

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERILAKU WAJIB PAJAK TERHADAP
PENGUNAAN E-FILING
(Survei pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Bandung)**

Pembimbing:

Juan Kasma, SE., M.Ak., CPA., BKP

Oleh:

Achmad Rizaly Daud

21114210

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Komputer Indonesia

Email: daudrizaly@gmail.com

ABSTRACT

The phenomenon that occurs is that people protest about the difficulty of e-filing issued by the Directorate General of Taxation, this is because the e-filing application has a language that is difficult to understand by some taxpayers and has a menu that is not simple so that taxpayers find it difficult to access, especially taxpayers the common knowledge of technology. And there is also a phenomenon that occurs that some taxpayers who have used e-filing will not continue to use and return to the report manually and will not recommend to others, because e-filing is still difficult to use for some taxpayers, this is because servers that often make errors that make taxpayers return to reporting manually.

The purpose of this study is to find out how much influence the perception of usefulness and behavior of taxpayers on the use of e-filing at the KPP Madya Bandung. The method used in this study is descriptive and verification method with a quantitative approach.

The results of this study indicate that usability perception affects the use of e-filing with medium and positive correlations. Whereas the taxpayer's behavior influences the use of e-filing with a low and positive correlation at KPP Madya Bandung.

Keywords: *Perception of Usability, Taxpayer Behavior, Use of E-filing.*

I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Penerimaan negara Indonesia didominasi oleh penerimaan pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2017:49). Yang dimana pajak merupakan peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus” –nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment* (Siti Resmi, 2016:1). Sistem pemungutan pajak dalam sistem administrasi perpajakan dikenal dengan *Self Assesment System*, *Official Assesment System* dan *Withholding Tax System* (Siti Kurnia Rahayu, 2017:110). Di Indonesia sistem perpajakan menganut *self assesment system* yaitu suatu sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terhutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku (Diana Sari, 2013:48).

Dalam era globalisasi pelayanan pajak yang diberikan juga mendukung modernisasi yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan sistem informasi (Siti Kurnia Rahayu, 2017:149).

Salah satu bentuk modernisasi perpajakan dalam hal penggunaan teknologi informasi

dalam administrasi perpajakan yaitu penerapan media elektronik *e-system*, *e-system* merupakan salah satu yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet salah satunya adalah *e-filing* (Liberti Pandiangan, 2008:35).

Aplikasi *e-SPT* dan *e-filing* merupakan dua aplikasi yang berbeda, aplikasi *e-SPT* merupakan aplikasi SPT secara elektronik yang digunakan wajib pajak dalam melakukan perhitungan pajak, penyusunan laporan pajak, pengorganisasian data pajak, dan pelaporan pajak, sedangkan *e-filing* dapat dikatakan sebagai media atau kendaraan *online* penyampaian *e-SPT* yang telah disusun oleh Wajib Pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2017:160). Sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual, *e-filing* juga membantu karena ada media pendukung dari ASP yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu dengan begitu sistem *e-filing* ini dirasa lebih efektif dan efisien (Risal C.Y. Laihad, 2013).

Persepsi kegunaan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya (Resky Wahyuni, 2015). Persepsi kegunaan merupakan keyakinan seseorang ketika menggunakan teknologi dapat memberikan manfaat dan hasil yang bagus (Deddy Mulyana, 2005). Persepsi kegunaan berkaitan dengan produktivitas dan efektifitas sistem dalam tugas secara menyeluruh (Levenia dan Waluyo, 2014).

Fenomena yang terjadi adalah masyarakat protes mengenai susah nya pengisian *e-filing* yang dikeluarkan Direktorat Jenderal Pajak, hal ini disebabkan karena aplikasi *e-filing* mempunyai bahasa yang sulit dimengerti oleh sebagian wajib pajak dan mempunyai menu yang tidak sederhana sehingga wajib pajak sulit untuk mengaksesnya terlebih wajib pajak yang masi awam terhadap teknologi (Chatib Basri, 2014).

Membayar pajak merupakan suatu aktivitas yang tidak bisa lepas dari kondisi *behavior* Wajib Pajak, faktor yang bersifat emosional akan selalu menyertai

pemenuhan kewajiban perpajakan (Siti Kurnia Rahayu, 2017:198-199). Perilaku Wajib Pajak menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak (Nurul Citra Noviandini, 2012). Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan bermanfaat bagi mereka yang melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya (Nurul Citra Noviandini, 2012).

