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, error yang dihasilkan mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas data digunakan grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual yang hasil pengujiannya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan gambar 3 terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu. Untuk menguji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai VIF (Variance Inflation Faktor). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas (Sunjoyo, dkk., 2013). Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 15. Hasil Uji Multikolinieritas
COEFFICIENTS^A

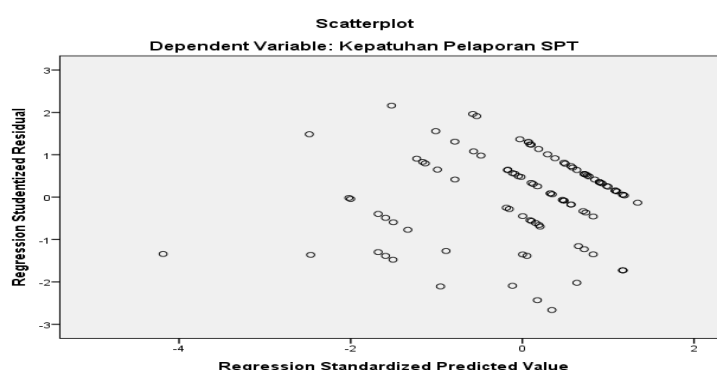
MODEL		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Persepsi	.989	1.011
	Kebermanfaatan		
	Persepsi Kemudahan	.530	1.888
	Kepuasan Wajib Pajak	.529	1.890
A. Dependent Variable: Kepatuhan Pelaporan Spt			

Sumber: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel 15, terlihat bahwa variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak memiliki nilai tolerance diatas 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10. Hal ini berarti dalam model persamaan regresi tidak terdapat gejala multikolinearitas sehingga data dapat digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatterplot di mana penyebaran titik-titik yang ditimbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu serta arah penyebarannya berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan gambar 4 grafik scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar pada sumbu Y dan tidak membentuk suatu pola yang jelas dalam penyebaran data tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan pelaporan SPT dengan variabel yang mempengaruhi yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 16. Model Persamaan Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.427	.359		3.977	.000
	Persepsi Kebermanfaatan	.148	.062	.165	2.378	.019
	Persepsi Kemudahan	.302	.067	.427	4.522	.000
	Kepuasan Wajib Pajak	.270	.076	.338	3.571	.001
a. Dependent Variable: Kepatuhan Pelaporan SPT						

Sumber: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 1,427 + 0,148 X_1 + 0,302 X_2 + 0,270$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta adalah 1,427 ini menunjukkan bahwa, jika variabel independen (persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak) bernilai nol (0), maka nilai variabel dependen (kepatuhan pelaporan SPT) sebesar 1,427 satuan.
- Koefisien regresi persepsi kebermanfaatan (b1) adalah 0,148 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,148 jika nilai variabel X1 mengalami kenaikan maka variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel persepsi kebermanfaatan (X1) dengan variabel kepatuhan pelaporan SPT (Y). Semakin tinggi persepsi kebermanfaatan yang dimiliki wajib pajak, maka kepatuhan pelaporan SPT akan semakin meningkat.
- Koefisien regresi persepsi kemudahan (b2) adalah 0,302 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,302 jika nilai variabel X2 mengalami kenaikan maka variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel persepsi kemudahan (X2) dengan variabel kepatuhan pelaporan SPT (Y). Semakin tinggi persepsi kemudahan yang dimiliki wajib pajak, maka kepatuhan pelaporan SPT akan semakin meningkat.
- Koefisien regresi kepuasan wajib pajak (b3) adalah 0,270 dan bertanda positif. Hal ini berarti, nilai variabel Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,270 jika nilai variabel X3 mengalami kenaikan maka variabel independen lainnya bernilai tetap. Koefisien bertanda positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kepuasan wajib pajak (X3) dengan variabel kepatuhan pelaporan SPT (Y). Semakin tinggi kepuasan wajib pajak, maka kepatuhan pelaporan SPT akan semakin meningkat.

Uji R2 (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Tabel 17. Hasil Uji R2

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.531	.22737
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Wajib Pajak, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Pelaporan SPT				

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari tabel 17 di atas terdapat angka R sebesar 0,739 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kepatuhan pelaporan SPT dengan ketiga variabel independennya kuat, karena berada di defenisi kuat yang angkanya di antara 0,601 – 0,800. Sedangkan nilai R square sebesar 0,546 atau 54,6% ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan pelaporan SPT dapat dijelaskan oleh variabel persepsi kebermanfaatan,

persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak sebesar 54,6% sedangkan sisanya 45,4% dapat dijelaskan dengan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan uji t yaitu dengan melihat nilai signifikansi t hitung, Jika nilai signifikansi t hitung < dari 0,05 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 18. Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a			t	Sig.
		COEFFICIENTS ^A				
MODEL		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.427	.359		3.977	.000
	Persepsi Kebermanfaatan	.148	.062	.165	2.378	.019
	Persepsi Kemudahan	.302	.067	.427	4.522	.000
	Kepuasan Wajib Pajak	.270	.076	.338	3.571	.001
a. Dependent Variable: Kepatuhan Pelaporan Spt						

