PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP *E-FILING*
(Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung)

Vivih Tri Vebianti

Pembimbing: Dr. Inta Budi Setya Nusa, SE., M.Ak

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
E-mail : vivihtrivebianti@yahoo.com

Abstrak

E-filing merupakan cara penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time* yang membutuhkan jaringan internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak maupun penyediaan jasa aplikasi atau *application service provider* (ASP). Dalam penelitian ini akan di jelaskan mengenai persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing* pada wajib pajak orang pribadi di RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode desktiptif dan verifikatif. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing* penulis menggunakan pengujian model pengukuran (*convergent validity, discriminant validity* dan uji reliabilitas), pengujian model sturktural (koefisien korelasi dan koefisien determinasi), uji hipotesis dengan menggunakan *software SmartPLS ver. 2.0.*

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *e-filing*. Dimana jika persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna baik maka *e-filing* akan baik juga.

Kata Kunci: Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Pengguna, *E-filing*.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latarbelakang Penelitian

Selain melaporkan pajak secara langsung dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan melalui penyerahan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau *Drop Box*, wajib pajak juga dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sarana internet (Nurfransa, 2015:133). Sistem *e-filing* adalah sebuah sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan media internet (Astrid, 2016:77). Dengan telah disampaikan secara *online*, petugas pajak tidak perlu lagi melakukan *input* ulang data perpajakan yang ada dalam SPT (Nurfransa, 2015:7). Hal ini adalah penyediaan layanan secara *online* dengan konsep *use friendly*. Konsep ini dapat dilihat di layanan aplikasi *e-filing*, yakni wajib pajak dibimbing secara bertahap, sehingga tidak terlalu sulit dalam mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) yang menjadi kewajibannya (Nurfransa, 2015:7).

Internet sebagai suatu sarana yang akrab di antara orang-orang yang sibuk dimanfaatkan oleh Direktorat Jendral Pajak (Ditjen Pajak) untuk melayani dan mendorong wajib pajak dalam melepaskan keengganannya melaporkan pajaknya (Astrid, 2016:78). Sistem pelayanan yang dibuat *online* dibangun untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak (Nurfransa, 2015:6). Dengan tingkat penetrasi internet yang sudah semakin tinggi dan terus meningkat di Indonesia, diharapkan para wajib pajak dapat memanfaatkan fasilitas tersebut, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya (Nurfransa, 2015:7).

Pengelola pelayanan dalam pemenuhan kewajiban pelaksanaan perpajakan menjadi tanggung jawab Direktorat Jendral Pajak (Ditjen Pajak) yang merupakan otoritas perpajakan di Indonesia (Nurfransa, 2015:6). Untuk itu pelayanan yang diberikan oleh Ditjen Pajak harus dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pendaftaran, penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak (Nurfransa, 2015:6). Pada saat ini, proses pemenuhan kewajiban perpajakan sudah dapat menggunakan sistem *online*, sehingga membuat wajib pajak lebih mudah dalam mendaftar, membayar, dan melaporkan pajaknya (Nurfransa, 2015:6).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Pengguna terhadap *E-filing*"**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Seberapa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap *e-filing*.
2) Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap *e-filing*.
3) Seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna terhadap *e-filing*.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing*.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap *e-filing*.
2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap *e-filing*.
3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna terhadap *e-filing*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan penelitian ini adalah untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing*.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai pengembang ilmu melalui pengujian empiris dan konsep-konsep yang telah diharapkan dapat membuktikan kembali teori-teori penelitian terdahulu mengenai:

1) Pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing*.
2) Pengaruh persepsi kemudahan pengguna terhadap *e-filing*.
3) Pengaruh kepuasan pengguna terhadap *e-filing*.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Persepsi Kebermanfaatan

Persepsi kebermanfaatan Menurut Jalaludin Rakhmat (2011:85) "Nilai fungsi dari suatu benda atau informasi yang dapat membantu mempermudah, meringankan pekerjaan, meningkatkan produktivitas dan efektivitas".

Menurut Jalaludin Rakhmat (2011:85) 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 Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan menurut Jogiyanto (2010:114) “Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, dan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan”.

Menurut Jogiyanto (2010:114) indikator dari persepsi kemudahan meliputi :

1) Jelas.
2) Fleksibel digunakan.
3) Mudah mengoperasikan.