Fenomena yang terjadi yaitu sebagian Wajib Pajak yang sudah menggunakan *e-filing* tidak akan melanjutkan penggunaan dan kembali ke pelaporan secara manual dan tidak akan merekomendasikan kepada orang lain, dikarenakan *e-filing* masih sulit digunakan untuk sebagian Wajib Pajak, hal ini disebabkan karena server yang sering eror yang membuat wajib pajak kembali ke pelaporan secara manual (Putu Andika Surya, 2016).

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengambil judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Seberapa besar pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
- 2) Seberapa besar pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan berbagai informasi untuk menguji kebenaran adanya pengaruh persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Adapun tujuan penelitian ini antara lain :

- 1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi kegunaan

terhadap penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

- 2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis (Kegunaan Operasional)

- 1) Kantor Pelayanan Pajak Madya
Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-filing*.
- 2) Wajib Pajak
Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis (Pengembangan Ilmu)

- 1) Peneliti/Penulis
Penelitian ini berguna sebagai salah satu syarat kelulusan sekaligus untuk mengembangkan pengetahuan dan menambah wawasan baru bagi peneliti agar lebih paham khususnya dalam hal penggunaan *e-filing*.
- 2) Bagi Pengembangan Ilmu
Hasil penelitian sebagai pembuktian empiris dari konsep-konsep yang telah dikaji yaitu hasil-hasil penelitian sebelumnya dan teori-teori yang telah ada mengenai persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Persepsi Kegunaan

Menurut Jogiyanto (2007:114) pengertian persepsi kegunaan adalah sebagai berikut :

“Persepsi kegunaan adalah sejauh mana

seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya”.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:154) pengertian persepsi kegunaan adalah sebagai berikut :

“Persepsi kebermanfaatan atau kegunaan yaitu penafsiran pengguna sistem informasi dapat meningkatkan nilai yang dimilikinya sebelumnya”.

2.1.1.1 Indikator Persepsi Kegunaan

Menurut Jogiyanto (2007:114) indikator dari persepsi kegunaan adalah sebagai berikut :

- 1) “Meningkatkan Kinerja Pelaporan
Meningkatkan kinerja pelaporan adalah aktivitas memenuhi kebutuhan perusahaan yang menginginkan hasil kerja yang bermutu
- 2) Bermanfaat
Bermanfaat adalah kata dari dasar manfaat sehingga dapat menyatakan suatu tindakan kebermanfaatan pengalaman
- 3) Membuat Pekerjaan Lebih Mudah
Membuat pekerjaan lebih mudah diartikan sebagai dimana suatu pekerjaan yang dilakukan dapan memudahkan penggunaannya”.

2.1.2 Pengertian Perilaku Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:141) pengertian perilaku wajib pajak adalah sebagai berikut :

“Perilaku wajib pajak adalah karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh budaya, sosial dan ekonomi yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak”.

2.1.2.1 Indikator Perilaku Wajib Pajak

Menurut John Hutagaol (2007:22) indikator perilaku wajib pajak adalah sebagai berikut:

- 1) “Kepuasan menggunakan
Kepuasan menggunakan yang memiliki arti cukup baik dan melakukan atau membuat sehingga secara etimologi kata kepuasan pengguna memiliki definisi upaya pemenuhan sesuatu
- 2) Kelanjutan penggunaan
Kelanjutan penggunaan adalah dimana seseorang yang melanjutkan penggunaan secara berulang-ulang
- 3) Rekomendasi kepada orang lain
Rekomendasi kepada orang lain adalah suatu bentuk komunikasi sekaligus promosi tidak langsung”.

2.1.3 Pengertian E-filing

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:160) pengertian *e-filing* adalah sebagai berikut :

“Aplikasi *e-filing* merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi”.

Sedangkan menurut Chairul Anwar Pohan (2017:89) pengertian *e-filing* adalah sebagai berikut :

“Suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* dan *real time* melalui internet pada laman (*website*) DJP *on-line* (<https://dijonline.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT elektronik”.

2.1.3.1 Indikator E-filing

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161) indikator dari *e-filing* adalah sebagai berikut :

- 1) “Kemudahan menyampaikan
Kemudahan menyampaikan adalah dimana sebuah sistem yang di buat mudah dipahami dalam menyampaikannya
- 2) Dapat diakses kapanpun
Dapat diakses kapanpun adalah kemudahan yang diberikan dengan menggunakan suatu aplikasi dengan bantuan jaringan internet yang membuat penggunanya dapat mengakses kapanpun
- 3) Dapat diakses dimanapun
Dapat diakses dimanapun adalah kemudahan yang diberikan dengan menggunakan suatu sistem dengan bantuan jaringan internet yang membuat penggunanya dapat mengakses dimana saja
- 4) Adanya bukti penerimaan e-SPT dari DJP
Adanya bukti penerimaan e-SPT dari DJP yaitu bukti yang disampaikan *real time* setelah *verifikasi* dilakukan wajib pajak
- 5) *Paperless* (tidak menggunakan *print out*)
Paperless (tidak menggunakan *print out*) adalah kebijakan pengurangan kertas dalam kegiatan administrasi”.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan E-filing

Nurfransa Wira Sakti (2015:10) mengungkapkan bahwa :

“Pemanfaatan (Kegunaan) infrastruktur aplikasi sistem informasi berupa *e-filing* membuat semua pelaksanaan kewajiban pajak menjadi lebih mudah, praktis sehingga dapat

meningkatkan wajib pajak menggunakan *e-filing*".

