Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya)

Maria Imelda Claudia

Universitas Komputer Indonesia

Perception taxpayers to e-filling system can be shaped desire to use it in the future or for taxpayers who have used e-fillling intends to continue its use today and in the future. The purpose of this study was to determine the influence of perceived ease and satisfaction of the taxpayer against the use of e-filling on individual taxpayers registered in KPP Majalaya Bandung.

The method used in this research is descriptive explanatory survey. Sampling method in this research is by simple random sampling method. The unit of analysis in this study is an individual taxpayer who use e-filing in KPP Majalaya in 2015. The analysis technique used is the Smart PLS 2.0

The results indicate that: (1) perception ease significant positive impact on user e-filing, (2) satiffaction significant positive impact on user e-filing, (3) perception ease and satisfaction of significant positive impact on user e-filing.

Key words: Perceived ease, satisfaction, e-filing

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Direktorat Jendral Pajak (DJP) menyadari kemajuan teknologi informasi telahbanyak mengubah paradigma dan perilaku manusia *modern*, sehingga berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan (Iim Ibrahim Nur, 2009:35). DJP melakukan modernisasi sistem perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, syarat utama yang harus dipenuhi dalam reformasi administrasi perpajakan adalah penyederhanaan sistem perpajakan, sehingga administrasi perpajakan dapat dikelola seefektif dan seefisien mumgkin, terlebih di negara dengan tingkat kepatuhan relatif rendah seperti di Indonesia (Setiyaji dan Amir, 2005).

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia, dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi dunia mengenai kejadian yang terjadi, namun sekarang informasi mengenai kejadian yang terjadi menyebar dengan cepat (Gita Gowinda, 2010). 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 Imbrahim Nur, 2009:35).

E-filing sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan Modul Penerimaan Negara (MPN) (Wiyono, 2008). Tujuan utama dari pelaporan *e-filing* adalah memangkas biaya dan waktu wajib pajak untuk mempersiapakan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara benar dan tepat waktu (Dewi Ratih, 2009).

Fenomena yang terjadi di KPP Majalaya Bandung mengenai aplikasi *e-filing* yaitu, walaupun aplikasi *e-filing* bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan nya tetapi masih banyak Wajib Pajak yang memilih menyampaikan Surat Pemberitahuan secara manual, karena Wajib Pajak merasa takut ketika mereka menggunakan aplikasi *e-filing* bermasalah dengan jaringan *error* dan akses yang kurang fleksibel memungkinkan data yang mereka masukan tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk ke

database DJP, sehingga mengancam kemanan data dari setiap Wajib Pajak (Ayi Miraz Sidiq, 2015).

Penggunaan *e-filing* ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai (Dewi Ratih, 2009). Dewi Ratih (2009) pun mengungkapkan bahwa tujuan utama dari pelaporan *e-filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara benar dan tepat waktu.

Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Arief Wibowo, 2006). Persepsi kemudahan penggunaan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak, Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut, kemudahan yang diberikan oleh *e-filing* akan menyebabkan Wajib Pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *e-filing* (Hastuty, 2006).

E-filing juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena Wajib Pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien (Livari, 2005).

Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna (Livari, 2005). Kepuasan masyarakat khususnya wajib pajak, merupakan tujuan utama dalam setiap kegiatan pelayanan dan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak, apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap wajib pajak dalam rangka mewujudkan *good governance* dan pelayanan prima (Gita Gowinda, 2010).

Kepuasan Wajib Pajak akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada Wajib Pajak sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh Wajib Pajak (Liberti Pandiangan, 2008:21).

Berdasarkan beberapa pandangan dan situasi yang diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing*".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Majalaya Bandung.
2) Seberapa besar pengaruh kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Majalaya Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengumpulkan informasi mengenai persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Majalaya Bandung.

Tujuan dari penelitian ini yakni, sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Majalaya Bandung.
2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Majalaya Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis berharap tulisan ini berguna dalam memecahkan masalah-masalah wajib pajak dalam menggunakan *e-filing.*

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis maka peneliti ini dapat berguana sebagai berikut

1) KPP Pratama Majalaya Bandung
   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 in diharapkan dapat menjadi referensi dalam penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Keguanaan akademis adalah untuk pengembangan keilmuan, dimana penelitian ini dapat berguna sebagai berikut:

1) Pengembangan Ilmu
   Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.
2) Peneliti
   Sebagai wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti agar lebih paham khususnya dalam hal penggunaan *e-filing*.
3) Pihak Akademis Lainnya
   Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi atau referensi yang diperlukan untuk pengembangan pengetahuan lebih dlanjut mengenai ilmu pajak khususnya *e-filing*.

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pajak

Menurut Rochmat Soemitro (2011 : 1) :
"Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum."

Sedangkan menurut P. J. A. Andriani (2009:2) :
"Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaranpengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan."

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dan tidak mendapatkan prestasi-prestasi kembali yang secara langsung dapat ditunjuk.

2.1.1.1. Wajib Pajak

Pajak merupakan peranan penting untuk pembiayaan pembangunan, dimana Wajib Pajak merupakan bagian dari penerimaan pajak tersebut. Dengan kata lain tidak akan ada pajak apabila tidak ada Wajib Pajak.

Pengertian Wajib Pajak menurut Siti Resmi (2008:19) sebagai berikut:
"Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu".

Sedangkan Pengertian Wajib Pajak Menurut Waluyo (2008:23) sebagai berikut:

"Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturang perundang-undangan perpajakan".

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Jumlah wajib pajak bayaknya wajib pajak yang merupakan objek pajak yang dikenakan kewajiban untuk memenuhi perpajakannya, dimana kewajiban tersebut adalah kewajiban untuk membayar pajak.

2.1.1.2 Admistrasi Perpajakan *Modern*

Memasuki dekade 2000, modernisasi menjadi suatu topik yang ramai dibicarakan di lingkungan Direktorat Jendral Pajak. Terbentuknya suatu sistem administrasi perpajakan yang modern merupakan salah satu hasil dari dilakukannya reformasi administrasi perpajakan. Sistem administrasi perpajakan modern tersebut merupakan suatu penerapan dari sistem admistrasi yang menggunakan basis teknologi yang bertujuan untuk perbaikan kinerja agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.

