PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING*

(Survey pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia)

Dea Kurniawati
21112252

Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

The problem happened shows taxpayer felt the E-filling use is less effective and the timeliness of the system accepted by users sometimes occur less than flexible access so threatened the data security of each taxpayer. The purpose of this research is to know the influence of perception usefulness and user satisfaction to E-filling use.

Descriptive and verificative methods is used in this study. The descriptive method was used to find out the description of each dependent and independent variables. Statistics testing is use to know the influence of perception usefulness and user satisfaction to E-filling use. The statistic test used validity test, reability test, and hypothesis testing using Smart PLS V.2.0 software.

The result showed that the perception usefulness is significant effect to E-filling use of individual taxpayer at Indonesia Computer University amounted to 16,64% and user satisfaction is also significant effect to E-filling use of individual taxpayer at Indonesia Computer University amounted to 40,42%.

Keywords: Perception usefulness, Taxpayer satisfaction, E-Filling

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu sumber utama pada penerimaan negara, dimana pajak sendiri memiliki definisi sebagai iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak membayarnnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunannya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan negara yang menyelenggarakan pemerintahan (R.Santoso Brotodiharjo dalam Waluyo, 2011:2).

Penerimaan pajak berasal dari iuran yang harus dibayar oleh rakyat sebagai konsekuensi berlakunya Undang-Undang, sebagian Wajib Pajak enggan untuk membayarnya, bahwa setiap orang enggan untuk membayar pajak, salah satu penyebabnya adalah karena tidak adanya kontraprestasi atau imbalan secara langsung yang diterima ketika seseorang membayar pajak, padahal pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bentuk peningkatan maupun perbaikan sarana publik (Nufransa Wira, 2015:2).

Direktorat Jendral Pajak (DJP) menyadari kemajuan teknologi informasi 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).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).

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). Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada wajib pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan melalui elektronik (*e-filing*) (Ratih, 2009).

E-filing merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *real time*, 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).

Mengenai aplikasi *E-filing* yaitu, semakin banyaknya Wajib Pajak yang menyampaikan SPT secara *online*, akan semakin baik administrasi data Wajib Pajak serta memudahkan Wajib Pajak itu sendiri dalam akurasi data serta penghematan biaya. Namun, dalam hal tertentu masih ada kewajiban Wajib Pajak untuk datang ke kantor pajak. Persoalan yang muncul setelah wajib pajak mengisi *E-filing* adalah masalah konfirmasi yang berimbas pada terhambatnya proses restitusi. Konfirmasi inilah yang harusnya bisa diatasi teknologi.Seharusnya *E-filing*, ada kekuatan IT lain (Misbakhum, 2015).

Masalah yang terjadi, Wajib Pajak masih ada kekhawatiran menggunakan *E-filing* saat penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dalam jumlah banyak, permasalahan utama jika sewaktu-waktu internet mengalami *eror* atau *down* dan akses yang kurang fleksibel memungkinkan data yang mereka masukan tidak

terekam, hilang dan justru tidak masuk di *database* Ditjen Pajak (DJP) sehingga mengancan keamanan data dari setiap Wajib Pajak (Mekar Satria Utama Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat, 2016).

Terdapat sejumlah penelitian yang mengungkapkan pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *E-filing*.Penelitian dari (Wiyono, 2008) menyebutkan bahwa persepsi kegunaan atau persepsi kebermanfaatan terkait pada penggunaan *E-filing*. Bahwa semakin Wajib Pajak mempersepsikan bahwa *E-filing* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan manfaat Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual.

Selanjutnya menurut (Davis 1989 dalam Nurul 2012) Dalam konteks organisasi, persepsi kebermanfaatan ini dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang berdampak pada kesempatan untuk memperoleh keuntungan-keuntungan baik yang bersifat materi maupun mom-materi.Pada konteks penggunaan *E-filing* dapat diartikan bahwa penggunaan *E-filing* dapat meningkatkan kinerja bagi Wajib Pajak yang menggunakannya. Seseorang akan menggunakan *E-filing* apabila orang tersebut mempercayai bahwa *E-filing* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Oleh karena itu, tingkat persepsi kebermanfaatan *E-filing* mempengaruhi para Wajib Pajak untuk menggunakan *E-filing* tersebut.

Selain itu, menurut (Noviandhini, 2012), (Desmiyanti, 2012), (Laihad, 2013) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *E-filing* di Indonesia menunjukan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh signiftikan terhadap penggunaan *E-filing*.

Persepsi tentang kebermanfaatan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatnya kinerja dalam bekerja (Davis dalam Mangin et al, 2008:14). Persepsi kebermanfaatan penggunaan menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak, Wajib Pajak beranggapan bahwa *E-filing*akan bermanfaat bagi melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) menyebabkan mereka tertarik menggunakannya (Nurul, 2012). Semakin besar keterkaitan mereka menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Begitu juga sebaliknya yang akan terjadi jika Wajib Pajak menganggap *E-filing* tidak bermanfaat untuknya dalam hal melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi tidak mau menggunakannya *E-filing*. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas penggunaan *E-filing* oleh pengguna.Jadi persepsi kebermanfaatan merupakan faktor yang sangat mempunyai pengaruh besar terhadap penggunaan *E-filing* (Adamshon dan Shine, 2003; Wiliarni, 2009).

Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna (Livari, 2005). Tingkat kepuasan pajak tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) karena kemudahan *E-filing*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisisan formulir (Rapina, 2011). Kepuasan Wajib Pajak akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada Wajib Pajak sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh Wajib Pajak (Liberti Pandiagan, 2008:21).

