ANALISIS PENGGUNAAN *E-FILLING* YANG DIDETERMINASI OLEH KEPUASAN DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang)

PEMBIMBING:
Dr. Inta Budi Setyanusa, S.E., M.AK.

Oleh:
DITA PARIDA
21114127

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
Email: ditaparida@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted at the Karawang District Inspectorate Office, Personal Taxpayer satisfaction and perceptions of usefulness were factors that influenced the use of e-filling. The phenomenon that occurs in this study is that the use of e-filling is considered to be still difficult, and there are still taxpayers who do not understand using e-filling, so taxpayers consider online e-filling.

This study also aims to find out whether individual taxpayer satisfaction and perceived usefulness have a significant effect on the use of e-filling. The method used in this study is descriptive and verification with a quantitative approach. The sampling method in this study uses saturated samples. The unit of analysis in this study is 54 individual taxpayers in the Karawang Regency Inspectorate Office. While the data analysis uses multiple regression. Testing the hypothesis in this study using t test statistics with SEM (Structural Equation Modeling) software PLS (Partial Least Square) 3.0.

The results showed that the satisfaction of Individual Taxpayers and perceptions of usefulness influenced the use of e-filling in the Karawang Regency Inspectorate Office. The results of this study also showed that the satisfaction of Individual Taxpayers and perceived usefulness significantly influence the use of e-filling at the Karawang Regency Inspectorate Office.

Keywords: Taxpayer Satisfaction, Perception of Usefulness, Use of E-Filling

I. PENDAHULUAN
Latar Belakang Penelitian

E-filling merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi, Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:160) aplikasi *e-filling* merupakan aplikasi *online* yang digunakan Wajib Pajak dalam menyampaikan elektronik SPT (e-SPT) ke Direktorat Jenderal Pajak melalui *website* resmi DJP (Direktorat Jenderal Pajak), dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan eFIN. Dengan adanya sistem *e-filling* ini, para Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sehingga dirasa lebih efektif dan efisien, adapun hal lain yang dilakukan KPP dalam menggunakan perkembangan teknologi adalah dengan memperhatikan pengarsipannya.

Fenomena yang terjadi di Indonesia menurut Direktur Jenderal Pajak Ken Dwijugiasteadi (2015) dalam penggunaan *e-filling* ternyata masih banyak Wajib Pajak yang enggan menggunakan sistem *e-filling*, karena beralasan Wajib Pajak belum paham dalam menggunakan sistem *e-filling*. Selanjutnya Ken Dwijugiasteadi (2015) juga

mengatakan, Wajib Pajak juga masih memiliki kekhawatiran dalam menggunakan *e-filling* saat penyampaian SPT Tahunan dalam jumlah banyak permasalahnnya jika sewaktu-waktu internet mengalami *erro*r atau *down server* sehingga data tidak terekam hilang dan justru tidak masuk di data *base* Ditjen Pajak.

Kepuasan pengguna juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidaknya, kepuasan merupakan suatu kondisi dimana keinginan dan harapan terpenuhi, jika kinerja dibawah harapan maka pengguna akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan maka pengguna akan merasa puas dalam penggunaan sistem teknologi tersebut, menurut Harbani Pasolong (2016:145) Kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *e-filling* akan menyebabkan wajib pajak tertarik menggunakannya kembali, kepuasan mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan merupakan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Fenomena yang terjadi di Indonesia menurut Direktur Penyuluhan pelayanan dan hubungan Masyarakat Mekar Satria Utama (2016), mengatakan bahwa Wajib Pajak belum merasa puas menggunakan sistem *e-filing* karena masih ada keluhan yang terjadi saat menggunakan fasilitas *e-filing*, keluhan tersebut terkait dengan jaringan internet, ketika Wajib Pajak ingin mengakses *e-FIN* atau *Electronic Filing* tiba tiba terjadi *error.*

Fenomena yang terjadi di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang, menurut Lita Permatasari (2018) selaku auditor di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang mengatakan, saat pelaporan SPT atau sistem *e-filing* dinilai masih menyulitkan, kemudahan dalam (pelaporan pajak) belum terjadi dan masih ada keluhan sistem *e-filling* (pelaporan SPT melalui online) serta banyak pegawai yang belum puas dalam penggunaan *E-filling*.

