

# **Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-filling***

**(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung)**

**Oleh:**

**Priskianus Frengki Gili Kota**

**Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Komputer Indonesia**

## **ABSTRAK**

Jumlah pengguna *e-filling* masih berada jauh dibandingkan dengan wajib pajak. Kondisi ini mengindikasikan bahwa wajib pajak yang menilai dimana manfaat dan kemudahan *e-Filling* masih belum sesuai harapan para pengguna wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filling* dan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filling*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna wajib pajak badan sebanyak 82 wajib pajak. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan random sampling, dengan menggunakan rumus slovin maka jumlah sampel sebesar 69. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-filling* sebesar 30.4%, Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-filling* sebesar 22.2%. yang menunjukkan bahwa semakin baik Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan maka akan berdampak pada potensi Penggunaan *e-filling* yang semakin baik pula

Kata kunci : Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Penggunaan *e-filling*

## **ABSTRACT**

*The number of users of e-filing is still far less than the taxpayer. This condition indicates that taxpayers assess where the benefits and convenience of e-Filing is still not appropriate expectations of the users taxpayer. The purpose of this study was to determine the effect on the perception of the usefulness of e-Filing use and to determine the effect on the perceived ease of use of e-Filing.*

*The method used in this research is descriptive and verification methods. The population in this study are all the taxpayer by 82 taxpayers. The sampling technique used in this research is to use random sampling, using the formula slovin the sample size of 69. The data analysis technique used is the technique of multiple regression analysis.*

*The results showed that the perception Usefulness positive and significant impact on the use of e-filing of 30.4%, Perceived Ease positive and significant impact on the use of e-filing of 22.2%. which shows that the better Perceived Usefulness and Perceived Ease it will have an impact on the potential use of e-filing is the better*

*Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Ease, use of e-filing*

### **1. Pendahuluan**

Penerimaan pajak memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap keuangan negara, karena pajak merupakan suatu sumber pendapatan negara yang terbesar (Laihad, 2013). Penerimaan Pajak saat ini berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia, tetapi yang terjadi adalah jumlah penerimaan pajak yang disampaikan masih belum terlalu jelas kebenarannya, hal ini disebabkan oleh karena Sistem Model Penerimaan Negara (MPN) yang merupakan suatu sistem informasi di Departemen Keuangan yang mengintegrasikan penerimaan Direktorat Jendral Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Bea Cukai, serta pengeluaran Direktorat Jenderal Anggaran belum solid (Bisnis Indonesia dalam Wiyono, 2008).

Kegiatan melaporkan SPT tahunan dilakukan di Kantor Pajak (KPP), SPT yang harus disampaikan ke KPP mempunyai batas waktu sesuai dengan jenis SPT dan jenis pajaknya, adapun batas waktu penyampaian SPT sesuai dengan UU Nomor 28 Tahun 2007 yaitu SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Orang Pribadi, paling lama tiga bulan setelah akhir Tahun

Pajak dan untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Badan, paling lama empat bulan setelah akhir Tahun Pajak (Padiangan, 2010).

Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi teknologi informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak (Novarina, 2005).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyadari kemajuan teknologi informasi juga telah banyak mengubah paradigma dan perilaku manusia modern, sehingga berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan (Ibrahim Nur, 2009:35). Salah satunya adalah perbaikan *business process* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:112). Tujuannya adalah untuk: (1) meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu; (2) mengurangi kontak langsung dengan pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN; dan (3) mencapai keefektifan dari fungsi pengawasan internal (Siti Kurnia Rahayu, 2010:112). Perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada WP dari yang semula WP harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, tapi sekarang menyampaikan suatu SPT dapat dilakukan secara online di mana saja dan kapan saja. Selain itu, penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Dewi dan Ratih, 2009).

*E-filing* merupakan layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) ke DJP melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur *internet* secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Risal C.Y. Laihad, 2013:45). Aplikasi ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak dalam mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Ibrahim Nur, 2009:36).