2.2.1 Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing*

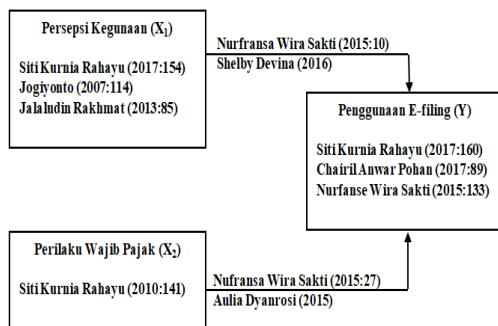
Nufransa Wira Sakti (2015:27)

mengungkapkan bahwa :

"Perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* yang semakin meningkat akan meningkatkan efektifitas dari *e-filing* dalam penggunaannya, sehingga wajib pajak akan merekomendasikan penggunaan yang membuat intensitas penggunaan *e-filing* akan berkelanjutan".

Berdasarkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini, peneliti menyatakan atau menggambarkan paradigma dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1
Paradigma Penelitian



2.3 Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung
- H2 : Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung

III Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Menurut Supriyati (2012:38) pengertian Objek penelitian adalah sebagai berikut:

"Objek penelitian adalah variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian dilakukan".

Dari penjelasan di atas, maka dapat disintesaikan bahwa objek penelitian merupakan suatu sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal subjektif dimana pengukurannya dilakukan bebas dari pendapat dan penilaian subjektif. Adapun objek dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan, perilaku wajib pajak dan penggunaan *e-filing*. Sampel dalam penelitian ini yaitu 93 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Hamid Darmadi (2013:153) pengertian metode penelitian adalah sebagai berikut:

"Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu".

Menurut Sudaryono (2015:10) pengertian metode penelitian adalah sebagai berikut:

"Metode penelitian adalah kegiatan yang secara sistematis direncanakan oleh para peneliti untuk memecahkan permasalahan yang hidup dan berguna bagi masyarakat ataupun bagi peneliti itu sendiri".

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini digunakan untuk menguji lebih jauh pengaruh persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* serta menguji teori

dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Serta teknik statistik yang digunakan adalah SEM karena dapat menggambarkan hubungan diantara konstruk (terdiri dari variabel dependen dan independen) yang terlibat dalam sebuah analisis.

Untuk meneliti bagaimana pengaruh persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, penulis menentukan operasionalisasi variable bias di lihat pada tabel 3.1 dengan dicantumkan variabel, konsep variabel, indikator, skala (ordinal) dan nomor kuesioner.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	No Kuisisioner
Persepsi Kegunaan (X1)	Persepsi Kegunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. (Jogiyanto : 2007:114)	<ul style="list-style-type: none"> Meningkatkan Kinerja Pelaporan Bermanfaat Membuat Pekerjaan Lebih Mudah 	Ordinal	1-2
		(Jogiyanto : 2007:114)		3-4 5-6
Perilaku Wajib Pajak (X2)	Perilaku Wajib Pajak adalah karakteristik Wajib Pajak yang dicemunkan oleh budaya, sosial dan ekonomi yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. (Siti Kurnia Rahayu (2010:141)	<ul style="list-style-type: none"> Kepuasan Menggunakan Kelanjutan Penggunaan Rekomendasi Kepada Orang Lain 	Ordinal	7-8 9-10 11-12
		(John Hutagaol, 2007:22)		
Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	Aplikasi <i>e-filing</i> merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. (Siti Kurnia Rahayu, 2017:160)	<ul style="list-style-type: none"> Kemudahan Menyampaikan Dapat Diakses Kapanpun Dapat Diakses Dimanapun Adanya Bukti Penerimaan <i>E-SPT</i> dan <i>DJP</i> <i>Paperless</i> (Tidak Menggunakan <i>print out</i>) 	Ordinal	13-14 15-16 17-18 19-20 21
		(Siti Kurnia Rahayu, 2017:161)		

Menurut Fathnur Sani (2016:180) pengertian skala ordinal adalah sebagai berikut:

“Skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur”.