Persepsi Kebermanfaatan merupakan infrastuktur teknologi informasi dan komunikasi bagi Wajib Pajak berupa sistem *e-filling* yang membuat semua pelaksanaan kewajiban pajak menjadi lebih mudah, murah, dan praktis sehingga dapat bermanfaat bagi pengguna Wajib Pajak (Nufransa Wira Sakti, 2015:10). Selajutnya Menurut Jogiyanto Hartono (2010:114) Persepsi kebermanfaatan merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam bekerja persepsi kebermanfaatan ini dapat diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filling* bagi Wajib Pajak dalam proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), tetapi pada kenyataannya sistem *e-filling* belum dimanfaatakn dengan baik oleh Wajib Pajak.

Fenomena yang terjadi di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang, menurut Lita Permatasari (2018) selaku auditor di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang mengatakan, dalam penggunaan sistem *e-filling* ternyata masih ada Auditor yang belum paham dalam penggunaan sistem *e-filling*, auditor menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual. Sehingga Auditor menganggap sistem *E-filling* secara online belum bermanfaat dengan baik.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul "**Analisis Penggunaan *E-filling* yang Dideterminasi Oleh Kepuasan dan Persepsi Kebermanfaatan Wajib Pajak Orang Pribadi**"

Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh kepuasan wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filling* di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang.
2. Seberapa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filling* di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji dan menganalisa besar pengaruh kepuasan wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filling* di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang.
1. Untuk mengkaji dan menganalisa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filling* di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kajian Pustaka

Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengertian Kepuasan Wajib Pajak Menurut Harbani Pasolong (2016:145), yang menyatakan bahwa: Kepuasan mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Indikator Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161):

1) Dapat Dikases Kapanpun
2) Memberikan Kemudahan

Persepsi Kebermanfaatan

Pengertian Persepsi Kebermanfaatan Menurut Jalaludin Rakhmat (2011:85) yang menyatakan bahwa: Persepsi Kbermanfaatan adalah nilai fungsi dari suatu benda atau informasi yang dapat membantu mempermudah, meringankan pekerjaan, meningkatkan produktifitas dan efektivitas. Indikator Persepsi Kebermanfaatan Menurut Jalaludin Rakhmat (2011:85):

1) Meningkatkan Kinerja Individu
2) Menambah Tingkat Produktifitas
3) Meningkatkan Efektifitas Kinerja Individu
4) Bermanfaat Bagi Individu

Penggunaan *E-filling*

Pengertian Penggunaan *E-filling* Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:160) yang menyatakan bahwa: *E-filling* adalah suatu cara penyampain SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahuhan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui penyedia jasa aplikasi (ASP). Indkator Penggunaan *E-filling* Menurut Sedamaryanti (2015:104-105):

1) Kepercayaan Terhadap Keamanan dan Kerahasiaan
2) Ketersediaan yang Luas dan Akses yang Fleksibel

Kerangka Pemikiran

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-filling*

Berdasarkan teori yang ada menurut Siti Kurnia Rahyu (2017:162): Puas tidaknya Wajib Pajak (WP) dalam penggunaan *e-filling* ditentukan dengan, kinerja aplikasi *e-filling* sesuai dengan yang diharapkan oleh Wajib Pajak, tampilan aplikasi *e-filling* menarik, aplikasi *user-friendly*, intentitas yang sering dalam menggunakan aplikasi *e-filling*, dan tidak membutuhkan waktu lama dalam penggunaan aplikasi *e-filling*.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuni Muharromah (2016), Nurul Citra (2012), dan Nurjanah (2017), hasil penelitiannya mengemukakan bahwa Pelaksanaa Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-filling*.

Pengaruh Kepuasan Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-filling.*

Berdasarkan teori yang ada menurut Nurfransa Wira sakati (2015:10): Persepsi Kebermanfaatan merupakan insftrastuktur teknologi informasi dan komunikasi bagi Wajib Pajak berupa *e-filling* membuat semua pelaksanaan kewajiban pajak menjadi lebih mudah, murah, dan praktis dan bermanfaat bagi Wajib Pajak.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuni Muharromah (2016) dan April Paldi (2016), hasil penelitiannya mengemukakan bahwa

Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-filling*.

