

## **ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN E-FILING WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Kota Tangerang)

**Adisti Putri Utami** <sup>1)</sup>

Universitas Multimedia Nusantara  
adistiputriutami18@gmail.com

**Maria Stefani Osesoga** <sup>2)</sup>

Universitas Multimedia Nusantara  
maria.stefani@umn.ac.id

### ***Abstract***

*The objective of this research was to examine the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, satisfaction, security and privacy, and taxpayers readiness of information technology toward e-Filing usage. The main purpose of e-Filing implementation was to improve services to the public by facilitating the reporting of SPT electronically through the internet to the taxpayer.*

*The object of this research was individual taxpayers in Tangerang City. The selection of the sample was determined based on convenience sampling method. Data used in this study was primary data. The respondent in this study were 160 individual taxpayers. Data analysis technique in this research was using multiple linier regression.*

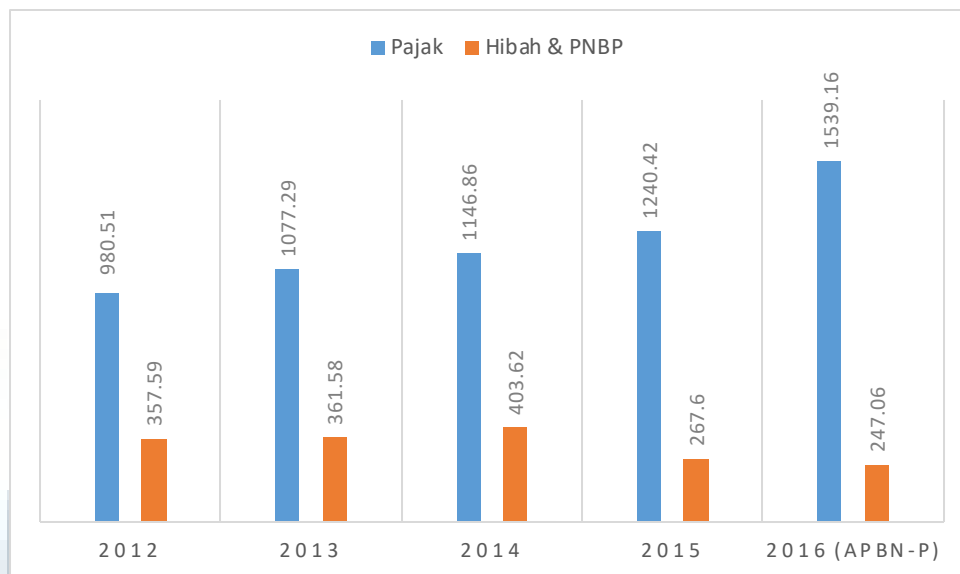
*The result of this study were (1) perceived usefulness had significant effect to e-Filing usage; (2) perceived ease of use had significant effect to e-Filing usage; (3) satisfaction had significant effect to e-Filing usage; (4) security and privacy had no effect to e-Filing usage; (5) taxpayers readiness of information technology had significant effect to e-Filing usage. Furthermore, perceived usefulness, perceived ease of use, satisfaction, security and privacy, and taxpayers readiness of information technology had influence simultaneously to e-Filing usage.*

***Keywords: e-Filing usage, perceived ease of use, perceived usefulness, satisfaction, security and privacy, taxpayers readiness of information technology.***

## **I. Pendahuluan**

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik. Pembayaran pajak yang dilakukan masyarakat digunakan sebagai sumber penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam anggaran pendapatan negara, pajak memberikan kontribusi paling dominan dibandingkan penerimaan negara yang lain sehingga penerimaan pajak memiliki peran penting terhadap kesejahteraan rakyat, seperti dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:

**Gambar 1**  
**Penerimaan Negara dalam APBN 2012-2016 (Triliun Rupiah)**



Sumber: Badan Pusat Statistik (2017)

Pentingnya peranan penerimaan pajak dalam pembiayaan negara menyebabkan Direktorat Jenderal Pajak melakukan upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Terdapat enam langkah optimalisasi penerimaan pajak yang ditempuh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak, yaitu penyempurnaan sistem administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, ekstensifikasi Wajib Pajak Orang Pribadi berpendapatan tinggi dan menengah, perluasan basis pajak termasuk kepada sektor-sektor yang selama ini tidak terlalu banyak digali potensinya, optimalisasi pemanfaatan data dan informasi berkaitan dengan perpajakan dari institusi lain, penguatan penegakan hukum bagi penghindar pajak, dan penyempurnaan peraturan perpajakan. Dari keenam langkah tersebut, salah satu cara yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah menyempurnakan sistem administrasi perpajakan, yaitu dengan meningkatkan pelayanan dalam hal pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan meluncurkan program aplikasi *e-SPT* dan *e-Filing*.

Menurut Kementerian Keuangan, *e-SPT* adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Keuntungan aplikasi *e-SPT* bagi Wajib Pajak, yaitu penyampaian SPT dilakukan dengan cepat dan aman karena lampiran dalam bentuk media flashdisk/CD, penghitungan pajak menjadi lebih cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer, serta setelah melakukan pengisian *e-SPT*, Wajib Pajak hanya perlu mencetak formulir induk SPT dan ditandatangani kemudian datang ke Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) untuk menyerahkan formulir induk beserta file *e-SPT* yang telah diisi menggunakan media flashdisk/CD.

