PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPUAAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM E-FILING

by Tika Saraya

Submission date: 27-Aug-2018 10:02AM (UTC+0700)
Submission ID: 993555622
File name: Revisi-_Artikel-_Tika_Saraya.docx (61.58K)
Word count: 2915
Character count: 19648

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPUAAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM *E-FILING*

(Studi Kasus Pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat)

THE INFLUENCE OF PERCEPTION EASE AND INDIVIDUAL TAXPAYERS SATISFACTION TO THE USE OF E-FILING SYSTEM

(Case Study in West Java Provincial Secretariat)

PEMBIMBING:
Juan Kasma, SE., M.Ak., CPA., BKP

Oleh :
Tika Saraya
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
Email: sarayatika@gmail.com

ABSTRACT

This research in done on West Java Provincial Secretariat. Problems that happens is there the taxpayers who dont understand about e-filing SPT and diffcult process for taxpayers at the time taxpayers fill the SPT because of long duration acces on e-filing. The purpose of this study was to determine the influence of perception ease and individual taxpayers satisfaction the use of e-filing in West Java Provincial Secretariat.

The type of thus research is a quantitative research. The population in this research is 100 on West Java Provincial Secretariat. Sampling method used was sampling using slovin formula. To test this hypothesis the author uses primary data by speading the questionnaire which was distributed directly to the employees. Data analysis techniques using (SEM)PLS with the help software SmartPLS.

The conclusion of this study is the perception ease and individual taxpayers satisfaction the use of e-filing is quite good. So should the Direktorat Jendral Pajak renew more communicative features so that it is easy to use by taxpayers, so taxpayers can understand how to use e-filing easily, and optimize internet network acces with the addittion of bandwidth so taxpayers feel satisfied and happy to the use e-filing.

Keywords: Perception ease, individual taxpayers satisfaction, e-filing

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan negara terbesar yaitu pajak, pajak merupakan alat pemerintah dalam mencapai suatu tujuan untuk mendapatkan penerimaan dan untuk membiayai pengeluaran rutin seperti pembangunan nasional ekonomi masyarakat, pada saat ini penerimaan pajak berperan dalam kesejahteraan bagi masyarakat di indonesia (Wiyono, 2008). Pajak dibagi menjadi tiga sistem pemungutan, sistem perpajakan yang digunakan sekarang di indonesia adalah *self assesment system,* yang berarti wajib pajak berhak melakukan perhitungan dan pelaporan pajak yang ditentukan sendiri oleh wajib pajak (Siti Resmi, 2015:10). Direktorat Jendral Pajak kini melakukan

penyederhanaan sistem perpajakan sehingga dapat dikelola oleh wajib pajak secara efektif dan efisien guna meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak meningkat pelayanan kepada wajib pajak (Setyaji dan Amir, 2005). Agar pelayanan kepada wajib pajak meningkat dan dengan adanya kemajuan teknologi ang sangat pesat khususnya dalam bidang elektronik maka Direktorat Jendral Pajak mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT tahunan (Risal, 2013).

Dengan fitur kemudahan nya dapat dipastikan pengguna *e-filing* akan melonjak dan dapat memberi keuuntungan bagi pengguna agar menghemat waktu dan dapat mengurangi kesalahan input data karena dilakukan sendiri (Budi, 2015). *E-filing* dapa dikatakan menghemat waktu dan mengurangi kesalahan penginputan data karena *e-filing* merupakan salah satu pelayanan perpajakan yag berbasis internet atau penyampaian secara *online* (Iim Imbrahim, 2009). Layanan pelaporan SPT secara *online* ini untuk mengurangi alasan wajib pajak untuk tidak memenuhi pembayaran pajak karena dengan pelaporan *online* wajib pajak dapat melakukan nya dimana saja (Novarina, 2015).

Fenomena yang terjadi mengenai peggunaan sistem *e-filing* yaitu, jaringan internet yang mengganggu wajib pajak ketika mengakses *EFIN* yang diterbitkan DJP kepada wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* (Mekar Satria, 2016). Sering terjdinya sistusweb DJP pada akhir pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi yang selalu mengalami kendala dengan tidak bisa di akses nya situs tersebut (Hestu Yoga, 2017). Pada kantor Sekretariat daerah Provinsi Jawa Barat pun terjadi masalah terkait pelaporan *e-filing* yang sulit diakses pada situs DJP, bahkan menurut Adi terkadang bukti penyampaian *e-spt* yang diberikan dengan yang berada disitus *online* berbeda (Adi Sopian Efendi, 2018).