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pelaporan Spt

Sumber: data yang diolah (2022)

Melalui statistik uji-t yang terdiri dari Persepsi Kebermanfaatan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), dan Kepuasan Wajib Pajak (X3) dapat diketahui secara parsial pengaruhnya terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT (Y). Pengujian Hipotesis Pertama (H1), menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan memiliki tingkat signifikan sebesar 0,019 yaitu lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien yang bernilai 0,148 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H1 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Pengujian Hipotesis Kedua (H2), menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien yang bernilai 0,302 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H2 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3), menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan memiliki tingkat signifikan sebesar 0,001 yaitu lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien yang bernilai 0,270 menunjukkan pengaruh yang diberikan bersifat positif terhadap variabel dependen. Hal ini berarti H3 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT.

PEMBAHASAN

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Semakin tinggi persepsi kebermanfaatan maka membuat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT

semakin meningkat. Persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan mempercepat pekerjaannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Oleh karena itu, semakin tinggi persepsi kebermanfaatan penggunaan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya persepsi tersebut maka wajib pajak akan lebih cepat membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Berdasarkan hasil jawaban responden, pemanfaatan layanan SPT online sangat berguna untuk mempertinggi efektivitas sehingga pekerjaan menjadi lebih mudah karena dengan penggunaan system e-filing dapat mengurangi kesalahan dalam menyampaikan SPT. Hal ini dapat meningkatkan produktivitas dan pemahaman wajib pajak meningkat dengan adanya sistem e-filing ini. Selain itu, dengan pemanfaatan layanan SPT online dapat meningkatkan kinerja dalam mempersiapkan pengisian SPT.

Penelitian ini sesuai dengan teori TAM (Technology Acceptance Model). TAM adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen. Model ini menyediakan dasar teori untuk menelusuri faktor yang menjelaskan pemakaian software dan menghubungkannya dengan kinerja pemakai. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. Ketika wajib pajak mengetahui manfaat dari transaksi E-filing yang dimana E-filing merupakan layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual, maka akan membuat wajib pajak patuh membayar pajak.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh [Diah Wiliarni \(2009\)](#) menunjukkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan (Perceived Usefulness) dan Keamanan dan Privasi (Security and Privacy) merupakan faktor-faktor yang mempunyai pengaruh lebih besar daripada masing-masing faktor lainnya. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi kebermanfaatan seseorang maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan hasil penelitian yang dilakukan [Rais \(2015\)](#) adalah kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap pelaporan e-SPT meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi di kota Bitung.

Pengaruh Persepsi kemudahan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT dalam menggunakan e-filing. Semakin tinggi persepsi kemudahan maka akan membuat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT semakin meningkat. Persepsi Kemudahan Penggunaan

(Perceived Ease of Use) adalah faktor utama yang mempengaruhi segi penggunaan atau pengadopsian teknologi. Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Berdasarkan hasil jawaban responden, penggunaan system e-filing sangat mudah untuk dipelajari oleh wajib pajak. Selain itu aplikasi e-filing mudah digunakan untuk berbagai kalangan baik itu kalangan milenial maupun yang sudah berumur, hal ini dikarenakan system tersebut jelas dan mudah dimengerti sehingga wajib pajak menjadi terampil dalam pengaplikasian system e-filing dalam pelaporan SPT nya.

Penelitian ini sesuai dengan teori TAM (Technology Acceptance Model). TAM adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen. Model ini menyediakan dasar teori untuk menelusuri faktor yang menjelaskan pemakaian software dan menghubungkannya dengan kinerja pemakai. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. Ketika wajib pajak mengetahui kemudahan dari transaksi E-filing yang dimana E-filing merupakan layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual, maka akan membuat minat wajib pajak semakin meningkat. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan [Sajaah \(2016\)](#) yaitu persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan e-SPT pada KPP Pratama Bandung Tegallega. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [Rais \(2015\)](#) menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelaporan E-SPT. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [Rakayana \(2016\)](#), menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan e-SPT.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan penggunaan e-filing akan semakin meningkat. Dengan adanya e-filing, penyampaian SPT melalui transaksi E-filing, dapat memberikan manfaat kepada wajib pajak untuk membayar pajaknya secara online, tanpa perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual serta tanpa harus ke kantor pajak, sehingga wajib pajak akan merasa puas. Hal ini membuat wajib pajak patuh untuk membayar pajaknya. Berdasarkan hasil jawaban responden, penggunaan system e-filing merupakan system yang dapat memberikan efisiensi karena dapat menghemat biaya dan energi saat menggunakan e-filing untuk