III. METODE PENELITIAN

Metode Peneltian yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan Dalam Penelitian ini, metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif tersebut digunakan untuk menguji variabel Penggunaan *E-filling* (Y) yang dipengaruhi oleh variabel Ke[uasan Wajib Pajak Orang Pribadi (X_1) dan Persepsi Kebermanfaatan (X_2) serta menguji suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

Populasi, Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang yang berjumlah 54 Wajib Pajak.

Sampel

Sampel Jenuh Menurut Arikunto (2012:104) adalah: Sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus, jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang yaitu sebanyak 54 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai Teknik Sensus.

Metode Pengujian Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner sehingga data yang diperoleh dari responden perlu diuji keabsahannya. Untuk menguji kesungguhan jawaban responden diperlukan dua macam pengujian, yaitu *test of validity* dan *test of reliability.*

Metode Analisis Data

Analisi Data Deskriptif

Analisis deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan bagaimana Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filling* sehingga diperoleh kesimpulan.

Analisis Data Verifikatif

Analisis yang digunakan untuk membuktikan hipotesis pada penelitian ini adalah *structural equation modelling* (*SEM*) yang berbasis *component atau variance* yang dikenal dengan istilah *Partial Least Square (PLS)*. Alat analisis ini dipilih atas pertimbangan keterbatasan jumlah sampel.

IV. HASIL PENELITIAN PEMBAHASAAN

Hasil Penelitian

Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebar kepada 54 orang pegawai pada Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang, dari kuesioner yang disebar didapat kuesioner yang kembali adalah 47 kuesioner. kemudian dilanjutkan dengan analisis (SEM) menggunakan (PLS) untuk menganalisis pengaruh dari Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filling*.

Hasil Uji Validitas dan Realiabilitas

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.

Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas ini digunakan dengan tujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner

tersebut. Suatu alat ukur dinyatakan valid atau sah apabila memiliki nilai koefisien validitas > 0,30. Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 4.5, di dapat seluruh pernyataan yang digunakan untuk mengukur ketiga variabel memiliki koefisien validitas yang lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,3 (>0,30), sehingga seluruh pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Hasil Pengujian Realiabilitas

Pengujian reliabilitas ini dimaksudkan untuk menguji keandalan dari suatu alat ukur penelitian. Dalam penelitian ini, untuk menguji keandalan dari alat ukur digunakan teknik belah dua atau sering disebut *Split Half*. Nilai koefisien reliabilitas untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden berkaitan dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan sebagai acuan studi ini, dapat dipercaya (reliabel) atau andal.

Analisis Deskriftif

Analisis deskriptif ini digunakan untuk mengetahui gambaran tanggapan responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan maupun variabel penelitian secara keseluruhan yang meliputi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi, Persepsi Kebermanfaatan dan Penggunaan *E-filling.*

Analisis Deskriptif Mengenai Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Independensi, penulis mengunakan nilai persentase skor. Pada variabel independensi terdiri dari 2 (dua) item indikator, yaitu : Dapat diakses kapanpun dan Memberikan Kemudahan. Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 339 (72%) berada diantara interval 68%-84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi berada dalam kategori baik, hal ini menunjukan bahwa masih ada kelemahan dalam Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel 4.9
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1.	Dapat diakses kapanpun	181	235	77%	Baik
2.	Memberikan Kemudahan	158	235	67,2%	Cukup Baik
	Total	**339**	**470**	**72%**	**Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Analisis Deskriptif Mengenai Persepsi Kebermanfaatan

Untuk mengetahui Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap setiap indikator mengenai Independensi, penulis mengunakan nilai persentase skor. Pada variabel independensi terdiri dari 4 (empat) item indikator, yaitu : Meningkatkan Kinerja Individu, Menambah Tingkat Produktivitas, Meningkatkan Efektivitas Kinerja Individu, dan Bermanfaat bagi Individu. Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Persepsi Kebermanfaatan sebesar 642 (68,3%) berada di antara interval 68% - 84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kebermanfaatan berada dalam kategori baik, hal ini menunjukan bahwa masih ada kelemahan dalam Persepsi Kebermanfaatan.