Menurut *website* Direktorat Jenderal Pajak, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Tujuan utama penggunaan *e-Filing* yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak. Hal ini membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu. Dengan *e-Filing*, Wajib Pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi *dropbox* maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang membuat Wajib Pajak semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan

kewajiban perpajakannya. Berikut ini adalah tabel pencatatan jumlah penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi tahun pajak 2014 dan 2015 melalui *e-Filing* dan manual:

**Tabel 1**  
**Jumlah Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2014 dan 2015**

	31 Maret 2014		31 Maret 2015	
	Jumlah SPT	%	Jumlah SPT	%
<b>SPT Manual</b>	6.510.408	85,76%	6.429.925	72,03%
<b><i>e-Filing</i></b>	1.081.164	14,24%	2.496.397	27,97%
<b>Total</b>	7.591.572	100%	8.926.322	100%

Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi tahun pajak 2014 melalui *e-Filing* sejumlah 1.081.164 SPT dan di tahun pajak 2015 adalah sejumlah 2.496.397 SPT. Penyampaian SPT PPh Orang Pribadi tahun pajak 2014 dan 2015 melalui *e-Filing* tumbuh sebesar 12%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan SPT-nya. Salah satu alasannya dikarenakan pola pikir dari Wajib Pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Budiarto (2016), terdapat 7 (tujuh) keuntungan menggunakan *e-Filing*:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja;
2. Pelaporan SPT menjadi murah;
3. Penghitungan jumlah pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak lebih tepat dan akurat;
4. Pengisian formulir disertai dengan panduan langkah demi langkah, membuat Wajib Pajak tidak mengalami kebingungan dalam mengisi SPT;
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT;
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; dan
7. Apabila tidak ada permintaan dari Kantor Pelayanan Pajak, dokumen pelengkap tidak perlu dikirim.

Semua Wajib Pajak diwajibkan menggunakan *e-Filing* untuk mendukung sistem perpajakan yang lebih *reliable*, efektif, dan efisien. Dengan berkembangnya zaman akan menyebabkan semua sistem akan terkait dengan komputerisasi. Oleh sebab itu, sejak diluncurkannya *e-Filing* pada tahun 2005, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya memberikan kualitas pelayanan terbaik dalam menyampaikan SPT pajaknya yaitu dengan menyempurnakan sistem *e-Filing*. Pada tahun 2005, Wajib Pajak hanya bisa mengakses sistem *e-Filing* melalui perusahaan penyedia jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* seperti [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com), [www.laporpajak.com](http://www.laporpajak.com), [www.layananpajak.com](http://www.layananpajak.com), dan [www.spt.co.id](http://www.spt.co.id). Namun, sejak tahun 2012 Wajib Pajak sudah bisa mengakses sistem *e-Filing* melalui *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Surat Pemberitahuan (SPT) yang dapat disampaikan melalui *e-Filing Loader e-SPT Online* yaitu SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Formulir 1770; SPT PPh Pasal 21; SPT PPh Pasal 4 ayat (2); dan SPT Tahunan PPh Badan Formulir 1771.

Pembaruan sistem administrasi perpajakan dalam pelaporan SPT secara elektronik melalui *e-Filing* diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap Direktorat Jenderal Pajak, yang selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak diharapkan akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya dan berkehendak untuk menggunakannya di masa

depan, selain itu transisi cara penyampaian dan pelaporan SPT dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak sendiri dalam pengelolaan pajaknya.

Penggunaan *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* oleh Wajib Pajak dengan menggunakan sistem *e-Filing*. Penggunaan *e-Filing* dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu selalu menggunakan *e-Filing* setiap melaporkan pajak, berkehendak menggunakan *e-Filing* di masa depan, serta mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak dalam melaporkan pajak. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-Filing* yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak.

Persepsi adalah pandangan masyarakat dalam menginterpretasikan kejadian-kejadian dan tujuan-tujuan dari masyarakat itu sendiri (Perkasa, 2016). Persepsi kebermanfaatan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Pratama, 2016). Dalam konteks *e-Filing* di penelitian ini, persepsi kebermanfaatan didefinisikan sebagai bagaimana Wajib Pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem *e-Filing* dalam proses pelaporan SPT. Penggunaan *e-Filing* dikatakan bermanfaat apabila saat menggunakan *e-Filing* dapat menghemat biaya, penghitungan pajak lebih cepat dan akurat, ramah lingkungan, serta lebih tepat waktu dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Ketika Wajib Pajak merasakan manfaat dari penggunaan sistem *e-Filing* maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-Filing* juga akan semakin meningkat.

Persepsi kemudahan penggunaan adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Pratama, 2016). Apabila pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai (Wahyuni, 2015). Kemudahan penggunaan *e-Filing* dalam konteks ini bukan hanya mencakup kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan *e-Filing* tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual. Penggunaan *e-Filing* dikatakan mudah untuk digunakan jika sistem *e-Filing* sangat *flexibel* untuk digunakan, tidak rumit, tampilan sistem *e-Filing* mudah dibaca, mudah untuk dipelajari dan digunakan, serta mudah berinteraksi dengan sistem *e-Filing*. Ketika Wajib Pajak merasakan kemudahan dalam menggunakan *e-Filing* maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-Filing* juga akan semakin meningkat.

Kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur apakah sistem *e-Filing* dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap pengoperasian dalam pelaporan pajaknya. Ukuran kepuasan pengguna terhadap *e-Filing* dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu membantu pelaporan pajak, menghemat biaya dan energi, puas dengan informasi yang diberikan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan *e-Filing*. Ketika Wajib Pajak merasa puas saat menggunakan *e-Filing* maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-Filing* juga akan semakin meningkat.

Keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi dapat mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai data atau informasi dari risiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan kerusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki (Desmayanti, 2012). Sedangkan kerahasiaan yaitu segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya. Oleh karena itu, suatu sistem dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Dalam

melaporkan pajak menggunakan *e-Filing*, Wajib Pajak akan memperoleh *digital certificate* yakni sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. Ketika Wajib Pajak merasa sistem *e-Filing* lebih aman dan data pribadinya terjaga kerahasiaannya maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-Filing* juga akan semakin meningkat.

Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berarti bahwa individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada, termasuk dengan munculnya sistem *e-Filing* (Desmayanti, 2012). Kesiapan teknologi informasi dapat diukur dari berbagai aspek yaitu tersedianya koneksi internet, fasilitas *software* dan *hardware* yang baik yang merupakan sarana dalam menggunakan *e-Filing*, dan dapat dilihat juga dari kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi informasi. Ketika Wajib Pajak memiliki kesiapan tersebut maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-Filing* juga akan semakin meningkat.

Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatannya, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Kota Tangerang.

## II. Telaah Literatur dan Hipotesis

### Pajak

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pasal 2 ayat (1) UU Nomor 36 Tahun 2008 mengelompokkan subjek pajak menjadi empat yaitu subjek pajak orang pribadi, subjek pajak warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan dan menggantikan yang berhak, subjek pajak badan, serta Badan Usaha Tetap (BUT) (Waluyo, 2016).

Setiap subjek pajak yang mempunyai penghasilan melebihi PTKP, wajib membayar pajak penghasilan (PPh) serta menyampaikan SPT Tahunannya. Kewajiban perpajakan ini adalah bagian dari kepedulian masyarakat terhadap bangsa dan negara.

### Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2016). Terdapat tiga fungsi SPT menurut Ilyas (2013), yaitu:

1. Sarana melaporkan seluruh penghasilan Objek PPh maupun Bukan Objek PPh, harta dan kewajiban, termasuk perhitungan dan pembayaran pajak pada suatu tahun pajak;
2. Sarana melaporkan jumlah pemotongan/pemungutan pajak dan pembayarannya dalam suatu masa pajak; dan
3. Sarana melaporkan perhitungan PPN dan/atau PPnBM dalam suatu masa pajak serta penyetorannya apabila terdapat pajak yang kurang bayar.

Sejak tahun 2014 pengisian SPT dapat dilakukan secara elektronik atau disebut dengan elektronik SPT (*e-SPT*). Program aplikasi *e-SPT* adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT. Kelebihan aplikasi *e-SPT*, yaitu penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, data perpajakan terorganisir dengan baik, sistem aplikasi *e-SPT* mengorganisasikan data

perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis, perhitungan dilakukan secara cepat dan tepat, kemudahan dalam membuat laporan pajak, data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap, serta menghindari pemborosan penggunaan kertas. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (2016), SPT yang dapat disampaikan melalui *e-Filing Loader e-SPT Online*, yaitu SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Formulir 1770, SPT PPh Pasal 21, SPT PPh Pasal 4 ayat (2), serta SPT Tahunan PPh Badan Formulir 1771.

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

*E-Filing* merupakan fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) formulir 1770, 1770 S, dan 1770 SS. *E-Filing* juga dapat diartikan sebagai suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)*. Menurut situs Kementerian Keuangan, *e-Filing* melayani penyampaian 2 jenis SPT, yaitu SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770 S dan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi Formulir 1770 SS.

Menurut Lie (2013), terdapat beberapa istilah yang digunakan dalam sistem *e-Filing* yaitu:

1. *Application Service Provider (ASP)*  
Perusahaan yang telah ditunjuk dengan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak.
2. *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*  
Nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*.
3. *Digital Certificate*  
Sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat Tanda Tangan Elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
4. Bukti Penerimaan Elektronik  
Informasi yang meliputi nama, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tanggal, jam, Nomor Tanda Terima Elektronik (*e-Biling* NTTE) dan Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA) serta nama Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), yang tertera pada hasil cetakan SPT Induk dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.
5. Tanda Tangan Elektronik atau Tanda Tangan Digital  
Informasi elektronik yang dilekatkan, memiliki hubungan langsung atau terasosiasi pada suatu informasi elektronik lain termasuk sarana administrasi perpajakan yang ditunjukkan oleh Wajib Pajak atau kuasanya untuk menunjukkan identitas dan status yang bersangkutan.
6. *E-Biling*  
Pembayaran pajak secara elektronik menawarkan kemudahan pembayaran pajak melalui metode pembayaran elektronik dengan cepat, mudah, nyaman, dan fleksibel. Semua Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak di seluruh Indonesia dapat memanfaatkan fitur layanan ini.