2.1.3 Kepuasan Pengguna

Pengertian kepuasan pengguna Menurut Nadaek (2012:16) “Kepuasan wajib pajak orang pribadi merupakan perasaan senang atau tidak senang dalam menggunakan *e-filing* berdasarkan keseluruhan manfaat yang diharapkan oleh wajib pajak”.

Menurut Nadeak (2012:17) terdapat 4 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (user) yaitu:

1) *Content.*
2) *Accuracy.*
3) *Ease of use.*
4) *Timeliness.*

2.1.4 *E-filing*

Pengertian *E-filing* Menurut Nurfransa (2015:133) “*E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara *online* atau *real time* melalui *website* Direktorat Jendral Pajak, penyediaan jasa aplikasi, atau *application service provider* (ASP)”.

Menurut Hendi Haryadi (2009:58) Indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

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

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.4 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap *E-filing*

Menurut Nurfransa (2015:10) persepsi kebermanfaatan insftrastruktur teknologi informasi dan komunikasi bagi wajib pajak berupa *e-filing* membuat semua pelaksanaan kewajiban pajak menjadi lebih mudah, murah, dan praktis sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wiyono (2008) bahwa semakin wajib pajak mempersepsikan bahwa *e-filing* memberikan manfaat terhadap peningkatan minat 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 penelitian yang dilakukan Noviandini (2012) terhadap wajib pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-filing* di Indonesia menunjukan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap pengguna *e-filing*.

2.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap *E-filing*

Menurut Astrid (2016:77) sistem *e-filing* dirancang oleh Direktorat Jendraal Pajak (Ditjen Pajak) untuk memudahkan para wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya. Sistem ini bersifat pribadi dan cuma-cuma, artinya pelaporan pajak dapat dilakukan tanpa melalui pihak lain dan tidak ada biaya apapun yang dikenakan atasnya.

Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan hasil penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) kemudahan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*, jika pengguna menginterprestasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* akan meningkat. Menurut

penelitian yang dilakukan oleh Nanik Ermawati & Zamrud Mirah Delima (2016) kemudahan bagi wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* akan mempengaruhi wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Wajib pajak yang merasakan bahwa menggunakan *e-filing* sangat mudah maka wajib pajak berminat untuk menggunakan *e-filing*.

2.2.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap *E-filing*

Menurut Liberty Pandiangan (2008:21) kepuasan wajib pajak akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada wajib pajak sesuai dengan apa yang dipersepsikan wajib pajak.

Pernyataan tersebut juga didukung dengan pernyataan hasil penelitian 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*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ay Maryani (2016) kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak.

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:96) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”.

Berdasarkan kerangka pemikir diatas, maka penulis mengambil keputusan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini adalah :

H_1 : Persepsi kebermaanfaatan berpengaruh terhadap *e-filing*.
H_2 : Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap *e-filing*.
H_3 : Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *e-filing*.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:2) “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif, digunakan untuk menguji seberapa besar tingkat persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing*.

Metode verifikatif yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model* – SEM) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square* (PLS). Menurut (Imam Ghozali, 2006:1) “Metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*)”. Pertimbangan dengan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

3.1.1 Jenis Penelitian yang digunakan

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui angka dari hubungan persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung pada tahun 2017. Dengan demikian penelitian ini berusaha mendeskripsikan hasil perhitungan dari sebaran kuisioner tentang persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing*.

3.1.2 Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing*.

3.1.3 Unit Analisis

Unit analisis adalah tempat dimana penulis mengumpulkan data dan data tersebut dapat digunakan untuk penelitian dan unit observasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Alasan penulis memilih RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung untuk dijadikan unit analisis sebab, banyak pegawai di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan wajib pajak orang pribadi.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis indikator serta skala dari variabel – variabel yang terkait dalam penelitian. Sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian.

Variabel bebas atau *independent variable* pada penelitian ini yaitu persepsi kebermanfaatan (X1), persepsi kemudahan (X2) dan kepuasan pengguna (X3) dan variabel terikat atau *Dependent Variable* pada penelitian ini yaitu *e-filing* (Y).

