

## Persepsi Wajib Pajak di Wilayah Tangerang Terhadap Digitalisasi Pelaporan Pajak

Nadya Regina Louis<sup>1)</sup>; Stefanus Ariyanto<sup>2)\*)</sup>

<sup>1)</sup> *nadya.regin@gmail.com, Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara, Indonesia*

<sup>2)</sup> *stefanus.ariyanto@umn.ac.id, Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara, Indonesia*

<sup>n)</sup> *Penulis Korespondensi*

### Article Informatin:

### Abstract

**Keywords:**  
e-filing;  
tax digitalization;  
taxpayer perception;  
technology adaption model

### Article History:

Received : 2019-06-24  
Revised : 2021-04-16  
Accepted : 2021-04-23

### Article Doi:

<http://doi.org/10.22441/profita.2021.v14i1.002>

*The use of technology in tax administration is part of the efforts of the Directorate General of Taxes to assist taxpayers in the tax reporting and payment process. One of them is by using the e-Filing application. The aim of this study is to examine the taxpayer perception in explaining the digitalization of tax reporting systems using e-filing applications in the Tangerang area. The study uses usefulness, user satisfaction, ease of use, and security/confidentiality perceptions as proxies to the taxpayer perception. Samples of this study are taken using the convenience sampling method consist of 106 respondents in the Tangerang area, analyzed using the multiple linear regression method. The result of this study reveals that usefulness and user satisfaction perception has a significant impact on taxpayer perception on using e-filing systems, while ease of use and security/confidentiality perception doesn't have a significant impact on taxpayer perception of using the e-filing systems.*

### Abstrak

Pemanfaatan teknologi dalam administrasi perpajakan merupakan bagian dari upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak dalam proses pelaporan dan pembayaran perpajakan. Salah satunya dengan menggunakan aplikasi e-filing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan Wajib Pajak, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan e-filing. Objek dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama di Wilayah Tangerang. Pemilihan sampel dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan convenience sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 106 responden yang dipilih menggunakan metode convenience sampling. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna memiliki dampak yang signifikan terhadap persepsi wajib pajak dalam menggunakan sistem e-filing, sementara persepsi kemudahan penggunaan dan keamanan / kerahasiaan tidak memiliki dampak signifikan pada persepsi wajib pajak tentang penggunaan sistem e-filing.

**Kata Kunci:** digitalisasi perpajakan; e-filing; model adaptasi teknologi; persepsi wajib pajak

## PENDAHULUAN

Direktorat Jendral Pajak senantiasa berupaya melakukan perubahan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam menuntaskan kewajiban perpajakannya sekaligus menyempurnakan sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Salah satu langkah yang dilakukan menurut Ditjen Pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan adalah digitalisasi pelayanan pajak melalui penyediaan aplikasi pelaporan pajak *online* (Sirarasm, 2019).

Aplikasi pajak *online* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diakses oleh masyarakat dengan menggunakan fasilitas *e-Biling* dan *e-Filing* untuk memudahkan pembayaran dan pelaporan pajak. *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan atau SPT orang pribadi atau badan secara elektronik yang dapat diakses melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)* (Suprayogo & Hasymi, 2018).

Penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak semakin meningkat setiap tahunnya sedangkan jumlah penyampaian SPT secara manual atau dengan menggunakan SPT kertas dari tahun 2015 sampai 2017 mengalami penurunan setiap tahunnya (Zamzami & Putra, 2019). Pada Tabel 1 disajikan perkembangan jumlah penyampaian SPT Kertas dan *e-Filing* dari tahun 2015 sampai 2017.