Terdapat tiga tahapan untuk menggunakan *e-Filing*, yaitu tahapan permohonan *e-FIN*, tahapan pendaftaran, dan tahapan penyampaian SPT (Muzammil, 2016).

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

Definisi dari *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)* (Wahyuni, 2015). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan *e-Filing* merupakan suatu proses atau cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-Filing*.

Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak yaitu ketika Wajib Pajak selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya serta Wajib Pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-Filing* di masa depan. Ketika kriteria tersebut terpenuhi atau dirasakan oleh Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

### **Persepsi Kebermanfaatan**

Persepsi kebermanfaatan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya (Pratama, 2016). Persepsi kebermanfaatan *e-Filing* adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa sistem *e-Filing* dapat membantu serta memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing* merupakan faktor yang dominan untuk menjelaskan manfaat dari penggunaan suatu sistem teknologi. Persepsi kebermanfaatan yang dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing* yaitu menghemat biaya, penghitungan pajak menjadi lebih cepat dan akurat, tepat waktu dalam melaporkan dan membayar pajak, serta ramah lingkungan sehingga dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing*.

Hasil dari penelitian Noviandini (2012), Nurhasanah (2015), dan Pratama menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Perkasa (2016) dan Wibisono (2014) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat pengguna *e-Filing*. Namun, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sesa (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-Filing*.

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

### **Persepsi Kemudahan Penggunaan**

Persepsi kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Pratama, 2016). Persepsi kemudahan penggunaan *e-Filing* adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem *e-Filing* dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan yang dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing* yaitu *flexibel* saat digunakan, mudah dipahami, tidak rumit, serta mudah berinteraksi dengan sistem *e-Filing* sehingga dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing*.

Hasil dari penelitian Laihah (2013) dan Perkasa menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Wahyuni (2012) juga menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara parsial terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Selain itu, Dyanrosi (2015) dan Lie (2013) menunjukkan hasil bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap dan minat perilaku terhadap penggunaan *e-Filing*.

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

### **Kepuasan**

Pratama (2016) mengemukakan kepuasan merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Tingkat kesesuaian tersebut merupakan hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan terhadap sistem *e-Filing* merupakan tingkat perasaan seseorang bahwa setelah membandingkan kinerja yang dirasakan ketika menggunakan *e-Filing* dengan harapan yang dihasilkan setelah menggunakan *e-Filing*. Kepuasan yang dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing* yaitu tepat waktu dalam melaporkan pajak, menghemat biaya, memperoleh informasi yang dibutuhkan, memberikan tingkat kepuasan dalam pelayanan sistem dan informasi yang dihasilkan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan sistem *e-Filing* sehingga dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maryani (2016), mengatakan bahwa kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian yang sama dikemukakan juga oleh Pratama (2016) dan Nurhasanah (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Penelitian Noviandini (2012) juga menyimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Ha3: Kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

### **Keamanan dan Kerahasiaan**

Keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan untuk mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari risiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi dimiliki (Desmayanti, 2012). Sedangkan menurut Wibisono (2014), kerahasiaan adalah praktik peraturan informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut. Keamanan dan kerahasiaan *e-Filing* berarti bahwa data dan informasi yang dimiliki Wajib Pajak ketika menggunakan *e-Filing* aman dan terjamin kerahasiaannya. Penyampaian informasi yang lebih aman, memberikan tingkat jaminan yang tinggi, serta dapat menjaga kerahasiaannya dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing*.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) dan Wahyuningtyas (2016) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara parsial terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Wibisono (2014) juga menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Namun, hasil penelitian tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Qurniawan (2016) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan terbukti tidak berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*.

Ha4: Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

### **Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak**

Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam *e-Filing* (Wibisono, 2014). Apabila Wajib Pajak dapat menerima sebuah teknologi baru maka Wajib Pajak tidak akan ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-Filing*. Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap *e-Filing* adalah apakah suatu individu siap untuk menerima sebuah teknologi baru khususnya sistem *e-Filing*. Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing* yaitu tersedianya koneksi internet yang baik, tersedianya sarana dan fasilitas *software* dan *hardware*, serta Sumber Daya Manusia yang paham akan teknologi sehingga dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing*.