Kepuasan pengguna yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja berada di bawah, maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas (Pratama, 2008:46). Kepuasan pengguna juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau ditolak, kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *E-filing* akan menyebabkan Wajib Pajak setelah menggunakan *E-filing* akan menyebabkan Wajib Pajak tertarik menggunakan kembali sistem tersebut. Begitupun sebaliknya, jika Wajib merasa dikecewakan setelah menggunakan *E-filing* lagi. Jadi semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna *E-filing* atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat dan sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakaianya (Nurul, 2012).

Fenomena yang terjadi di Indonesia dalam penggunaan *e-filling* ternyata Wajib Pajak yang menggunakan *E-filing* masih sedikit tidak sebanding dengan penerapan di negara lain (Iwan Djuniardi, 2013).Masih banyak keluhan Wajib Pajak yang kurang puas dari sisi ketepatan waktu dan kecepatan akses sistem yang diterima oleh pengguna terkadang mengalami *problem loading* dan akses yang lambat ((Hadyan Mukhlosin Staff Ahli Pelayanan KPP, 2015).

Adapun fenomena dari Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) yaitu, masih banyak keluhan wajib pajak yang enggan menggunakan *E-filing* terutama masalah informasi yang dihasilkan belum Akurat (Akurasi).Ditambah lagi apabila Wajib Pajak merasa *E-filing* belum optimal dalam produktivitas pengisiannya (Puji Astuti Staf Tax Center Universitas Komputer Indonesia, 2016).

Berdasarkan uraian diatas dan fenomena yang terjadi penulis tertarik untuk malakukan penelitian dengan judul "**Persepsi Kebermanfaatan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing*"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Seberapa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *E-filing*.
2) Seberapa besar pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *E-filing*.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data berbagai informasi terkait dengan pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *E-filing*.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *E-filing*.
2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *E-filing*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada penggunaan *E-filing* maupun masalah pada persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak.Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan, maka fenomena pada penggunaan *E-filing* dapat diperbaiki dengan meningkatkan persepsi kebermanfaatan dan memperbaiki kepuasan wajib pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan diharapkan dapat menunjukan bahwa penggunaan *E-filing* yang optimal dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan yang tinggi dan kepuasan wajib pajak yang tinggi, serta untuk pengembangan ilmu terkait dengan persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *E-filing*.

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Persepsi Kebermanfaatan

Pengertian Persespi Kebermanfaatan Menurut Davis (1989:320) dalam Irmadhani (2012) adalah :Persepsi Kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000:201) dalam Irmadhani (2012) indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

1) Meningkatkan kinerja individu (*improves job performance*).
2) Menambah tingkat produktivitas individu (*increases productivity*).
3) Meningkatkan efektivitas kinerja individu (*enhances effetiveness*).
4) Bermanfaat bagi individu (*the sistem is useful*)

2.1.2 Kepuasan Wajib Pajak

Menurut para ahli Pengertian Kepuasan Pengguna (Kirana, 2010:36) adalah:Kepuasan Pengguna dapat didefinisikan sebagai keseleraan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan.

Menurut Nadeak (2012:17) Indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

1) Isi (*content*)
2) Akurasi (Akurat)
3) Kemudahan (*ease of use*)
4) Ketepatan Waktu (*Timelines*)

2.1.3 *E-filling*

Pengertian *E-filing* Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132) adalah:*E-filing* merupakan cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem *online* dan *realtime*. Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik.

Menurut Hendi Haryadi (2009:53) Indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

1) Ketersediaan yang luas dan akses yang fleexibel
2) Keamanan yang komprehensif dan sederhana

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-filling*

Menurut Wiyono (2008) bahwa persepsi kegunaan atau persepsi kebermanfaatan terkait pada penggunaan *E-filing*. Bahwa semakin Wajib Pajak (WP) mempersepsikan bahwa *E-filing* memberikan manfaat terhadap peningkatan produktivitas maka Wajib Pajak akan terus menggunakan *E-filing* dan secara garis besar bahwa *E-filing* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan manfaat wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual. Menurut Davis (1989) dalam Nurul (2012) Dalam konteks organisasi, persepsi kebermanfaatan ini dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang berdampak pada kesempatan untuk memperoleh keuntungan-keuntungan baik yang bersifat materi maupun non-materi.Pada konteks penggunaan *E-filing* dapat diartikan bahwa penggunaan *E-filing* dapat meningkatkan

kinerja bagi wajib pajak yang menggunakannya. Seseorang akan menggunakan *E-filing* apabila orang tersebut mempercayai bahwa *E-filing* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Oleh karena itu, tingkat persepsi kebermanfaatan *E-filing* mempengaruhi para wajib pajak untuk menggunakan *E-filing* tersebut.

Pada penelitian Noviandini (2012), Desmiyanti (2012), Laihad (2013) Nuraini (2014) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *E-filing* di Indonesia menunjukan hasil bahwa Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing.*

2.2.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filling*

Konsep yang menghubungkan antara Persepsi Kepuasan terhadap Penggunaan *E-filing*.Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:154), sebagai berikut:Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) karena kemudahan *E-filing*, 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.

Menggunakan pernyataan menurut Rapina (2011) tingkat kepuasan pajak tercemin dalam ketapatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) karena kemudahan *E-filing*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisisan formulir. Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurhasanah Firmansyah & Ima Novrida (2015) yang meneliti tentang Pengaruh Persespi Wajib Pajak Orang Pribadi Penggunaan *Electronic Filing (E-filing*) di KPP Pratama Palembang Ilir Barat menyatakan bahwa persepsi kepuasan pengguna berpengaruh secara signiftikan terhadap penggunaan *E-filing*.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai bukti melalui data uyang terkumpul dan harus di uji secara empiris sehingga penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut:

$H_{1:}$ Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing.*

$H_{2:}$ Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing*.

