PENGARUH MINAT PERILAKU DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI SEBAGAI PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING

(Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)

EFFECT OF INTEREST BEHAVIOUR AND SATISFACTION OF INDIVIDUAL TAXPAYERS AS A USER OF USE E-FILING

(Survey On Tax Office Pratama Bandung Cibeunying)

MUHADI
21111028

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

ABSTRACT

Research was conducted on taxpayers in the Tax Office Pratama Bandung Cibeunying. The phenomenon that occurs in the form of a lack of account representative account representative make efforts to improve tax compliance is not optimal. Collection action persuasively through the submission of a letter of reprimand and forced letter but the taxpayer does not have to pay taxes in good faith. This study aims to determine how much influence representative and Tax Billing account the Taxpayer Compliance on Tax Office Pratama Bandung Cibeunying.

The method used is descriptive and verification methods. The population in this study were 107 552 individual taxpayer who is registered in the Tax Office Pratama Bandung Cibeunying, the number of samples in the study in as many as 100 individual taxpayer is already representing the number of the population. Data were collected by distributing questionnaires directly to individual taxpayers as respondents. Data were analyzed using Structural Equation Model (SEM) with application SmartPLS V.2.0.M3. The results of this study is to prove that significantly influence the Representative Account Taxpayer Compliance and Tax Billing significantly influence Taxpayer Compliance.

Keywords: Account Representative, Tax Billing, Taxpayer Compliance

I.Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

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 (Iim Ibrahim Nur, 2009:35). Salah satu faktor yang mempengaruhi langkah penerapan bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dan full automation adalah pemahaman masyarakat atas teknologi internet dengan menerapkan e-system perpajakan yang salah satunya adalah e-filing (Iim Ibrahim Nur, 2009:35). Secara umum, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui E-filing diatur melalui Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang tata cara penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan tahunan. Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui E-filing pada situs Direktorat Jenderal Pajak diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011

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 (Siti Kurnia Rahayu, 2010:131). 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 (Iim 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 (Iim Ibrahim Nur, 2009:36).

Pada kenyataannya sistem e-filing masih belum maksimal, sebagian besar Wajib Pajak mengeluhkan kesulitan dalam mengakses e-filing sehingga masih banyak banyak Wajib Pajak yang akhirnya datang ke KPP. (Sigit Priadi Pramudito, 2014).

Perkembangan sistem informasi seperti e-filing ini telah melahirkan kecenderungan perasaan menerima atau menolak penggunaan teknologi informasi dan telah menimbulkan reaksi yang berbeda dalam sikap dan perilaku pengguna sistem informasi yang muncul menjadi dimensi sikap terhadap penggunaan teknologi atau sistem informasi (Arief Wibowo, 2008:1). Kecenderungan perasaan menerima atau menolak dan memilih untuk melakukan atau menggunakan sesuatu baik akan mendapatkan keuntungan atau konsekuensi dari pilihan tersebut disebut dengan minat perilaku (Venkatesh dan Davis, 2000:187).

Minat perilaku berperan sangat penting dalam kehidupan seseorang dan mempunyai dampak yang besar atas perilaku dan sikap seseorang, selain itu besarnya minat perilaku seseorang menjadi penyebab kegiatan dan penyebab partisipasi dalam kegiatan, serta menjadi sumber motivasi yang mendorong seseorang untuk melakukan apa yang diinginkan (Yayat Suharyat, 2009:9). Hakikat dari minat perilaku adalah ketika seseorang percaya atas satu atau lebih hal dan termotivasi akan hal tersebut, maka seseorang tersebut akan memakai dan mematuhi apa yang mereka pilih (Venkatesh dan Davis, 2000:187). Dengan kata lain, bila seseorang melihat bahwa sesuatu akan menguntungkan, maka orang tersebut akan merasa berminat, bila kepuasan berkurang maka minatpun akan berkurang (Yayat Suharyat, 2009:9). Masih banyaknya Wajib Pajak yang belum memanfaatkan e-filing dalam pelaporan SPT tahunan, mungkin keinginan mereka untuk memanfaatkan e-filing masih rendah dan belum mengerti sehingga masih menggunakan cara manual. (Adjat Djatnika, 2012).