Penerimaan seseorang atas teknologi informasi dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan, mana tingkat suatu kepercayaan sebagai pengguna bahwa sistem itu dapat digunakan dengan mudah bahkan dapat dipelajari oleh sendiri itu tergantung bagaimana sikap pengguna (Davis, 1989). Dengan adanya kemudahan utuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan untuk membayar pajak, selain itu penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) sendiri dalam pengelompokan pajak dan memudahkan Wajib Pajak juga agar tidak harus membayar pajak ke kantor pelayanan pajak (Nurul Citra Noviandini, 2012).

Fenomena yang terjadi mengenai persepsi kemudahan menurut pengurus Ikatan Akuntan Indonesia Kompartemen Akuntan Pajak (IAI KAPJ) yaitu wajib pajak masih kurang paham mengenai pengisian yang sudah di sediakan di *e-filing* karena kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai *e-filing*, sehingga wajib pajak memutuskan untuk melapor pajak secara manual. (Ratna, 2018). Hal ini terjadi pula pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat wajib pajak kurang paham mengenai pengisian *e-filing* sehingga wajib pajak tidak mudah menggunakan *e-filing* (Adi,2018).

Sistem *e-filing* bukan suatu hal yang mudah untuk dilaksanakan dan belum semua wajib pajak yang menggunakan *e-filing* karena wajib pajak masih beranggapan bahwa pengguna sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, disamping itu banyak wajib pajak yang belum mengerti tentang pengopersian dan kemampuan wajib pajak yang minim dalam mengoperasikan sistem *e-filing* (Novarina, 2015).

Kemampuan wajib pajak yang minim dalam mengoperasikan sistem *e-filing* maka kualitas sistem sangat mempengaruhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut (Yovita, 2014).

Fenomena yang terjadi mengenai kepuasan wajib pajak yaitu masih sedikitnya Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* karena proses yang menyulitkan wajib pajak dalam pengisian SPT (Rionaldo,2016). Hal yang sama juga terjadi pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat,wajib pajak mengeluhkan pengisian *e-filing* masih susah pada saat pengisian SPT hal ini terjadi karena lamanya akses pada sistem *e-filing* (Adi,2018).

Berdasakan latar belakang di atas maka penulis ingin meneliti secara mendalam mengenai penerapan e-filing yang meliputi persepsi kemudahan terhadap pengguna *e-filing dan* kepuasan wajib pajak terhadap pengguna *e-filling* dengan mengambil judul **"Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan Sistem E-Filing".**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka:

1. Seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan sistem *e-filing*
2. Seberapa besar pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan sistem *e-filing*

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan sistem *e-filing*
2. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan sistem *e-filing*

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Persepsi Kemudahan

Menurut Mulyana (2014:16) persepsi kemudahan adalah "Keyakinan seseorang ketika menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami sehingga pengguna tidak merasa berat ketika ada teknologi baru".

Indikator Persepsi Kemudahan

Menurut Jogiyanto (2010:129) indikator persepsi kemudahan terdiri dari:

1. "Mudah dipahami, interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti.
2. Mudah dipelajari,
3. Simpel dan mudah pengoperasian nya, sistem mudah dioperasikan sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan".

Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Fandy Tjiptono (2008:24) menjelaskan kepuasan pengguna adalah sebagai berikut "Respon fasilitas pelayanan terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan yang dirasakan setelah pemakaiannya".

Indikator Kepuasan Wajib Pajak

1. "Kualitas sistem, (Freddy Rangkuti, 2006:27)
2. Fasilitas layanan" (Fandy Tjiptono, 2008:368)

Penggunaan *E-filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:160) *E-Filing* merupakan "Salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada

WP dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi".