III. Metode penelitian

3.1 Metode penelitian

Menurut Sugiyono (2012:3) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan metode verifikatif.Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran tentang pengaruh Persepsi Kebermanfaatandan Kepuasan Wajib Pajak terhadap *E-filling*.

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.

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban ataupun solusi dari permasalah yang terjadi.Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pada Universitas Komputer Indonesia yang berlokasi di Jalan Dipatiukur No.112-116, Bandung, Jawa Barat.

Unit observasi dalam penelitian ini adalah kuesioner yang di isi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia Bandung.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Umi Narimawati (2010:31) Pengertian Operasional Variabel adalah :

"Operasionalisasi variabel tentunya diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait di dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar dengan judul penelitian".skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variable-variabel tersebut diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi syarat pernyataan-pernyataan tipe *rating scale*.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden.Responden dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia. Alasan penggunaan *setting* penelitian di Universitas Komputer Indonesia adalah karena penelitian ini lebih berfokus terhadap perilaku penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan *E-filing* dan ingin mengetahui keefektivan penggunaan *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

3.4.2 Sampel

Penetuan sampel menggunakan rumus *Slovin* dalam Umi Narimawati (2010:38) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(n.e^2 + 1)}$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:38)

Keterangan:

n = Jumlah sample
N = Jumlah Populasi
e^2 = Persen Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sample dalam penelitian.

Presisi yang digunakan dalam penelitian ilmu sosial adalah 1%, 5%, 10%. Presisi yang digunakan dalam penelitian ini diambil nilai e = 10%.

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut ini;

$$\mathrm{n} = \frac{202}{(1 + 202 \times 0{,}1^2)}$$
$$n = 66{,}8$$
$$= 70$$

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka jumlah sampel yang diambil penulis dalam penilitian ini adalah sebanyak 70 wajib pajak orang pribadi pengguna *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia Bandung.Penyebaran kuesioner pada responden dilakukan secara acak.

3.4.3 Tempat Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, penulis mengadakan penelitian pada Universitas Komputer Indonesia Bandung yang berlokasi di Jalan Dipatiukur No. 112-116, Kota Bandung, Jawa Barat 40132.Waktu pelaksanaan penelitian ini selama bulan April 2016 sampai dengan Agustus 2016.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk menilai kuesioner apakah valid dan realible maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut :

3.5.1 Uji Validitas

Pengertian validitas menurut (Husein Umar, 2014:59) adalah sebagai berikut:

"Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketetapan alat ukur peneliti tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur".

Uji validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel Persepsi Kebermanfaatan (X_1), Kepuasan Pengguna (X_2) dan Penggunaan *E-filing* (*Y*). Nilai jawaban responden diukur menggunakan koefisien korelasi, yaitu melalui nilai korelasi setiap butir pernyataan dengan total butir pernyatan lainnya. Butir pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan 0,30.

Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *pearson product moment.* Untuk mempercepat dan mempermudah penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan *software Smart PLS 2.0 for windows* dengan metode korelasi untuk Mencari koefisien korelasi antar variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\,(\Sigma XY) - (\Sigma X\,\Sigma Y)}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Sumber: Husein Umar (2014:166)

Keterangan :
R = koefisien korelasi *pearson product moment*
X = Skor item pertanyaan

Y = Skor total item pertanyaan
n = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

3.5.2 Uji Reliabilitas

Umi Narimawati (2010:43) menyatakan bahwa uji reabilitas adalah

"Untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data.Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menujukan hasil indeks kolerasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen".

Metode ini menghitung realibilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar dengan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Sumber: Sugiyono (2015:131)

Keterangan:
ri = Reliabilitas internal seluruh instrumen
r_b = Korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Umi Narimawati, dkk (2010:41), metode analisis didefisinikan sebagai berikut:

"Metode analisis adalah proses mencari sebuah proses dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain".

Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan jenis atau alat penelitian deskriptif dan verikatif.

3.6.1 Analisis Data dengan Metode Deskriptif

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:41) langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Setiap indikator yang dinilai responden, diklasifikasikan dalam lima*alternative* jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2. Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari keseluruhan indikator variabel untuk semua responden.
3. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel= rata-rata dari total skor.
4. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
5. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penelitian sebagai berikut:

$$\text{SKOR TOTAL} = \frac{\textit{Skor Aktual}}{\textit{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Sumber : Umi Narimawati, dkk (2010:45)

Keterangan:
1. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
2. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel berikut :

3.6.2 Analisis Data dengan Metode Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan atau uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama*Partial Least Square* (PLS) menggunakan *softwareSmartPLS 2.0*.