Sistem informasi yang ada harus berdampak positif dan memberikan kepuasan kepada pengguna, karena kepuasan pengguna sangat berkaitan dengan hasil kerja yang diharapkan oleh perusahaan dan kepuasan pengguna juga merupakan salah satu alat ukur dari keberhasilan sistem aplikasi yang digunakan (Rika Pratiwi & Ervi Cofriyanti, 2012). Kepuasan pengguna sistem informasi menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka (Acep Komara, 2006).

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples dan McKeen, 2003). Jika sistem informasi diterapkan dengan baik maka akan membawa keberhasilan dan keuntungan bagi organisasi atau perusahaan, namun sebaliknya penerapan sistem informasi yang tidak tepat dan kurang optimal akan berimplikasi pada kegagalan dan kerugian bagi organisasi atau perusahaan (Obrien, 2009). Konsep keberhasilan sistem informasi merupakan suatu konsep yang digunakan dalam berbagai riset sebagai kriteria dasar untuk mengevaluasi sistem informasi (Rai, et.al 2002). Tetapi e-filing masih memiliki kekurangan sehingga kepuasan dari pengguna masih kurang. e-filing memang masih harus disempurnakan layanan e-filing mestinya bisa disederhanakan. Biar tidak membikin bingung WP (Acuviarta Kartabi, 2014).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas, maka penulis akan menarik identifikasi sebagai berikut:

1. Masih kurangnya keinginan Wajib Pajak untuk memanfaatkan fasilitas e-filing
2. Masih kurangnya kepuasan Wajib Pajak khususnya dalam hal penggunaan sistem informasi E-filing.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka penulis menarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh minat perilaku terhadap penggunaan *e-filing*
2. Seberapa besar pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan *E-filing.*

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian identifikasi dan perumusan masalah diatas tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Minat Perilaku terhadap Penggunaan *E-filing.*
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Pengguna terhadap Penggunaan *E-filing*.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada minat perilaku dan kepuasan wajib pajak orang pribadi sebagai pengguna terhadap penggunaan *e-filing.* Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan, maka fenomena pada minat perilaku dapat diperbaiki dengan meningkatkan penggunaan *e-filing.*

1.5.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian sebagai pengembangan ilmu akuntansi terutama dalam bidang perpajakan, melalui pembuktian empiris dari konsep – konsep yang telah dikaji yaitu hasil – hasil peelitian sebelumnya dan teori – teori yang telah ada mengenai pengaruh minat perilaku dan kepuasan Wajib Pajak orang pribadi sebagai pengguna terhadap penggunaan *e-filing*.

II.KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HOPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Minat Perilaku

2.1.1.1 Pengertian Minat Perilaku

Minat perilaku (behavioral intention) adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu, dimana seseorang akan melakukan suatu perilaku (behavior) jika mempunyai keinginan atau minat (behavioral intention) untuk melakukannya.

2.1.1.2 Indikator Minat Perilaku

Menurut John Hutagaol (2007:22), mengemukakan bahwa:

Account Representative adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang bekerja pada KPP yang diberikan kepercayaan dan kewenangan untuk memberikan:

1. Kepuasan menggunakan
2. Kelanjutan penggunaan
3. Rekomendasi kepada orang lain

2.1.2 Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Pengguna

2.1.2.1 Pengertian Penagihan Pajak

Oliver dalam Supranto (2006:233), sebagai berikut:

Perasaan senang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapanya, jadi kepuasaan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan memenuhi harapan pelanggan puas.jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas dan senang.

Hipotesis

2.1.1.2 Indikator Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Pengguna

1. Efisiensi
2. Keefektivan
3. Konten

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitan menurut Sugiyono (2012:2) adalah sebagai berikut: “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan

tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis".

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2011:147) adalah sebagai berikut: "Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

metode verifikatif menurut Masyhuri (2008:45) yang dikutip Umi Narimawati, dkk. (2010:29), metode verifikatif didefinisikan sebagai berikut:

"Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Metode penelitian verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran teori dan hipotesis yang telah dikemukakan para ahli mengenai pengaruh Account Representative dan Penagiha Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan *Struktural (Structural Equation Model/SEM)* berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square (PLS)*. Pertimbangan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31),pengertian operasional variabel adalah sebagai berikut:

> "Operasionalisasi Variabel adalah proses penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor".