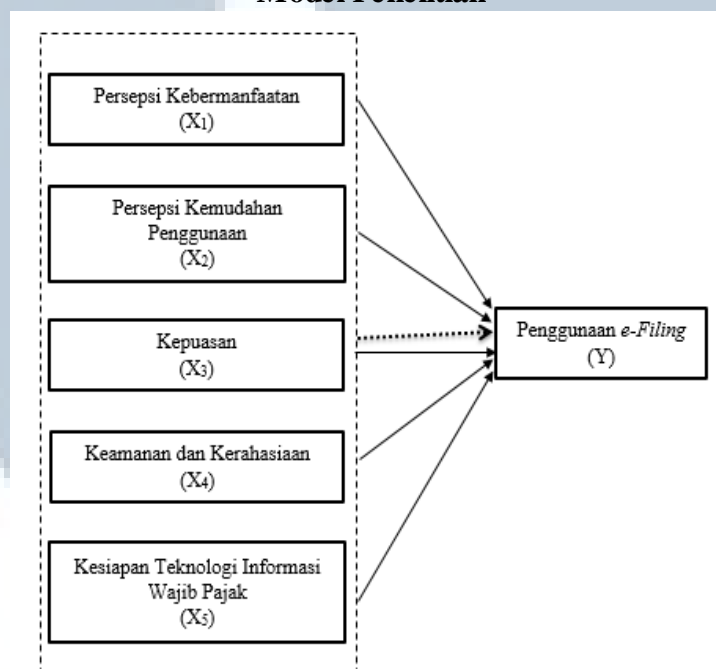
Hasil penelitian yang dilakukan Desmayanti (2012) dan Wahyuningtyas (2016) mengungkapkan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibisono (2014), juga mengungkapkan bahwa hubungan antara tingkat kesiapan teknologi Wajib Pajak mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Maryani (2016) juga mengungkapkan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak.

Ha<sub>5</sub>: Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

### Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2**  
**Model Penelitian**



### III. Metode Penelitian

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Kota Tangerang yang menggunakan layanan *e-Filing* dalam melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi. Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode *causal study*, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menentukan hubungan sebab akibat dari satu atau lebih masalah (Sekaran, 2013). Penelitian ini meneliti hubungan sebab akibat antara persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing*.

Pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer, yaitu data yang berasal langsung dari sumber asli atau pertama, melalui instrumen kuesioner, dengan cara diantarkan, dititipkan atau dikirimkan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Kota Tangerang yang menggunakan layanan *e-Filing* dalam melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi. Cara pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode *non-probability*

*sampling*, yaitu bahwa setiap sampel tidak memiliki hak yang sama untuk terpilih, dan dengan teknik pengambilan sampel cara *convenience sampling*.

Pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Pengujian yang dilakukan adalah uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik (uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji koefisien determinasi, uji signifikansi simultan, dan uji signifikansi parsial). Persamaan fungsi regresi penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

- Y = Penggunaan *e-Filing*  
 X<sub>1</sub> = Persepsi Kebermanfaatan  
 X<sub>2</sub> = Persepsi Kemudahan Penggunaan  
 X<sub>3</sub> = Kepuasan  
 X<sub>4</sub> = Keamanan dan Kerahasiaan  
 X<sub>5</sub> = Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak  
 a = Parameter Konstanta  
 b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub> = Koefisien Regresi X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>5</sub>  
 e = *Error*

#### IV. Analisis dan Pembahasan

##### Objek Penelitian

Berikut adalah tabel rincian pengambilan sampel penelitian:

**Tabel 2**  
**Sampel Penelitian dan Tingkat Pengembalian**

Uraian	Jumlah	Persentase
Jumlah kuesioner yang disebar	170	100%
Kuesioner yang kembali	170	100%
Kuesioner yang tidak dapat digunakan	10	5,98%
Kuesioner yang dapat digunakan	160	94,11%

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 170 kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di Kota Tangerang. Jumlah kuesioner yang kembali adalah 170 kuesioner dan sebanyak 160 kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian ini.

##### Analisis dan Pembahasan Statistik Deskriptif

**Tabel 3**  
**Statistik Deskriptif**

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TotalY	160	9,00	6,00	15,00	11,9625	2,01219
TotalX1	160	20,00	20,00	40,00	32,5625	4,23624
TotalX2	160	30,00	25,00	55,00	44,5063	6,78233
TotalX3	160	25,00	23,00	48,00	40,4563	5,77987
TotalX4	160	13,00	12,00	25,00	19,2125	3,50451
TotalX5	160	9,00	6,00	15,00	11,3250	2,16185
Valid N (listwise)	160					

Terdapat jumlah responden (N) sebanyak 160 responden. Rata-rata (*mean*) dari jawaban 160 responden terkait penggunaan *e-Filing* adalah 11,96 dengan 3 pernyataan dan untuk setiap pernyataan berada pada skor 3,98. Dari nilai tersebut menunjukkan secara keseluruhan Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya dan berkehendak untuk tetap menggunakan *e-Filing* di masa depan. Pada variabel independen persepsi kebermanfaatan ( $X_1$ ), rata-rata (*mean*) dari jawaban 160 responden adalah 32,56 dengan pernyataan persepsi kebermanfaatan sebanyak 8 pernyataan dan untuk setiap pernyataan berada pada skor 4,07. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan manfaat dari penggunaan *e-Filing*.

Pada variabel independen persepsi kemudahan penggunaan ( $X_2$ ), nilai rata-rata (*mean*) dari jawaban 160 responden adalah 44,50 dengan pernyataan persepsi kemudahan penggunaan sebanyak 11 pernyataan dan untuk setiap pernyataan berada pada skor 4,05. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan kemudahan ketika menggunakan *e-Filing*. Pada variabel independen kepuasan ( $X_3$ ), nilai rata-rata (*mean*) dari jawaban 160 responden adalah 40,45 dengan pernyataan kepuasan sebanyak 10 pernyataan dan untuk setiap pernyataan berada pada skor 4,05. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan ketika menggunakan *e-Filing*.