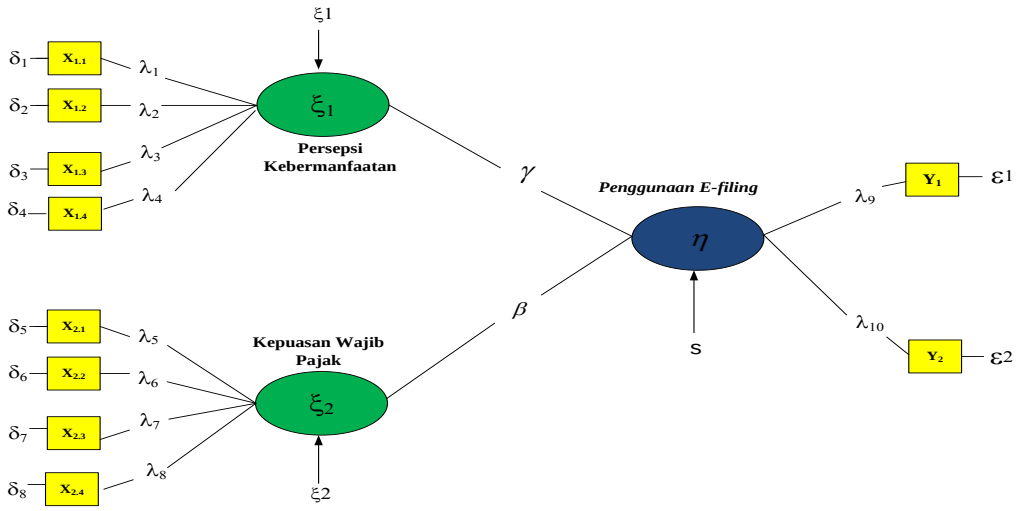
Menurut Imam Ghozali (2014:3) metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai berikut:

"Model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*)".

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Langkah-langkah dalam metode *Partial Least Square* yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) **Merancang Model Pengukuran**
2) **Merancang Model Struktural**
3) **Membangun Diagram Jalur**



Gambar 3.1

Struktur Analisis Variabel Penelitian Secara Keseluruhan

Keterangan :

ξ_1= Persepsi Kebermanfaatan (X_1)
ξ_2= Kepuasan Wajib Pajak (X_2)
η= Penggunaan *E-filing* (Y)
λ= Bobot Faktor Laten Variabel dengan Indikatornya
δ= Kesalahan Pengukuran Indikator *Exogenous Latent Variable*
ε= Kesalahan Pengukuran Indikator *Endogenous Latent Variable*
γ= Koefisien Pengaruh Langsung antara *Exogenous Latent Variable* (X_1) dan *Endogenous Latent Variable* (Y)
B= Koefisien Pengaruh Langsung antara *Endogenous Latent Variable* (X_2) dan *Endogenous Latent Variable*(Y)

Untuk memahami Gambar 3.1 di atas, pada tabel 3.11 berikut dijelaskan mengenai lambang-lambang statistik yang digunakan dalam model struktural:

Tabel 3.9
Lambang Statistik untuk Indikator danVariabel yang Diteliti

Lambang	Indikator	Lambang	Variabel
$X_{1.1}$	Meningkatkan kinerja individu	ξ_1	Persepsi Kebermanfaatan
$X_{1.2}$	Menambah produktivitas individu		
$X_{1.3}$	Meningkatkan efektivitas kinerja individu		
$X_{1.4}$	Bermanfaat bagi individu		
$X_{2.1}$	Isi (*Content*)	ξ_2	Kepuasan Pengguna
$X_{2.2}$	Akurasi (Akurat)		
$X_{2.3}$	Kemudahan(*Ease of use*)		
$X_{2.4}$	Ketepatan waktu (*Timeliness*)		
Y_1	Ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel	η	Penggunaan *E-filing*
Y_2	Keamanan yang komprehensif dan sederhana		

3.6.3 Uji Kecocokan Model Pengukuran *(Outer Model)*

Uji kecocokan model pengukuran (*fit test of measurement model*) adalah uji kecocokan pada *outer model* dengan melihat validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*).

a) Validitas konvergen (*convergent validity*) adalah nilai faktor *loading* pada laten dengan indikator-indikatornya. Faktor *loading* adalah koefisien jalur yang menghubungkan antara variabel laten dengan indikatornya. Validitas konvergen (*convergent validity*) dievaluasi dalam tiga tahap.
b) Validitas diskriminan (*discriminant validity*) dilakukan dalam dua tahap, yaitu dengan cara melihat nilai *cross loading factor* dan membandingkan akar AVE dengan korelasi antar konstruk/variabel laten. *Cross loading factor* untuk mengetahui apakah variabel laten memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan korelasi indikator dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan korelasi antara indikator dengan variabel laten yang lain. Jika korelasi indikator dengan variabel latennya memiliki nilai lebih

tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut terhadap variabel laten lain, maka dikatakan variabel laten tersebut memiliki validitias diskriminan yang tinggi (Uce Indahyanti, 2013). Nilai AVE direkomendasikan ≥ 0,5.

3.6.4 Uji Kecocokan Model Struktural *(Inner Model)*

Uji kecocokan model struktural (*fit test of structural model*) adalah uji kecocokan pada *inner model*berkaitan dengan pengujian hubungan antar variabel yang sebelumnya dihipotesiskan (Uce Indahyanti, 2013).

3.6.4.1 Koefisien Korelasi

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel.Korelasi juga tidak menunjukkan hubungan fungsional.Dalam analisis regresi, analisis korelasi yang digunakan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen selain mengukur kekuatan asosiasi (hubungan).

3.6.4.2 Koefisien Determinasi

Analisis Koefisiensi Determinasi (Kd) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase.Nilai koefisien determinasi (R^2 atau R-*square*) mendekati nilai 1. Besarnya R^2 tidak pernah negatif dan paling besar sama dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Semakin besar nilai R^2, berarti semakin baik model yang dihasilkan (Uce Indahyanti, 2013).

