
Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing

Kasriana¹; Arum Indrasari²

^{1,2}Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INFO ARTIKEL

Kata Kunci:

e-filing system; individual taxpayers; perceptions

Jenis Artikel:

Penelitian Empiris

Korespondensi:

Kasriana.nana@gmail.com

Proses Artikel:

Diterima 24 Agustus 2020
Reviu 27 Oktober 2020
Reviu 21 Desember 2020
Diterbitkan 31 Desember 2020

Sitasi:

Kasriana, K., & Indrasari, A. (2020). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 15-32.

Link Artikel:

[10.18196/rabin.v4i2.10708](https://doi.org/10.18196/rabin.v4i2.10708)

ABSTRAK

Latar Belakang:

Pemahaman teknologi secara umum juga merupakan kesiapan diri sendiri, bila wajib pajak tersebut belum paham untuk menggunakan teknologi terkait maka tentu tidak akan mudah untuk menggunakan teknologi tersebut. Maka dari itu sangatlah penting dalam mencari tahu apa persepsi dari sudut pandang masyarakat yang berhubungan penggunaan *e-filing*.

Tujuan:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh positif persepsi kegunaan terhadap penggunaan sistem e-filing, 2) pengaruh positif persepsi kemudahan terhadap penggunaan sistem e-filing, 3) pengaruh positif persepsi kepuasan terhadap penggunaan sistem e-filing di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Metode Penelitian:

Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Labuhanbatu Selatan dengan menggunakan masyarakat sebagai sampel. Pengambilan sampel menggunakan metode random sampling. Teknik pengumpulan data dari laporan tahunan di Indonesia dan analisis data menggunakan uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji ihipotesis.

Hasil Penelitian:

Kegunaan dari sistem *e-filing* penting bagi responden dalam memengaruhi niat untuk menyampaikan SPT secara elektronik. Persepsi kegunaan semakin positif maka penggunaan *e-filing* semakin meningkat. Sistem ini dirasa mudah digunakan oleh Wajib Pajak dan sangat membantu dalam pelaporan pajak mereka dibandingkan dengan menggunakan secara manual. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa banyaknya Wajib Pajak yang tidak merasa puas saat melaporkan pajaknya.

Keterbatasan Penelitian:

Dalam pengambilan data, dikarenakan adanya pandemic Covid-19 maka dalam penelitian ini hanya terbatas dengan menggunakan *google form*. Adapun jumlah penelitian ini hanya terbatas 106 responden, dimana peneliti hanya menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, tidak termasuk Wajib Pajak Badan.

Keaslian/Novetly Penelitian:

Penelitian ini mengangkat isu persepsi terhadap penggunaan e-filing yang masih sangat terbatas dalam penelitian di area ini.

PENDAHULUAN

Suatu Negara membutuhkan biaya untuk melakukan tugas-tugasnya dan melaksanakan keperluan-keperluan untuk kemakmuran rakyat. Salah satu pendapatan Negara yaitu pajak yang merupakan pendapatan terbesar. Pada situs Badan Pusat Statistik menunjukkan laporan realisasi pendapatan negara yang memperlihatkan pendapatan dari sektor pajak setiap tahun meningkat. Dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1 Penerimaan Negara yang Berasal dari Pajak (Dalam Milyar Rupiah)

No	Tahun	Penerimaan	Peningkatan	Presentase (%)
1	2015	1240418,86		
2	2016		44551,24	0,97
3	2017	1343529,8	58559,7	0,96
4	2018	1518789,8	175260	0,88
5	2019	1643083,9	124294,1	0,92
6	2020	1865702,8	222618,9	0,88

Sumber: Badan Pusat Statistik (www.bps.go.id)

Dari tabel menunjukkan bahwa setiap tahun pendapatan pajak selalu meningkat hampir 1% dari tahun sebelumnya. Maka dari itu pemungutan pajak merupakan hal penting bagi pemerintah saat ini. Namun, masih banyak masyarakat yang menghindari pembayaran pajak padahal hasil pendapatan tersebut digunakan untuk pembangunan infrastruktur masyarakat. Pembangunan infrastruktur seperti pembangunan sekolah, jalan tol, perpustakaan kota, sektor kesehatan, dan lainnya. Hal tersebut yang membuat pemerintah sangat memaksimalkan pendapatan dari berbagai sektor, khususnya sektor pajak yang merupakan pendapatan terbesar. Tetapi Upaya pemerintah dalam meningkatkan pembayaran pajak tidak dapat memaksimalkan pendapatan hanya mengandalkan Direktorat Jendral Pajak saja namun juga membutuhkan kerjasama serta dukungan dari masyarakat itu sendiri.

Agama Islam menerangkan dalil berkaitan mengenai bahwa setiap muslim harus menaati apa yang sudah diperintahkan. Salah satu ayat yang menjelaskan terdapat pada QS. An-Nisa ayat 59 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۚ فَإِنْ تَدَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya".

Dari ayat tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa setiap muslim harus mematuhi Allah, Rasul maupun ulil amri yang merupakan penetapan hukum Allah. Sama halnya dengan memenuhi kewajiban untuk membayar pajak. Wajib pajak harus menaati peraturan yang ada di negara karena itu adalah peraturan yang diatur oleh pimpinan negara dan harus ditaati. Selain membayar pajak, masyarakat juga diwajibkan untuk melaporkan pajaknya. Melaporkan pajak mempunyai istilah Surat Pemberitahuan masa atau tahunan. Seiring perkembangan zaman yang saat ini teknologi semakin maju, pemerintah membuat aturan melaporkan pajak menggunakan sistem elektronik yaitu e-filing. Pasal 1 angka 7 Peraturan direktorat jendral Pajak tersebut menjelaskan bahwa "e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT Elektronik yang dilakukan secara on-line yang realtime melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak yaitu melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau ASP atau website penyalur SPT Elektronik".