melaporkan SPT sehingga dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. System e-filing yang dibuat oleh Direktorat Jendral Pajak, membuat wajib pajak bangga untuk menggunakannya karena keefektifannya. System e-filing dapat membantu wajib pajak melakukan pelaporan SPT tepat waktu dan memberikan informasi sesuai dengan format yang dibutuhkan sehingga wajib pajak merasa puas dengan pelayanan system tersebut. Penelitian ini sesuai dengan teori TAM (Technology Acceptance Model). TAM adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen Dishaw dan Strong, (1999). Model ini menyediakan dasar teori untuk menelusuri faktor yang menjelaskan pemakaian software dan menghubungkannya dengan kinerja pemakai. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi. Suatu sistem informasi yang baik harus dapat memberikan keuntungan bagi pengguna dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas sistem dan kualitas informasi dari suatu sistem informasi merupakan factor penting dalam memberikan keuntungan pelayanan kepada pengguna sistem informasi yang dapat mengoptimalkan kinerja pengguna sehingga puas menggunakan sistem teknologi tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Noviandini (2015) menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing di Yogyakarta, selain itu penelitian Kirana (2010) juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan system e-filing. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Julianto (2018) dan Rakayana menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpul dan pengujian hipotesis dengan analisis regresi linear berganda telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Semakin tinggi persepsi kebermanfaatan maka membuat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT semakin meningkat.
2. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT dalam menggunakan e-filing. Semakin tinggi persepsi kemudahan maka akan membuat kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT semakin meningkat.
3. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan penggunaan e-filing akan semakin meningkat.

Saran

Saran-saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Sampel dalam penelitian ini sedikit dan hanya terbatas pada wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Selatan. Disarankan Penelitian selanjutnya dapat menambah serta memperluas wilayah dan jumlah sampel.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambah jumlah variabel baru selain dalam penelitian ini agar lebih mengetahui faktor - faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan SPT. Karena masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain variabel penelitian ini, seperti sanksi dan denda.
3. Pada variabel persepsi kebermanfaatan, indikator yang paling terendah yaitu peningkatan kinerja. Sebaiknya wajib pajak mencari informasi tambahan mengenai e-filing agar wajib pajak tersebut lebih paham penggunaan e-filing, sehingga dalam pengisian SPT online dapat dilakukan dengan baik dan mudah.
4. Pada variabel persepsi kemudahan indikator yang paling rendah yaitu menjadi terampil. Sebaiknya wajib pajak sering melakukan update mengenai aplikasi system e-filing agar dapat membantu wajib pajak untuk terampil menggunakan e-filing.
5. Pada variabel kepuasan wajib pajak, indikator yang paling rendah yaitu kepuasan. Sebaiknya petugas pajak lebih aktif dalam memberikan informasi mengenai e-filing kepada wajib pajak yang datang ke Kantor Pajak, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Rahman. 2010. Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan. Bandung: Nuansa.
- Agustiniingsih, Wulandari. 2016. Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta. Jurnal Nominal (Universitas Negeri Yogyakarta) V(4): 107-22.
- Aryobimo, Putut Tri dan Cahyonowati, Nur 2012. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating. DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING, Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012.
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly.Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- Karmila. 2016. Pengaruh TAM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Penggunaan E-Filing Sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Sukoharjo. Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kirana, Gita Gowinda. 2010. Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan EFiling (Kajian Empiris di Wilayah Semarang). Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Lingga, Ita Salsalina. 2012. Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Efisiensi Pemprosesan Data Perpajakan: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama X, Bandung. Jurnal Skripsi Universitas Kristen Maranatha.
- Noviandini. Nurul Citra. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Pengguna dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-

- Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. Jurnal Nominal/Volume 1 Nomor 1 Tahun 2012.
- Nurhidayah, Sari. 2015. Pengaruh Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten. Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.6 No. 2.
- Pandiangan, Liberti. 2014. Administrasi Perpajakan. Jakarta: Erlangga.
- Rais, Maya Marisa dan Sherly Pinatik. 2015. Pengaruh Manfaat dan Kemudahan E-SPT Terhadap Pelaporan e-SPT oleh Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Bitung. Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Rakayana, Wima. 2016. Persepsi kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan wajib pajak orang pribadi pada penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, Vol 4. No.2
- Sari, Novi Purnama. 2014. Pengaruh Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT. Jurnal Garuda.
- Sajaah, Siti. 2016. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan E-SPT Terhadap Efektivitas Pelaporan E-Spt (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bandung Tegallega
- Setyana, Adis, 2018. Pengaruh Minat, Persepsi Kebermanfaatan Dan Kemudahan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Magelang). Pendidikan Akuntansi. Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta.
- Toma Yanuar Putra. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi ERegistration, E-Spt, Dan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan. Vol. 6 No. 1
- Venkatesh, V. dan Davis, F.D. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science, 46 (2), pp. 186–204
- Wibowo, Arief. 2006. Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Universitas Budi Luhur, Jakarta.