3.6.5 Pengujian Hipotesis

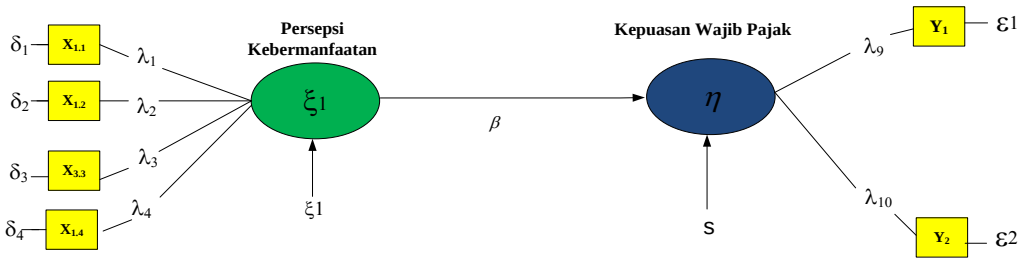
Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K (2009:112) Pengujian hipotesis adalah:

> "Pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karenanya harus ditolak".

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H_0 ditolak jika $t_{statistik}$ lebih besar dari nilai kritis untuk α = 0,10 sebesar 1,645.

1) Hipotesis 1 (X1 terhadap Y)

Hipotesis pertama adalah Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing*.



Gambar 3.2
Struktur Analisis Pengaruh ξ1 Terhadap η

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

H_o : λ = 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap η tidak signifikan

H_1 : λ≠ 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap η signifikan

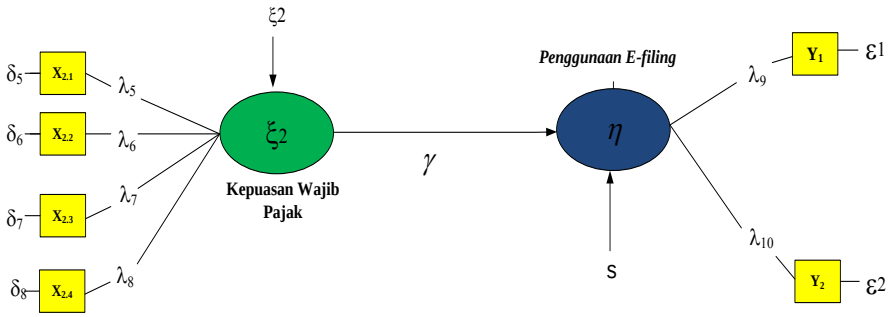
Statistik uji yang digunakan adalah:

$$t = \frac{\lambda}{SE(\lambda)}$$

Tolak H_o jika $t_{statistik} > t_{kritis}$ pada taraf signifikan. Dimana t_{kritis} untuk α = 0,10 sebesar 1,645.

2) Hipotesis 2 (X2 terhadap Y)

Hipotesis kedua adalah Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *E-filing*.



Gambar 3.3
Struktur Analisis Pengaruh ξ2 Terhadap η

Untuk menguji hipotesis kedua dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:
H_o : λ = 0 : Pengaruh ξ_2 terhadap η_2 tidak signifikan
H_1 : λ ≠ 0 : Pengaruh ξ_2 terhadap η_2 signifikan
Statistik uji yang digunakan adalah:

$$t = \frac{\lambda}{SE(\lambda)}$$

Tolak H_o jika $t_{statistik} > t_{kritis}$ pada taraf signifikan. Dimana t_{kritis} untuk α = 0,10 sebesar 1,645.

3) Menggambarkan Daerah Penerimaan dan Penolakan

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *E-filing*.

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran hasil penelitian mengenai kebermanfaatan, kepuasan Wajib Pajak dan penggunaan *E-filing*, dengan sampel penelitian sebanyak 64responden.

4.1.1.1 Gambaran Persepsi Kebermanfaatan (X_1)

Berdasarkan hasil uji, terlihat bahwa nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator bermanfaat bagi individu sebesar 67,50%, sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator menambah produktivitas individu sebesar 64,38%. Dari keempat indikatpr tersebut diperoleh skor aktual sebesar 845 dengan skor ideal yang dicapai sebesar 1280. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal yang telah dicapai, diperoleh nilai persentase sebesar 66,02%. Nilai tersebut berada dalam kelas interval 52,0%-68,0% dan berada dalam kategori cukup baik.

4.1.1.2 Gambaran Kepuasan Wajib Pajak (X_2)

Berdasarkan hasil uji, terlihat bahwa nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator isi (*Content*) sebesar 67,81%, sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator Akurasi (Akurat)sebesar 63,44%. Dari keempat indikator tersebut diperoleh skor aktual 838 dengan skor ideal 1280 yang telah dicapai, diperoleh nilai persentase sebesar 65,47%. Nilai tersebut berada dalam kelas interval antara 52,0%-68,0% dan dalam kategori cukup baik.

4.1.1.3 Gambaran *E-filling* (Y)

Berdasarkan hasil uji, terlihat bahwa nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel sebesar 67,03%, sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator keamanan yang komprehensif dan sederhana sebesar 64,06%. Dari kedua indikator tersebut diperoleh skor aktual 634 dengan skor ideal yang dicapai sebesar 960. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal yang telah dicapai, diperoleh nilai persentase sebesar 66,04%. Nilai tersebut berada dalam kelas interval antara 52,0%-68,0% dan berada dalam kategori cukup baik.