E-filing berperan penting untuk meminimalisir kecurangan data, memotong biaya serta waktu wajib pajak selama proses pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara tepat waktu dan

benar. Sudah diberikan sistem yang memudahkan untuk memenuhi kewajiban perpajakan dapat meningkatkan penggunaan e-filing, selain itu untuk perpindahan penyampaian dan pelaporan dari manual ke e-spt dapat memudahkan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam mengelola pajak. Menteri keuangan Sri Mulyani menyatakan sampai maret 2020 pengguna e-filing baru mencapai Menteri Keuangan mengatakan sudah ada 6.270.656 wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan Surat Pelaporan Tahunan (SPT) hingga 9 Maret 2020. Kenaikannya 34% dari WP pribadi yang serahkan SPT di tahun 2019. Dapat dikatakan makin banyak WP pribadi yang sekarang bayarnya melalui e-filing (fasilitas pengisian SPT secara online). Berarti mereka tidak harus ke kantor pajak karena kesadaran pelaporan pajak melalui e-filing sudah mulai membaik (tirto.id).

Sudah meningkatnya sikap yang positif dirasakan dalam penggunaan sistem e-filing. Banyak orang yang menyikapi sistem cukup sulit digunakan, hal tersebut yang membuat pengguna sistem datang ke kantor pajak terdekat untuk meminta bantuan. Sikap negatif dari individu muncul karena butanya menggunakan sistem e-filing dan sistem pendukung yaitu email. Hal tersebut membuat individu langsung menggambarkan bahwa sistem tersebut rumit dan sulit digunakan padahal belum mencobanya. Penelitian Pratama, Diana dan Mawardi (2020) mengatakan “Variabel pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak”. Berbeda dalam penelitian Lado dan Budiantara (2018) bahwa “Pemahaman internet tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”. Pemahaman teknologi secara umum juga merupakan kesiapan diri sendiri, bila wajib pajak tersebut belum paham untuk menggunakan teknologi terkait maka tentu tidak akan mudah untuk menggunakan teknologi tersebut. Berbeda apabila wajib pajak sudah paham dalam teknologi ada kemungkinan individu tersebut akan lebih mudah menggunakan sistem e-filing. Maka dari itu sangatlah penting dalam mencari tahu apa persepsi dari sudut pandang masyarakat yang berhubungan penggunaan e-filing. Sehingga pihak berwajib akan menyusun suatu sistem penerimaan teknologi informasi yang akan dijadikan panutan untuk perencanaan memperbaiki sistem e-filing.

Berkaitan dengan hal diatas, menurut Pratama et al. (2020) “Penelitian secara teori mengimplementasikan dan dapat mengembangkan teori Technology Acceptance Model (TAM) dalam mengukur apakah sistem memiliki kekuatan menyediakan dampak kepada wajib pajak agar dapat menilai guna dari manfaat serta resiko dalam penggunaan sistem. Persepsi kemudahan diharap dapat memudahkan warga negara terutama wajib pajak untuk menilai dan memahami nilai dalam sistem online”. Teori Technology Acceptance Model (TAM) yang awalnya dikembangkan Davis (1989) yang merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam menerangkan dan memprediksi perilaku pengguna teknologi informasi. Model TAM yang diadopsi dari model The Theory of Reasoned Action (TRA), dikembangkan oleh Fishbe dan Ajzen (1975) dengan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut (Natalia, Ompusunggu & Sarwono, 2019).

Dalam penelitian Davis (1989) berbunyi “Persepsi kemudahan penggunaan disebutkan bahwa “ease” artinya “freedom from difficulty or great effort”. Selanjutnya “ease to use perceived” didefinisikan dengan “the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort” Jika diterapkan bagi sistem informasi, maka maksudnya pengguna percaya jika sistem informasi ini dapat digunakan dengan mudah sehingga tidak merasakan kesulitan. Hal ini dapat memberikan kemudahan penggunaan sistem informasi sesuai dengan keinginan penggunanya yang menjelaskan alasan pengguna untuk menggunakan sistem serta menjelaskan sistem yang baru bisa diterima oleh pengguna. Kemudian Davis (1989) menyatakan “Persepsi kegunaan disebut “the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance”. Hal bermaksud bahwa pengguna percaya dengan menggunakan sistem informasi tersebut yang akan meningkatkan kinerjanya. Hal ini menggambarkan manfaat sistem dari penggunanya yang berkaitan dengan berbagai aspek dan memberikan rasa percaya untuk dapat mengambil keputusan apakah akan menggunakan sistem informasi atau tidak”. Jika para pemakai percaya kalau sistem tersebut dapat memberikan manfaat maka tentu akan menggunakannya, keterbaliknya jika tidak percaya maka tidak menggunakannya kembali (Natalia et al., 2019).

Penelitian ini merujuk pada penelitian Pratama et al. (2020) dengan judul “Pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi di kota malang”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah perbedaan variabel independen yang diangkat. Penelitian ini mengangkat 3 variabel independen yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan, sedangkan penelitian sebelumnya membahas tentang kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi. Selain itu, penelitian ini juga mempunyai perbedaan tempat yaitu penelitian sekarang bertempat di abupaten bojonegoro sedangkan yang sebelumnya di kota malang. Kemudian penelitian ini juga merujuk pada penelitian Agustina dan Anim (2018) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Kepuasan terhadap Penggunaan E-filing Wajib Pajak (Studi Pada Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan IAIN Surakarta). Perbedaan dengan penelitian ini adalah kriteria responden dan lokasi penelitian. Jika penelitian sebelumnya memiliki kriteria responden yaitu Pegawai Negeri Sipil sedangkan penelitian ini kriteria responden masyarakat umum. Serta lokasi penelitian sebelumnya berada di Surakarta dan penelitian ini di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Kuisioner dari penelitian ini juga merujuk pada kuisioner penelitian dari Agustina dan Anim (2018).

TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Pengertian Pajak

Ada banyak pengertian atau definisi mengenai pajak menurut beberapa para ahli maupun undang-undang yang sudah ada. Namun dari banyaknya pengertian dan definisi mengenai pajak pada hakikatnya itu sama. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomer 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang-orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Definisi pajak dari oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2016) berbunyi “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Definisi pajak menurut Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., dan Brock Horace R yang dikutip oleh Thomas Sumarsan (2017) berbunyi “Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan terlebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan”.

Dari definisi mengenai pajak diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pajak adalah kontribusi rakyat kepada negara yang merupakan suatu pengalihan sumber dari orang-orang pribadi atau badan dengan tiada mendapatkan jasa timbal secara langsung dan proporsional serta digunakan oleh pemerintahan untuk melaksanakan tugas-tugasnya dalam melaksanakan keperluan-keperluan negara bagi kemakmuran rakyat.

Fungsi Pajak

Menurut Siti Resmi (2017) pajak memiliki dua fungsi yaitu:

1. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara)
Pajak termasuk sumber pendapatan pemerintah dalam menangani biaya pengeluaran, baik pengeluaran lancar maupun pembangunan, sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berusaha mendapatkan uang semaksimal mungkin untuk dimasukkan ke kas negara.
2. Fungsi Regularend (Pengatur)

Pajak sebagai alat yang digunakan untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuantujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Jenis Pajak

Menurut Siti Resmi (2017) terdapat berbagai jenis pajak yaitu:

1. Menurut Golongan
 - a. Pajak Langsung yaitu pajak yang ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.
 - b. Pajak Tidak Langsung yaitu pajak yang akhirnya dapat dibebankan kepada pihak ketiga atau orang lain.
2. Menurut Sifat
 - a. Pajak Subjektif yaitu pajak yang dikenakan dilihat dari keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang melihat keadaan subjeknya.
 - b. Pajak Objektif yaitu pajak yang pengenaannya melihat terlebih dahulu objeknya maupun peristiwa yang menimbulkan kewajiban untuk bayar pajak, tanpa melihat latar belakang wajib pajak dan kediamannya.
3. Menurut Lembaga Pemungut
 - a. Pajak Negara yaitu pajak yang dikenakan oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk menanganai biaya kebutuhan atau pengeluaran biaya negara.
 - b. Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak 19 kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing”.

4. Wajib Pajak

Dalam Undang-undang No. 28 (2007) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 2 disebutkan pengertian Wajib Pajak berbunyi “Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban., meliputi pembayar pajak, pemungut pajak, pemotong pajak, yang diatur dalam perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak bukan hanya bagi orang yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) saja, namun juga bagi yang sudah memenuhi persyaratan sebagai wajib pajak meskipun belum memiliki NPWP”.

Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan berbunyi “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Dalam penelitian ini wajib pajak orang pribadi yang digunakan sebagai sample adalah Masyarakat di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

5. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Menurut Pasal 1 angka 11 undang-undang No.16 tahun 2009 mengenai KUP dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2009 berbunyi “Surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan”

Cara penyampaian Surat Pemeritahuan Tahunan (SPT) menurut Pasal 6 peraturan direktorat jendral pajak nomor PER-02/PJ/2019 tentang tata cara penyampaian, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan yaitu:

1. E-Filing
2. Cara langsung
3. Pos dengan bukti pengiriman surat; atau
4. Perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Jika Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak tidak dilaporkan dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan maka akan dikenakan sanksi berupa denda sebesar Rp. 100.000 untuk SPT Tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi dan Rp. 1.000.000 untuk SPT Tahunan pajak penghasilan wajib pajak badan. Apabila wajib pajak sengaja tidak menyampaikan SPT dengan tidak benar atau tidak melengkapinya sehingga menimbulkan kerugian negara, akan terkena sanksi pidana paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun.

6. E-Filing

Pelaksanaan administrasi perpajakan seringkali menemui kendala administrasi pada waktu dilaksanakan secara manual khususnya pada sistem pelaporan. Untuk mengatasi kendala tersebut Direktorat Jenderal Pajak membuat sistem pelaporan SPT secara elektronik yaitu disebut dengan sistem e-filing (Dyanrosi, 2015). Definisi dari Pratama et al. (2020) bahwa “Penggunaan E-filing adalah fasilitas pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem yang terhubung dengan internet dan dapat dilakukan secara seketika kepada DJP”.

Menurut Pratama dan Saputra (2019) menyatakan “tujuan diciptakan e-filing yaitu untuk menyediakan wajib pajak dalam pelaporan SPT secara elektronik sehingga wajib pajak tidak perlu mengecek formulir dan meminta tanda tangan secara manual. Dengan adanya e-filing dapat lebih efisiensi dan lebih efektif dalam pelaporan SPT karena tidak perlu menghawatirkan jam kerja operasional kantor pajak dan wajib pajak tidak perlu pergi ke Kantor Pelayanan Pajak”.

Pada saat ini ilmu pengetahuan dan teknologi sangat berpengaruh terhadap kehidupan. Teknologi sangat berkembang pesat yang contohnya muncul sosial media internet. Sosial media suatu wadah yang mempermudah pengguna dalam berkomunikasi dalam berbagi informasi dan menjalin hubungan kerjasama. Adapun contoh manfaat media sosial yaitu internet yang sangat efisien dan efektif, sehingga memberikan dampak pada pandangan manusia dengan semakin majunya internet.

Munculnya internet memudahkan pengguna menyebarkan informasi dengan cepat dan mendapatkan informasi dari berbagai sumber dalam waktu kapan saja. Kini internet menjadi salah satu yang dibutuhkan manusia agar mudah mendapatkan informasi dan mempermudah akses pekerjaan tanpa proses yang panjang untuk mengurusnya halnya melaporkan surat pemberitahuan pajak tanpa mengantri untuk datang ke kantor pajak.