Pada variabel independen keamanan dan kerahasiaan ( $X_4$ ), nilai rata-rata (*mean*) dari jawaban 160 responden adalah 19,21 dengan pernyataan keamanan dan kerahasiaan sebanyak 5 pernyataan dan untuk setiap pernyataan berada pada skor 3,84. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden netral atau belum terlalu merasakan keamanan dan kerahasiaan yang dihasilkan ketika menggunakan *e-Filing*.

Terakhir adalah variabel independen kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak ( $X_5$ ) terdapat responden yang memiliki nilai rata-rata (*mean*) dari jawaban 160 responden adalah 11,32 dengan pernyataan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak sebanyak 3 pernyataan dan untuk setiap pernyataan berada pada skor 3,77. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden netral atau belum terlalu memiliki kesiapan teknologi informasi untuk menggunakan sistem *e-Filing*.

## Uji Validitas

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Sig (2-Tailed)	Keterangan
Penggunaan <i>e-Filing</i> (Y)	0,000	Valid
Persepsi Kebermanfaatan ( $X_1$ )	0,000	Valid
Persepsi Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ )	0,000	Valid
Kepuasan ( $X_3$ )	0,000	Valid
Keamanan dan Kerahasiaan ( $X_4$ )	0,000	Valid
Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak ( $X_5$ )	0,000	Valid

Dari hasil uji validitas yang dilakukan, variabel penggunaan *e-Filing*, persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak memiliki sig (2-tailed) sebesar 0,000 atau  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan pada variabel dependen dan independen telah dinyatakan valid.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha
Penggunaan <i>e-Filing</i> (Y)	0,853
Persepsi Kebermanfaatan (X <sub>1</sub> )	0,858
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X <sub>2</sub> )	0,928
Kepuasan (X <sub>3</sub> )	0,901
Keamanan dan Kerahasiaan (X <sub>4</sub> )	0,846
Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (X <sub>5</sub> )	0,844

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan, dapat dilihat bahwa hasil *Cronbach's Alpha* untuk variabel penggunaan *e-Filing*, persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,7, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh data variabel reliabel.

### Uji Normalitas

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		160
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,09251296
Most Extreme Differences	Absolute	,049
	Positive	,023
	Negative	-,049
Kolmogorov-Smirnov Z		,614
Asymp. Sig. (2-tailed)		,846

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel uji normalitas, dapat dilihat bahwa hasil signifikansi *one-sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan hasil 0,846. Dapat disimpulkan, model penelitian dinyatakan terdistribusi dengan normal.

### Uji Multikolonieritas

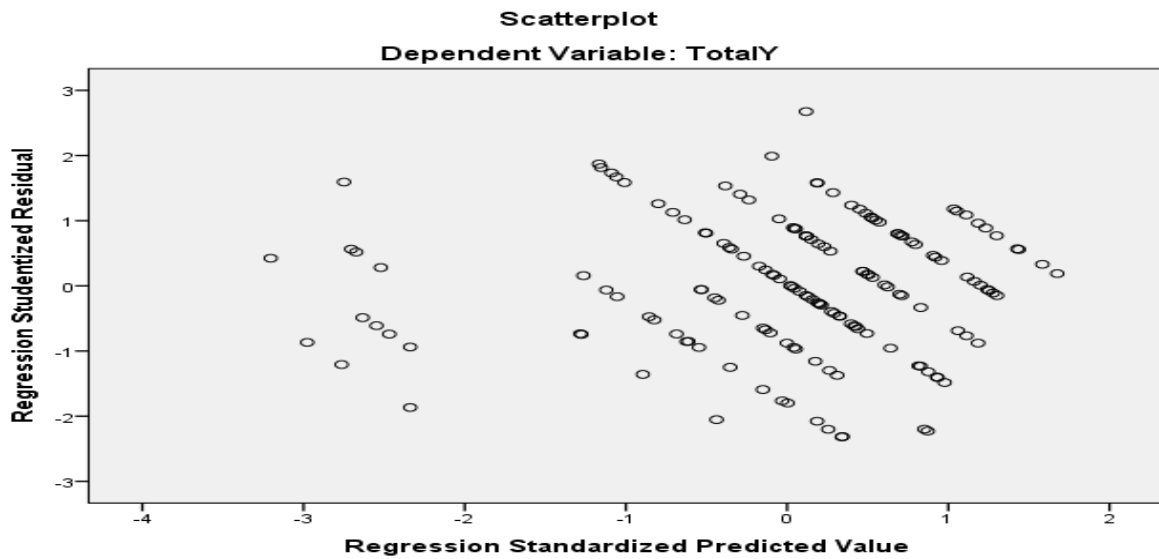
**Tabel 7**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance (>0,1)	VIF (<10)
1		
(Constant)		
TotalX1	0,668	1,498
TotalX2	0,494	2,026
TotalX3	0,458	2,181
TotalX4	0,525	1,905
TotalX5	0,585	1,710

Hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa tidak terdapat variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* yang kurang dari 0,10 dan memiliki nilai *VIF* lebih besar dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolonieritas di antara variabel independen.