4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif ini digunakan untuk menguji hipotesis konseptual berdasarkan hasil perhitungan statistik.Hipotesis konseptual yang diajukan adalah adanya pengaruh kebermanfaatan dan kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *E-filing*.Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

4.1.2.1 Pengujian Outer Model

a. Hasil Uji *Convergent Validity*

Berdasarkan hasil uji dapat dijelaskan mengenai nilai *outer loading* untuk setiap indikator dari Persepsi Kebermanfaatan,Kepuasan Wajib Pajak dan *E-filling*memiliki nilai > 0,7 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya. Dan jika dilihat dari nilai AVE dan nilai *communality* di atas setiap variabel laten melebihi batas yang ditentukan yakni 0,5 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013) yang berarti semua variabel laten memiliki validitas yang baik.

b. Hasil Uji *Discriminant Validity*

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

4.1.2.2 Pengujian Inner Model

Pengujian model struktural *(inner model)* dapat dilihat dari nilai *R-Square* untuk setiap variabel *endogen* sebagai kekuatan prediksi dari model struktural.
Penjelasan untuk tabel adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,271 dan koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,558. Dengan demikian maka diperoleh model persamaan struktural sebagai berikut :
   $Y = 0{,}271X_1 + 0{,}558X_2 + \zeta$
   Dari persamaan tersebut, terlihat bahwa koefisien jalur struktural variabel kepuasan pengguna (X_2) lebih besar dari variabel persepsi kebermanfaatan (X_1), yang mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna (X_2) cenderung memiliki pengaruh lebih besar dari pada persepsi kebermanfaatan (X_1) terhadap penggunaan *E-filing* (Y). Untuk melihat prosentase pengaruh dari setiap variabel laten *eksogen* terhadap variabel *endogen*, berikut disajikan koefisien determinasi parsial dan simultan yang merupakan hasil kali dari koefisien jalur struktural dengan korelasi dengan variabel laten endogen.
2. Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel persepsi kebermanfaatan (X_1) terhadap penggunaan *E-filing* (Y) adalah sebesar 16,64% dan pengaruh yang diberikan oleh variabel kepuasan pengguna (X_2) terhadap penggunaan *E-filing* (Y) adalah sebesar 40,42%. Secara keseluruhan, diperoleh pengaruh simultan dari kedua variabel laten *eksogen* terhadap variabel *endogen* sebesar 57,06% sedangkan sisanya 42,94% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti (ζ).
3. independensi Kepuasan Wajib Pajak (X_2) lebih besar pengaruhnya terhadap Penggunaan *E-filing* (Y) dibandingkan pengaruh Persepsi Kebermanfaatan (X_1) terhadap Penggunaan *E-filing* (Y).

4.1.2.3 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)

Untuk menguji hipotesis di atas, digunakan nilai $t_{statistik}$ yang telah disajikan pada tabel 4.30, $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 3,572. Nilai ini lebih besar dari 1,645 dengan $\alpha = 0{,}10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_1, artinya adalah persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing* dengan kontribusi sebesar 16,64%, yang menunjukan bahwa hipotesis penelitian diterima.Untuk menguji hipotesis di atas, digunakan nilai $t_{statistik}$ yang telah disajikan pada tabel 4.13, $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 6,328. Nilai ini lebih besar dari 1,645 dengan $\alpha = 0{,}10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_1, artinya adalah kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing* dengan kontribusi sebesar 40,42%, yang menunjukan bahwa hipotesis penelitian diterima.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Minat penggunaan *e-filling*

Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filing* terdapat korelasi sebesar 0,271 artinya relasi cukup dan memiliki arah yang positif yang berarti apabila persepsi kebermanfaatan meningkat maka penggunaan *e-filing* juga akan meningkat. Kemudian terdapat pengaruh antara persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* yang ditunjukan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 16,64% sedangkan sisanya sebesar 42,94% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak teliti.

Faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 42,94% antara lain Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem (Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014), Kualitas Layanan Aplikasi (Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo, 2013), Efektivitas Penggunaan Fasilitas (Fury Fathul Jannah, 2014) Kesuksesan Sistem Informasi (Erlangga Budi Sanggrama, 2014).

Dalam pengujian hipotesis bahwa nilai $t_{statistik}$ untuk variabel Persepsi Kebermanfaatan (X_1) diperoleh sebesar 3,572. Nilai ini lebih besar dari 1,645 dengan *a* = 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_O ditolah dan menerima H_1 , artinya persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia dengan kontribusi sebesar 16,64% yang menunjukan bahwa hipotesis penelitian diterima.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas, maka hasil penelitian ini menjawab fenomena yang terjadi di Universitas Komputer Indonesia bahwa wajib pajak merasa pemanfaatan teknologi dalam konfirmasi setelah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) *online* melalui *E-filing* masih kurang.

Dari hasil analisis deskriptif yang dilakukan membuktikan bahwa Persepsi Kebermanfaatan mempunyai tanggapan responden sebesar 66,02% dan termasuk kategori Cukup, nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator bermanfaat bagi individu sebesar 67,50%, sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator menambah produktivitas individu sebesar 64,38%. Dari keempat indikator tersebut diperoleh skor aktual sebesar 845 dengan skor ideal yang dicapai sebesar 1280. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal yang telah dicapai, diperoleh nilai persentase 66,02%. Nilai tersebut berada dalam kelas interval antara 52,0%-68,0% dan berada dalam ketegori cukup baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneltian Noviandini (2012), Desmiyanti (2012), Laihad (2013) dan Nuraeni (2014) terhadap Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunaka *E-filing* di Indonesia menunjukan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing*.Selain kemampuan Wajib Pajak, adanya persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *E-filing* juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak. Wajib Pajak beranggapan bahwa *E-filing* akan bermanfaat bagi mereka melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori mengenai persepsi kebermanfaatan menurut Sondang P. Siagan (2014:108), menyatakan jika dikatakan bahwa dunia sudah memasuki era informasi berkat beberapa terobosan

teknologi sistem informasi berupa *E-filing* yang sudah terjadi, salah satu implikasinya ialah bahwa makin banyak orang yang semakin dituntut memahami cara-cara pemanfaatan teknologi sistem informasi berupa *E-filing*.