Melalui sistem pengarsipan pajak elektronik (*e-filing*) ini dapat meningkatkan efisiensi metode penilaian pajak, mengurangi kesalahan perhitungan, dan menghemat waktu Wajib Pajak untuk melapor pajak (Azmi dan Bee, 2010:13). *E-filing* juga merupakan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT (Ibrahim Nur,

2009:36). Belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, dikarenakan masih banyak Wajib Pajak belum paham tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* masih minim (Nurul Citra Noviandini, 2012:16). Selain itu, kurangnya sosialisasi dari DJP atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya, pola pikir dari Wajib Pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual (Risal C.Y. Laihah, 2013:45).

### **Rumusan Masalah**

1. Seberapa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filling*.
2. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filling*.

### **Maksud Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana dampak dari Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-Filling*

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Minat Perilaku Wajib Pajak terhadap Efektivitas *E-filing*.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Efektivitas *E-filing* terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan.

### **Kegunaan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan harus diyakini kegunaannya dalam pemecahan masalah yang diteliti. Oleh sebab itu, perlu dirumuskan secara jelas tujuan penelitian yang bertitik tolak dari permasalahan yang diungkap. Suatu penelitian setidaknya harus mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik kegunaan secara teoritis maupun kegunaan praktis.

## 2. Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

### Kajian Pustaka

Menurut Jogiyanto (2008: 114) didefinisikan :

“Persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya”.

Menurut Davis dalam Mangin et. al. (2008: 14) didefinisikan :

“Persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja”.

Persepsi kebermanfaatan dengan estimasi dua faktor oleh Chin dan Todd (2011) dibagi menjadi dua kategori lagi yaitu kebermanfaatan dan efektifitas, dengan dimensi-dimensi masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut:

a. Kebermanfaatan meliputi dimensi :

“Menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas”.

b. Efektifitas meliputi dimensi :

“Mempertinggi efektifitas, mengembangkan kinerja pekerjaan”.

Nasution (2004: 5) didefinisikan :

“Bahwa pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahamidan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan”.

Menurut Arief Wibowo (2006) didefinisikan :

“Bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan”.

Menurut Amijaya yang mendasar pada Iqbaria (2013) didefinisikan :

“Persepsi kemudahan ini kemudian akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi”.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan sistem yang baru bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja dengan sistem lama.

Venkatesh dan Davis (2008: 26) membagi dimensi persepsi kemudahan penggunaan menjadi berikut:

- a. Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti / dipahami.
- b. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan system tersebut.
- c. Sistem mudah digunakan.
- d. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (fleksibel).

Berdasarkan pengertian di atas, persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (*e-Filling*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami. Ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Sehingga indikator yang digunakan dalam penelitian ini meliputi (1) Fleksibilitas, (2) Mudah dipahami, (3) Mudah digunakan, dan (4) Mudah untuk berinteraksi.

Menurut Seddon dan Kiew (2011), di definisikan:

“Perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi”.

Menurut Kotler dan Keller (2009), didefinisikan :

“Menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan perluasan dimana sistem dapat

memenuhi atau gagal memenuhi aspirasi, pengguna mungkin lebih atau kurang puas. Dengan demikian kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan.

Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Dan ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem.

H1 : Persepsi Kebermanfaatan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pengguna *E-Filling*

H2 : Persepsi Kemudahan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pengguna *E-Filling*

H3 : Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Pengguna *E-Filling*

Menurut Sugiyono (2012:64) didefinisikan:

“Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta –fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik”.

### **3. Objek Penelitian dan Metode Penelitian**

Objek penelitian yang akan penulis teliti adalah Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *E-filling*.

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris* berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

(Sugiyono, 2014) metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah

metode deskriptif dan verifikatif.

Pengertian pendekatan deskriptif menurut Sugiyono (2010:53) adalah

“Metode yang digunakan untuk mencari jawaban dari rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap kebenaran variabel mandiri baik hanya pada satu variabel atau lebih”.

Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan serta Penggunaan *E-Filling*

Pengertian metode pendekatan verifikatif menurut Sugiyono (2009:55) adalah “Pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan antara dua variabel atau lebih”.

Dalam penelitian ini metode verifikatif digunakan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-Filling*.