Menurut Sugiyono (2012:38), variabel penelitian didefinisikan sebagai berikut:

> "Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan".

Sesuai dengan judul penelitian yang diungkapkan oleh penulis yaitu pengaruh *Account Representative* dan Penagiha Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas / *Independent Variable* Minat perilaku (X_1) dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pengguna (X_2)

   Pengertian variabel bebas menurut Sugiyono (2010:61) yaitu:

   "Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbul variabel dependen (terikat)."

   Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Account Representative* (X_1) dan Penagihan Pajak (X_2).
2. Variabel Terikat / *Dependent Variable* Pengunaan *e-filing* (Y)

   Sedangkan variabel terikat menurut Sugiono (2010:61) menyatakan bahwa:

   "Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas".

4.1 Hasil Penelitian

Pada Penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, karena memiliki fenomena yang telah diungkap pada latar belakang, Sebanyak 100 Wajib Pajak dari jumlah populasi 107.352 WPOP, berdasarkan sampel tersebut disebarkan sebanyak 100 kuisioner.

4.1.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya, yaitu apakah setiap item pernyataan dalam kuesioner telah mengukur tujuan dari variabel yang diteliti. Pengujian valid atau tidaknya suatu alat

ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya ≥ 0,30, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Selain valid, alat ukur juga harus memiliki reliabilitas atau keandalan. Suatu alat ukur dapat dikatakan andal jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Andal atau tidaknya suatu alat ukur dapat dilihat dengan menggunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui keofisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas nilainya ≥ 0,70, maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (reliabel).

4.1.3.1 Analisis Deskriptif Minat Perilaku(X_1)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai minat perilaku yang diukur dengan menggunakan tiga indikator. Dari table tersebut terlihat skor aktual yang diperoleh dari ketiga indikator yang membentuk minat perilaku sebesar 1557 dengan skor ideal yang dicapai sebesar 3000. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal yang dicapai, diperoleh nilai persentase sebesar 52,57%. Nilai ini berada dalam kelas interval antara 52,01% - 68% dan berada dalam kategori cukup baik.

4.1.3.2 Analisis Deskriptif Penagihan Pajak (X_2)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pengguna pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dari table tersebut terlihat bahwa skor *actual* yang diperoleh dari tiga indikator yang diajukan sebesar 1955 dengan skor ideal yang dicapai sebesr 3000. Dari hasil perbandingan antara skor actual dengan skor ideal yang dicapai, diperoleh nilai persentase sebesar 65,17%. Nilai ini berada dalam kelas interval antara 52,01% - 68% dan berada dalam kategori cukup baik.

4.1.3.3 Analisis Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Rekapitulasi tanggapan responden mengenai penggunanaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Dari table tersebut terlihat bahwa skor aktual yang diperoleh dari ketiga indikator yang diajukan sebesar 1419 dengan skor ideal yang dicapai sebesr 2500. Dari hasil perbandingan antara skor actual dengan skor ideal yang dicapai, diperoleh nilai persentase sebesar 56,76%. Nilai ini berada dalam kelas interval antara 52,01% - 68% dan berada dalam kategori cukup baik.

4.1.3.1 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi ada tidaknya pelanggaran asumsi normalitas data, dapat dilihat dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari populasi adalah normal.
b. Jika probabilitas < 0,05 maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homokedastisitas. Untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dalam persamaan regresi digunakan metode korelasi rank spearman yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute residual. Jika nilai signifikansi dari masing-masing variable bebas dengan nilai absolute dari residual (error) ada yang signifikan, maka kesimpulannya terdapat heteroskedastisitas (varian dari residual tidak homogen).

c. Uji Multikolonieritas

Multikolinieritas merupakan suatu kondisi dimana semua variabel bebas memiliki korelasi yang kuat satu sama lain. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang kuat diantara variabel bebas. Akibat-akibat dari adanya multikolinieritas adalah:

a. Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir
b. Nilai standar error setiap koefisien regresi menjadi tidak terhingga

4.1.4.1 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Dari hasil pengujian diperoleh informasi bahwa nilai F-hitung yang diperoleh sebesar 92,734. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai F-tabel pada tabel distribusi F. Dengan α=0,05, db1=2 dan db2=97, diperoleh nilai F-tabel sebesar 3,090. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai F-hitung yang diperoleh sebesar 92,734. Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya secara simultan kedua variable bebas yang terdiri dari minat perilaku dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing.