Tabel 4.14
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Persepsi Kebermanfaatan

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1.	Meningkatkan Kinerja Individu	162	235	69%	Baik
2.	Menambah Tingkat Produktivitas	159	235	68%	Baik
3.	Meningkatkan Efektivitas Kinerja Individu	167	235	71%	Baik
4.	Bermanfaat Bagi Individu	154	235	65,5%	Cukup Baik
	Total	**642**	**940**	**68,3%**	**Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Analisis Deskriptif Mengenai Penggunaan *E-filling*

Untuk mengetahui Untuk mengetahui persepsi atau tanggapan responden terhadap setiap indikator

mengenai Independensi, penulis mengunakan nilai persentase skor. Pada variabel independensi terdiri dari 2 (dua) item indikator, yaitu : Kepercayaan terhadap keamanan dan kerhasiaan, dan ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel. Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Penggunaan *E-filling* sebesar 319 (67,9%) berada di antara interval 52% - 68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan *E-filling* berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih ada kelemahan dalam Penggunaan *E-filling.*

Tabel 4.17
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Penggunaan *E-filling*

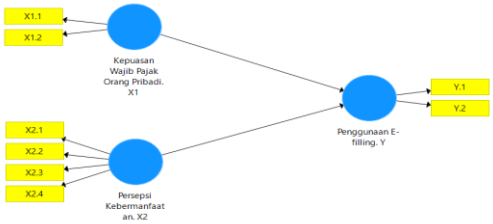
No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1.	Kepercayaan Terhadap Keamanan dan Kerahasiaan	159	235	67,7%	Cukup Baik
2.	Ketersediaan yang luas dan Akses yang Fleksibel	160	235	68,1%	Baik
	Total	**319**	**470**	**67,9%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filling*. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Dalam *Structural Equation Modeling* ada dua jenis model yang terbentuk, yakni model pengukuran *(outer model)* dan model struktural *(inner model)*. Model pengukuran menjelaskan proporsi varian setiap variabel manifest (indikator) yang dapat dijelaskan dalam variabel laten. Melalui model pengukuran akan diketahui indikator mana saja yang dominan dalam pembentukkan variabel laten. Setelah model pengukuran setiap variabel laten diuraikan, selanjutnya diuraikan model struktural yang akan mengkaji pengaruh masing-masing variabel laten eksogen *(exogenous latent variable)* terhadap variabel laten endogen *(endogenous latent variable)*.



Gambar 4.1
Model Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat 8 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dikur dengan 2 variabel manifes, Persepsi Kebermanfaatan dengan 4 variabel manifes dan Penggunaan *E-filling* dengan 2 variabel manifes.

Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi terhadap *outer model* digunakan untuk melihat hubungan antara variabel laten dengan indikator atau variabel *manifest*nya (*measurement model*). Untuk mengevaluasi outer model, digunakan pengujian validitas dan reliabilitas. Dalam uji validitas dalam *Partial Least Square* (PLS) terbagi atas dua bagian yakni *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity.*

A. *Convergent Validity*

Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya berkolerasi tinggi. Uji *convergent validity* dengan *software* PLS dapat dilihat dari nilai *outer loading* untuk tiap indikator konstruk, adapun untuk menilai *convergent validity* nilai *outer loading* harus lebih dari 0,5-0,6 tergolong cukup, sedangkan jika lebih besar dari 0,7 maka dikatakan tinggi, serta nilai *average variance extracted* (AVE) dan nilai *communality* harus lebih besar dari 0,5. Nilai *outer loading* untuk setiap indikator dari *Good Corporate Governance,* Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Laporan Keuangan memiliki nilai > 0,7 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

B. *Discriminant Validity*

Discriminant validity dapat dilihat dari pengukuran *cross loading factor* dengan konstruk dan perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel laten. 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 *cross loading* korelasi setiap konstruk laten untuk indikator yang bersesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat.

Sedangkan nilai akar AVE, setiap variabel lebih tinggi dari nilai korelasi antar variabel laten. Ukuran *cross loadings factor* maupun perbandingan AVE dengan korelasi latennya telah memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* pada variabel telah terpenuhi.

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan nilai koefisien *path* dan *t-values. diperoleh nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,336 dan koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,482.*

Pengujian Hipotesis

Untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak, dilakukan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil analisis diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.26
Uji *t* Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (X_1) Terhadap Penggunaan *E-filling* (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X1 -> Y	0,336	2,189	2,012	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel di atas, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 2,189. Nilai tersebut lebih besar dari 2,012, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terbukti berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-filling* di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang dengan kontribusi pengaruh sebesar 23,65%.