#### **4. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

##### **Hasil Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran/ deskripsi mengenai tanggapan dari responden dalam hal ini adalah wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung mengenai Penggunaan *e-filling*, Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan. Untuk mengetahui bagaimana kondisi dan tingkat kesesuaian masing-masing variabel-variabel tersebut, maka penulis membuat pengkatagorian dalam garis interval sebagai berikut :

- a. Jumlah keseluruhan responden adalah 69 orang dan untuk nilai skala pengukuran terbesar adalah 5 sedangkan nilai skala pengukuran terkecil adalah 1.
- b. Sehingga diperoleh skor ideal maksimum adalah  $5 \times 69 = 345$  dan skor ideal minimum  $1 \times 69 = 69$ . Adapun nilai persentase terkecil adalah  $(69:345) \times 100\% = 20\%$ .
- c. Diperoleh nilai rentang  $100\% - 20\% = 80\%$  jika dibagi 5 skala pengukuran akan didapat nilai interval persentase sebesar 16%, maka kategori interpretasi skor dapat dilihat pada tabel 4.8

##### **Hasil Analisis Verifikatif**

Untuk mengetahui apakah Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan memiliki pengaruh terhadap Penggunaan *e-filling* maka akan dilakukan serangkaian proses analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda diantaranya pengujian asumsi



klasik, model regresi analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, uji simultan (f-test), dan uji parsial (t-test).

### **1. Uji Normalitas**

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya memiliki residu yang berdistribusi secara normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, ada dua cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik merupakan cara yang termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Atau dengan menggunakan *probability plot*, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

### **2. Uji Multikolinieritas**

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (bebas) dalam sebuah model regresi linier berganda saling berkorelasi sempurna dengan variabel bebas lainnya atau tidak. Model regresi linier berganda yang baik seharusnya terbebas dari masalah multikolinieritas. Untuk mendeteksi masalah multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai VIF. Apabila nilai tolerance lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, dapat disimpulkan bahwa model terbebas dari masalah multikolinieritas. Uji multikolinieritas pada penelitian ini bisa dilihat pada tabel 4.13 :

### **3. Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji homogenitas varians residu dalam sebuah model regresi. Model yang baik mensyaratkan terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Apabila varians residual dari satu data pengamatan ke pengamatan lainnya adalah tetap, maka disebut homoskedastisitas, jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat pada grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variable terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan nilai residualnya (SRESID). Dasar pengambilan keputusan ada atau tidaknya masalah heteroskedisitas adalah sebagai berikut:

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), hal tersebut mengindikasikan adanya heteroskedisitas.
- b) Apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, hal tersebut mengindikasikan model terbebas dari masalah heteroskedisitas

#### **4. Autokorelasi**

Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik *autokorelasi*, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model. Model yang baik adalah tidak terdapat autokorelasi dalam model. Metode pengujian yang digunakan adalah dengan uji *Durbin-Watson* dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika  $d$  lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$  maka hipotesis nol di tolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika  $d$  terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada auto korelasi.
- 3) Jika  $d$  terletak antara  $dL$  dan  $dU$  atau di antara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Nilai  $dU$  dan  $dL$  dapat diperoleh dari tabel statistik *Durbin Watson* yang bergantung pada banyaknya observasi dan banyaknya variabel yang menjelaskan atau variabel independennya. Hasil pengujian dengan menggunakan spss ditampilkan dalam tabel 4.14

#### **Pembahasan**

Persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya (Jogiyanto, 2008: 114). Persepsi kebermanfaatan diukur dengan 5 indikator diantaranya adalah menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh bahwa persepsi kebermanfaatan *e-filling* termasuk dalam kategori cukup baik dengan persentase sebesar 67.6%.

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (*e-Filling*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan

digunakan dan mudah dipahami. Ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. persepsi kemudahan diukur dengan 4 indikator diantaranya adalah interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti / dipahami, tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan system tersebut, sistem mudah digunakan, dan mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (*fleksibel*).