Berdasarkan pengertian diatas, maka skala yang digunakan adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variabel-variabel tersebut diukur oleh *instrument* pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan *Likert Scale*.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Menurut Tony Wijaya (2013:13) pengertian data primer adalah sebagai berikut:

“Data primer adalah sebagai data yang diperoleh dari sumber dan bersifat mentah atau belum diolah”.

Dengan meneliti secara sampel, diharapkan hasil yang telah diperoleh akan memberikan kesimpulan gambaran sesuai dengan karakteristik populasi.

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:174) pengertian sampel adalah sebagai berikut:

“Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.

Menurut Sudaryono (2015:108) pengertian dari sampel adalah sebagai berikut:

“Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”.

Pada penelitian ini Penentuan pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik pendekatan *slovin*, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Sudaryono (2015:110)

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut :

Hipotesis:

Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *E-Filing*.

- a) H₀: Persepsi Kegunaan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan

E-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

- b) H_a : Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing*.

- a) H_0 : Perilaku Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.
 b) H_a : Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung.

Kriteria Pengujian :

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, berarti H_a diterima.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, berarti H_a ditolak.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian berkaitan dengan pengaruh persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisisioner yang disebar kepada 93 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Dari kuisisioner yang disebar kepada 93 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung, didapat kuisisioner yang tersampaikan adalah 90 wajib pajak badan (responden) di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Kemudian dilanjutkan dengan analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* menggunakan *Partial Least Square (PLS)* untuk menganalisis pengaruh dari persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

4.1.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum dianalisis, data hasil penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk menguji apakah alat ukur yang digunakan memiliki kesahihan

(*validity*) dan keandalan (*reliability*) berupa butir *item* pernyataan yang diajukan kepada responden telah mengukur secara cermat dan tepat apa yang ingin diukur pada penelitian ini.

4.1.1.1 Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas ini digunakan dengan tujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Suatu alat ukur dinyatakan valid atau sah apabila memiliki nilai koefisien validitas $> 0,30$. Dengan menggunakan *software* SPSS 16.0, diperoleh hasil uji sebagai berikut:

Tabel 4.1
Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Variabel	No. Item	Koefisien Validitas	Nilai Kritis	Kesimpulan
Persepsi Kegunaan (X_1)	Item 1	0,712	0,3	Valid
	Item 2	0,764	0,3	Valid
	Item 3	0,646	0,3	Valid
	Item 4	0,699	0,3	Valid
	Item 5	0,762	0,3	Valid
	Item 6	0,548	0,3	Valid
Perilaku Wajib Pajak (X_2)	Item 7	0,628	0,3	Valid
	Item 8	0,675	0,3	Valid
	Item 9	0,817	0,3	Valid
	Item 10	0,828	0,3	Valid
	Item 11	0,633	0,3	Valid
	Item 12	0,668	0,3	Valid
Penggunaan <i>E-Filing</i> (Y)	Item 13	0,377	0,3	Valid
	Item 14	0,534	0,3	Valid
	Item 15	0,751	0,3	Valid
	Item 16	0,720	0,3	Valid
	Item 17	0,735	0,3	Valid
	Item 18	0,740	0,3	Valid
	Item 19	0,827	0,3	Valid
	Item 20	0,811	0,3	Valid
	Item 21	0,807	0,3	Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 4.1, di dapat seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur ketiga variabel memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,3 ($> 0,3$), sehingga seluruh pernyataan tersebut dinyatakan valid.

4.1.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini dimaksudkan untuk menguji keandalan dari suatu alat ukur penelitian. Dalam penelitian ini, untuk menguji keandalan dari alat ukur digunakan tehnik belah dua atau sering disebut *Split Half*. Dengan menggunakan *software* SPSS 16.0, diperoleh hasil uji sebagai berikut:

Tabel 4.2
Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas Kuisisioner

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai Kritis	Kesimpulan
Persepsi Kegunaan (X_1)	0,720	0,7	Reliabel
Perilaku Wajib Pajak (X_2)	0,714	0,7	Reliabel
Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	0,756	0,7	Reliabel

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2018

Nilai koefisien reliabilitas untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,7,

Berdasarkan tabel 4.2, sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden berkaitan dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan sebagai acuan studi ini, dapat dipercaya (reliabel) atau andal.

4.1.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengetahui gambaran tanggapan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan maupun variabel penelitian secara keseluruhan yang meliputi persepsi kegunaan, perilaku wajib pajak dan penggunaan *e-filing*.