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber 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 dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

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

Menurut Sugiyono (2014:142) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

3.4 Penarikan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penarikan *simple random sampling. Simple Random Sampling* menurut Sugiyono (2014:82) “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*, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

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

Sumber : Umi Narimawati (2010:38)

Keterangan :
n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = batas kesalahan yang ditoleransi (1%, 5%, 10%)

3.5 Pengujian Hipotesis

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

Menentukan hipotesis secara parsial antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah:

Ho:β1=0 persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Hȧ:β1≠0 persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Ho:β2=0 persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Hȧ:β2≠0 persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Ho:β3=0 kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Hȧ:β3≠0 kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian berkaitan dengan pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing.* Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebar kepada 100 Wajib Pajak pengguna *e-filing* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. Dalam variabel persepsi kebermanfaatan terdiri dari 4 item pernyataan (4 indikator), variabel kemudahan terdiri dari 3 item pernyataan (3 indikator), variabel kepuasan pengguna terdiri dari 4 item pernyataan (4 indikator) dan variabel *e-filing* terdiri dari 2 item pernyataan (2 indikator).

4.1.1 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian

Sebelum dianalisis, data hasil penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk menguji apakah alat ukur yang digunakan memiliki kesahihan *(validity)* dan keandalan *(reliability)* berupa butir item pernyataan yang diajukan kepada responden telah mengukur secara cermat dan tepat apa yang ingin diukur pada penelitian ini.

4.1.1.1 Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas untuk 13 pernyataan yang mewakili variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Pengguna dan *E-filing* memiliki nilai yang lebih besar dari titik kritis yang telah ditentukan (0,3) sehingga seluruh pernyataan dinyatakan *valid*.

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh adalah sebesar 0,916 untuk Persepsi Kebermanfaatan, 0,820 untuk Persepsi Kemudahan, 0,780 untuk Kepuasan Pengguna dan 0,898 untuk *E-filing*. Keempat nilai koefisien reliabilitas tersebut sama-sama lebih besar dari 0,7 Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel sudah mengukur apa yang seharusnya di ukur dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.1.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengetahui gambaran tanggapan responden terhdap setiap pernyataan yang diajukan maupun variabel penelitian secara keseluruhan yang meliputi persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing.* Untuk memperoleh gambaran tentang variabel-variabel tersebut, maka skor jawaban responden akan dianalisis secara deskriptif.

4.1.2.1 Analisis Deskriptif variabel persepsi kebermanfaatan

Variabel persepsi kebermanfaatan memperoleh nilai skor aktual sebesar 1122. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 1920, memperoleh prosentase sebesar 58,44% berada pada kriteria cukup terletak pada interval 52,01-68%.

4.1.2.2 Analisis Deskriptif variabel persepsi kemudahan

Variabel persepsi kemudahan memperoleh nilai skor aktual sebesar 927. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 1440, memperoleh prosentase sebesar 64,38% berada pada kriteria cukup baik terletak pada interval 52,01-68%.

4.1.2.3 Analisis Deskriptif variabel kepuasan pengguna

Variabel kepuasan pengguna memperoleh nilai skor aktual sebesar 1401. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 1920, memperoleh prosentase sebesar 72,97% berada pada kriteria baik terletak pada interval 68,01-84%.

4.1.2.4 Analisis Deskriptif variabel *e-filing*

Variabel *E-filing* memperoleh nilai skor aktual sebesar 709. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 960, memperoleh prosentase sebesar 73,85% berada pada kriteria baik terletak pada interval 68,01-84%.

4.1.3 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing.*

4.1.3.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam uji validitas pada *Partial Least Square* (PLS) terbagi atas dua bagian yaitu *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity.*

Uji *convergent validity* dengan *software* PLS dapat dilihat dari nilai *outer loading* untuk setiap indikator konstruk, adapun untuk menilai *convergent validity* nilai *outer loading* harus lebih dari 0,5-0,6 tergolong cukup, sedangkan jika lebih dari 0,7 maka dikatakan tinggi.

Berdasarkan **Tabel 4.30**, dapat dijelaskan bahwa nilai *outer loading* untuk setiap indikator persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *E-filling* memiliki nilai >0.7 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

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.

Berdasarkan **Tabel 4.32**, nilai *cross loading factor* setiap konstruk laten untuk indikator yang berkesesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat.

4.1.3.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan nilai koefisien *path* dan *t-value*. Nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,295, koefisien jalur X_2 terhadap Y sebesar 0,292 dan koefisien jalur X_3 terhadap Y sebesar 0,392.

Pada **Tabel 4.37** terlihat nilai R-*square* yang diperoleh sebesar 0,6686 atau 66,86%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi kebermanfatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 66,86% terhadap *E-filing*, sedangkan sebanyak (1-R-*square)* 33,14% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) seperti kesiapan teknologi informasi.