4.2.2 Pengaruh Persepsi kemudahanTerhadap Minat penggunaan *e-filling*

Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing* terdapat korelasi sebesar 0,558 artinya relasi cukup dan memiliki arah yang positif yang berarti apabila kepuasan wajib pajak meningkat maka penggunaan *e-filing* juga akan meningkat. Kemudian terdapat pengaruh antara kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* yang ditunjukan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 40,42% sedangkan sisanya sebesar 42,94% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak teliti.

Faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 42,94% antara lain Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem (Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014), Kualitas Layanan Aplikasi (Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo, 2013), Efektivitas Penggunaan Fasilitas (Fury Fathul Jannah, 2014) Kesuksesan Sistem Informasi (Erlangga Budi Sanggrama, 2014).

Dalam pengujian hipotesis bahwa nilai $t_{statistik}$ untuk variabel Kepuasan Wajib Pajak (X_2) diperoleh sebesar 6,328. Nilai ini lebih besar dari 1,645 dengan a = 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_O ditolak dan menerima H_1 , artinya kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia dengan kontribusi sebesar 40,42% yang menunjukan bahwa hipotesis penelitian diterima.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas, maka hasil penelitian ini menjawab fenomena yang terjadi di Universitas Komputer Indonesia bahwa masih banyak keluhan wajib pajak yang kurang puas dari sisi ketepatan waktu (*Timeliness*) sistem *E-filing* yang diterima oleh pengguna terkadang mengalami *problem loading* yang lambat. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk usaha baik waktu atau tenaga maka penggunaan *e-filing* berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas dalam penggunaan *e-filing* dapat meningkat.

Dari hasil analisis deskriptif yang dilakukan membuktikan bahwa Kepuasan Wajib Pajak mempunyai tanggapan responden sebesar 65,47% dan termasuk kategori Cukup, nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator Isi (*content*) sebesar 67,81%, sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator Akurasi (Akurat) sebesar 63,44%. Dari keempat indikator tersebut diperoleh skor aktual sebesar 838 dengan skor ideal yang dicapai sebesar 1280. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal yang telah dicapai, diperoleh nilai persentase 65,47%. Nilai tersebut berada dalam kelas interval antara 52,0%-68,0% dan berada dalam ketegori cukup baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneltian Rapina (2011), Nurhasanah Firmansyah & Ima Novrida (2015) yang meneliti tentang pengaruh persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi penggunaan *electronic filling* (*E-filing*) menyatakan bahwa Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh secara signiftikan terhadap Penggunaan *E-filing*. Hal tersebut membuktikan bahwa tingkat kepuasan pajak tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) karena kemudahan *E-filing,* berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori mengenai kepuasan wajib pajak, yaitu tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) karena kemudahan *E-filing*, 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 menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:154).

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil fenomena pada latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, hipotesis dan kerangka pemikiran mengenai Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing* pada Universitas Komputer Indonesia, maka pada bagian akhir dari penelitian penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing* pada Universitas Komputer Indonesia dan fenomena yang terdapat pada penggunaan *E-filing* yaitu akses yang kurang fleksibel terjadi karena kinerja wajib pajak masih dinilai kurang optimal, belum menambah tingkat produktivitas dan belum sepenuhnya meningkatkan efektivitas kinerja wajib pajak yang ditandai dengan masalah pemanfaatan teknologi dalam konfirmasi setelah pelaporan SPT *online* melalui *E-filing* masih kurang.
2. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* pada Universitas Komputer Indonesia dan fenomena yang terdapat pada penggunaan *e-filing* yaitu akses yang kurang fleksibel terjadi karena informasi yang dihasilkan belum maksimal dan jaringan internet belum optimal (*eror*) yang ditandai dengan masalah keluhan wajib pajak yang kurang puas dari sisi ketepatan waktu sistem *E-filing* yang diterima terkadang mengalami *problem loading* yang lambat.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Opersional

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *E-filing* pada Universitas Komputer Indonesia, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi masalah kebermanfaatan, DJP hendaknya mengembangkan sistem konfirmasi *E-filing* dengan menggunakan perangkat *handphone.* Kode rahasia untuk konfirmasi dapat diakses langsung oleh Wajib Pajak melalui nomor telepon Wajib Pajak dan diterima melalui pesan singkat pada *handphone* sehingga masalah konfirmasi dapat diakses lebih cepat dan optimal.
2. Untuk mengatasi masalah Kepuasan Wajib Pajak, DJP hendaknya memperhatikan beberapa hal untuk perbaikan sistem *E-filing* dari segi internetnya sendiri bahwa *E-filing* itu digunakan untuk meningkatkan pendapatan dan Kepuasan Wajib Pajak dalam hal pelaporan perpajakan. Selain itu DJP harus meyakinkan bahwa *E-filing* sangat aman untuk digunakan.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan agar peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian yang sama, dengan metode yang sama tetapi indikator, 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.

VI. Daftar Pustaka

Davis, F.D. 1989. *Perceived Usellfuness, Perceived Ease of Use of InformationTechnology.ManagementInformation System Quarterly,* 13(3): 319-340.

Desmayanti, Esy. 2012. "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime".* Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Dipenegoro Semarang.