4.1.2.1 Analisis Deskriptif Mengenai Persepsi Kegunaan

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Persepsi Kegunaan, peneliti menggunakan nilai persentase skor. Pada variabel Persepsi Kegunaan terdiri dari 3 (tiga) *item* indikator: Meningkatkan Kinerja Pelaporan, Bermanfaat, Membuat Pekerjaan Lebih Mudah. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Persepsi Kegunaan

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Meningkatkan Kinerja Pelaporan	609	900	67,67%	Cukup Baik
2	Bermanfaat	615	900	68,33%	Baik
3	Membuat Pekerjaan Lebih Mudah	594	900	66,00%	Cukup Baik
	Total	1818	2700	67,33%	Cukup Baik

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Persepsi Kegunaan sebesar 67,33% berada di antara interval 52,01% - 68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kegunaan berada dalam kategori cukup baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kegunaan berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Persepsi Kegunaan khususnya pada indikator Membuat Pekerjaan Lebih Mudah.

4.1.2.2 Analisis Deskriptif Mengenai Perilaku Wajib Pajak

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Perilaku Wajib Pajak, peneliti menggunakan nilai persentase skor. Pada variabel Perilaku Wajib Pajak terdiri dari 3 (tiga) *item* indikator. Indikator-indikator tersebut adalah Kepuasan Menggunakan, Kelanjutan Penggunaan dan Rekomendasi Kepada Orang Lain. Berikut rekapitulasi dari indikator Perilaku Wajib Pajak:

Tabel 4.4
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Perilaku Wajib Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Kepuasan Menggunakan	614	900	68,22%	Baik
2	Kelanjutan Penggunaan	612	900	68,00%	Baik
3	Rekomendasi Kepada Orang Lain	596	900	66,22%	Cukup Baik
	Total	1822	2700	67,48%	Cukup Baik

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel variabel Perilaku Wajib Pajak sebesar 1822 (67,48%) berada di antara interval 52,01% - 68,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Perilaku Wajib Pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Perilaku Wajib Pajak khususnya pada indikator Rekomendasi Kepada Orang Lain.

4.1.2.3 Analisis Deskriptif Mengenai Penggunaan *E-filing*

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Penggunaan *E-filing*, peneliti menggunakan nilai persentase skor. Pada variabel Penggunaan *E-filing* terdiri dari 5 (lima) *item* indikator: Kemudahan Menyampaikan, Dapat Diakses Kapanpun, Dapat Diakses Dimanapun, Adanya Bukti Penerimaan *E-SPT* dari DJP, *Paperless*

(Tidak Menggunakan *print out*). Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5

Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Penggunaan E-filing

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Kemudahan Menyampaikan pajak	553	900	61,44%	Cukup Baik
2	Dapat Diakses Kapangpun	612	900	68,00%	Baik
3	Dapat Diakses Dimanapun	610	900	67,78%	Cukup Baik
4	Adanya Bukti Penerimaan E-SPT dan DDP	569	900	63,22%	Cukup Baik
5	<i>Paperless</i> (Tidak Menggunakan <i>print out</i>)	279	450	62,00%	Cukup Baik
Total		2623	4050	64,77%	Cukup Baik

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Penggunaan *E-filing* sebesar 2623 (64,77%) berada di antara interval 52,01% - 68,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan *E-filing* berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Penggunaan *E-filing*.

4.1.3 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Dalam *Structural Equation Modeling* ada dua jenis model yang terbentuk, yakni model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Model pengukuran menjelaskan proporsi varian setiap variabel manifes (indikator) yang dapat dijelaskan dalam variabel laten. Melalui model pengukuran akan diketahui indikator mana saja yang dominan dalam pembentukkan variabel laten. Setelah model pengukuran setiap variabel laten diuraikan, selanjutnya diuraikan model struktural yang akan mengkaji pengaruh masing-masing variabel laten eksogen (*exogenous latent variable*) terhadap variabel laten endogen (*endogenous latent variable*).

Pada penelitian ini, terdapat 11 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni Persepsi Kegunaan (X_1) yang dikur dengan 3 variabel manifes, Perilaku Wajib Pajak (X_2) dengan 3 variabel manifes dan Penggunaan *E-filing* (Y) dengan 5 variabel manifes.

Pada bagian ini akan disajikan hasil analisis verifikatif mengenai Persepsi Kegunaan dan Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing* pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung, dengan menggunakan *software Partial Least Square* (PLS).

4.1.3.1 Pengujian Model Struktural (Outer Model)

Evaluasi terhadap *outer model* digunakan untuk melihat hubungan antara variabel laten dengan indikator atau variabel *manifestnya* (*measurement model*). Untuk mengevaluasi *outer model*, digunakan pengujian validitas dan reliabilitas. Dalam uji validitas dalam *Partial Least Square* (PLS) terbagi atas dua bagian yakni *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*.