Dalam mewujudkan sistem administrasi perpajakan yang modern, pemerintah menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan *on line, e-System* digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakannya.

Menurut Liberty Pandiangan (2008;35) menyatakan bahwa:

"*e-system* merupakan suatu system yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui tekhnologi internet."

Bentuk layanan *e-System* pada adminstrasi perpajakan di Indonesia adalah:

1. *e-Registration*; sistem pendaftaran, perubahan data Wajib Pajak dan atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak melalui sistem yang terhubung langsung secara on line dengan Direktorat Jendral Pajak.
2. *e-Filling*; suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem on line dan real time.
3. *e-Payment*; suatu sistem pembayaran pajak yang dilakukan secara on line.
4. *e-Counseling*; suatu pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk konsultasi secara on line.
5. *e-SPT*; aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

2.1.2 Persepsi

Menurut Hanurawan (2007:22):

"Persepi adalah sejenis aktivitas pengelolaan informasi yang menghubungkan seseorang dengan lingkungannya".

Menurut Desmita (2012:83):

"Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan".

Sedangkan Persepsi menurut Jalaludin Rahmat (2003:16) adalah:

"Persepsi adalah penafsiran suatu obyek, peristiwa atau informasi yang dilandasi oleh pengalaman hidup seseorang yang melakukan penafsiran tersebut".

Berdasarkan beberapa definisi di atas, persepsi merupakan suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian dan pendapat terhadap suatu objek berdasarkan informasi yang diterima. Dan persepsi dalam penelitian ini adalah suatu proses penilaian seseorang terhadap sistem *e-filing*.

2.1.3 Persepsi Kemudahan

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Menurut Ayyagari (2006:198) adalah:

"The degree to wich a person believe that using a particular system would be free effort".

Sedangkan Persepsi kemudahan menurut Jogiyanto Hartono (2007:114)

"Persepsi Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, dan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan".

Menurut Goodwin dan Silver dalam Adam et al (1992:229)

"Persepsi kemudahan melalui sistem yaitu sistem yang lebih sering digunakan menunjukan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya".

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi *(e-filing)* 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.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000: 201) indikator dari persepsi kemudahan meliputi:

1) Fleksibilitas
   Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (fleksibel).
2) Mudah dipahami
   Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti/ dipahami.
3) Mudah digunakan
   Sistem mudah digunakan.

2.1.4 Persepsi Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan 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.

Kepuasan pengguna menurut Supranto (2001 : 241) adalah:

"Kepuasan merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan".

Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) kepuasan pengguna adalah:

"Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhankonsumsi konsumen".

Kepuasan pengguna Menurut Paramarta (2008:46), yang menyatakan bahwa:

"Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan

antara kinerjayang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas".

Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat.

Menurut Mohamed N, Hussin H, and Hussein R (2009:283-294) mengemukakan bahwa terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (*user*) yaitu :

1) *Content* adalah kepuasan pengguna (*user*) ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).
2) *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3) *Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user-friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
4) *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dan kecepatan akses sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

2.1.5 Penggunaan *E-filing*

Penggunaan *e-filing* merupakan suatu proses di mana wajib pajak menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan SPT secara *online*. *E-filing* diciptakan dengan tujuan memberi keuntungan dan kemudahan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Dengan adanya *e-filing* wajib pajak mendapatkan keuntungan yaitu efisiensi dan efektivitas dalam melakukan proses pelaporan SPT tahunan tanpa perlu mengkhawatirkan jam kerja operasional kantor pajak karena wajib pajak dapat menggunakan *e-filing* tanpa perlu datang ke kantor pajak.

(Pandiangan, 2007:38) mendefinisikan sistem *e-filing* adalah:
"Suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*".

Sedangkan menurut (Abdul Kadir, Terra CH, 2003:44) adalah:
"Sistem e-filing merupakan sistem yang membutuhkan jaringan internet (*online*), internet merupakan jaringan yang menghubungkan jutaan komputer yang tersebar diseluruh dunia".

Sedangkan menurut (Sugiarto dan Wahyono, 2005:2) adalah:
"Kearsipan atau filing adalah suatu bentuk pekerjaan tata usaha yang berupa penyusunan dokumen-dokumen secara sistematis sehingga bilamana diperlukan lagi, dokumen-dokumen itu dapat ditemukan kembali secara cepat".

Menurut (Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean, 2003), Kualitas suatu sistem informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Level teknikal komuniikasi diartikan sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan informasi. Kualitas

sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem *e-filling* tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung.
Menurut (Hendi Haryadi, 2009:53) komponen dasar yang bisa dijadikan pegangan dalam memilih sistem kearsipan elektronik yaitu:

"1) Ketersedian yang luas dan akses yang fleksibel
Caranya dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses file, dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal. Metode yang biasa digunakan untuk mengintergrasikan seluruh komputer dengan setiap pengguna (*client based user interface*) akan memungkinkan penscan-an pengindeksan, atau penemuan kembali suatu arsip. Manajemen arsip elektronis harus dapat memenuhi kebutuhan masing-masing pengguna dengan lokasi yang berbeda.

2) Keamanan yang komprehensif
Sebuah organisasi yang menginplementasikan arsip elektronis dengan dokumen yang bervariasi hendaknya meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang komprehensif dan sederhana. Hal ini akan memungkinkan administrator sistem mengontrol folder dan dokumen apa yang bisa diakses, dilihat, di copy, bahkan di edit atau dihapus oleh seorang pengguna".

2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut (Sambas Ali Muhidin, 2011) Kerangka pemikiran adalah:
"Narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran dalam sebuah penelitian kuantitatif, sangat menentukan kejelasan dan validitas proses penelitian secara keseluruhan. Melalui uraian dalam kerangka berpikir, peneliti dapat menjelaskan secara komprehensif variabel-variabel apa saja yang diteliti dan dari teori apa variabel-variabel itu diturunkan, serta mengapa variabel-variabel itu saja yang diteliti".

Dengan demikian, uraian atau paparan yang harus dilakukan dalam kerangka berpikir adalah perpaduan antara asumsi-asumsi teoretis dan asumsi-asumsi logika dalam menjelaskan atau memunculkan variabel-variabel yang diteliti serta bagaimana kaitan di antara variabel-variabel tersebut, ketika dihadapkan pada kepentingan untuk mengungkapkan fenomena atau masalah yang diteliti.