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Penyampaian SPT Kertas dan *e-Filing***

Tahun SPT Diterima	SPT Kertas	<i>e-Filing</i>
2015	22.985.581	3.251.307
2016	18.024.973	8.819.864
2017	15.221.651	10.886.174

Sumber: Laporan Tahunan DJP (2018)

Penelitian ini akan membahas faktor-faktor yang akan mempengaruhi penggunaan *e-Filing* (Dharma & Noviari, 2016; Salim, 2012; Wibisono & Toly, 2014). Faktor-faktor tersebut yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan Wajib Pajak, keamanan, dan kerahasiaan (Herina, 2017; Lizkayundari & Kwarto, 2018; Mutia & Mahendri, 2016; Noviandini, 2012; Purba et al., 2020; Salim, 2012). Persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana seseorang merasa yakin terhadap suatu sistem yang ia gunakan memiliki manfaat bagi dirinya (Mutia & Mahendri, 2016). Apabila Wajib Pajak merasa bahwa sistem *e-Filing* dapat meningkatkan dan menyederhanakan hal-hal yang berhubungan dengan pelaporan pajaknya maka Wajib Pajak tidak akan ragu untuk menggunakan *e-Filing* dan Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* secara terus-menerus (Zamzami & Putra, 2019). Semakin Wajib Pajak percaya bahwa *e-Filing* memiliki manfaat yang dapat meningkatkan kewajiban perpajakannya, maka Wajib Pajak akan terus menggunakan *e-Filing* dalam memenuhi atau melaporkan kewajiban perpajakannya. Menurut Dharma & Noviari (2016) berpendapat jika pengguna menginterpretasikan bahwa *e-Filing* memberikan manfaat dalam penyampaian laporan pajak maka secara langsung Wajib Pajak terdorong untuk menggunakan *e-Filing*. Sebaliknya jika pengguna merasa bahwa *e-Filing* tidak bermanfaat maka Wajib Pajak cenderung tidak akan menggunakannya. Hasil penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Devina & Waluyo (2016) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun, pernyataan ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Zerlina et al. (2017) yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara persepsi kegunaan dengan penggunaan *e-Filing*.

Persepsi kemudahan adalah kepercayaan seseorang terhadap suatu sistem memiliki kemudahan dalam pemakaiannya (Syanditha & Setiawan, 2017). Persepsi kemudahan memiliki kaitan dengan penggunaan *e-Filing*. Semakin Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* memiliki kemudahan dalam penggunaannya maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* untuk memenuhi atau melaporkan kewajiban perpajakannya dan Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* secara terus-menerus (Zamzami & Putra, 2019). Menurut Devina & Waluyo (2016) kemudahan dapat dirasakan jika Wajib Pajak dapat mengoperasikan *e-Filing* sesuai dengan kebutuhan dalam pelaporan pajaknya, sangat fleksibel untuk digunakan,

informasi serta tampilan *e-Filing* mudah dibaca dan dipahami, dan Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* bukanlah suatu sistem yang rumit untuk digunakan maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing*. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rusmanto & Widuri (2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Purba et al. (2020); Zerlina et al. (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kepuasan Wajib Pajak menggambarkan keselarasan harapan seseorang dengan kenyataan yang ia peroleh dalam menggunakan suatu system (Maryani, 2016). Jika penggunaan suatu sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka pengguna akan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Dengan kata lain, jika Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* adalah suatu sistem yang efektif dan efisien, dan Wajib Pajak merasa puas setelah menggunakan *e-Filing*, maka Wajib Pajak akan menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan kewajiban perpajakannya secara terus-menerus (Wibisono & Toly, 2014; Zamzami & Putra, 2019). Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Saripah et al., (2016) menyimpulkan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Selain itu, penelitian yang dilakukan Rusmanto & Widuri (2017) juga menunjukkan bahwa kepuasan Wajib Pajak *e-Filing* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Keamanan dan kerahasiaan merupakan suatu hal penting terhadap penggunaan suatu sistem dan dapat mempengaruhi Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-Filing*. Menurut Herawan & Waluyo (2014) menyatakan bahwa penggunaan suatu sistem informasi dapat dikatakan aman jika risiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Keamanan teknologi informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari risiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki (Indriyani & Askandar, 2018; Pu'o et al., 2018; Syaninditha & Setiawan, 2017). Sedangkan, kerahasiaan adalah segala sesuatu yang tersembunyi (hanya boleh diketahui oleh seorang atau beberapa saja); ataupun yang sengaja disembunyikan supaya orang lain jangan mengetahuinya (Widyadinata & Toly, 2014). Dalam melaporkan pajak melalui *e-Filing*, Wajib Pajak akan memperoleh *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya (Herawan & Waluyo, 2014). Jika data pengguna (Wajib Pajak) *e-Filing* tersimpan dengan aman maka tingkat penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggungjawab menjadi lebih kecil. Dengan demikian, jika Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* memiliki jaminan keamanan yang tinggi dan *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak, maka Wajib Pajak tidak akan ragu untuk menggunakan *e-Filing* dan akan menggunakan *e-Filing* secara berkelanjutan untuk memenuhi atau melaporkan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian Herawan & Waluyo (2014) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Dharma & Noviari (2016) juga menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan pada intensitas perilaku penggunaan *e-Filing*.