A. Convergent Validity

Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya berkolerasi tinggi. Uji *convergent validity* dengan *software* PLS dapat dilihat dari nilai *outer loading* untuk tiap indikator konstruk, adapun dasar untuk menilai *convergent validity* dapat dilihat dari nilai *outer loading* harus lebih dari 0,5 - 0,6 tergolong cukup, sedangkan jika lebih besar dari 0,7 maka dikatakan tinggi, serta nilai *average variance extracted* (AVE) dan nilai *communality* harus lebih besar dari 0,5. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software* SmartPLS 2.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6
Loading Factor

	Persepsi Kegunaan	Loading Faktor	Keterangan
X _{1.1}	Meningkatkan Kinerja Pelaporan	0,735	Valid
X _{1.2}	Bermanfaat	0,832	Valid
X _{1.3}	Membuat Pekerjaan Lebih Mudah	0,889	Valid
X _{1.4}	Perilaku Wajib Pajak	Loading Faktor	Keterangan
X _{2.1}	Kepuasan Menggunakan	0,846	Valid
X _{2.2}	Kelanjutan Penggunaan	0,748	Valid
X _{2.3}	Rekomendasi Kepada Orang Lain	0,703	Valid
	Penggunaan E-filing	Loading Faktor	Keterangan
Y ₁	Kemudahan Menyampaikan	0,742	Valid
Y ₂	Dapat Diakses Kapangpun	0,704	Valid
Y ₃	Dapat Diakses Dimanapun	0,732	Valid
Y ₄	Adanya Bukti Penerimaan E-SPT dan DDP	0,741	Valid
Y ₅	<i>Paperless</i> (Tidak Menggunakan <i>print out</i>)	0,720	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Nilai *outer loading*, berdasarkan tabel 4.6, untuk setiap indikator dari Persepsi Kegunaan, Perilaku Wajib Pajak dan Penggunaan *e-filing* memiliki nilai > 0,7 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya. Sedangkan untuk nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dan nilai *communality* disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.7
AVE

Variabel Manifes	AVE	Communality
Persepsi Kegunaan X ₁	0,674	0,674
Perilaku Wajib Pajak X ₂	0,589	0,589
Penggunaan E-filing Y	0,524	0,524

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Dan jika dilihat dari nilai AVE, berdasarkan table 4.7, dan nilai *communality* setiap variabel laten melebihi batas yang ditentukan yakni 0,5, yang berarti semua variabel laten memiliki validitas yang baik .

B. Discriminant Validity

Discriminant validity dapat dilihat dari pengukuran *cross loading factor* dengan konstruk dan perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel laten. Jika korelasi konstruk dengan pokok pengukuran (setiap indikator) lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya maka konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik dari konstruk lainnya (Yamin, 2009:222) . Nilai *cross loadings factor* disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.8
Cross Loading Factor

	Persepsi Kegunaan X ₁	Perilaku Wajib Pajak X ₂	Penggunaan E-filing Y
X _{1,1}	0,755	0,297	0,248
X _{1,2}	0,832	0,316	0,367
X _{1,3}	0,889	0,338	0,533
X _{2,1}	0,382	0,846	0,365
X _{2,2}	0,204	0,748	0,137
X _{2,3}	0,236	0,703	0,266
Y ₁	0,583	0,377	0,722
Y ₂	0,231	0,286	0,704
Y ₃	0,226	0,289	0,732
Y ₄	0,230	0,107	0,741
Y ₅	0,202	0,046	0,720

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Nilai *cross loading*, berdasarkan tabel 4.8, korelasi setiap konstruk laten untuk indikator yang bersesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat . Perbandingan nilai akar AVE dengan korelasi setiap variabel laten disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.9

Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten

Variabel Laten	Akar Ave	Korelasi Antar Var Laten		
		X ₁	X ₂	Y
X ₁	0,821	1,000		
X ₂	0,768	0,385	1,000	
Y	0,724	0,500	0,373	1,000

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Berdasarkan tabel 4.9, setiap variabel lebih tinggi dari nilai korelasi antar variabel laten. Berdasarkan uraian di atas, ukuran *cross loadings factor* maupun perbandingan AVE dengan korelasi variabel latennya telah memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* pada variabel telah terpenuhi.

4.1.3.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan nilai koefisien *path* dan *t-values* yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.10

Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis (*Path Coefficients*)

	Original Sample (O)	T Statistics ((O/STERR))
Persepsi Kegunaan (X ₁) -> Penggunaan E-filing (Y)	0,418	5,560
Perilaku Wajib Pajak (X ₂) -> Penggunaan E-filing (Y)	0,212	3,587

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien jalur struktural X₁ terhadap Y sebesar 0,418 dan koefisien jalur struktural X₂ terhadap Y sebesar 0,212.