Tabel 4.27
Uji *t* Persepsi Kebermanfaatan (X_1) Terhadap Penggunaan *E-filling* (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X2 -> Y	0,482	2,566	2,012	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

Berdasarkan tabel di atas, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 2,566. Nilai tersebut lebih besar dari 2,012, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Persepsi Kebermanfaatan terbukti berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filling* di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang dengan kontribusi pengaruh sebesar 35,55%.

Pembahasan

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-filling*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai $t_{statistik}$ sebesar 2,189 lebih besar dari t_{kritis} (2,012) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-filling* di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Siti Kurnia Rahyu (2017:162) menyatakan bahwa puas tidaknya Wajib Pajak (WP) dalam penggunaan *e-filling* ditentukan dengan, kinerja aplikasi *e-filling* sesuai dengan yang diharapkan oleh Wajib Pajak, tampilan aplikasi *e-filling* menarik, aplikasi *user-friendly*, intentitas yang sering dalam menggunakan aplikasi *e-filling*, dan tidak membutuhkan waktu lama dalam penggunaan aplikasi *e-filling*.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh sebesar 23,65% terhadap Penggunaan *E-filling* dengan nilai korelasi sebesar 0,704 yang berarti Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi memberikan pengaruh yang kuat arah positif terhadap Penggunaan *E-filling* di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang. Arah hubungan positif Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Penggunaan *E-filling* menunjukan bahwa semakin tinggi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi maka akan meningkatkan Penggunaan *E-filling*. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi memberikan pengaruh sebesar 23,65% terhadap Penggunaan *E-filling* sedangkan sisanya 76,35% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Fenomena yang terjadi di Indonesia menurut Direktur Penyuluhan pelayanan dan hubungan Masyarakat Mekar Satria Utama (2016), mengatakan bahwa Wajib Pajak belum merasa puas menggunakan sistem *e-filing* karena masih ada keluhan yang terjadi saat menggunakan fasilitas *e-filing*, keluhan tersebut terkait dengan jaringan internet, ketika Wajib Pajak ingin mengakses *e-FIN* atau *Electronic Filing* tiba tiba terjadi *error.*

Fenomena yang terjadi di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang, menurut Lita Permatasari (2018) selaku auditor di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang mengatakan, saat pelaporan SPT atau sistem *e-filing* dinilai masih menyulitkan, kemudahan dalam (pelaporan pajak) belum terjadi dan masih ada keluhan sistem *e-filling* (pelaporan SPT melalui online) serta banyak pegawai yang belum puas dalam penggunaan *E-filling*.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator memberikan kemudahan dengan persentase 67,2% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 32,8%. Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 72% dan termasuk dalam ketegori baik dan masih terdapat masalah dalam Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator Memberikan Kemudahan dengan persentase 67,2%, terdapat *gap* sebesar 32,8% yang merupakan masalah yang ada pada Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selanjutnya Penggunaan *E-filling* mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,9% dan masuk dalam kategori cukup baik dan masih terdapat masalah dalam Penggunaan *E-filling*. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator Kepercayaan Terhadap Keamanan dan Kerahasiaan; sebesar 67,7%, dan terdapat gap sebesar 32,3%. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filling*, dimana semakin tinggi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkatkan Penggunaan *E-filling* di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang.

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-filling*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai $t_{statistik}$ sebesar 2,566 lebih besar dari t_{kritis} (2,012) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-filling* di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori dari Wira sakati (2015:10) bahwa Persepsi Kebermanfaatan merupakan insftrastuktur teknologi informasi dan komunikasi bagi Wajib Pajak berupa *e-filling* membuat semua pelaksanaan kewajiban pajak menjadi lebih mudah, murah, dan praktis dan bermanfaat bagi Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh sebesar 35,55% terhadap Penggunaan *E-filling* dengan nilai korelasi sebesar 0,738 yang berarti Persepsi Kebermanfaatan memberikan pengaruh yang kuat arah positif terhadap Penggunaan

E-filling di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang. Arah hubungan positif Persepsi Kebermanfaatan dengan Penggunaan *E-filling* menunjukan bahwa Persepsi Kebermanfaatan yang semakin baik akan meningkatkan Penggunaan *E-filling*. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Persepsi Kebermanfaatan memberikan pengaruh sebesar 35,55% terhadap Penggunaan *E-filling*, sedangkan sisanya 64,45% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Fenomena yang terjadi di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang, menurut Lita Permatasari (2018) selaku auditor di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang mengatakan, dalam penggunaan sistem *e-filling* ternyata masih ada Auditor yang belum paham dalam penggunaan sistem *e-filling*, auditor menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual. Sehingga Auditor menganggap sistem *E-filling* secara online belum bermanfaat dengan baik.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator Bermanfaat Bagi Individu dengan persentase 65,5% dapat diinterpretasikan dalam kategori baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 34,5%. Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa Persepsi Kebermanfaatan mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 68,3% dan termasuk kategori baik namun masih ditemukan beberapa kelemahan dari indikatornya yang artinya Persepsi Kebermanfaatan belum sepenuhnya baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator Bermanfaat Bagi Individu sebesar 65,5%, terdapat *gap* sebesar 34,5% yang merupakan masalah yang ada pada Persepsi Kebermanfaatan. Selanjutnya Penggunaan *E-filling* mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,9% dan masuk dalam kategori cukup baik dan masih terdapat masalah dalam Penggunaan *E-filling*. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator Kepercayaan Terhadap Keamanan dan Kerahasiaan; sebesar 67,7%, dan terdapat gap sebesar 32,3%. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filling*, dimana Persepsi Kebermanfaatan yang semakin baik akan meningkatkan Penggunaan *E-filling* di Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang.

V. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filling* pada Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filling*, dimana semakin baik Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi maka akan meningkatkan Penggunaan *E-filling* dan begitu pun jika sebaliknya.
2. Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filling*, dimana jika semakin baik Persepsi Kebermanfaatan, maka akan meningkatkan Penggunaan *E-filling* dan begitu pun jika sebaliknya.

Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filling*, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

a. Saran Praktis:

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filling*, maka penulis akan memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi maka Kantor Pelayanan Pajak harus mengkaji kembali dalam tata cara

pelaksanaan penggunaan *e-filling* sehingga Wajib Pajak dapat dengan mudah melakukan pelaporan SPT.

2. Untuk meningkatkan Persepsi Kebermanfaatan maka Kantor Pelayanan Pajak harus mengkaji kembali dalam pelaksanaan penggunaan *e-filling* sehingga Wajib Pajak dapat memanfaatkan *e-filling* secara maksimal dalam melakukan pelaporan perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. 2012. Prosedur Penelitian Jakarta: Rineka Cipta.

Apri Paldi Pramata, Popi Fauziati, & Herawati. 2014. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Penggunaan *E-filling*. Jurusan Akuntansi, Universitas Bung Hatta.

Direktur Jenderal Pajak Ken Dwijugiasteadi. 2015. Wajib Pajak Masih Takut Lapor SPT Pakai *E-filling*. http://bisnis.liputan6.com/read/2195350/wajib-pajak-masih-takut-lapor-spt-pakai-e-filing

Harbani Pasolong. 2016. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Jalaludin Rahkmat. 2011. Psikologi Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Lita Permatasari. Auditor Pada Kantor Inspektorat Kabupaten Karawang

Mekar Satria. 2016. Keluhan Wajib Pajak Saat Lapor SPT *Lewat E-filling*. https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3169063/ini-keluhan-wajib-pajak-saat-lapor-spt-lewat-e-filing

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

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

Sedarmayanti. 2015. Tata Kearsipan Dengan Memanfaatkan Teknologi Modern, Edisi Revisi. Bandung: Mandar Maju.

Siti Kurnia Rahayu. 2017. Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal). Bandung: Rekayasa Sains.

Sugiyono. 2018. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS.*

Uma Sekaran. 2006. *Research MethodsFor Business*, Edisi 4, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, Lina Ismawati. 2010. Penulisan Karya Ilmiah. Jakarta: Genesis.

Yuni Muharromah Wulandari Sigit Adhi Pratomo Wahjoe Sri Irwanto. 2016. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Pengguna, Kepuasaan Pengguna, Kemanan dan Kerahasiaan, dan Kenyamanan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filling.* Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten. Jurnal Kiat Bisnis Vol. 6 No 4.