4.1.3.3 Pengujian Hipotesis

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

a) Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan (X_1) terhadap *E-filing* (Y) (Hipotesis 1)

Berdasarkan **Tabel 4.38**, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 3,669. Nilai tersebut lebih besar dari 1,960 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Persepsi Kebermanfaatan terbukti berpengaruh terhadap *E-filing* dengan kontribusi pengaruh sebesar 19,50%.

b) Pengaruh Persepsi Kemudahan (X_2) terhadap *E-filing* (Y) (Hipotesis 2)

Berdasarkan **Tabel 4.39** nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 3,713. Nilai tersebut lebih besar dari 1,960 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Persepsi Kemudahan terbukti berpengaruh terhadap *E-filing* dengan kontribusi pengaruh sebesar 20,12%.

c) Pengaruh Kepuasan Pengguna (X_3) terhadap *E-filing* (Y) (Hipotesis 3)

Berdasarkan **Tabel 4.40**, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_3 diperoleh sebesar 4,933. Nilai tersebut lebih besar dari 1,960 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa kepuasan pengguna terbukti berpengaruh terhadap *E-filing* dengan kontribusi pengaruh sebesar 27,24%.

4.2 Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini, akan dijelaskan pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

4.2.1 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap *E-filing*

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara persepsi kebermanfaatan terhadap *e-filing*. Besarnya pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap *e-filing* sebesar 19,50%. Sedangkan sisanya sebesar 81,50% dipengaruhi oleh variabel lain seperti persepsi kegunaan, keamanan, kerahasiaan dan lain-lain. Koefisien korelasi yang diperoleh antara persepsi kebermanfaatan terhadap *e-filing* bernilai positif bermaksud bahwa persepsi kebermanfaatan berbanding searah dengan *e-filing*. Artinya ketika persepsi kebermanfaatan baik maka *e-filing* juga baik.

4.2.2 Pengaruh Persepsi Kemufahan terhadap *E-filing*

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan terhadap *e-filing*. Besarnya pengaruh persepsi kemudahan terhadap *e-filing* sebesar 21,12%. Sedangkan sisanya sebesar 79,88% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kesiapan teknologi informasi, efektivitas sistem dan lain-lain. Koefisien korelasi yang diperoleh antara persepsi kemudahan terhadap *e-filing* bernilai positif bermaksud bahwa persepsi kemudahan berbanding searah dengan *e-filing*. Artinya ketika persepsi kemudahan baik maka *e-filing* juga baik.

4.2.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap *E-filing*

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan pengguna terhadap *e-filing*. Besarnya pengaruh kepuasan pengguna terhadap *e-filing* sebesar 27,24%. Sedangkan sisanya sebesar 72,76% dipengaruhi oleh variabel lain seperti teknologi informasi dan lain-lain. Koefisien korelasi yang diperoleh antara kepuasan pengguna terhadap *e-filing* bernilai positif bermaksud bahwa kepuasan pengguna berbanding searah dengan *e-filing*. Artinya ketika kepuasan pengguna baik maka *e-filing* juga baik.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil fenomena pada latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, hipotesis dan kerangka pemikiran mengenai persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna terhadap *e-filing* pada RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap *e-filing* pada RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung. Dimana semakin meningkat persepsi kebermanfaatan maka akan diikuti oleh semakin meningkat *e-filing* dan sebaliknya semakin menurun persepsi kebermanfaatan maka akan diikuti oleh semakin menurun *e-filing*.
2) Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap *e-filing* pada RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung. Dimana semakin meningkat persepsi kemudahan maka akan diikuti oleh semakin meningkat *e-filing* dan sebaliknya semakin menurun persepsi kemudahan maka akan diikuti oleh semakin menurun *e-filing*.
3) Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *e-filing* pada RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung. Dimana semakin meningkat kepuasan pengguna maka akan diikuti oleh semakin meningkat *e-filing* dan sebaliknya semakin menurun kepuasan pengguna maka akan diikuti oleh semakin menurun *e-filing*.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing*, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1) Untuk meningkatkan persepsi kebermanfaatan mengenai *e-filing* maka disarankan untuk memberitahu manfaat-manfaat yang dapat diperoleh dalam menggunakan sistem *e-filing*. Misalnya dengan menyebar brosur atau kepada wajib pajak yang isinya menjelaskan keunggulan serta manfaat dari *e-filing*. Dengan adanya pelayanan berbasis elektronik wajib pajak akan dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih cepat, lebih mudah dan lebih nyaman.
2) Untuk meningkatkan persepsi kemudahan mengenai *e-filing* maka disarankan melakukan sosialisasi mengenai tata cara penggunaan sistem *e-filing* sehingga memudahkan wajib pajak yang baru mengetahui sistem *e-filing*. Misalnya dengan memberikan buku panduan *e-filing* secara gratis atau yang terdapat di pajak.go.id.
3) Untuk meningkatkan kepuasan pengguna mengenai *e-filing*, maka disarankan untuk memperhatikan keakuratan data dengan cara kualitas data serta informasi yang kita *input* (masukkan) benar sehingga informasi yang dihasilkan akurat serta kecepatan akses dalam sistem *e-filing* sehingga berdampak pada keinginan wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama, dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoleh kontribusi pengaruh yang lebih kuat antara persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna terhadap *e-filing*. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