**Uji Heteroskedastisitas**

**Gambar 3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan gambar grafik Scatterplot tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pada model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Uji Hipotesis**

**Uji Kofisien Determinasi**

**Tabel 8**  
**Hasil Pengujian Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,840 <sup>a</sup>	,705	,696	1,11011

a. Predictors: (Constant), TotalX5, TotalX1, TotalX3, TotalX4, TotalX2

b. Dependent Variable: TotalY

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi maka diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,840 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel dependen dengan variabel independen. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,696. Hal ini berarti 69,6% variabel penggunaan *e-Filing* dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak. Sedangkan, sisanya sebesar 30,4% (100%-69,6%) dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

**Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

**Tabel 9**  
**Hasil Pengujian Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	453,995	5	90,799	73,680	,000 <sup>b</sup>
	Residual	189,780	154	1,232		
	Total	643,775	159			

a. Dependent Variable: TotalY

b. Predictors: (Constant), TotalX5, TotalX1, TotalX3, TotalX4, TotalX2

Berdasarkan hasil uji ANOVA atau F dapat dilihat bahwa nilai F sebesar 73,680 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang menunjukkan nilai dibawah 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi penggunaan *e-Filing*. Selain itu, dapat dikatakan bahwa kelima variabel independen yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

## Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2,133	,774		-2,756	,007
	TotalX1	,094	,025	,199	3,713	,000
	TotalX2	,080	,018	,268	4,306	,000
	TotalX3	,111	,022	,319	4,940	,000
	TotalX4	,052	,035	,091	1,503	,135
	TotalX5	,175	,053	,188	3,288	,001

a. Dependent Variable: TotalY

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, dapat dibentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = (-2,133) + 0,094X_1 + 0,080X_2 + 0,111X_3 + 0,052X_4 + 0,175X_5 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi, variabel persepsi kebermanfaatan ( $X_1$ ) memiliki nilai koefisien regresi 0,094, yang berarti bahwa setiap penambahan atau kenaikan 1 satuan persepsi kebermanfaatan akan meningkatkan penggunaan *e-Filing* sebesar 0,094. Berdasarkan hasil uji statistik t, diketahui bahwa variabel persepsi kebermanfaatan memiliki t hitung sebesar 3,713 dengan signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa  $H_{a1}$  diterima yaitu persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Perkasa (2016), Pratama (2016), Nurhasanah (2015), Wibisono dan Toly (2014), dan Noviandini (2012) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan persamaan regresi, variabel persepsi kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) memiliki nilai koefisien regresi 0,080. Hal ini berarti bahwa setiap penambahan atau kenaikan 1 satuan persepsi kemudahan akan meningkatkan penggunaan *e-Filing* sebesar 0,080. Berdasarkan hasil uji statistik *t*, diketahui bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan memiliki *t* hitung sebesar 4,306 dengan signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa  $H_{a2}$  diterima yaitu persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Perkasa (2016), Wahyuni (2015), Dyanrosi (2015), Lie (2013), Laihah (2013), dan Noviandini (2012) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan persamaan regresi, variabel kepuasan ( $X_3$ ) memiliki nilai koefisien regresi 0,111, hal ini berarti bahwa setiap penambahan atau kenaikan 1 satuan kepuasan akan meningkatkan penggunaan *e-Filing* sebesar 0,111. Berdasarkan hasil uji statistik *t*, diketahui bahwa variabel kepuasan memiliki *t* hitung sebesar 4,940 dengan signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa  $H_{a3}$  diterima yaitu kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Pratama (2016), Maryani (2016), Nurhasanah (2015), dan Noviandini (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan persamaan regresi, variabel keamanan dan kerahasiaan ( $X_4$ ) memiliki nilai koefisien regresi 0,052. Hal ini berarti bahwa setiap penambahan atau kenaikan 1 satuan keamanan dan kerahasiaan akan meningkatkan penggunaan *e-Filing* sebesar 0,052. Berdasarkan hasil uji statistik *t*, diketahui bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan memiliki *t* hitung sebesar 1,503 dengan signifikansi sebesar 0,135 yaitu lebih besar dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa  $H_{a4}$  ditolak yaitu keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Qurniawan (2016) dan Wahyuni (2015) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini terjadi karena Wajib Pajak masih belum merasa aman bahwa menggunakan *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak. Hasil ini didukung dengan hasil deskriptif responden yang rata-rata menyatakan netral terhadap variabel keamanan dan kerahasiaan.

Berdasarkan persamaan regresi, variabel kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak ( $X_5$ ) memiliki nilai koefisien regresi 0,175. Hal ini berarti bahwa setiap penambahan atau kenaikan 1 satuan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak akan meningkatkan penggunaan *e-Filing* sebesar 0,175. Berdasarkan hasil uji statistik *t*, diketahui bahwa variabel kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak memiliki *t* hitung sebesar 3,288 dengan signifikansi sebesar 0,001 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa  $H_{a5}$  diterima yaitu kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maryani (2016), Wahyuningtyas (2016), Wibisono (2014), dan Desmayanti (2012) yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

## V. Simpulan, Keterbatasan, dan Saran

### Simpulan

Hasil simpulan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* yang ditunjukkan dengan nilai *t* sebesar 3,713 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima. Semakin tinggi tingkat persepsi kebermanfaatan *e-Filing*, maka Wajib Pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-Filing*.