Indikator Penggunaan *E-Filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161) indikator pengguna *E-Filling* terdiri dari:

1. Kemudahan menyampaikan.
2. Dapat di akses kapanpun.
3. Dapat di akses dimanapun oleh wajib pajak.

Kerangka Pemikiran

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *E-filling*

Keberadaan *e-filing* yang bisa disampaikan secara online, akan memudahkan wajib pajak, karena jika wajib pajak harus menyampaikan secara langsung akan memakan waktu (Haula Rosdiana 2011:30)

Modernisasi bidang teknologi informasi terbukti merupakan terobosan yang cemerlang. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak diberi kemudahan dalam proses pelaporan pembayaran pajak. Mereka juga bisa mengakses kapan pun, dimana pun serta realtime (Neneng Hartati, 2015:383).

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E- filling

Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyapaikan SPT karena kemudahan *e-filing*, berkurangnya denda atas kterlambatan membayar angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir dan kepuasan wajib pajak akan berimplikasi pada meningkatnya membayar pajak (Neneng Hartati 2015:372).

Hipotesis

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

H_1: Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap pengguna *e-filling*

H_2: Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap pengguna *e-filling*

III. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Sugiyono (2017:2) menyatakan bahwa:

"Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah".

Jenis penelitian survey dengan pendekatan Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8) Metode penelitian kuantitatif adalah:

"Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

1. Variabel bebas/Independent (X)

   Menurut Sugiyono (2017:39) variabel bebas didefinisikan sebagai variabel yang akan mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen pada penelitian ini adalah Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak.

2. Variabel Tidak Bebas/Dependent (Y)

   Menurut Sugiyono (2017 : 40) variabel terikat didefinisikan sebagai variabel terikat adalah "variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas". Yang menjadi variabel dependent dalam hal ini adalah Penggunaan Sistem *E-Filing* (Y).

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yaitu data diperoleh langsung dari Wajib Pajak Orang Pribadi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei dan kuisioner.

1. Metode Survey

   Teknik survey ini diajukan kepada pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

2. Kuesioner

   Kuisioner ini ditujukan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Populasi, Sampel dan Tempat serta waktu penelitian

Populasi

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah wajib pajak sebanyak 780 orang pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Penarikan Sampel

Maka sampel penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat Jl.Diponegoro No.22, Citarum, Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat, 40115.

Metode Pengujian Data

Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:2) validitas didefinisikan valid adalah

"Menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti".

Uji Reliabilitas

Menurut Cooper yang dikutip oleh Umi Narimawati, dkk. (2010:43), realibitas adalah sebagai berikut:

"Reliability is a characteristic of measurement concerned with accuracy, precision, and concistency".

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:44) menerangkan bahwa analisis deskriptif adalah "Statistik yang digunakan untuk menganalis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Analisis Data Metode Verifikatif

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

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*)".

IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil penelitian berkaitan dengan hubungan antara pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan sistem *e-filing*.

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan Sistem *e-filing*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 6,863 lebih besar dari t_{tabel} (1,960) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem *e-filing* pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa persepi kemudahan mempunyai presentase tanggapan responden sebesar 67,79% dan termasuk cukup baik yang artinya penggunaan *e-filing* mempunyai presentase tanggapan responden sebesar 67,91% dan masuk dalam cukup baik yang artinya penggunaan *e-filing* cukup baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator mudah dipahami sebesar 64,67% danterdapat *gap* sebesar 35,33% yang merupakan permasalahan dalam penelitian ini.

Hasil analisis koefisien determinasi persepsi kemudahan berpengaruh sebesar 38,29% dan sisanya 36,71% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti mudah digunakan dan mudah dipelajari, dengan nilai korelasi sebesar 0,767 yang berarti persepsi kemudahan memberikan pengaruh yang sedang dengan arah positif terhadap penggunaan *e-filing* pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan Sistem *e-filing*.

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5,342 lebih besar dari t_{tabel} (1,960) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem *e-filing* pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

Hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa kepuasan wajib pajak mempunyai presentase tanggapan responden sebesar 67,27% dan termasuk cukup baik yang artinya penggunaan *e-filing* mempunyai presentase tanggapan responden sebesar 67,91% dan masuk dalam cukup baik yang artinya penggunaan *e-filing* cukup baik. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator kualitas sistem sebesar 66,13% dan terdapat *gap* sebesar 33,87% yang merupakan permasalahan dalam penelitian ini.

Hasil analisis koefisien determinasi ini diketahui bahwa kepuasan wajib pajak memberikan pengaruh sebesar 29,75% terhadap penggunaan *e-filing*, sedangkan sisanya 45,25% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas pelayanan, kecepatan layanan dan keramahan staf layanan, dengan nilai korelasi sebesar 0,734 yang berarti kepuasan wajib pajak memberikan pengaruh yang sedang dengan arah positif terhadap penggunaan sistem *e-filing* pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat.

V. Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

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

1. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling* pada Sekretasiat Daerah Provinsi Jawa Barat. Dengan korelasi positif, yang artinya semakin tinggi persepsi kemudahan maka akan semakin tinggi pula wajib pajak yang mengguanakan *e-filing*. Terdapat 3 indikator dalam persepsi kemudahan yaitu mudah

dipahami, mudah dimengerti, simpel dan mudah pengoperasian nya. Dalam hal ini masih ada yang menyebabkan persepsi kemudahan belum maksimal yaitu ditandai dengan indikator mudah dipahami karena wajib pajak masih belum paham mengenai pengisian pada sistem *e-filing*.

2. Kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada Sekretasiat Daerah Provinsi Jawa Barat. Dengan korelasi positif, yang artinya semakin tinggi kepuasan wajib pajak maka akan semakin tinggi pula wajib pajak yang menggunakan *e-filing*. Terdapat 2 indikator dalam kepuasan wajib pajak yaitu kualitas sistem dan fasilitas layanan. Namun dalam hal ini masih ada yang menyebabkan kepuasan wajib pajak belum maksimal yaitu ditandai dengan indikator kualitas sistem karena susahnya pengisian SPT yang diakibatkan oleh lamanya akses pada sistem *e-filing*.

Saran

Saran Praktis

Saran praktis yang dapat penliti sampaikan yaitu:

1. Direktorat Jendral Pajak hendaknya memperbaharui fitur yang lebih komunikatif untuk mengembangkan sistem *e-filing* agar mudah digunakan oleh wajib pajak.
2. Direktorat Jendral Pajak hendaknya meningkatkan pelayanan *e-filing* dengan mengoptimalkan akses jaringan internet, maka Direktorat Jendral Pajak perlu penambahan *bandwidth* internet sehingga *traffic* penggunaan internet dapat terbagi rata tanpa adanya saling berebutan kapasitas. Oleh karena itu wajib pajak disarankan untuk menggunakan koneksi berkecepatan tinggi yang disediakan oleh ISP (*Internet service provider*), Sehingga tidak ada lagi kesulitan dalam penggunaan *e-filing*.

Saran Akademis

Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu:

1. Disarankan untuk memperluas area penelitian hal ini diperlukan untuk meningkatkan akurasi hasil yang lebih optimal dalam penelitian.
2. Jika melakukan penelitian yang sama disarankan menambah populasi dan sampel dengan jumlah yang berbeda, karena tingkat pengguna e-filing setiap tahunnya bertambah.

Daftar Pustaka

Adi Sopian Ependi.2018. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat.

Budi Sulistyo,2015. *Mendongkrak kepatuhan penyampaian spt*. dari World Wide Web: kemenkeu.go.id/en/node/45220.

Davis, F.S. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology*. MIS Quarterly Vol. 13, No. 3, h 319-339.University of Minessota.Minessota.

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

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2008. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Freddy Rangkuni. 2006. *Measuring Custemer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Haula Rosdiana dan Edi Selamet Irianto. 2012. *Pengantar Ilmu Pajak: Kebijakan dan Implementasi,* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Hestu Yoga Saksama. 2017. *Mengurai Masalah Sistem Laporan Pajak Online*. Diakses pada 8 maret 2018. https://amp.tirto.id/mengurai-masalah-sistem-laporan-pajak-online-clPr.

Iim Ibrahim nur. 2010. *Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan*

Aplikasi E-Filling secara Online. Jurnal Ultima InfoSys Vol X No.X | Juni 2010. Jakarta.

Jogiyanto Hartono. 2010. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Mekar satria Utama. 2016. *Ini Keluhan Wajib Pajak Saat Lapor SPT Lewat E-filing*. Di akses pada 10 November 2017. https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3169063/ini-keluhan-wajib-pajak-saat-lapor-spt-lewat-e-filing.

Nanik Ermawati dan Zamrud Mirah Delima. 2016. *Pengaruh persepsi kemudahan pengguna, Persepsi kegunaan, dan Pengalaman Terhadap minat wajib pajak menggunakan sistem e-filing*. Jawa tengah: Universitas Muria Kudus.