Astrid Budiarto. 2016. *Pedoman Praktis Membayar Pajak*. Genesis Learning:Yogyakarta.

Ay Maryani. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-filing: Studi pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi Volume 9 (2), Oktober 2016 P-ISSN: 1979-858X; E-ISSN: 2461-1190 Page 161 – 172.

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.

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

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

Jalaludin Rakmat. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Jogiyanto Hartanto. 2010. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informaasi.* Yogyakarta: Andi.

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

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

Nanik Ermawati, Zamrud Mirah Delima. 2016. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-filing*. Jurnal Akuntansi Indonesia, Vol. 5 No. 2 Juli 2016, Hal. 163 – 174.

Nurhasanah Firmansyah dan Ima Novrida. 2015. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan Electronic Filling (e-filing) di KPP Pratama Palembang Ilir Barat.* Jurnal Akuntanika, No. 1 Vol. 1.

Nurul Citra Noviandini 2012, *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, PersepsiKemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta*, Jurnal Nominal / Volume I Nomor I / Tahun 2012.

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

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D.* Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah.* Jakarta: Penerbit Genesis.

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

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 4.30
Loading Factor

	Persepsi Kebermanfaatan X1	**Persepsi kemudahan X2**	**Kepuasan Pengguna X3**	***E-filing Y***
meningkatkan kinerja individu X1.1	0,893			
Menambah tingkat produktivitas individu X1.2	0,923			
meningkatkan efektivitas kinerja individu X1.3	0,905			
bermanfaat bagi individu X1.4	0,855			
Jelas X2.1		0,863		
Fleksibel digunakan X2.2		0,862		
Mudah mengoperasikan X2.3		0,84		
ContentX3.1			0,784	
Accuracy X3.2			0,833	
Ease of use X3.3			0,762	
Timeliness X3.4			0,748	
Ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel Y1.1				0,836
Keamanan yang komprehensif dan sederhana Y1.2				0,735

Tabel 4.32
Cross Loading Factor

	Persepsi Kebermanfaatan X1	Persepsi kemudahan X2	Kepuasan pengguna X3	*E-filing* Y
X1.1	0,893	0,468	0,366	0,542
X1.2	0,923	0,565	0,432	0,58
X1.3	0,905	0,582	0,476	0,599
X1.4	0,855	0,552	0,433	0,632
X2.1	0,515	0,863	0,494	0,529
X2.2	0,484	0,862	0,468	0,474
X2.3	0,545	0,84	0,46	0,707
X3.1	0,346	0,378	0,784	0,51
X3.2	0,387	0,5	0,833	0,514
X3.3	0,22	0,218	0,762	0,476
X3.4	0,5	0,58	0,748	0,64
Y1.1	0,577	0,583	0,606	0,836
Y1.2	0,455	0,497	0,48	0,735

Tabel 4.37
Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

	Koefisien Jalur Struktural	Korelasi dengan E-Filling (Y)	Pengaruh (%)
Persepsi Kebermanfaatan ($X_{1)}$	0,295	0,661	19,50
Persepsi Kemudahan (X_2)	0,292	0,689	20,12
Kepuasan Pengguna (X_3)	0,392	0,695	27,24
TOTAL PENGARUH (R^2)			66,86%

Tabel 4.38
Uji *t* Persepsi Kebermanfaatan (X_1) terhadap *E-filing* (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_1 -> Y	0,295	3,669	1,960	Ho ditolak	Signifikan

Tabel 4.39
Uji *t* Persepsi Kemudahan (X_2) terhadap *E-filing* (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_2 -> Y	0,292	3,713	1,960	Ho ditolak	Signifikan

Tabel 4.40
Uji *t* Kepuasan pengguna (X_3) terhadap *E-filing* (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_3 -> Y	0,392	4,933	1,960	Ho ditolak	Signifikan