Dewi, A.A., Ratih Khomalyana. 2009. *Anakisis Faktor-Faktor yang mempengaruhiPenerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing*.*Skripsi*.Fakultas Ekonomi. Universitas Dipenegoro. Tembalang.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.*Edisi Ketiga.Semarang:Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.

Hadyan Mukhlosin. 2015. Wajib Pajak Masih Takut Lapor SPT Pakai *E-filing*. Di akses pada 27 Maret 2015 melalui <http://bisnis.liputan6.com/read/2195350/wajib pajak-masih-takut-lapor-spt pakai-e-filing.Senin, 23 Maret 2015>.

Hendi Haryaadi. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf*. Jakarta:Visimedia.

Hussein Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi II.* Jakarta: PTRajaGrafindo Persada.

Imam Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.Semarang: Badan Penerbit Undip.

Irmadhani. 2012. *"Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi KemudahanPenggunaan dan Computer Self Efficacy Terhadap Penggunaan E-banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta".*Skripsi Tidak diterbitkan.UNY.

Iwan Djuniardi. 2013. Pelaporan Pajak Dengan e-Filing Belum Maksimal.Di aksespada 27 Maret 2015 melalui <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt52a1d56055de0/pelaporan-pajakdengan-e-filling-belum-maksimal.Jumat, 06 Desember 2013>.

Kirana, Gita Gowinda. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak dalamPelaporan SPT.* Semarang: Universitas Indonesia.

Laihad, R. C. 2103. *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filingWajib Pajak di Kota Manado*. EMBA, 44-51.

Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. PT ElexMediaKomputindo, Jakarta

Lie, Ivana dan Arja Sadjiarto. 2013. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi MinatPerilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing. TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL 3, No.2, 2013*.Universitas Kristen Petra.

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.

Mangin, Jean. P. L., Bourgault N., dan Guerrero M. M. 2008. Modeling Perceived Usefulness on Adopting Online Banking Through the TAM Model IN aCanadian Banking Environment.*Journal of Internet Banking and Commerce.(online),* Vol. 16, No. 1.

Mardiasmo.*Perpajakan,* Edisi Revisi, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 2011.

Mardiasmo, 2013.*Perpajakan.* Edisi Revisi 2013, Penerbit Andi: Yogyakarta.

Meenal, Ginni Garg. 2012. E-filing of Taxes-A Research Paper. *International Journalof Enterprise Computing and Business Systems Volume 2.*Chandirgarha. India.

Mekar Satria Utama. 2016. DJP Belum Mengetahui Server *E-Filing* Down. Di aksespada 03 April 2016 melalui <http://economy.okezone.com/read/2016/03/29/20/1348207/djp-belum mengetahui-server-e-filing-down.29 Maret 2016>.

M Misbakhum. 2015. Tumpuan Negara, Remunerasi Harus Tetap Ada Bagi PegawaiDJP & Bea Cukai. Di akses pada 15 Juni 2015 melalui<http://ekonomi.metrotvnews.com/read/2015/06/11/403649/tumpuan-negara remunerasi-harus-tetap-ada-bagi-pegawai-djp-bea-cukai.Kamis, 11 Juni 2015>.

Nadeak, Reanuli. 2012. *Pengaruh Kualitas Sistem E-Registration terhadap KepuasanPengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)Pratama Cimahi.* Bandung: Universitas Sahid.

Nasution. 2012. *Metode Research: Penelitian ilmiah*. Edisi Kesatu. Jakarta: Bumi Aksara.

Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

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.

Nurul Citra Noviandini 2012, *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, PersepsiKemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta*, Jurnal Nominal, Vol 1, No 1.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 36/PJ/2013 *Tentang Tata Cara Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)*.

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

Rapina dkk. 2011.*Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Survey Terhadap Kantor pelayanan PajakPratama Bandung Cibeunying*. Jurnal Riset Akuntansi Vol. III No.2 Oktober2011.

Sakti, Nufransa Wira. 2015. *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online*.Jakarta :Visimedia.

Seddon AND Kiew, Min-Yen. 1994. *Partial Test and Development of Delone and McLean's Model of Information Success*.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugihanti, Winna Titis.2011. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang)*.*Skripsi* Universitas Dipenogoro Semarang.

Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung.

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

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Penerbit Alfabeta: Bandung.

Suharmin Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta:PT Rineka Cipta

Sunyoto, Danang. 2013. *Metodologi penelitian Kuntansi,* edisi kesatu. Yogyakarta:Reflika Aditama.

Trisni Suryarini, Tarsis Tarmudji. 2012. *Perpajakan*. Edisi Pertama 2012. Yogyakarta:Graha Ilmu.

Uce Indahyanti.2013. *Penulisan Karya Ilmiah, Panduan Awal Menyususn Skripsi danTugas Akhir.*Jakarta : Salemba Empat

Utomo Dwiarso, Yulita S., dan A. Yulianto. 2011. *Perpajakan,* Aplikasi dan Terapan.Yogyakarta : Penerbit Andi.

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

Venkatesh, V. Morris et al. 2003.*User Acceptance of Information Technology:Toward a Unified View*. *MIS Quartely.*Vol. 27 No. 3:Hal 425-478

Widjaya, F.U. 2014.Implementasi E-filing Di Indonesia.*Jurnal Sistem Informasi*, 19-20.Waluyo, 2011.*Perpajakan Indonesia*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Waluyo, 2013.*Perpajakan Indonesia*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Wiyono, Adrianto.2008. *Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime.* JurnalRisetAkuntansi Indonesia, Vol.11, No 2, Hal 117-132. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.