2.2.1 Hubungan Persepsi Kemudahan dengan Penggunaan *E-filing*

Menurut (Rahman Adi Nugroho, 2012:9), sebagai berikut:
"Kebijakan DJP tentang sistem administrasi perpajakan modern dengan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi antara lain *e-filing*, *e-SPT*, *e-regristration* dapat memberikan kemudahan yang baik bagi wajib pajak".

Dan menggunakan pernyataan menurut (Wiyono, 2008):
"Secara garis besar mengatakan bahwa *e-filing* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien".

2.2.2 Hubungan antara Kepuasan Wajib Pajak dengan Penggunaan *E-filing*

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010), sebagai berikut:
"Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan e-filling, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan

pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak".

Dan menggunakan pernyataan menurut Menurut (Rapina, 2011)
"Tingkat kepuasan pajak tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filling*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir".

Menurut (Liberti Pandiangan, 2008:21) sebagai berikut:
"Kepuasan Wajib Pajak akan terpenuhi apabila proses penyapaian jasa dari pemberi jasa kepada Wajib Pajak sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh Wajib Pajak".

2.3 Hipotesis

Menurut (Nanang Martono, 2010:57), hipotesis adalah:
"Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus diuji atau rangkuman kesimpulan secara teoritis yang diperoleh melalui tinjauan pustaka ".

Berdasarkan pada kajian teori yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1: Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.

H_2: Persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.

III. Objek dan Metode Penelitian

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Persepsi Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak dan Penggunaan *E-filing*. Penelitian ini dilaksanakan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya Bandung.

3.2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini menggunakan variabel-variabel independen Persepsi Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak, dan variabel dependen penggunaan *e-filing*. Adapun tabel operasionalisasi sesuai dengan kedua variabel tersebut adalah:

3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	Item
Persepsi Kemudahan (X_1)	Persepsi kemudahan sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. (Davis dkk, 1989:38)	1. Fleksibilitas		1
		2. Mudah dipahami		2
		3. Mudah digunakan (Venkatesh dan Davis, 2000:201)	Ordinal	3
Kepuasan Pengguna (X_2)	Kepuasan merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. (Supranto, 2001 : 241)	1. *Content*, kepuasan pengguna dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan.		4
		2. *Accuracy*, kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data.		5
		3. *Ease of Use*, kepuasa pengguna dari sisi kemudahan pengguna *atau user-friendly*.	Ordinal	6
		4. *Timeliness*, Kepuasan pengguna dari ketepatan waktu dan kecepatan akses. (Mohamed N, Hussin H, and Hussein R, 2009:283-294)		7
Penggunaan *E-filing* (Y)	Sistem *e-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *realtime*, sehingga wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (application service provider) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik. (Siti Kurnia Rahayu, 2010:132)	1. Ketersediaan yang luas.		8 9
		2. Keamanan yang komprehensif. (Hendi Haryadi, 2009:53)	Ordinal	

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2009:6) pengertian metode survei adalah :

> "Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara".

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner.

> Menurut Umi Narimawati, dkk (2010:40) menyatakan pengertian kuesioner adalah : "Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini".

3.2.3 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya Bandung.

3.2.4 Teknik Penarikan Sample

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi pengguna *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung . Populasi dalam penelitian ini berjumlah 6.592 wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing*, maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penarikan *simple random sampling* yang merupakan bagian dari probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi.

Simple Random Sampling menurut (Sugiono, 2010:82) dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan *Slovin*, berdasarkan perhitungan,maka sampel dari penelitian ini 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya Bandung.

3.2.5 Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu persepsi kemudahan ($X._1$), dan kepuasan wajib pajak ($X._2$) terhadap penggunaan *e-filing* sebagai variabel dependen (Y), dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Rancangan pengujian hipotesis ini dinilai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, penelitian uji statistik dan perhitungan nilai uji statistik, perhitungan hipotesis, penetapan tingkat signifikan dan penarikan kesimpulan.

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_o) tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan Hipotesis alternatif (H_a) menunjukkan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu Persepsi Kemudahan sebagai X_1 dan Kepuasan Wajib Pajak sebagai X_2 terhadap penggunaan *e-filing* bagai variabel dependen (Y), dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Pengujian Hipotesis secara Secara Parsial (Uji Statistik t)
   Untuk menguji koefisien secara parsial dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat, selanjutnya pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistic t dengan tahapan sebagai berikut :
   a) Menentukan hipotesis secara parsial antar variabel bebas persepsi kemudahan terhadap variabel terikat penggunaan *e-filing* . Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah :

      Ho:$\beta 1 = 0$ Persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.
      Hà:$\beta 1 \neq 0$ Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.

   b) Menentukan hipotesis secara parsial antar variabel bebas kepuasan wajib pajak terhadap variabel terikat penggunaan *e-filing*. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah:

      Ho:$\beta 2 = 0$ Kepuasan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.

      Hà:$\beta 2 \neq 0$ Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.

Nilai t hitung dapat dicari dengan persamaan sebagai berikut :

$$t_1 = r_{X_1Y}\sqrt{\frac{n-k-1}{(1-r^2_{X_1Y})}}$$ Dan $$t_2 = r_{X_2Y}\sqrt{\frac{n-k-1}{(1-r^2_{X_2Y})}}$$

Kriteria dari pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut :
Apabila thitung positif (+), maka :

a) thitung> ttabel maka H0 ditolak
b) thitung< ttabel maka H0 diterima

Apabila thitung negatif (-), maka :

a) thitung> ttabel maka H0diterima
b) thitung< ttabel maka H0 ditolak

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Analisis Deskriptif Persepsi Kemudahan (X_1)

Pengaruh persepsi kemudahan wajib pajak terjawab melalui jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada kuesioner. Persepsi kemudahan diukur menggunakan 3 (tiga) dimensi fleksibilitas, mudah dipahami dan mudah digunakan.