7. Technology Acceptance Model (TAM)

Teori yang relevan dengan penggunaan suatu teknologi informasi disebut Technology Acceptance Model (TAM) yang awalnya dikembangkan Davis (1989) yang merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam menerangkan dan memprediksi perilaku pengguna teknologi informasi. Model TAM yang diadopsi dari model The Theory of Reasoned Action (TRA), dikembangkan oleh Fishbe dan Ajzen (1975) dengan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Model ini mampu memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) (Natalia et al., 2019).

Natalia et al. (2019) menyatakan “Persepsi kegunaan dinyatakan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan dinyatakan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat mempelajari sendiri”.

Menurut Kolompoy et,al (2015) penggunaan e-filing merupakan salah satu teori sistem teknologi informasi yaitu Technology Acceptance Model (TAM). TAM memiliki teori yang sangat berpengaruh terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Niat seseorang merupakan penentu utama dalam menggunakan sistem atau tidak.

Dari penjelasan diatas dapat diketahui hubungan penelitian ini yaitu bahwa kedua variabel TAM tersebut dapat menjelaskan sikap keperilaku pengguna bahwa alasan pengguna menggunakan e-filing dalam melihat apakah ada manfaat dan memberikan kemudahan penggunaan teknologi informasi menyebabkan tindakan pengguna tersebut dalam membayar pajaknya.

8. Persepsi

Dalam penelitian Agustina dan Anim (2018) “Persepsi adalah proses perlakuan individu dalam memberikan arti, tanggapan terhadap apa yang dilihat, dirasakan atau

didengar oleh indranya dalam bentuk sikap, pendapat dan tingkah laku”. Dalam hal ini, tanggapan, kemampuan berfikir dan pengalaman yang dimiliki setiap orang berbeda, maka dapat mempersepsikan suatu teknologi dalam hal sistem e-filing, hasil persepsinya kemungkinan akan berbeda antar individu.

1. Persepsi kegunaan

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yang merupakan kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem, serta kinerja seseorang juga dapat meningkat (Natalia et al., 2019).

2. Persepsi kemudahan

Menurut Pratama dan Suputra (2019) bahwa “Persepsi kemudahan penggunaan ini juga merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika pengguna merasa percaya bahwa sistem informasi tidak sulit digunakan, maka ia akan menggunakannya. Begitu juga sebaliknya jika pengguna merasa percaya bahwa sistem informasi ini sulit digunakan, maka ia tidak akan menggunakannya”.

3. Persepsi kepuasan

Dalam penelitian Dewi dan Dwirandra (2013) “Kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup penilaian pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem itu sendiri”. Kepuasan pengguna merupakan perasaan yang timbul dalam menerima sistem informasi dari manfaat yang timbul sesuai harapan seseorang dimana perasaan tersebut lahir dari interaksi dengan sistem informasi (Agustina & Anim, 2018).

Pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan e-filing bagi wajib pajak

Persepsi kegunaan adalah suatu kepercayaan seseorang untuk menggunakan sistem, serta kinerja seseorang juga dapat meningkat. Persepsi kegunaan juga bersangkutan dengan efektifitas sistem dan produktifitas dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Oleh karena itu, kegunaan sistem harus terus melakukan peningkatan sistem oleh pihak yang berwenang karena hal itu dapat meningkatkan pengguna e-filing, serta mengajak Wajib Pajak lain yang belum menggunakan e-filing untuk menggunakan e-filing.

Pada penelitian Bilyantari, Meitriana, Zukhri (2017) menyatakan bahwa Persepsi kegunaan bahwa e-filing bermanfaat dalam melakukan pelaporan SPT secara elektronik. Temuan ini membuktikan bahwa wajib pajak merasakan manfaat dari penggunaan e-filing dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu sistem e-filing dapat membuat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) menjadi lebih cepat dan tepat waktu. Penelitian Dyanrosi (2015) juga menyatakan bahwa persepsi kegunaan mempunyai pengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan.

Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dapat meningkatkan penggunaan e-filing yang diharapkan dapat membantu wajib pajak dengan memunculkan efektifitas, efisien dan ekonomis berupa kepraktisan untuk melaporkan SPT melalui sistem e-filing. Dari uraian di atas dan penelitian sebelumnya, maka diajukan hipotesis penelitian:

H₁ : Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing bagi wajib pajak.

Pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing bagi wajib pajak

Presepsi kemudahan tergantung dari berbagai faktor, yaitu mulai dari ketersediaan infrastruktur sampai dengan pengetahuan, kemampuan dan keahlian dari sumber daya manusianya mengenai internet (Nasution, 2019). Dalam kegiatan sehari - hari pemahaman internet dapat memberikan informasi tentang tata cara menggunakan dan pertumbuhan sistem e-filing, meningkatkan pengetahuan Peraturan Perpajakan yang bermanfaat bagi wajib pajak dan internet mempermudah akses yang cepat bagi Wajib Pajak dalam mengakses penyampaian e-filing. Pratama et al. (2020) menyatakan “Persepsi kemudahan akan memudahkan warga negara khususnya wajib pajak dalam menilai dan memahami nilai dalam sistem online”. Dengan adanya penerapan sistem e-filing diharapkan dapat memudahkan dan akses lebih cepat untuk wajib pajak dalam penyampaian SPT tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT. Proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak (Lado & Budiantara, 2018). Dalam penelitian Pratama dan Suputra (2019) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan transaksi elektronik.