Neneng Hartati. 2015. *Pengantar Perpajakan*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Novarina, Ayu Ika. 2005. *Implementasi Electronic Filing System (E-Filing) dalam Praktik Penyampaian Surat emberitahuan (SPT) di Indonesia*. Semarang

Noviandini, Nurul Citra. 2012. *Pengaruh persepsi kebermanfaatan, Persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak Terhadap penggunaan e-filing bagi wajib pajak Di Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Ratna Febriani.2018. *Sempat Menyerah Pakai e-SPT, Konsultan Pajak Kritik Pelaporan Online*.Diakses pada 19 maret2018.https://m.katada.co.id/berita/2018/02/01/sempat-menyerah-pakai-e-spt-konsultan-pajak-kritik-pelaporan-online.

Risal CY, Laihad. 2013. *Pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing Wajib pajak di kota manado*. Manado. Universitas Samratulangi.

Setiaji dan Amir. 2005. *Majalah Berita Pajak*.

Siti Kurnia Rahayu.2017. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Rekayasa Sains.

Siti Resmi. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

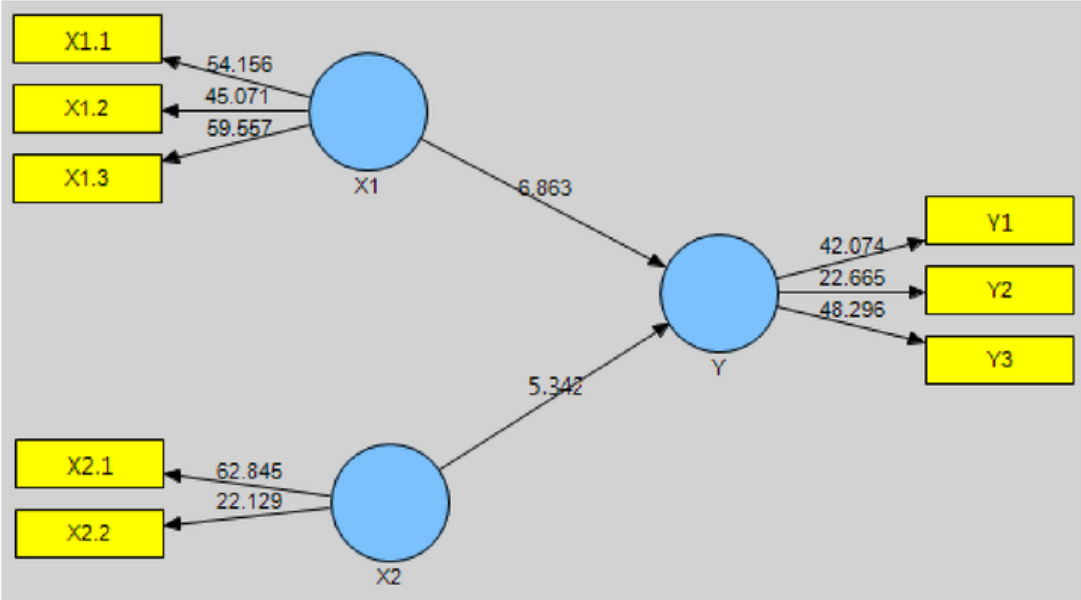
Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: CV. Alfabeta.

Wiyono,Adrianto Sugiarto. 2008. *Evaluasi Prilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filling Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime*. Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol. 11, No. 2, hal. 117-132

Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly. 2014. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-filling*. Tax & Accounting Review, Vol.4, No.1.

LAMPIRAN

Output SEMPLS



Latent Variable Correlations

	X1	X2	Y
X1	1.000000		
X2	0.659015	1.000000	
Y	0.766501	0.734337	1.000000

T_{hitug}

	Original Sample (O)	T Statistics (|O/STERR|)
X_1 -> Y	0,499	6,863
X_2 -> Y	0,405	5,342

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPUAAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM E-FILING

ORIGINALITY REPORT

24%	25%	2%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	elib.unikom.ac.id Internet Source	10%
2	id.123dok.com Internet Source	7%
3	docplayer.info Internet Source	2%
4	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	2%
5	media.neliti.com Internet Source	2%
6	ceceppermanasuhendar.blogspot.com Internet Source	2%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		