1) Fleksibilitas

Melalui tanggapan responden dapat diketahui bahwa pada dimensi fleksibilitas terlihat lebih dari setengah responden sebanyak 55,0% menyatakan bahwa sistem *e-filing* yang digunakan sudah cukup fleksibel dan paling sedikit dari responden sebanyak 2.0% menyatakan bahwa sistem *e-filing* yang digunakan tidak fleksibel. Terdapat gap sebesar 38% (100%-62,00%) artinya masih terdapat masalah pada sistem *e-filing* yang digunakan. Seperti Fenomena yang terjadi Wajib Pajak merasa penggunaan *e-filing* kurang fleksibel dikarenakan penggunaan *e-filing* masih sulit digunakan karena pemahaman Wajib Pajak mengenai *e-filing* belum maksimal, kurangnya sosialisasi dari DJP pun menjadi masalah dalam mengaplikasikan *e-filing* (Edriya, 2015).

Secara keseluruhan nilai prosentase skor yang diperoleh adalah sebesar 62,00% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup yang ada pada rentang presentase skor antara 52,01%-68,00% (Umi Narimawati, 2010:87)

2) Mudah Dipahami

Melalui tanggapan responden dapat diketahui bahwa pada dimensi mudah dipahami terlihat bahwa sebanyak 27,0% menyatakan bahwa lamanya pengguna memahami penggunaan *e-filing* sangat cepat sekitar < 3 bulan, sedangkan paling sedikit dari responden menyatakan bahwa lamanya pengguna memahami penggunaan *e-filing* sangat lambat sekitar > 1 tahun. Terdapat gap sebesar 30,8 (100%-69,20%) artinya masih terdapat masalah pada lamanya pengguna dalam memahami penggunaan *e-filing*. Maka dari pertanyaan tersebut terjawablah fenomena yang terjadi, yaitu karena kurangnya sosialisasi dari DJP pun menjadi masalah dalam mengaplikasikan *e-filing* (Edriya, 2015).

Secara keseluruhan nilai presentase skor yang diperoleh adalah sebesar 69,20% dapat diinterpretasikan dalam kategori baik yang ada pada rentang persentase skor antara 68,01%-84,00% (Umi Narimawati:2010:87).

3) Mudah Digunakan

Melalui tanggapan responden dapat diketahui bahwa pada dimensi mudah digunakan terlihat bahwa sebanyak 41,0% menyatakan bahwa sistem *e-filing* yang dipahami oleh pengguna sudah cukup mudah digunakan, sedangkan paling sedikit 5,0% sistem *e-filing* yang dipahami oleh pengguna tidak mudah digunakan. Terdapat gap sebesar 36,4% (100%-63,60%) artinya masih terdapat masalah pada kemudahan menggunakan sistem *e-filing*.). Maka dari pertanyaan tersebut terjawab fenomena yang terjadi, yaitu walaupun aplikasi *e-filing* bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan nya tetapi masih banyak Wajib Pajak yang memilih menyampaikan Surat Pemberitahuan secara manual, karena Wajib Pajak merasa takut ketika mereka menggunakan aplikasi *e-filing* bermasalah dengan jaringan *error* dan akses yang kurang fleksibel

Secara keseluruhan nilai presentase skor yang diperoleh adalah sebesar 63,60% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik yang ada pada rentang persentase skor antara 52,01%-68,00% (Umi Narimawati:2010:87).

2. Analisis Desktiptif Kepuasan Wajib Pajak (X_2)

Pengaruh Kepuasan wajib pajak terjawab melalui jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada kuesioner. Kepuasan Wajib Pajak diukur menggunakan 4 (empat) dimensi *content, accuracy, ease of use,* dan *timeliness*.

1) *Content*

Melalui tanggapan responden dapat diketahui bahwa pada dimensi mudah digunakan terlihat bahwa sebanyak 37,0% menyatakan bahwa content yang terdapat pada aplikasi *e-filing* sudah cukup sesuai dengan *content*, sedangkan paling sedikit dari responden 7,0% menyatakan bahwa *content* yang terdapat pada aplikasi *e-filing* tidak sesuai dengan content. Terdapat gap sebesar 37,6% (100%-62,40%) artinya masih terdapat masalah pada isi content yang terdapat pada aplikasi *e-filing.*

Secara keseluruhan nilai presentase skor yang diperoleh adalah sebesar 62,40% dapat diinterprestasikanh dalam kategori cukup baik yang ada pada rentang persentase skor antara 52,01%-68,00% (Umi Narimawati:2010:87).

2) Accuracy

Melalui tanggapan responden dapat diketahui bahwa pada dimensi mudah digunakan terlihat bahwa sebanyak 34,0% menyatakan bahwa kepuasan dari sisi keakuratan data sekitar 75%, sedangkan paling sedikit dari responden 3,0% menyatakan bahwa kepuasan dari sisi keakuratan data hanya sekitar 15%. Terdapat gap sebesar 33,2% (100%-66,80%) artinya masih terdapat masalah pada kepuasan dari sisi keakuratan data. Seperti yang terdapat pada fenomena yaitu masih ada Wajib Pajak yang kurang puas menggunakan *e-filing* karena proses *e-filing* menyulitkan Wajib Pajak yang tidak terlalu memahami teknologi dalam kemudahan menggunakan aplikasi tersebut, contohnya Wajib Pajak harus mempunyai *e-fin* dan alamat *e-mail* yang masih aktif terlebih dahulu, sehingga sebagian Wajib Pajak merasa penggunaan *e-filing* belum efisien (Gigeh Hari, 2015).

Secara keseluruhan nilai presentase skor yang diperoleh adalah sebesar 66,80% dapat diinterprestasikan dalam kategori cukup baik yang ada pada rentang persentase skor antara 52,01%-68,00% (Umi Narimawati:2010:87).

3) Ease of Use

Melalui tanggapan responden dapat diketahui bahwa pada dimensi mudah digunakan terlihat bahwa hampir setengah sebanyak 46,0% menyatakan bahwa kemudahan dalam menggunakan *e-filing* sudah cukup puas, sedangkan paling sedikit dari responden 3,0% menyatakan bahwa kemudahan dalam menggunakan *e-filing* sudah sangat puas. Terdapat gap sebesar 38,6% (100%-61,40%), artinya masih terdapat masalah pada kepuasan pengguna dalam kemudahan menggunakan *e-filing*, sehingga menjawab fenomena yang terjadi yaitu, masih ada Wajib Pajak yang kurang puas menggunakan *e-filing* karena proses *e-filing* menyulitkan Wajib Pajak yang tidak terlalu memahami teknologi dalam kemudahan menggunakan aplikasi tersebut, contohnya Wajib Pajak harus mempunyai *e-fin* dan alamat *e-mail* yang masih aktif terlebih dahulu, sehingga sebagian Wajib Pajak merasa penggunaan *e-filing* belum efisien (Gigeh Hari, 2015).

Secara keseluruhan nilai presentase skor yang diperoleh adalah sebesar 61,40% dapat diinterprestasikan dalam kategori cukup baik yang ada pada rentang persentase skor antara 52,01%-68,00% (Umi Narimawati:2010:87).

4) Timeliness

Melalui tanggapan responden dapat diketahui bahwa pada dimensi mudah digunakan terlihat bahwa sebanyak 40,0% menyatakan bahwa kecepatan akses dan ketepatan waktu penggunaan *e-filing* cukup cepat dan tepat waktu, sedangkan paling sedikit 2,0% menyatakan bahwa kecepatan akses dan ketepatan waktu penggunaan *e-filing* sangat cepat dan tepat waktu. Terdapat gap sebesar 40,8% (100%-59,20%) artinya masih terdapat masalah pada kecepatan akses dan ketepatan waktu penggunaan *e-filing*. Karena Menurut Gigeh Hari (2015) fenomena kepuasan pengguna lainnya terletak pada kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dan kecepatan akses sistem yang diterima oleh pengguna terkadang mengalami *error, problem loading* dan akses yang lambat.

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh adalah sebesar 59,20% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik yang ada pada rentang persentase skor antara 52,01%-68,00% (Umi Narimawati:2010:87).

3. Analisis Deskriptif Variabel Penggunaan *E-filing* (Y)

Variabel Penggunaan *e-filing* terjawab melalui jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada kuesioner. Penggunaan *E-filing* diukur menggunakan 2 (dua) dimensi ketersediaan yang luas dan keamanan yang komprehensif.

1) Ketersediaan Yang Luas

Melalui tanggapan responden dapat diketahui bahwa pada dimensi mudah digunakan terlihat bahwa hampir dari setengah sebesar 41,0% menyatakan bahwa ketersedian sistem *e-filing* yang dioperasikan sudah sangat tersedia bagi pengguna *e-filing*, sedangkan paling sedikit dari responden 2,0% menyatakan bawah ketersidaan sistem *e-filing* yang dioperasikan tidak tersedia bagi pengguna *e-filing*. Terdapat gap sebesar 33,2% (100%-66,80%) artinya masih terdapat masalah pada ketersediaan sistem *e-filing* yang dioperasikan oleh pengguna *e-filing.*

Secara keseluruhan nilai persentase skor yang diperoleh adalag sebesar 66,80% dapat diinterprestasikan dalam kategori cukup baik yang ada pada rentang persentase skor antara 52,01%-68,00% (Umi Narimawati:2010:87).

2) Keamanan Yang Komprehensif

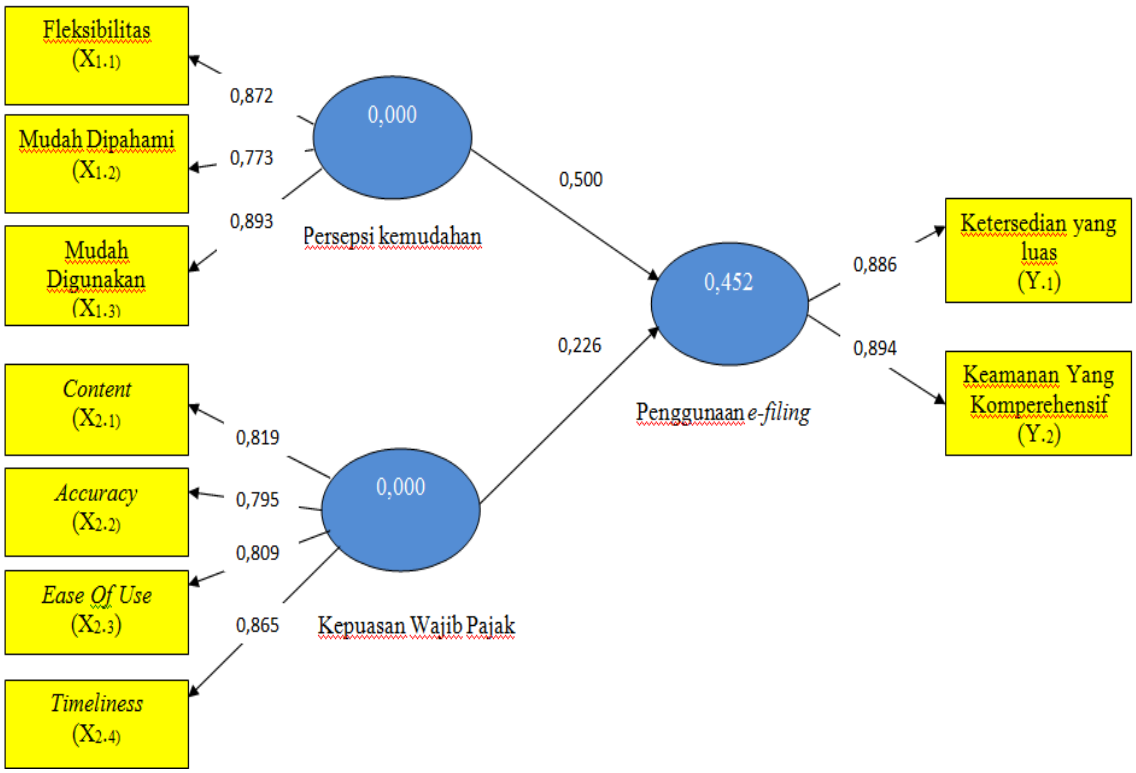
Melalui tanggapan responden dapat diketahui bahwa pada dimensi mudah digunakan terlihat bahwa hampir dari setengah sebanyak 41,0% menyatakan bahwa keamanan data setelah adanya penggunaan *e-filing* bagi pengguna *e-filing* sudah sangat aman, sedangkan paling sedikit sebanyak 2,0% menyatakan bahwa keamanan data pengguna setelah adanya penggunaan *e-filing* bagi pengguna *e-filing* tidak aman.. terdapat gap sebesar 24,4% (100%-75,60%) artinya masih terdapat masalah pada keamanan data pengguna *e-filing* seperti yang terjadi pada fenomena yang ada, yaitu karena Wajib Pajak merasa takut ketika mereka menggunakan aplikasi *e-filing* bermasalah dengan jaringan *error* dan akses yang kurang fleksibel memungkinkan data yang mereka masukan tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk ke database DJP, sehingga mengancam kemanan data dari setiap Wajib Pajak (Ayi Miraz Sidiq, 2015).

Secara keseluruhan nilai presentase skor yang diperoleh adalah sebesar 75,60% dapat diinterprestasikan dalam kategori Baik yang ada pada rentang persentase skor antara 68,01 % - 84,00 % (Umi Narimawati:2010:87).

4.2 Analisis Verifikatif

1. Model Pengukuran

Pada penelitian ini tedapat 3 variabel laten dengan 9 variabel manifest. Variabel Persepsi Kemudahan ($X._1$) terdiri dari 3 variabel manifest, variabel Kepuasan Wajib Pajak ($X._2$) terdiri dari 4 manifest, dan variabel penggunaan *e-filing* (Y) terdiri dari 2 variabel manifest. Hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0* adalah sebagai berikut:



Gambar 4.5
Diagram Jalur Model Lengkap

Persepsi kemudahan diduga berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Untuk itu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji *t* dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

Ho: $\gamma_2 = 0$, Persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.

Ha: $\gamma_2 \neq 0$, Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.

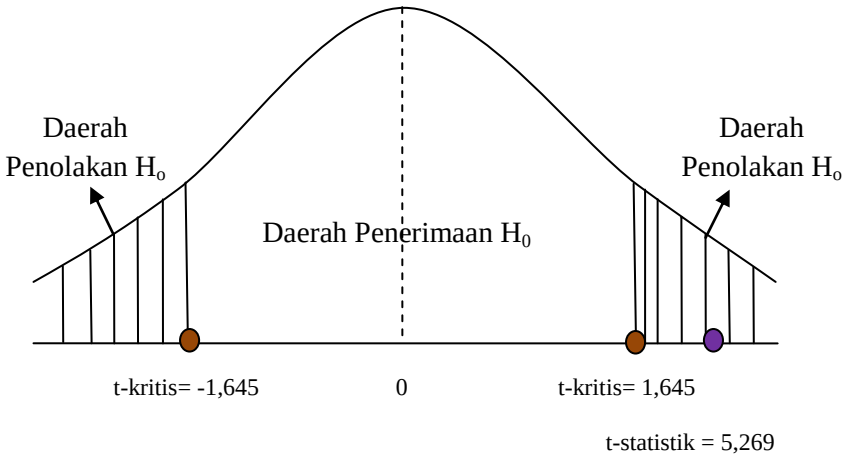
Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,10 atau 10%
Kriteria pengambilan keputusan:
(i) Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{statistik} > t_{kritis}$
(ii) Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{statistik} < t_{tkritis}$
Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.32
Uji *t* Pengaruh Persepsi Kemudahan (X_1) terhadap Penggunaan *E-filing* (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$T_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
Persepsi Kemudahan –> Penggunaan *E-filing*	0,500	5,269	1,645	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai $t_{statistik}$ = 5,269 > 1,645 ($t_{tkritis}$).
Secara visual, nilai $t_{statistik}$ dan t_{kritis} akan tampak seperti berikut:



Gambar 4.6
Kurva Uji Hipotesis Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *e-filing*

Pada tabel 4.28, $t_{statistik}$ untuk variabel persepsi kemudahan diperoleh sebesar 5,269. Nilai tersebut lebih besar dari 1,645 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa persepsi kemudahan terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* dengan kontribusi pengaruh sebesar 32,56%.

b) Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing (Hipotesis 2)

Kepuasan Wajib Pajak diduga berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Untuk itu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji *t* dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Kepuasan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* KPP Pratama Majalaya Bandung.

H_a : Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada KPP Pratama Majalaya Bandung.

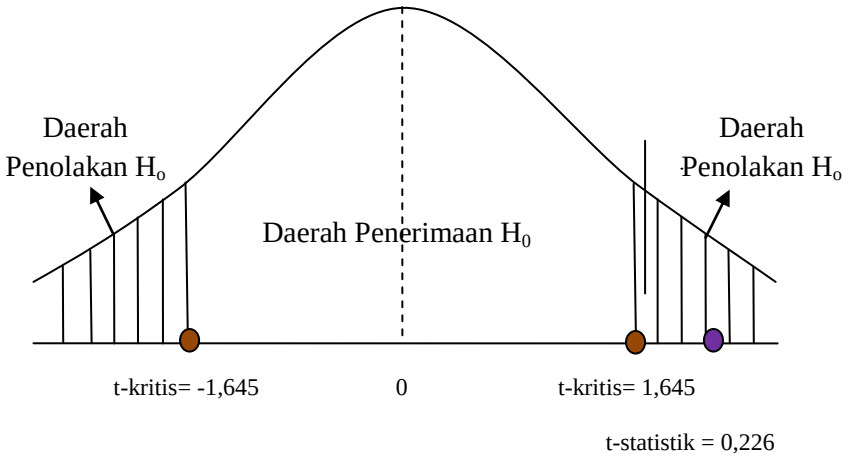
Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,10 atau 10%
Kriteria pengambilan keputusan:
(iii) Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{statistik} > t_{kritis}$
(iv) Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{statistik} < t_{tkritis}$
Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.33
Uji *t* Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak (X_2) terhadap Penggunaan *E-filing* (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$T_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
Kepuasan Wajib Pajak –> Penggunaan *E-filing*	0,226	1,916	1,645	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai $t_{statistik}$ = 1,916 > 1,645 ($t_{tkritis}$).
Secara visual, nilai $t_{statistik}$ dan t_{kritis} akan tampak seperti berikut:



Gambar 4.6
Kurva Uji Hipotesis Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filing*

Pada tabel 4.28, $t_{statistik}$ untuk variabel kepuasan wajib pajak diperoleh sebesar 1,916. Nilai tersebut lebih besar dari 1,645 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa kepuasan wajib pajak terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* dengan kontribusi pengaruh sebesar 12,66%.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini menguji apakah pemahaman tentang persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap beberapa hipotesis dalam penelitian, hasilnya menunjukan variabel pemahaman tentang persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

4.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-filing*

Adanya pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* memberikan pengaruh sebesar 32,56%. Serta $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 5,269. Nilai ini lebih besar dari 1,645 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya adalah persepsi kemudahan (X_1) terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.

Pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* secara parsial sebesar 32,56% dapat dijelaskan menurut analisis deskriptif. Hasil deskriptif ini menunjukan bahwa persepsi kemudahan mempunyai skor aktual tanggapan responden sebesar 64,93% termasuk dalam kategori cukup baik, artinya bahwa persepsi kemudahan dipersepsikan cukup baik bagi pengguna *e-filing*. Hal ini dibuktikan dengan presentase skor aktual tertinggi sebesar 69,20 oleh indikator mudah dipahami, selanjutnya dengan skor aktual sebesar 63,60% oleh indikator mudah digunakan, dan skor aktual terendah tanggapan respondennya sebesar 62,00% adalah indikator fleksibilitas.

Berdasarkan informasi pada pengujian hipotesis bahwa nilai $t_{statistik}$ = 5,269 berada didaerah penolakan H_o ($t_{statistik} > t_{kritis}$) sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah menolak H_o dan menerima H_a. Hasil tersebut menunjukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Masalah yang terjadi berdasarkan fenomena yang disampaikan mengenai aplikasi *e-filing* yaitu, Wajib Pajak merasa penggunaan *e-filing* kurang fleksibel dikarenakan penggunaan *e-filing* masih sulit digunakan karena pemahaman Wajib Pajak mengenai *e-filing* belum maksimal, kurangnya sosialisasi dari DJP pun menjadi masalah dalam mengaplikasikan *e-filing* (Edriya, 2015).

DJP pun harus lebih gencar mensosialikasikan lagi tentang *e-filing* kepada masyarakat sekitar agar masyarakat sekitar lebih paham dan mudah menggunakan *e-filing*, sehingga semakin banyak wajib pajak yang menggunakan *e-filing* sehingga tidak banyak lagi kertas yang terbuang ketika menyampaikan laporan SPT dan tidak ada lagi antrian panjang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung dan DJP hendaknya melakukan sosialisasi tentang kegunaan teknologi informasi untuk melakukan aktifitas perpajakan dengan menggunakan aplikasi *e-filing*. Bahwa saat ini melakukan aktifitas perpajakan dapat dilakukan dengan *online* melalui *e-filing*, hal ini bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pengguna dalam melakukan aktifitas perpajakannya.

Hasil penelitian juga didukung oleh landasan teori pada pembahasan sebelumnya yang menyatakan bahwa secara garis besar mengatakan bahwa *e-filing* juga sangat menguntungkan wajib pajak antara lain memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri surat pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien (Wiyono, 2008).

Pada presentase persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* sebesar 32,56%, bahwa perkiraan 67,44% dipengaruhi oleh faktor lainnya, yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi keamanan dan faktor-faktor lainnya.

4.2.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing*

Adanya pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* memberikan pengaruh sebesar 12,66%. Serta $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 1,916. Nilai ini lebih besar dari 1,645 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya adalah kepuasan wajib pajak (X_2) terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.

Masalah yang terjadi berdasarkan fenomena menurut Gigeh Hari (2015) fenomena kepuasan pengguna terletak dari sisi ketepatan waktu dan kecepatan akses, sistem yang diterima oleh pengguna terkadang mengalami *error, problem loading* dan akses yang lambat.

Untuk mengatasi masalah tersebut seharusnya DJP sebagai pengelola sistem *e-filing* perlu memperhatikan beberapa hal untuk perbaikan sistem *e-filing*, untuk mengoptimalkan akses jaringan internet perlu adanya penambahan *bandwidth* internet, sehingga *traffic* penggunaan *bandwidth* internet dapat terbagi rata tanpa adanya saling berebut kapasistas *bandwitdth* internet. Dari segi internetnya sendiri, kita mengetahui bahwa jalur koneksi internet di Indonesia adalah belum optimal. Oleh karena itu, Wajib Pajak disarankan untuk menggunakan koneksi berkecepatan tinggi yang disediakan oleh ISP (*Internet Service Provider*) dan tentu saja manajemen alokasi waktu yang tepat. Sehingga tidak ada lagi kesulitan dalam penggunaan *e-filing*, semakin baik *e-filing* maka tingkat kepuasan pengguna aplikasi pajak semakin tinggi.

Pada presentase pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* sebesar 12,66%, bahwa perkiraan 87,34 oleh faktor lainnya yaitu persepsi keamanan dan persepsi kebermanfaatan serta faktor-faktor lainnya.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sesuai rumusan masalah yang dicari sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dari persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak. Jika wajib pajak merasa mudah menggunakan *e-filing* maka wajib pajak akan terus menurus menggunakan *e-filing* tetapi sebaliknya jika *e-filing* menyulitkan wajib pajak makan wajib pajak tidak akan mau lagi menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dari persepsi kepuasan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak. Kepuasan yang dirasakan pengguna setelah menggunakan teknologi informasi dan *e-filing* akan berpengaruh pada pengguna sistem tersebut dimasa yang akan datang. Jika kepuasan pengguna tercapai maka penggunakan teknologi informasi dan *e-filing* di masa yang akan datang juga akan tercapai. Apabila pelayanan *e-filing* turun maka itu sama hal nya pengguna memiliki pengalaman yang tidak menyenangkan dalam menggunakan sistem *e-filing*, maka pengguna *e-filing* tidak akan merasa puas dan tidak akan mau lagi menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran Praktis

1) Untuk mengatasi masalah dalam jaringan seharusnya DJP sebagai pengelola sistem *e-filing* perlu memperhatikan beberapa hal untuk perbaikan sistem *e-filing*, untuk mengoptimalkan akses jaringan internet perlu adanya penambahan bandwidth internet, sehingga *traffic* penggunaan *bandwidth* internet dapat terbagi rata tanpa adanya saling berebut kapasistas *bandwitdth* internet. Dari segi internetnya sendiri, kita mengetahui bahwa jalur koneksi internet di Indonesia adalah belum optimal. Oleh karena itu, Wajib Pajak disarankan untuk menggunakan koneksi berkecepatan tinggi yang disediakan oleh ISP (*internet service provider*) dan tentu saja manajemen alokasi waktu yang tepat. Sehingga tidak ada lagi kesulitan dalam penggunaan *e-filing*, semakin baik *e-filing* maka tingkat kepuasan pengguna aplikasi pajak semakin tinggi.
2) DJP pun harus lebih gencar mensosialikasikan lagi tentang *e-filing* kepada masyarakat sekitar agar masyarakat sekitar lebih paham dan mudah menggunakan *e-filing*, sehingga semakin banyak wajib pajak yang menggunakan *e-filing* sehingga tidak banyak lagi kertas yang terbuang ketika menyampaikan laporan SPT dan tidak ada lagi antrian panjang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung

dan DJP hendaknya melakukan sosialisasi tentang kegunaan teknologi informasi untuk melakukan aktifitas perpajakan dengan menggunakan aplikasi *e-filing*. Bahwa saat ini melakukan aktifitas perpajakan dapat dilakukan dengan *online* melalui *e-filing*, hal ini bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pengguna dalam melakukan aktifitas perpajakannya.

2. Saran Akademis

Dalam pengembangan ilmu terkait persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* agar bisa menjadi acuan kedepannya. Disarankan bagi peneliti selanjutnya, perlu adanya penelitian lanjutan tentang persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian yang dilakukan sekarang ini memang terdapat pengaruh signifikan antara persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, namun dengan mengganti variabel-variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini bisa saja dilakukan sehingga mungkin didapatkan hasil yang berbeda pula.

DAFTAR PUSTAKA

Adams, D.A., R.R. Nelson & P. A. Todd. (1992). Perceives Usefulness, Ease of Use, and Usageof Information Technology: A Replication. *MIS Quarterly*. Vol. 16 No. 2: Hal. 227-247.

Adrianto Sugiarto Wiyono. 2008. "*Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime*. " Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol. 11, No. 2, h. 117-132.

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

Ayyagari, Ramakrishna, "Examination of Hedonism in TAM Research", Proceedings of Southern Association for Information Systems Conference, 2006.

Chris Barker et al. 2002. *Research Methods In Clinical Psychology*. John Wiley & Sons Ltd, Englan

Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefullness, Perceived Ease of Use of Information Technology. Management Information System Quarterly*, 13(3): 319-340.

Desmita. 2012. *Psikologi Perkembangan Peserta Didik. Bandung*: Rosda Karya.

Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. "*Analisis Faktor-Faktor yang MempengaruhiPenerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling*." Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro

Dedi Rianto Rahadi. 2007. *Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik. Seminar Nasional Teknologi* 2007 (SNT 2007) Yogyakarta, 24 November 2007.

DeLone,W., and McLean E.R. 1992."*Information System Success : The Quest for The Dependent Variable*". Information System Research, pp 60-95.

DeLone, W.H., dan. McLean, E.R. (2002), "*Information Systems Success Revisited," Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*, h.238-248.

Deni Darmawan. 2007. *Teknologi Informasi dan Komunikasi. Bandung* : Arum Mandiri Press.

Engel, James F., et.al. 1994. Consumer Behavior. DiteIjemahkan oleh F.X. Budiyanto. Perilaku Konsumen. Edisi keenam. Cetakan pertama. Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.

Gita Gowinda Kirana. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing*. Jurnal Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.

Gunawan Setiyaji dan Hidayat Amir. 2005. *Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan* Indonesia. Jurnal Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul. November.

Hair, J.F., Anderson, R.E., Thatam, R.L., & Black, W.C. 1995. *Multivariate Data Analysis With Reading,* 4th Edition. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Hair, J.F. Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. 1998. *Multivariate Data Analysis, (5th Edition).* Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall

Hanurawan, Fattah. 2007. Pengantar Psikologi Sosial. Malang: Fakultas Ilmu Pendidikan.

Hastuty, Endang Novi, dan Jenie, Siti Ismijati. (2006). *Implementasi Elektronik Filing Sistem (E-Filing) Dalam Praktek Perpajakan di Indonesia*. Sekolah Pascasarjana Universitas Gajah Mada, Jurnal SOSIOSAINS 19 (2) April 2006.

Imam Ghozali. 2006. *Structuran Equation Modeling* Metode Alternatif dengan *Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

I Made Wirartha. (2006). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jakijan, Caroline., Khairani, Siti.2012. *Analisis Aplikasi e-SPT PPN Pada Kantor Konsultan Pajak Maidy Palembang.* Jurnal. STIE MDP. http://eprints.mdp.ac.id/682/. Diakses 2 Desember 2013.

Jogiyanto Hartono. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Liberty Pandiangan. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru.* Jakarta : Elex Media Komputindo.

Lingga, Ita. 2012. *Pengaruh Penerapan e-SPT PPN Terhadap Efisiensi Pengisian SPT menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Majalaya. Jurnal.* Universitas Kristen Maranatha. http://repository.maranatha.edu/1346/. Diakses 2 Desember 2013.

Livary, 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.

Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis* Data Sekunder, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

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; Jan-Mar; 16.1.pg.24.

Mohamed, N, Hussin, H, and Hussein, R. 2009. *Measuring User Satisfaction with Malaysia's Electronic Government System*. Electronic Journal of e-Government. Volume 7 Issue 3. Pp 283 – 294

Nur Indriantoro. 2002. *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*.Cetakan 2. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
Volume 6 Nomor 2 hal 43.

Pratama Agustyan. 2008. "*Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer."*Jurnal Riset Akuntansi Indonesia.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen pemasaran,* Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.

Rahman Adi Nugroho, Zulaikha. 2012. *Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu).* Diponegoro Journal Of Accounting Volume1, Nomor2, Tahun 2012..

Rapina dkk. 2011. *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying).* Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 Oktober 2011

Rini Handayani. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur diBursa Efek Jakarta)*.Simposium Nasional Akuntansi 10. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siti Resmi. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1989). *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance*

Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science , 46 (2), 186-204.
Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing. Singapore: Mc* Graw-Hill Companies Inc.: 3-287.