Sistem bisa dikatakan berkualitas baik apabila bisa memenuhi kebutuhan pengguna melalui kemudahan penggunaan sistem. Kemudahan penggunaan tidak hanya melihat dari seberapa mudahnya teknologi dipelajari dan digunakan tetapi juga melihat apakah dengan teknologi tersebut semakin memudahkan pekerjaan seseorang dari pada dikerjakan secara manual. Pengguna yang melihat kemudahan akibat menggunakan sistem e-filing mempengaruhi perilaku pengguna tersebut sebagai landasan penerimaan teknologi tersebut. Berdasarkan uraian diatas dan penelitian sebelumnya, maka diajukan hipotesis penelitian:

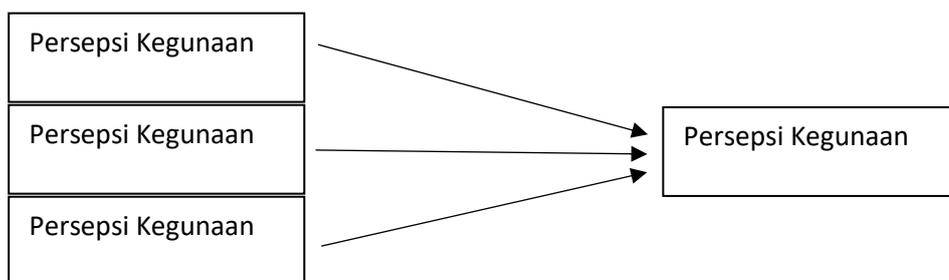
H₁ : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing bagi wajib pajak.

Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan E-filing bagi wajib pajak

Dalam penelitian Pratama dan Suputra (2019) menurut Davis et al. (1989) menyatakan “Bahwa minat berperilaku atau menggunakan sebagai tingkat seberapa kuat keinginan atau dorongan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Ketika seseorang melihat bahwa sesuatu akan bermanfaat, maka ia akan menjadi berminat sehingga hal tersebut akan mendatangkan dorongan untuk mencapai kepuasan tersebut”. Dalam penelitian Zarkasyi (2019) menyatakan bahwa implementasi teknologi informasi perpajakan yang sudah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sudah baik dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Mengingat untuk dapat terlaksananya pajak online dengan efektif diperlukan usaha advokasi terus menerus agar menjadi kebiasaan yang sesuai standar dan hal tersebut perlu didukung dengan infrastruktur internet yang memadai.

Hal ini terbukti pada penelitian Bilyantari et al. (2017) penggunaan e-filing sebagai sarana pelaporan SPT Tahunan secara elektronik ditinjau dari aspek rasa puas dinyatakan sangat setuju bahwa sistem e-filing dapat memberikan kepuasan. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis penelitian :

H₂: Persepsi Kepuasan berpengaruh positif teradap penggunaan e-filing bagi wajib pajak.



Gambar 1 Skema Penelitian

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh Wajib Pajak yang berada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Sampel yang diambil bersumber dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer yaitu diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah probability sampling yaitu suatu metode pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dengan menggunakan metode Random sampling.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan, serta satu variabel dependen yaitu penggunaan system e- filing.

1. Persepsi Kegunaan

Agustina dan Anim (2018) menyatakan bahwa “Persepsi kegunaan mempengaruhi suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat berguna dengan baik. Adapun manfaat kegunaan yang dirasakan oleh wajib pajak dengan adanya e- filing supaya praktis dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)”. Pengukuran menggunakan instrumen yang terdapat pada penelitian Agustina dan Anim (2018) yaitu meningkatkan performa, meningkatkan efektivitas, menyederhanakan, dan praktis dengan jumlah pertanyaan 4 butir. Pengukuran ini menggunakan skala likert 5 poin yaitu dengan keterangan 1 : Sangat Tidak Setuju, 2 : Sangat Setuju, 3 : Netral, 4 : Tidak Setuju dan 5 : Sangat Tidak Setuju.

2. Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan adalah bagaimana individu menginterpretasikan bahwa mempelajari dan menggunakan sistem tersebut merupakan hal yang mudah (Agustina & Anim, 2018). Pengukuran menggunakan instrumen yang terdapat pada penelitian Agustina dan Anim (2018) yaitu mudah untuk dipelajari, jelas dan mudah dipahami, mudah beradaptasi, dan terampil dengan jumlah pertanyaan 4 butir. Pengukuran ini menggunakan skala likert 5 poin yaitu dengan keterangan 1 : Sangat Tidak Setuju, 2 : Sangat Setuju, 3 : Netral, 4 : Tidak Setuju dan 5 : Sangat Tidak Setuju.

3. Persepsi Kepuasan

Menurut Agustina dan Anim (2018) “Persepsi Kepuasan adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup penilaian pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem itu sendiri”. Pengukuran menggunakan instrumen yang terdapat pada penelitian Agustina dan Anim (2018) menghemat waktu dan tenaga, lebih efektif, puas dan menjaga kerahasiaan data dengan jumlah pertanyaan 4 butir. Pengukuran ini menggunakan skala

likert 5 poin yaitu dengan keterangan 1 : Sangat Tidak Setuju, 2 : Sangat Setuju, 3 : Netral, 4 : Tidak Setuju dan 5 : Sangat Tidak Setuju.

4. Penggunaan sistem e-filing

Penggunaan sistem e-filing merupakan suatu proses penggunaan sistem yang disediakan dalam kualitas yang tetap menjamin privasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem e-filing dari adanya manfaat yang dihasilkan e-filing (Agustina & Anim, 2018). Pengukuran menggunakan instrumen yang terdapat pada penelitian Agustina dan Anim (2018) yaitu lebih mudah, terus menggunakan, dan menggunakan dimasa akan datang dengan jumlah pertanyaan 3 butir. Pengukuran ini menggunakan skala likert 5 poin yaitu dengan keterangan 1 : Sangat Tidak Setuju, 2 : Sangat Setuju, 3 : Netral, 4 : Tidak Setuju dan 5 : Sangat Tidak Setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Skala likert digunakan untuk mengukur variabel dependen maupun independen yang dimana skala tersebut terdapat 5 level kategori jawaban yaitu:

Skala Likert

No	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Keterangan:

1. Sangat Setuju : Sangat berguna bagi responden
2. Setuju : Berguna bagi responden
3. Netral : Biasa bagi responden
4. Tidak Setuju : Tidak berguna bagi responden
5. Sangat Tidak Setuju : Sangat tidak berguna bagi responden

Ada tingkatan level jawaban yang menghasilkan skor yang berbeda sesuai dengan variabel yang diukur yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan. Berdasarkan tabel diatas bisa dijelaskan bahwa semakin tinggi skor yang diperoleh maka menunjukkan bahwa wajib pajak semakin tinggi tingkat penggunaan e-filing.

Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif pada penelitian ini memberikan suatu gambaran mengenai pendistribusian variabel-variabel penelitian, nilai maksimum, nilai minimum, rata-rata (mean) dan standar deviasi. Untuk menjelaskan gambaran umum dari sampel penelitian, akan disajikan tampilan dari hasil uji statistik deskripsi pada tabel berikut ini:

Deskripsi Statistik Data Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kegunaan	82	4.00	20.00	13.5610	4.24001
Kemudahan	82	4.00	20.00	13.1829	3.87180
Kepuasan	82	4.00	20.00	14.2439	4.16500
Penggunaan <i>e-filing</i>	82	3.00	15.00	10.3659	3.17207
Valid N (listwise)	82				

Sumber: Output SPSS, 2020.

Menurut tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini terdapat responden sebanyak 82 responden. Variabel pertama yaitu Persepsi Kegunaan memiliki nilai minimum sebesar 4, nilai maksimum sebesar 20, rata-rata sebesar 13,5610 dan standar deviasi sebesar 4,24001. Variabel kedua yaitu Persepsi Kemudahan memiliki nilai minimum sebesar 4, nilai maksimum sebesar 20, rata-rata sebesar 13,1829 dan standar deviasi sebesar 3,87180. Variabel ketiga adalah Persepsi Kepuasan memiliki nilai minimum sebesar 4, nilai maksimum sebesar 20, rata-rata sebesar 14,2439 dan standar deviasi sebesar 4,165. Variabel keempat adalah Penggunaan e-filing memiliki nilai minimum sebesar 3, nilai maksimum sebesar 15, rata-rata sebesar 10,3659 dan standar deviasi sebesar 3,17207.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini Pearson Correlation dipakai untuk pengujian validitas. apabila nilai pearson correlation $> r$ tabel maka butir pertanyaan dikatakan valid dengan nilai signifikan 5% maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,195 (Pratama et al., 2020).

Uji Validitas Persepsi Kegunaan

Butir Pertanyaan	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Keg1	,000	Valid
Keg2	,000	Valid
Keg3	,000	Valid
Keg4	,000	Valid

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan yang mempunyai 4 item pertanyaan kuesioner di dalamnya, memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 sehingga setiap item pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

Uji Validitas Persepsi Kemudahan

Butir Pertanyaan	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kem1	,000	Valid
Kem2	,000	Valid
Kem3	,000	Valid
Kem4	,000	Valid

Sumber: Output SPSS, 2020.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan yang mempunyai 4 item pertanyaan kuesioner di dalamnya, memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 sehingga setiap item pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

Uji Validitas Persepsi Kepuasan

Butir pertanyaan	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kep1	,000	Valid
Kep2	,000	Valid
Kep3	,000	Valid
Kep4	,000	Valid

Sumber: Output SPSS, 2020.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa variabel persepsi kepuasan yang mempunyai 4 item pertanyaan kuesioner di dalamnya, memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga setiap item pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

Uji Validitas Persepsi Penggunaan E-filing

Butir Pertanyaan	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Pen1	,000	Valid
Pen2	,000	Valid
Pen3	,000	Valid

Sumber: Output SPSS, 2020.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa variabel persepsi penggunaan e-filing yang mempunyai 3 item pertanyaan kuesioner di dalamnya, memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga setiap item pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha seluruh variabel penelitian lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti bahwa seluruh variabel penelitian dikatakan reliabel. Keandalan suatu konstruk dapat dinilai dari cronbach alpha. Apabila besarnya cronbach alpha diatas 0,60 maka dapat dikatakan Reliabel (Natalia et al., 2019)

Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kegunaan	0,941	4
Kemudahan	0,934	4
Kepuasan	0,945	4
Penggunaan <i>E-filing</i>	0,916	3

Sumber: Output SPSS, 2020.

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha dari seluruh variable adalah dari 0,6 yang berarti seluruh data kuesioner dari tiap variable adalah reliabel. Hal diatas menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan yang digunakan dapat memperoleh data yang sama dan konsisten apabila diberikan lebih dari satu kali dan akan memiliki jawaban yang relatif sama dengan jawaban dari responden lain.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov Smirnov. Jika pada uji ini menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$, maka data tersebar normal dan sebaliknya, jika nilai signifikansi $<$ dari 0,05, maka data tersebut terdistribusi tidak normal.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		82
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.77505566
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.095
	Positive	.095
	Negative	-.056
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.067 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Output SPSS, 2020.

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa dalam uji Kolmogorov-Smirnov mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,200, dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian memiliki nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih dari 0,05. Hal tersebut berarti bahwa data terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Uji Multikolinieritas untuk mengetahui apakah terdapat multikolinieritas dapat diketahui dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai tolerance value $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 , maka model regresi terbebas dari masalah multikolinieritas (Pratama et al., 2020).

Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T		Tolerance	VIF
(Constant)	1.050	.750		1.401	.165		
1							
Kegunaan	.201	.086	.269	2.346	.021	.305	3.274
Kemudahan	.452	.097	.552	4.676	.000	.288	3.470
Kepuasan	.044	.099	.058	.443	.659	.236	4.239

a. Dependent Variable: Penggunaan

Sumber: Output SPSS, 2020.

Pada tabel diatas dapat menunjukkan bahwa data yang ada dalam penelitian tidak terkena multikolinieritas. Terlihat bahwa nilai tolerance di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 sehingga dinyatakan data terbebas gejala multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

		Correlations			
		Kegunaan	Kemudahan	Kepuasan	Unstandardized Residual
Kegunaan	Correlation Coefficient	1.000	.702	.759	.125
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.262
	N	82	82	82	82
Kemudahan	Correlation Coefficient	.702	1.000	.779	.043
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.699
	N	82	82	82	82
Kepuasan	Correlation Coefficient	.759	.779	1.000	.179
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.108
	N	82	82	82	82
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.125	.043	.179	1.000
	Sig. (2-tailed)	.262	.699	.108	.
	N	82	82	82	82

Sumber: Output SPSS, 2020.