4.1.4.2 Pengujian Hipotesis Parsial

1. Pengujian Hipotesis Parsial (X_1)

Dari hasil uji terlihat bahwa nilai t-hitungyang diperoleh variabel minat perilaku sebesar 4,092. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan α=0,05, df=n-k-1=100-2-1= 97, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ±1,985. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai thitung yang diperoleh 4,092, berada diluar nilai ttabel (-1,985 dan 1,985), sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya secara parsial minat perilaku berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*

2.Pengujian Hipotesis Parisal (X_2)

Dari hasil terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh variabel kepuasan Wajib Pajak sebesar 6,300. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t-tabel pada tabel distribusi t. Dengan α=0,05, df=n-k-1=100-2-1= 97, diperoleh nilai t-tabel untuk pengujian dua pihak sebesar ±1,985. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai thitung yang diperoleh 6,300, berada diluar nilai ttabel (-1,985 dan 1,985), sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya secara parsial kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing.*

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Minat Perilaku terhadap Penggunaan *E-filing*

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukan minat perilaku berpengaruh terhadap penggunaan e-filing. Besar pengaruhnya 24,7%, dan sisanya sebesar 75,3% dipengaruhi oleh faktor lain , Menurut Emil Salim (2014) faktor-faktor lain yang mempengaruhi penggunaan e-filing yaitu dari faktor keamanan dan kerahasiaan. Berdasarkan nilai korelasi bertanda positif, yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi adalah searah dan dapat di simpulkan jika minat perilaku meningkat maka penggunaan e-filing meningkat. Hasil penelitian ini menjawab fenomena yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa masih banyak Wajib Pajak yang tidak memanfaatkan e-filing dalam pelaporan SPT tahunan, dikarenakan Minat Wajib Pajak masih kurang dalam menggunakan e-filing dan Wajib Pajak masih belum mengerti sehingga lebih memilih cara manual (Adjat Djatnika ,2012).

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa seseorang akan menggunakan sistem jika mempunyai keinginan atau minat untuk menggunakannya. Minat perilaku (behavioral intention) merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi informasi oleh pengguna sistem (Jogiyanto, 2007:116). Selain itu, didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa minat perilaku berpengaruh siginifikan positif terhadap penggunaan suatu teknologi informasi (e-filing), dimana semakin tinggi minat perilaku, maka semakin tinggi pengguna suatu teknologi informasi dalam penggunaannya (Siti Tutik Muntianah, dkk., 2012; Kulviwat et al., 2007; Esy Desmayanti & Zulaikha, 2012; Emil Salim, dkk., 2014; Winna Titis Sugihanti, 2011).

4.2.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Pengguna terhadap Penggunaan *E-filing*

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukan minat perilaku berpengaruh terhadap penggunaan e-filing. Besar pengaruhnya 41%, dan sisanya sebesar 59% dipengaruhi oleh faktor lain, Menurut Nurul Citra Noviandini (2012) faktor-faktor lain yang mempengaruhi penggunaan e-filing yaitu dari faktor kemudahan pengguna dan persepsi kebermanfaatan. Berdasarkan nilai korelasi bertanda positif, yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi adalah searah dan dapat di simpulkan jika kepuasan

Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pengguna meningkat maka penggunaan e-filing meningkat. Hasil penelitian ini menjawab fenomena yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa e-filing masih memiliki kekurangan sehingga kepuasan dari pengguna masih kurang. E-filing memang masih harus disempurnakan, layanan e-filing mestinya bisa disederhanakan agar tidak membuat bingung Wajib Pajak (Acuviarta Kartabi, 2014).

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna, hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari (Juhani Livari, 2005). Selain itu, didukung oleh peneliti terdahulu yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kepuasan pengguna dengan variabel penggunaan e-filing. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka Wajib Pajak akan semakin sering pula menggunakan e-filing (Nurul Citra Noviandini, 2012; Theodore Adiwena Imawan, 2013; Setiawan Febrian Arif, 2015).