- b. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* yang ditunjukkan dengan nilai  $t$  sebesar 4,306 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima. Semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan penggunaan *e-Filing*, maka Wajib Pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-Filing*.
- c. Kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* yang ditunjukkan dengan nilai  $t$  sebesar 4,940 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima. Semakin tinggi tingkat kepuasan *e-Filing*, maka Wajib Pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-Filing*.
- d. Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* yang ditunjukkan dengan nilai  $t$  sebesar 1,503 dan nilai signifikansi sebesar 0,135 yaitu lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a4}$  ditolak. Hal ini terjadi karena Wajib Pajak masih belum merasa aman bahwa menggunakan *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak.
- e. Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* yang ditunjukkan dengan nilai  $t$  sebesar 3,288 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a5}$  diterima. Semakin tinggi tingkat kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak *e-Filing*, maka Wajib Pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-Filing*.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa faktor keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih meningkatkan sistem keamanan dalam pelaporan *e-Filing* baik dari sisi keamanan aktivasi *e-Fin*, *website*, *database*, serta meningkatkan sosialisasi terkait keunggulan penggunaan *e-Filing* dari segi keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan penggunaan *e-Filing*.

### **Keterbatasan**

Beberapa hal yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Penelitian ini hanya dilakukan untuk Wajib Pajak di Kota Tangerang, sehingga penelitian ini dianggap kurang mewakili Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-Filing* sehingga tidak dapat digeneralisasi.
- b. Nilai *adjusted R square* sebesar 0,696. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak baru dapat menjelaskan variabel dependen yaitu penggunaan *e-Filing* sebesar 69,6% dan sisanya 30,4% dijelaskan oleh variabel lainnya di luar model penelitian.

### **Saran**

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini, maka beberapa saran yang ditunjukkan kepada peneliti selanjutnya, yaitu:

- a. Memperluas ruang lingkup wilayah penelitian, menambah jumlah sampel, atau memperluas objek penelitian dengan menggunakan responden Wajib Pajak Orang Pribadi usahawan dan/atau Wajib Pajak Badan dengan harapan dapat menghasilkan gambaran yang lebih *real* atau akurat serta bermanfaat.
- b. Menambahkan faktor-faktor lain selain persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak yang kemungkinan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan lain sebagainya.



## VI. Referensi

- Budiarto, A. (2016). *Pedoman Praktis Membayar Pajak*. Yogyakarta: Genesis Learning.
- Desmayanti, E. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. Diponegoro Journal Of Accounting. Vol. 1, No. 1, 2012, hal 1-12.
- Dyanrosi, A. (2015). *Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Minat Perilaku Menggunakan E-Filing*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. ISSN. 2442-6962, Vol. 4, No. 2 (2015)
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi 7*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ilyas, B. W. (2013). *Perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Laihad, Risal. C.Y. (2013). *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado*. Jurnal EMBA. ISSN. 2303-1174, Vol. 1, No. 3, September 2013, Hal. 44-51.
- Lie, I., & Sadjiarto, A. (2013). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-Filing*. Tax & Accounting Review. Vol. 3, No. 2, 2013.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI.
- Maryani, A. (2016). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing: Studi Pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi. P-ISSN: 1979-858X; E-ISSN: 2461-1190, Vol. 9 (2), 2016.
- Muttaqin, I. (2014). *Studi Komparatif Konsep Kepuasan Sebagai Tujuan Kegiatan Konsumsi Menurut Ekonomi Konvensional dan Ekonomi Syariah*. Jurnal Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Muzammil, C. (2016). *Pedoman Praktis Membayar Pajak*. Yogyakarta: Genesis Learning.
- Noviandini, N. C. (2012). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di Yogyakarta*. Jurnal Nominal. Vol. 1, No. 1, 2012.
- Nurhasanah, Firmansyah, & Novrida, I. (2015). *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan Electronic Filling (E-Filing) di KPP Pratama Palembang Ilir Barat*. Jurnal Akuntanika. Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2015.
- Perkasa, A. T. (2016). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa)*. Jurnal JIMFEB. Vol. 4, No. 2, 2016.

- Pratama, A. P., Fauziati, P., & Herawati. (2016). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing (Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang)*. Jurnal JFEK. Vol. 9, No. 1, 2016.
- Pohan, C. A. (2014). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Qurniawan, C., Yunilma, & Darmayanti, Y. (2016). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-Filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kota Padang)*. Jurnal JFEK. Vol. 8, No. 1, 2016.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2013). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Willey.
- Sesa, E. S., Upa, V. A., & Tjahjono, J. K. (2015). *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di Kota Surabaya*. Jurnal Gema Aktualita. Vol. 4, No. 1, Juni 2015.
- Waluyo. (2016). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahyuni, R. (2015). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan E-Filing (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan)*. Jom FEKON. Vol. 2, No. 2, Oktober 2015.
- Wahyuningtyas, S. (2016). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di KPP Sukoharjo dan KPP Surakarta)*. Jurnal JIMFEB. ISSN 2460-0784.
- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan E-Filing di Surabaya*. Tax & Accounting Review. Vol. 4, No. 1, 2014.
- Widyadinata, Y., & Toly, A.A. (2014). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing*. Tax & Accounting Review. Vol. 4, No. 1, 2014.
- 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.
- [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)
- [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)