4.1.4 Pengujian Hipotesis

Untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak, dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

a) Pengaruh Persepsi Kegunaan (X_1) Terhadap Penggunaan *E-filing* (Y) (Hipotesis)

H_0 : Persepsi Kegunaan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung

H_a : Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Tolak H_0 dan terima H_a jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$
2. Terima H_0 dan tolak H_a jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$

Tabel 4.11
Uji t Persepsi Kegunaan (X_1) terhadap Penggunaan *E-filing* (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	T_{hitung}	T_{tabel}	Keterangan
$X_1 \rightarrow Y$	0,418	5,560	1,988	Ho ditolak

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel di atas, nilai t_{hitung} untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 5,560. Nilai tersebut lebih besar dari 1,988, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya bahwa Persepsi Kegunaan terbukti berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung dengan kontribusi pengaruh sebesar 20,9%.

b) Pengaruh Perilaku Wajib Pajak (X_2) Terhadap Penggunaan *E-filing* (Y) (Hipotesis)

H_0 : Perilaku Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung

H_a : Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Tolak H_0 dan terima H_a jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$
2. Terima H_0 dan tolak H_a jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$

Tabel 4.12
Uji t Perilaku Wajib Pajak (X_2) terhadap Penggunaan *E-filing* (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	T_{hitung}	T_{tabel}	Keterangan
$X_2 \rightarrow Y$	0,212	3,587	1,988	Ho ditolak

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel di atas, nilai t_{hitung} untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 3,587. Nilai tersebut lebih besar dari 1,988, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya bahwa Perilaku Wajib Pajak terbukti berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung dengan kontribusi pengaruh sebesar 7,9%.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *E-filing*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,560 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,988 yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a . Artinya Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Sementara nilai korelasi antara Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *E-filing* adalah sebesar 0,500 tergolong dalam kategori sedang dengan arah positif dan juga dalam pengaruhnya, persepsi kegunaan berpengaruh sebesar 20,9% terhadap penggunaan *e-filing* sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variable lain.

Dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan Membuktikan bahwa Persepsi Kegunaan mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,33% dan termasuk cukup baik yang artinya Persepsi Kegunaan belum baik. Hal itu dibuktikan

oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator Membuat Pekerjaan Lebih Mudah sebesar 66,00%, terdapat *gap* sebesar 34,00% yang artinya masi rendahnya tanggapan responden selaku wajib pajak atas pengetahuan mereka mengenai kemudahan yang diberikan apabila mereka menggunakan *e-filing*.

4.2.2 Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,587 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,988 yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a . Artinya Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Sementara nilai korelasi antara Perilaku Wajib Pajak dengan Penggunaan *E-filing* adalah sebesar 0,373 yang tergolong katagori rendah dengan arah positif. Perilaku Wajib Pajak berpengaruh sebesar 7,9% terhadap Penggunaan *E-filing* sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variable lain.

Dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa variabel Perilaku Wajib Pajak mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,48% dan termasuk cukup baik yang artinya Perilaku Wajib Pajak belum baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator Rekomendasi Kepada Orang Lain sebesar 66,22%, terdapat *gap* sebesar 33,78% yang artinya masih rendahnya responden yang bersedia menawarkan/merekomendasikan kegunaan/manfaat *e-filing* kepada wajib pajak lain.

V. Kesimpulan dan saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab I sampai dengan bab IV mengenai pengaruh persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan

Pajak Madya Bandung, maka peneliti menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi kegunaan berpengaruh pada penggunaan *e-filing* pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Dengan kategori korelasi sedang dengan arah positif, yang artinya semakin baik persepsi kegunaan maka akan semakin baik pula Penggunaan *e-filing*. Namun ada beberapa yang menyebabkan persepsi kegunaan belum maksimal yaitu indikator membuat pekerjaan lebih mudah. Sehingga persepsi kegunaan kurang maksimal. Dan berimbang pada Penggunaan *e-filing* yang kurang maksimal. Pada penelitian ini persepsi kegunaan yang terjadi pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung berada dalam kriteria cukup baik, tetapi hal tersebut menandakan masih adanya kekurangan atau kelemahan pada persepsi kegunaan.
2. Perilaku wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. Dengan kategori korelasi rendah dengan arah positif, yang artinya semakin baik perilaku wajib pajak maka akan semakin baik pula kualitas penggunaan *e-filing*. Namun ada yang menyebabkan perilaku wajib pajak belum maksimal yaitu indikator rekomendasi kepada orang lain. Sehingga penilaian perilaku wajib pajak kurang maksimal. Dan berimbang pada penggunaan *e-filing* yang kurang maksimal. Pada penelitian ini perilaku wajib pajak yang terjadi pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung berada dalam kriteria cukup baik, hal tersebut menandakan masih adanya kekurangan atau kelemahan pada perilaku wajib pajak.