## KAJIAN PUSTAKA

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Laihad, 2013). *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan model penelitian yang dikenalkan

oleh (Davis, 1989; Davis et al., 1989). Tujuan dari model penelitian ini adalah untuk mengembangkan dan memvalidasi skala pengukuran baru untuk manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Sedangkan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem dapat dengan mudah digunakan (Davis, 1989).

### **Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan E-filing**

Persepsi kegunaan bagi penggunaannya diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-Filing* bagi Wajib Pajak dalam proses pelaporan SPT (Herawan & Waluyo, 2014; Zamzami & Zulkafli, 2020). Menurut Syaninditha & Setiawan, (2017), manfaat dari penggunaan *e-Filing* dapat meningkatkan kinerja Wajib Pajak yang menggunakannya. Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Zerlina et al., (2017), menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara persepsi kegunaan dengan penggunaan *e-Filing*.

Hasil penelitian Zerlina et al., (2017) tidak sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Devina & Waluyo (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian serupa yang telah dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Herawan & Waluyo (2014) juga berpendapat demikian, bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Herawan & Waluyo (2014) sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dharma & Noviari (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan kajian teori dan deskripsi tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

*H1: Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Penggunaan e-Filing.*

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan E-Filing**

Jika pengguna aplikasi menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem dapat tercapai (Devina & Waluyo, 2016). Jika pengguna mempersepsikan bahwa sistem *e-Filing* dapat dengan mudah digunakan dan mengurangi upaya (tenaga dan waktu) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus menerus (Syaninditha & Setiawan, 2017). Sebaliknya, ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Devina & Waluyo, 2016; Zerlina et al., 2017).

Selain itu, hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Rusmanto dan Widuri (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawan & Waluyo (2014) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Pernyataan ini juga dikemukakan oleh Wahyuni et al. (2015) dan Zerlina et al. (2017), persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan kajian teori dan deskripsi tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

*H2: Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Penggunaan e-Filing.*

### **Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing**

Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-Filing* dilihat dari seberapa besar tingkat ekspektasi Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut sebelum menggunakan *e-Filing* dibandingkan setelah menggunakannya (Purba et al., 2020). Apabila mereka merasa puas dalam

menggunakan *e-Filing* maka akan menimbulkan kepuasan pada penggunaan *e-Filing* sehingga akan membuat mereka tetap menggunakan *e-Filing* bahkan akan mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi lainnya (Suprayogo & Hasymi, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rusmanto dan Widuri (2017) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Penelitian yang telah dilakukan oleh Maryani (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Dalam penelitian yang dilakukan Saripah et al. (2016) menyatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan kajian teori dan deskripsi tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

*H3: Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan e-Filing..*

### **Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Penggunaan E-Filing**

Wajib Pajak yang sudah paham serta mengetahui akan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-Filing* tersebut tentunya mereka akan cenderung menggunakan *e-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan akan tertarik untuk menggunakan kembali sistem *e-Filing* tersebut (Devina & Waluyo, 2016). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Herawan & Waluyo (2014) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Penelitian yang dilakukan oleh (Devina & Waluyo, 2016; Dharma & Noviari, 2016; Wahyuni et al., 2015) juga menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan kajian teori dan deskripsi tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

*H4: Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap Penggunaan e-Filing.*

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di wilayah Kantor Pelayanan Pajak wilayah Tangerang dan Tangerang Selatan. Sampel diambil menggunakan metode *convenience sampling* sebanyak 136 responden dengan jumlah kuesioner yang dijawab dan dikembalikan sebanyak 106 kuesioner. Bobot penilaian angka hasil kuesioner dalam penelitian ini sesuai dengan yang digambarkan dalam skala ordinal, yaitu metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2015).

**Tabel 2. Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner**

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jumlah kuesioner yang disebar	136	100%
2.	Kuesioner yang kembali	125	91,91%
3.	Kuesioner yang tidak dapat digunakan	19	15,2%
4.	Kuesioner yang dapat digunakan	106	84,8%

*Sumber: Hasil Olah Data Penulis (2018)*

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh peneliti secara langsung dari beberapa responden (Sekaran & Bougie, 2016). Dengan demikian metode analisis dan pengujian yang digunakan dalam mengolah data adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis (Sugiyono, 2015).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif merupakan analisis statistik yang memberikan gambaran secara umum mengenai karakteristik dari masing-masing variabel penelitian yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), maximum, dan minimum (Sekaran & Bougie, 2016). Deskripsi data yang diolah pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Statistik Deskriptif**  
Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
PEF	106	10.00	5.00	15.00	11.5283	2.87918	8.290
PU	106	10.00	5.00	15.00	11.4906	2.84269	8.081
PEU	106	16.00	13.00	29.00	23.2547	4.93783	24.382
TPS	106	19.00	10.00	29.00	23.1698	4.90961	24.104
SP	106	14.00	10.00	24.00	19.6887	4.20286	17.664
Valid (listwise)	N 106						

Sumber: Hasil Olah Data Penulis (2018)

Untuk mengetahui apakah data penelitian ini terdistribusi normal, maka perlu dilakukan uji normalitas data. Hasil uji normalitas data pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Uji Normalitas**  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		106
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.03066136
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.782
Asymp. Sig. (2-tailed)		.574

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Olah Data Penulis (2018)

Nilai dari signifikansi *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan hasil 0,574. Model regresi terdistribusi secara normal apabila nilai signifikansi hasil pengujian lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

Kemudian untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi ada interkorelasi atau kolinearitas antar variabel bebas, maka dilakukan juga uji multikolinearitas. Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* di atas 0,10

dan nilai *VIF* kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam penelitian ini.

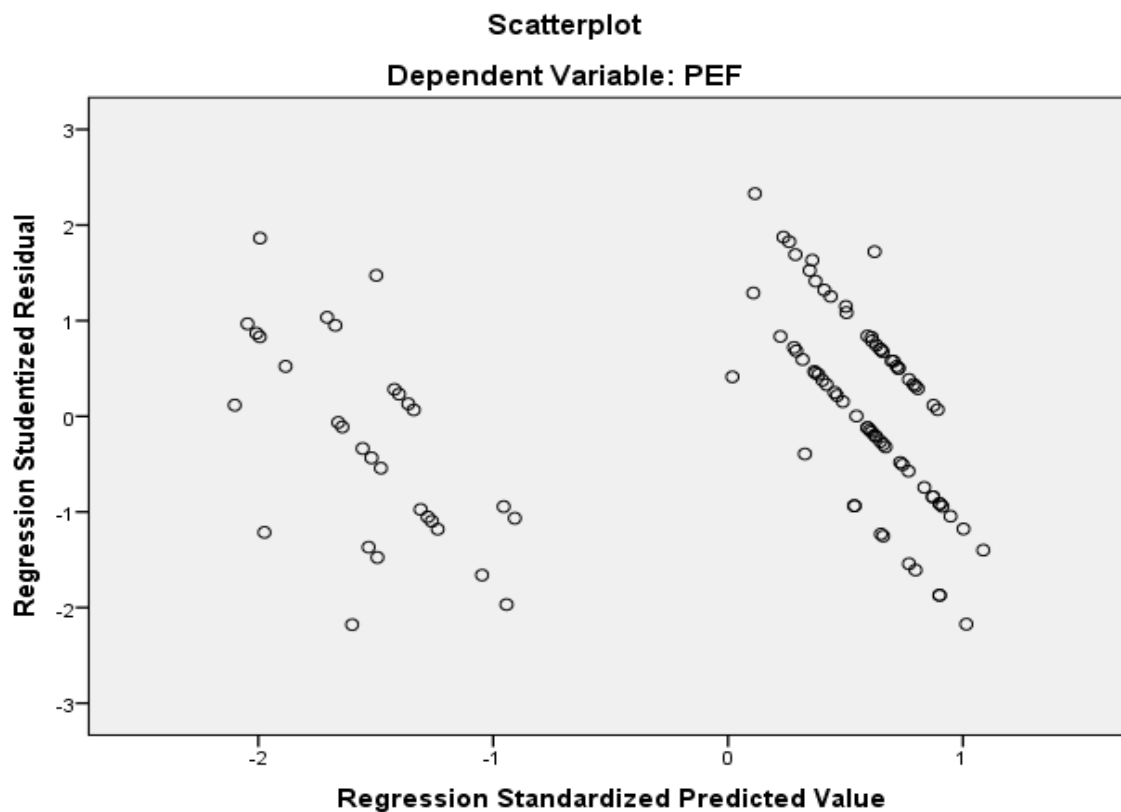
**Tabel 5: Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics Tolerance	VIF
(Constants)		
PU	0,183	5,465
PEU	0,276	3,624
TPS	0,219	4,563
SP	0,230	4,340

Sumber: Hasil Olah Data Penulis (2018)

Untuk mengetahui sebaran data penelitian apakah terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan, maka penelitian ini juga dilakukan uji heteroskedastisitas.

**Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Hasil Olah Data Penulis (2018)

Berdasarkan Gambar 1 terlihat bahwa titik-titik pada grafik *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu. Titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada penelitian ini sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi penggunaan *e-Filing* berdasarkan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan Wajib Pajak, keamanan dan kerahasiaan.

**Tabel 6. Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-.794	.544		-1.459	.148	
1	PU	.549	.084	.542	6.508	.000
	PEU	.047	.040	.081	1.191	.236
	TPS	.127	.045	.217	2.847	.005
	SP	.100	.051	.147	1.976	.051

a. Dependent Variable: PEF

Sumber : Hasil Olah Data Penulis (2018)

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka dapat dibuat persamaan regresi dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

$$\text{PEF} = (-0,794) + 0,594\text{PU} + 0,047\text{PEU} + 0,127\text{TPS} + 0,100\text{SP} \quad (1)$$

Tabel Uji t menunjukkan bahwa variable Persepsi Kegunaan (PU) memiliki nilai sig sebesar 0.000 yang artinya H<sub>1</sub> diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawan & Waluyo (2014) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Dharma & Noviani (2016) dan Zamzami & Putra (2019) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Variabel independen persepsi kemudahan (PEU) menunjukkan nilai t sebesar 1,191 dengan nilai signifikansi 0,236 atau lebih besar dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H<sub>2</sub> ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Dari total keseluruhan responden, terdapat 37 responden atau sebanyak 34,91% yang memberikan nilai rata-rata jawaban di bawah 3,5 (netral) yang berarti bahwa variabel independen persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Pengisian Surat Pemberitahuan Orang Pribadi melalui *web* hanya dapat dilakukan untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi 1770SS dan 1770S, sedangkan untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi 1770 masih belum bisa dilakukan pengisian langsung melalui *web* dan harus menggunakan aplikasi lain yang sudah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, seperti *e-SPT* dan harus diunduh terlebih dahulu kemudian setelah pembuatan SPT telah dilakukan langkah selanjutnya mengunggah SPT melalui *e-Filing*. Selain *e-SPT* dapat dilakukan menggunakan *e-FORM* dan harus melakukan *download viewer* untuk membaca tampilan *e-FORM*. Dalam menggunakan *e-Filing* juga Wajib Pajak harus cepat dalam menjawab pertanyaan yang tersedia di *website*, apabila Wajib Pajak lama dalam menjawab pertanyaan maka akun *e-Filing* Wajib Pajak secara otomatis akan *ter-log out* dan Wajib Pajak harus mengulang menjawab pertanyaan. Hal ini dianggap tidak praktis dan menyulitkan Wajib Pajak. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan atau pembaharuan kembali untuk sistem *e-Filing*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Agustiningsih & Isroah (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Variabel independen kepuasan Wajib Pajak memiliki menunjukkan nilai t sebesar 2,874 dengan nilai signifikansi 0,005 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H<sub>3</sub> diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh



terhadap penggunaan *e-Filing*. Jika Wajib Pajak merasa bahwa *e-Filing* adalah suatu sistem yang efektif dan efisien, timbul kebanggaan setelah menggunakan *e-Filing*, Wajib Pajak dapat menghemat waktu, biaya, dan energi maka Wajib Pajak akan merasa puas dalam menggunakan *e-Filing*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Saripah et al. (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Variabel independen keamanan dan kerahasiaan menunjukkan nilai t sebesar 1,976 dengan nilai signifikansi 0,051 atau lebih besar dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_4$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Dari total keseluruhan responden, terdapat 34 responden atau sebanyak 32,08% yang memberikan nilai rata-rata jawaban di bawah 3,5 (netral) yang berarti bahwa variabel independen keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Masih terdapat Wajib Pajak yang belum yakin dengan tingkat keamanan dan kerahasiaan *e-Filing*. Perlu dilakukan pendekatan kembali kepada Wajib Pajak mengenai masalah keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Devina & Waluyo (2016) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

**Tabel 7. Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	758.877	4	189.719	171.795	.000 <sup>b</sup>
	Residual	111.538	101	1.104		
	Total	870.415	105			

a. Dependent Variable: PEF

b. Predictors: (Constant), SP, TPS, PEU, PU

Sumber: Hasil Olah Data Penulis (2018)

Berdasarkan hasil uji statistik F dapat dilihat dari tabel 7, nilai F sebesar 171,795 dengan nilai signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian ini dapat diartikan bahwa secara bersama-sama atau secara simultan seluruh variabel independen yang terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan Wajib Pajak, keamanan dan kerahasiaan secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Herawan & Waluyo (2014) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* dan penelitian yang dilakukan oleh Saripah et al. (2016) menyatakan bahwa kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko dan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *e-Filing*.

**Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 <sup>a</sup>	.872	.867	1.05087

a. Predictors: (Constant), SP, TPS, PEU, PU

b. Dependent Variable: PEF

Sumber: Hasil Olah Data Penulis (2018)

Hasil ini mengidentifikasi bahwa secara statistik variabel dependen (penggunaan *e-Filing*) dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel independen yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan Wajib Pajak, keamanan dan kerahasiaan adalah sebesar 0,872 atau 87,2% dan sisanya 12,8% dijelaskan oleh variabel independen lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

## SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* sebagai media pelaporan perpajakan. Persepsi keamanan dan kerahasiaan data masih menunjukkan bahwa perlu dilakukan pendekatan kembali kepada Wajib Pajak mengenai masalah keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan *e-Filing*, serta persepsi kemudahan menunjukkan bahwa diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai *user interface*, proses maupun kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi ini.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, salah satunya adalah kesulitan untuk memperoleh informasi mengenai jumlah populasi Wajib Pajak di wilayah penelitian (Tangerang) sehingga jumlah sampel yang dipilih tidak dapat didasarkan pada jumlah total populasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis dapat menyarankan kepada otoritas pajak untuk dapat meningkatkan aplikasi *e-filing* baik dari sisi kemudahan penggunaan maupun fitur-fitur lain yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi. Keterbukaan informasi bagi peneliti sebaiknya juga menjadi bahan pemikiran bagi otoritas pajak, karena penelitian akademis banyak memberikan masukan yang mendukung kebijakan reformasi perpajakan. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya, penulis menyarankan untuk memperluas wilayah penelitian agar sampel yang digunakan akan semakin dapat mewakili populasi wajib pajak di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiniingsih, W., & Isroah, I. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2), 107–122. <https://doi.org/10.21831/nominal.v5i2.11729>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340. <http://www.jstor.org/stable/249008?origin=JSTOR-pdf>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <http://www.jstor.org/stable/2632151?origin=JSTOR-pdf>
- Devina, S., & Waluyo, W. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan 75 dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Ultimaccounting: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 8(1), 75–91. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v8i1.578>
- Dharma, I. W., & Noviari, N. (2016). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Intensitas Perilaku dalam Penggunaan E-Filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(1), 1–15. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/22498>

- Herawan, L., & Waluyo, W. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing. *Ultimaccounting : Jurnal Ilmu Akuntansi*, 6(2), 77–96. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v6i2.187>
- Herina, V. N. P. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Hubungan Antara Persepsi Penerapan Sistem E-Filing Dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimediasi Oleh Perilaku Wajib Pajak. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/profita/article/view/2901>
- Indriyani, N., & Askandar, N. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya- Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Kasus di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *E-JRA Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang*.
- Laihad, R. C. . (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 44–51. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/1938/1535>
- Lizkayundari, A., & Kwarto, F. (2018). Pengaruh Persepsi Pemahaman Wajib Pajak, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem E-Filing. *BALANCE: Jurnal Akuntansi, Auditing Dan Keuangan*, 15(2), 210–236. <https://doi.org/10.25170/balance.v15i2.83>
- Maryani, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing: Studi Pada Uin Syarif Hidayatullah Jakarta. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 9(2), 161–172. <https://doi.org/10.15408/akt.v9i2.4020>
- Mutia, H., & Mahendri. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing dengan Teknologi Informasi sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang Satu, Kota Padan. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 9(1).
- Noviandini, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1). <https://doi.org/10.21831/nominal.v1i1.988>
- Pu'o, S., Sondakh, J. ., & Budiarmo, N. . (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajakorang Pribadi Dalam Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan SPT Pada Kpp Pratama Poso. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 13(3), 311–324.
- Purba, H., Sarpingah, S., & Nugroho, L. (2020). The Effect Of Implementing E-Filing Systems On Personal tax Compliance With Internet Knowledge As Moderated Variables. *International Journal of Commerce and Finance*, 6(1), 166–180. <http://hdl.handle.net/11467/4362>
- Rusmanto, & Widuri, R. (2017). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Tentang Kebermanfaatan E-Filing, Kemudahan Pengguna E-Filing, dan Kepuasan Pengguna E-Filing terhadap Penggunaan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Studi Kasus Pada Klien Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kanto. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 1–17. <https://journal.stienas-y pb.ac.id/index.php/jdeb/article/view/28>
- Salim, E. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Pusat). *Jurnal Akuntansi*.
- Saripah, Putri, A. A., & Darwin, R. (2016). Pengaruh Kepercayaan , Persepsi Kebermanfaatan , Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib

- Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2015. *Jurnal Akuntansi & Ekonomika*, 6(2), 134–149. <https://ejournal.umri.ac.id/index.php/jae/article/view/758>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Sirarasm, E. (2019). *E-Filing: Laporan Pajak Cukup Dua Menit?* Website Direktorat Jenderal Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/e-filing-lapor-pajak-cukup-dua-menit>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Suprayogo, S., & Hasymi, M. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara. *Profita : Komunikasi Ilmiah Akuntansi Dan Perpajakan*, 11(2), 151. <https://doi.org/10.22441/profita.2018.v11.02.001>
- Syaninditha, S. A. P., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-Filing. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 21(1), 86–115.
- Wahyuni, R., Kirmizi, & Rusli. (2015). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-filing (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jom FEKON*, 2(2), 1–15.
- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–15.
- Widyadinata, Y., & Toly, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–13. <http://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/3114>
- Zamzami, A. H., & Putra, Y. M. (2019). Intensity of Taxpayers Using E-Filing. *Journal of Multidisciplinary Research*, 5(7), 154–161. [https://ejournals.com/jpanel/upload/724pm\\_23.Annisa Hakim Z-3486-1.pdf](https://ejournals.com/jpanel/upload/724pm_23.Annisa Hakim Z-3486-1.pdf)
- Zamzami, A. H., & Zulkafli, A. H. (2020). Comparative Analysis Of Tax Payer's Acceptance To Use The E-Filing System. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)-Peer Reviewed Journal*, 6(4), 40–47. <https://doi.org/10.36713/epra2013>
- Zerlina, T., Wahyuni, M. A., & Purnamawati, I. G. A. (2017). Persepsi Pegawai Negeri Sipil dan Calon Pegawai Negeri Sipil Terhadap Kewajiban Penggunaan E-Filing (Studi Kasus pada Pegawai Negeri Sipil dan Calon Pegawai Negeri Sipil di Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/viewFile/10460/6681>