Uji ini bertujuan agar dapat melihat apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian ini menggunakan uji Glejser dengan melihat nilai signifikan. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas (Pratama et al., 2020).

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa nilai Sig dari tiap variable terhadap nilai residual adalah di atas 0,05 maka data tersebut telah memenuhi kriteria untuk data terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi

Dalam penelitian Pratama et al. (2020) menurut Ghozali (2011:97) “Koefisien determinasi (Adjusted R2) adalah untuk menilai seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Nilai Adj R Square yang kecil berarti kemampuan variabel - variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas”.

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.829 ^a	.687	.675	1.80887	

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kegunaan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Penggunaan

Sumber: Output SPSS, 2020.

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa nilai Adjusted R Square adalah 0,675 atau 67,5%. Hal tersebut berarti bahwa variable independent mempengaruhi variable dependen sebesar 67,5%. Sisanya berasal dari variable lain yang berada di luar model.

b. Uji Simultan (Uji Statistik F)

Uji Signifikan Simultan (Uji Nilai F) bertujuan untuk melihat apakah semua variabel independen yang akan dimasukkan ke model secara simultan mempunyai pengaruh pada variabel dependen dilakukan menggunakan uji f dengan dilakukan perbandingan nilai sign 0,05 dan nilai Fhitung. Variabel independen pembentuk model regresi dapat dikatakan berpengaruh signifikan jika nilai signifikan $< 0,05$ dan nilai Fhitung $> F_{tabel}$ (Pratama et al., 2020).

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	559.808	3	186.603	57.030	.000 ^b
	Residual	255.217	78	3.272		
	Total	815.024	81			

a. Dependent Variable: Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kegunaan, Kemudahan

Sumber: Output SPSS, 2020.

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa nilai Sig pada table ANOVA adalah 0,000 atau kurang dari 0,05. Hal tersebut berarti bahwa model penelitian diterima dan variable independent Bersama mempengaruhi variable dependen.

c. Uji Parsial (Uji Nitai t)

Uji nilai t yaitu pengujian yang pada dasarnya menerangkan apakah variabel independen terhadap dependen memiliki makna atau tidak dan juga menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis diterima jika nilai probabilitas signifikansi $t \leq \alpha$ 0,05 dan koefisien regresi (β) searah dengan hipotesis.

Uji t

Model	B	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error			
1	(Constant)	1.050	.750		1.401	.165
	Kegunaan	.201	.086	.269	2.346	.021
	Kemudahan	.452	.097	.552	4.676	.000
	Kepuasan	.044	.099	.058	.443	.659

a. Dependent Variable: Penggunaan

Sumber: Output SPSS, 2020.

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa:

1. Nilai Sig pada kegunaan dan kemudahan kurang dari 0,05 (Sig < 0,05) yang berarti bahwa variable tersebut berpengaruh terhadap penggunaan.
2. Nilai Sig pada kepuasan lebih dari 0,05 (Sig > 0,05) yang berarti bahwa variable tersebut tidak berpengaruh terhadap penggunaan.

Berdasarkan tabel diatas dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Penggunaan E-filing} = 1,050 + 0,201 \text{ Kegunaan} + 0,452 \text{ Kemudahan} + 0,044 \text{ Kepuasan} + e$$

Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan E-Filing

Hasil pengujian hipotesis (H1) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis (H1) diterima. Kegunaan yang dimaksud dalam penelitian ini yakni bagaimana Wajib Pajak menilai bahwa dengan menggunakan e-filing dapat memberikan keuntungan baginya, misalnya dapat membantu dalam meningkatkan kinerja Wajib Pajak itu sendiri. Adanya hubungan antara persepsi kegunaan terhadap penggunaan e-filing ini membuktikan bahwa ada banyak manfaat yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan e-filing, contohnya yakni dapat digunakan untuk melaporkan pajak lebih cepat, tepat dan efisien dibandingkan dengan pelaporan secara manual. Wajib Pajak Orang Pribadi yang dapat merasakan adanya manfaat kegunaan yang berarti baginya dan belum memiliki keinginan untuk menggunakan sistem e-filing.

Hal lain yang membuat persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing yakni dikarenakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi responden dalam penelitian bermacam-macam, yakni responden yang sudah lama menggunakan e-filing, responden yang baru saja menggunakan e-filing dan terdapat juga responden yang sudah mengetahui sistem e-filing namun belum pernah menggunakannya sama sekali, sehingga mereka belum dapat merasakan manfaat yang berarti dalam penggunaan sistem e-filing tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Bilyantari et al. (2017) menyatakan bahwa Persepsi kegunaan bahwa e-filing bermanfaat dalam melakukan pelaporan SPT secara elektronik. Temuan ini membuktikan bahwa wajib pajak merasakan manfaat dari penggunaan e-filing dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu sistem e-filing dapat membuat pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) menjadi lebih cepat dan tepat waktu. Penelitian Dyanrosi (2015) juga

menyatakan bahwa persepsi kegunaan mempunyai pengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan.

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan E-Filing

Hasil pengujian hipotesis (H2) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis (H2) diterima.

Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini yakni bagaimana individu atau Wajib Pajak memiliki kepercayaan bahwa mudah baginya untuk memahami dan menggunakan sistem teknologi. Tidak hanya untuk menggunakan sistem namun juga bagaimana individu mendapatkan kemudahan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan sistem tersebut dibandingkan dengan mengerjakannya secara manual. Contohnya saat Wajib Pajak merasa bahwa dengan melaporkan SPT menggunakan sistem e-filing akan mengurangi usahanya (waktu dan tenaga) dan pekerjaan selesai lebih cepat dibandingkan saat Wajib Pajak melaporkannya dengan sistem manual yang memakan banyak waktu dan biaya.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratama et al. (2020) menyatakan bahwa "Persepsi kemudahan akan memudahkan warga negara khususnya wajib pajak dalam menilai dan memahami nilai dalam sistem online". Kemudian menurut Lado dan Budiantara (2018) menyatakan "Dengan adanya penerapan sistem e-filing diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat wajib pajak dalam penyampaian SPT tanpa perlu mendatangi Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak".

Pengaruh Persepsi Kepuasan terhadap Penggunaan E-Filing

Hasil pengujian hipotesis (H3) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis (H3) ditolak. Persepsi kepuasan yang dimaksudkan disini berhubungan dengan produktifitas dan efektivitas sistem dalam memberikan kepuasan untuk membantu Wajib Pajak dalam menggunakan sistem e-filing.

Wajib Pajak yang melaporkan pajaknya melalui e-filing tidak perlu lagi menghitung secara manual dan apabila terjadi kesalahan penulisan dapat segera diganti. Hal ini tentu saja memberi keuntungan pada Wajib Pajak dikarenakan dapat meminimalisir kesalahan dalam pelaporan pajak. Selain itu, sistem e-filing yang bisa diakses 24 jam juga membuat Wajib Pajak yang memiliki kesibukan di siang hari memiliki kesempatan untuk melaporkan pajaknya tanpa takut melebihi batas waktu pelaporan yang ditentukan. Namun, Tidak adanya hubungan antara persepsi kepuasan terhadap penggunaan e-filing ini membuktikan bahwa meskipun ada banyak manfaat yang didapatkan oleh pengguna saat menggunakan e-Filing, contohnya yakni dapat digunakan untuk melaporkan pajak lebih cepat, tepat dan efisien dibandingkan dengan pelaporan secara manual. Akan tetapi masih ada sebagian Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak merasa puas terhadap sistem e-filing yang berarti baginya karena ada rasa kurang puas saat mengisi SPT melalui e-filing dikarenakan tidak ada hasil yang menyatakan benar atau salahnya mereka mengisi e-filing yang membuan masyarakat taut jika salah akan dikenakan sanksi.

Hasil penelitian ini terbukti bertolak belakang pada penelitian Bilyantari et al. (2017) yaitu penggunaan e-filing sebagai wadah pelaporan SPT Tahunan secara elektronik ditinjau dari aspek rasa puas dinyatakan sangat setuju bahwa sistem e-filing dapat memberikan kepuasan. Kemudian dalam penelitian Zarkasyi (2019) menyatakan bahwa implementasi teknologi informasi perpajakan yang sudah diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sudah baik dan dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian serta pembahasan terhadap pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan terhadap penggunaan e-filing dapat disimpulkan bahwa: (1) Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap Penggunaan e-filing pada Wajib Pajak di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Artinya kegunaan dari sistem e-filing penting bagi responden dalam memengaruhi niat untuk menyampaikan SPT secara elektronik. Persepsi kegunaan semakin positif maka penggunaan e-filing semakin meningkat. (2) Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan E-filing pada Wajib Pajak di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Sistem ini dirasa mudah digunakan oleh Wajib Pajak dan sangat membantu dalam pelaporan pajak mereka dibandingkan dengan menggunakan secara manual dan akan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing. Persepsi kemudahan semakin positif maka penggunaan e-filing semakin meningkat. (3) Kepuasan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan E-filing pada Wajib Pajak di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Artinya banyaknya Wajib Pajak yang tidak merasa puas saat melaporkan pajaknya. Hal ini terjadi dikarenakan sebagian apabila Wajib Pajak sudah tidak merasakan kepuasan saat menggunakan sistem e-filing.

KETERBATASAN PENELITIAN

Ada beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu: (1) Dalam pengambilan data, dikarenakan adanya pandemic Covid-19 maka dalam penelitian ini hanya terbatas dengan menggunakan google form. (2) Penelitian ini terdiri atas 106 responden. (3) Penelitian ini hanya menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, tidak termasuk Wajib Pajak Badan. (4) Tidak ada kriteria untuk responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, M. A. & Anim, R. (2018). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan terhadap penggunaan e-filing wajib pajak (studi pada pegawai negeri sipil di lingkungan IAIN Surakarta). Doctoral Dissertation. IAIN Surakarta.
- Bilyantari, N.L.P.R., Meitriana, M.A. & Zukhri, A. (2019). Persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing sebagai sarana pelaporan SPT tahunan secara elektronik (Studi pada dosen dan pegawai Universitas Pendidikan Ganesha Tahun 2017). *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 9(2), 323- 334.
- Dyanrosi, A. (2015). Analisis perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap minat perilaku menggunakan e-filing. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2). <https://doi.org/10.33366/jisip.v4i2.116>
- Lado, Y.O. & Budiantara, M. (2018). Pengaruh penerapan sistem e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai negeri sipil dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi (studi kasus pada dinas perindustrian dan perdagangan DIY). *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 4(1), 59-84. <https://dx.doi.org/10.26486/jramb.v4i1.498>
- Nasution, D.A.D. (2019). Kebijakan atas kewajiban e-filling dalam penyampaian SPT tahunan bagi ASN/TNI/POLRI dapat diterapkan di seluruh wilayah Indonesia. *Jurnal Perpajakan*, 1(2), 95-113.
- Natalia, K., Ompusunggu, A. P., & Sarwono, J. (2019). Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Gambir Tiga (Survei pada KPP Pratama Gambir Tiga periode April-Juli 2017). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 186-197. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.1922>

- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan pada minat menggunakan uang elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 927-940. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>
- Pratama, I.Y., Diana, N., & Mawardi, M.C. (2020). Pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 9(03). Diakses dari <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/6139>
- Zarkasyi, S.W. (2019). Persepsi pengguna atas implementasi sistem informasi perpajakan online. *Seminar Nasional Teknologi Terapan Berbasis Kearifan Lokal*, 2(1). Diakses dari <http://ojs.uho.ac.id/index.php/snt2bkl/article/view/9849>