*E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Penerapan sistem *e-Filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online dan realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penggunaan *e-filing* diukur dengan 5 indikator diantaranya adalah Pengetahuan wajib pajak tentang *e-filing*, efisiensi penggunaan *e-filing*, kualitas sistem, kualitas informasi, dan keamanan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan dari pembahasan mengenai Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung) maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing* dengan arah positif yang menunjukkan bahwa semakin tinggi Persepsi Kebermanfaatan maka akan berdampak pada potensi Penggunaan *e-filing* yang semakin tinggi pula sebaliknya semakin rendah Persepsi Kebermanfaatan maka akan berdampak pada potensi Penggunaan *e-filing* yang semakin rendah pula dengan besar pengaruh sebesar 30.4%
2. Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing* dengan arah positif yang menunjukkan bahwa semakin baik Persepsi Kemudahan maka akan berdampak pada potensi Penggunaan *e-filing* yang semakin baik pula sebaliknya semakin buruk Persepsi Kemudahan maka akan berdampak pada potensi Penggunaan *e-filing* yang semakin buruk pula dengan besar pengaruh sebesar 22.2%.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, peneliti akan mengajukan saran-saran dengan harapan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Ada pun saran-saran yang akan peneliti kemukakan adalah

1. Berkaitan dengan persepsi kebermanfaatan, pihak kantor pajak dapat mengevaluasi proses pelaporan pajak yang diterapkan, hal lain yang dapat dilakukan pula adalah meningkatkan performa dan fungsi sistem *e-filling* itu sendiri hal ini perlu dilakukan sehingga akan berdampak pada penggunaan *e-filling* yang semakin baik.
2. Berkaitan dengan persepsi kemudahan, pihak kantor pajak sebaiknya dapat memberikan pemahaman yang lebih terhadap wajib pajak mengenai penggunaan *e-filling*, dengan cara memberikan sosialisasi, hal ini agar lebih memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel lainnya yang diduga dapat mempengaruhi Penggunaan *e-filling* sehingga memberikan hasil yang lebih luas.

## 6. Daftar Pustaka

Anandarajan, M., Simmers, C., & Igbaria, M. (2013). *An exploratory investigation of the antecedents and impact of internet usage: An individual perspective. Behaviour and Information Technology*, 19(1), 69-85

Arief Wibowo, 2006, Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*, Universitas Budi Luhur, Jakarta

Chin W Wynne, dan Todd Peter, 2011 . "On The use Usefulness, ease of use of structural equation Modeling in MIS Research: A note of Caution". *Management Information System Quarterly* , 21(3).

DeLone, W. H., and Mclean, E. R. 2012. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable, Information System Research*, 3(1): 60-95

Duwi Priyatno, 2011, Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS, Yogyakarta, Media Kom,

Erlina, 2008. Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi kedua, Cetakan Pertama, USU Press, Medan

Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program IBM SPSS 19 edisi kelima.) Semarang: Universitas Diponegoro

Gowinda, Gita. 2010. Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* (Kajian *Empiris* Wilayah Kota Semarang). Skripsi. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Jogiyanto. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. CV Andi *Offset*. Yogyakarta

Mangin, Jean. P. L., Bourgault N., & Guerrero M. M. (2008). *Modelling Perceived Usefulness on Adopting Online Banking Through the TAM Model in A Canadian Banking Environment. Journal of Internet Banking and Commerce. (online)*, Vol. 16, No. 1

McGill, T., Hobbs, V., dan Klobas, J. (2003). *Users Developed Application and Information System Success: A Test of Delone and McLean's Model. Information Resource Management Journal*, 16 (1), 24-45

Priyatno, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Yogyakarta: *ndi Offset*.

Rakhmat, Jalaluddin. 2004. Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Dengan Contoh Analistik Statistik . PT Remaja Rosdakarya, Bandung

Risal C.Y. Laihad. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA* Volume 1, Nomor 3, September 2013 . pp44-51.

Seddon, Peter B dan Kiew M. Y. 2011. *A Partial Test And Development Of Delone And Mclean's Model Of Is Success. Australian Journal of Information Systems*, Vol 4, No 1

Sugiyono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta.

Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif". Bandung : ALFABETA

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung : *Alfabeta*

Sugiyono.(2010). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung : *Alfabeta*

Uma Sekaran, 2006, Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat

Venkatesh, V., Davis, F. D. 2008. *A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies*, *Management Science* 46 (2): 186-204.

Wijaya, Tony. (2009). Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.