5.2 Saran

Setelah peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* pada 90 wajib pajak badan yang terdaftar dan aktif di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung, maka peneliti akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1. Agar persepsi kegunaan semakin baik maka diharapkan sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung memfasilitasi komputer dan internet yang baik. Karena sebagian wajib pajak belum tentu mempunyai internet yang baik yang menyebabkan kendala pada pelaporan menggunakan *e-filing*. Dan disarankan Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung menyediakan SDM yang berfungsi untuk membantu wajib pajak dalam pelaporannya menggunakan fasilitas komputer dalam pelaporan perpajakannya. Disarankan juga Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung perlu menambahkan *bandwidth* internet sehingga *traffic* penggunaan internet dapat terbagi rata tanpa adanya saling berebutan kapasitas. Hal tersebut di lakukan agar persepsi kegunaan oleh wajib pajak semakin baik dan berdampak pada penggunaan *e-filing* juga yang semakin baik pula.
2. Agar perilaku wajib pajak semakin baik maka diharapkan wajib pajak harus lebih paham betul tentang *self assessment* dan *familiar* dengan situs DJP (www.pajak.go.id). Karena lebih paham dengan DJP maka lebih mengerti tentang DJP dan aplikasi perpajakannya yang di berikan salah satunya *e-filing* sehingga diharapkan wajib pajak dapat menyarankan aplikasi *e-filing* kepada orang lain. Dan diharapkan juga wajib pajak yang merasa kesulitan dalam urusan perpajakannya dapat menghubungi *call center* DJP. Hal tersebut di

lakukan agar perilaku wajib pajak semakin baik dan berdampak pada penggunaan *e-filing* juga yang semakin baik pula.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Peneliti Lain
Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel ini, serta dapat menambahkan variabel independen lainnya, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.
2. Bagi Pengembangan Ilmu
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh persepsi kegunaan dan perilaku wajib pajak terhadap Penggunaan *e-filing*, serta sebagai masukan dan tambahan referensi ilmu bagi para pembaca.

Daftar Pustaka

- Chatib Basri. 2014. *E-filing Merepotkan Menteri Keuangan Dimaki-Maki*. Diakses pada 6 Desember 2017 melalui <http://www.tribunnews.com/nasional/2014/04/07/e-filing-merepotkan-menteri-keuangan-dimaki-maki>. Senin, 7 April 2014 | 11:44 WIB>.
- Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Fathnur Sani. 2016. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas Dan Eksperimental*. Sleman: Deepublish.
- Hamid Darmadi. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.

- Jogiyanto Hartono. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- John Hutagol. 2007. *Perpajakan Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lavenia Herawan, Waluyo. 2014. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing*. *Ultima Accounting* Vol 6. No.2. Desember 2014.
- Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nufransa Wira Sakti. 2015. *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online*. Jakarta: Visimedia.
- Nurul Citra Noviandini. 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta*. *Jurnal Nominal*/Volume 1/Tahun 2012.
- Pohan, Chairil Anwar. 2017. *Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Putu Andika Surya. 2016. *Wajib Pajak Kesal Dengan Pelayanan Petugas Pajak*. Diakses pada 28 Oktober 2017 <<http://bisnis.liputan6.com/read/2472234/wajib-pajak-kesal-dengan-pelayanan-petugas-pajak>. Kamis, 31 Maret 2016 | 18:51 WIB>.
- Resky wahyuni. 2015. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-filing*. Universitas Riau, Pekanbaru.
- Risal C.Y. Laihad. 2013. *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Wajib Pajak di Kota Manado*. *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 44-51.
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Siti Resmi. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudaryono. 2015. *Metodologi Riset Di Bidang TI Panduan Praktis, Teori Dan Contoh Kasus*. Yogyakarta: Andi.
- Sudaryono. 2015. *Metodologi Riset Di Bidang TI Panduan Praktis, Teori Dan Contoh Kasus*. Yogyakarta: Andi.
- Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyati. 2012. *Metodologi Penelitian Komputerisasi Akuntansi*. Bandung: Labkat.
- Tony Wijaya. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yamin, Martinis. 2009. *Taktik Mengembangkan Kemampuan Individual Siswa*. Jakarta: Gaung Persada Press.