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan fenomena pada latar belakang, kerangka pikiran, hipotesis, hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan mengenai Pengaruh Minat Perilaku dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Pengguna terhadap Penggunaan E-filing (Survey pada Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayan Pajak Pratama Bandung Cibeunying), maka pada bagian akhir dari penelitian penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Minat perilaku terbukti memberikan pengaruh yang baik terhadap penggunaan e-filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, artinya dengan adanya minat perilaku yang baik maka akan meningkatkan penggunaan e-filing. Terkait masalah yang terjadi didalam fenomena yang ada yaitu kurangnya minat Wajib Pajak dalam melaporkan pajak nya melalui e-filing.

2. Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terbukti memberikan pengaruh yang baik terhadap penggunaan e-filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying, artinya dengan adanya kepuasan Wajib Pajak yang baik maka akan meningkatkan penggunaan e-filing. Terkait masalah yang terjadi pada fenomena yaitu masih kurangnya kepuasan Wajib Pajak sehingga penggunaan e-filing rendah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1. Untuk meningkatkan atau memperbaiki penggunaan e-filing dapat dilakukan dengan cara memperbaiki e-filing itu sendiri atau dapat dilakukan dengan meningkatkan minat perilaku Wajib Pajak dengan cara meningkatkan tingkat keputusan menggunakan e-filing yaitu dengan cara pihak KPP mengharuskan seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan e-filing untuk melaporkan pajaknya (membuat aturan/kebijakan pelaporan pajak dengan e-filing). Selanjutnya dapat dilakukan dengan meningkatkan kelanjutan menggunakan e-filing, dan lebih sering merekomendasikan e-filing kepada orang lain.
2. Untuk meningkatkan atau memperbaiki penggunakan e-filing dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan meningkatkan kapasitas penerimaan dalam e-filing. Selanjutnya membuat e-filing menjadi lebih mudah dan tidak merumitkan Wajib Pajak serta membuat e-filing menjadi lebih efisiensi dan efektif..

5.2.2 Saran Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain sebagai tambahan referensi dalam melakukan penelitian. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan untuk Minat Perilaku seperti pengalaman, kesukarelaan, kerumitan dan jenis. Indikator yang tidak digunakan untuk Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pengguna yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Dan untuk indikator Penggunaan E-filing, ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel, keamanan yang komprehensif. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan

metode penelitian yang sama yaitu REGRESI LINIER BERGANDA, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hendi Haryadi. 2009. Administrasi Perkantoran. Jakarta: Visimedia.

Heri D.J. Maulana. 2009. Promosi Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Husein Umar. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis (Edisi 2). Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Jogiyanto. 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Kotler, Philip, 2000. Marketing Management, The Millenium Edition, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Mardiasmo. 2006. Perpajakan, Andi, Yogyakarta.

Mowen, John C. & Minor, Michael. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.

Nur Indriantoro. 2002. Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Cetakan 2. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.

O'Brien, JA. Marakas, george. 2009. Management Information Sistem. Ninth edition. Mc Graw Hill. Inc Boston Universitas Gunadarma.

Oliver, Sandra 2006. Strategi Public Relations. Jakarta: Erlangga.

Perreault and McCharty. 2009. Pemasaran Dasar 2. Jakarta. Salemba Empat.

Resmi Siti. 2008. Perjakan Teori dan Kasus Edisi 4. Jakarta : Salemba Empat

Santoso,Sinngih. 2002. Mengolah Data Statistik Secara Professional, Elex Media Komputindo, Jakarta.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (12th ed). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif ,kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Sumadi.2013. Metode Penelitian Pendidikan, "Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif". Jakarta: Raja Grafindo.

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Bisnis Pemasaran. Andi. Yogyakarta.

Umi Narimawati. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Bandung: Agung Media.

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, & Linna Ismawati. 2010. Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir. Jakarta: Penerbit Genesis.

Waluyo. 2008. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.

Internet

Adjat Djatnika. 2014. E-Filing, Sebuah Kemudahan Guna Menjaring Wajib Pajak. <http://jabar.tribunnews.com/2014/04/26/e-filing-sebuah-kemudahan-guna-menjaring-wajib-pajak?page=3>

Adjat Djatnika. 2012. Wajib Pajak: Jabar Kejar Tingkat Kepatuhan Lewat SPT. <http://finansial.bisnis.com/read/20120306/9/67337/wajib-pajak-jabar-kejar-tingkat-kepatuhan-lewat-spt>.

Acuviarta Kartabi. 2014. E-Filing, Sebuah Kemudahan Guna Menjaring Wajib Pajak. <http://jabar.tribunnews.com/2014/04/26/e-filing-sebuah-kemudahan-guna-menjaring-wajib-pajak?page=3>

Jurnal Internasional

Azmi, Anna Che. & Bee, Ng Lee. 2010. The Acceptance of the E-Filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model. Journal of e-Government, Volume 8, Issue 1, 2010. pp13-22.

Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. Keen. 2003. Empirically Testing Some Main User Related Factor for Systems development Quality. Quality Management Journal. Vol 10, No. 4. pp. 39 – 54.

Kulviwat, Songpol., Bruner II, Gordon C., Kumar, Anand., Nasco, Suzanne A., & Clark, Terry. 2007. Toward A Unified Theory of Consumer Acceptance Technology. Psychology & Marketing, Volume 24, Number 12, December 2007. pp1059-1084.

Lai, Ming-Ling., Obid, Siti Normala Sheikh., & Meera, Ahmed Kameel. 2005. Tax Practitioners and The Electronic Filing System: An Empirical Analysis. Academy of Accounting and Financial Studies Journal. pp93-107.

Livari, Juhani. 2005. "An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success". Database for Advance in Information System (DFA). ISSN : 1532- 0936. Volume 36. ProQuest Company.

Lu, Cheng-Tsung., Huang, Shaio-Yan., & Lo, Pang-Yen. 2010. An Empirical Study of On-line Tax Filing Acceptance Model: Integrating TAM and TPB. African Journal of Business Management Volume 4, Number 5, May 2010. pp800-810.

McGill, Tanya, Hobbs, Valerie, & Klobas, Jane. 2003. User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean's Model. Information resource Management Journal, 16(1): 24-45.

Rai, A., Sandra S. Lang dan Robert B. Welker. 2002. Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. Information Systems Research, 13, 1, 50–69.

Venkatesh, Viswanath. & Davis, Fred D. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science Volume 46, Number 2, February 2000. pp186-304.

Jurnal Nasional

Acep Komara. 2006. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi. Jurnal Maksi. Vol. 6 No. Hal: 143 – 160.

Arief Wibowo. 2008. Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Diakses pada 2 Oktober 2013 dalam <http://peneliti.budiluhur.ac.id/wp-content/uploads/2008/02/arif %2Bwibowo.pdf>.

Esy Desmayanti & Zulaikha. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filing oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime. Diponegoro Journal of Accounting Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012. pp1-12.

Iim Ibrahim Nur. 2009. Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filing secara Online. Ultima InfoSys Volume 1, Nomor 1, Desember 2009. pp34-49.

Prawido Utomo & Bambang Eka Purnama. 2012. Pengembangan Jaringan Komputer Universitas Surakarta Berdasarkan Perbandingan Protokol Routing Information Protocol (RIP) dan Protokol Shortest Path First (OSPF). Indonesian Journal on Networking and Security (IJNS), Volume 1, Nomor 1, November 2012. pp8-25.

Rika Pratiwi, Ervi Cofriyanti. 2012. Analisis Penggunaan Sistem Aplikasi D-Pack Terhadap Kepuasan Pengguna Pada CV. Sumber Jadi Pangkalpinang.

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.

Winna Titis Sugihanti. 2011. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Untuk Menggunakan E-filing (Studi Empiris pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang). Diakses pada 12 Oktober 2013 dalam <http:// eprints.undip.ac.id/28634/1/Jurnal.pdf>.

Yayat Suharyat. 2009. Hubungan antara Sikap, Minat, dan Perilaku Manusia. Jurnal Universitas Islam 45 Bekasi Volume 1, Nomor 3, 2009. pp1-19.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-26/PJ/2011 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS Secara E-filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak

Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan