



JIMMBA

Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi

Homepage: <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Kebumen

Rochmatul Anisa¹, Dwi Suprajitno²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa

²Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa

Email: anisarochmatul99@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Received: April 3rd 2020

Accepted: June 19th 2020

Published: August 31st 2020

Keywords:

E-Filing, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Wajib Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan e-Filing dan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan Nonprobability sampling dengan metode Convenience sampling dan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Model analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan SPSS 23 for Windows. Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) yaitu diperoleh Adjusted R Square sebesar 77,2% yang menunjukkan bahwa penggunaan e-Filing dipengaruhi oleh variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan. Sedangkan sisanya 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan E-Filing bagi wajib pajak orang pribadi di Kebumen, sedangkan Persepsi Kemudahan dan Kepuasan berpengaruh positif terhadap Penggunaan E-Filing bagi wajib pajak orang pribadi di Kebumen.

Pendahuluan

Teknologi informasi memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia, karena dengan adanya kecanggihan teknologi, maka informasi dapat menyebar dengan cepat dan setiap kejadian yang baru saja berlangsung dapat kita ketahui melalui internet. Saat ini, informasi menjadi hal penting dalam kehidupan manusia. Sama halnya dengan teknologi informasi, penerimaan pajak juga menjadi hal penting dan berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar negara. Oleh karena itu hasil pungutan pajak diharapkan meningkat setiap tahunnya. Seiring dengan hal tersebut maka

berbagai usaha dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak dari wajib pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan.

Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dikeluarkannya layanan *E-Filing*. *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider*. Adanya sistem ini, para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus mengantre di Kantor-Kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien. Selain itu, pengiriman data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak (24 jam dalam 7 hari). Penggunaan *e-Filing* dapat mengurangi besarnya biaya pemrosesan laporan pajak dan mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.

Namun dalam praktiknya masih terdapat wajib pajak khususnya di Kabupaten Kebumen yang belum memahami dan belum memanfaatkan keefektifan pelaporan SPT menggunakan *e-Filing*. Wajib pajak menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Masih banyak wajib pajak yang belum mengerti tentang pengoperasian *e-Filing* sehingga belum menggunakannya. Hal ini dapat dilihat dari penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh Orang Pribadi tahun pajak 2017 dan 2018 seperti yang disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Penerimaan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2017 dan 2018

Uraian	2017	2018	Pertumbuhan
Manual	15.785	14.122	-10,53%
<i>e-Filing</i>	38.734	37.247	-3,83%
Total	54.519	51.369	-5,77%

Sumber: KPP Pratama Kebumen 2019

Dari data dapat dilihat bahwa penerapan *e-Filing* di Kebumen sampai tahun 2018 ternyata belum dapat mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam melaporkan SPT tahunan, padahal *e-Filing* dibuat untuk memudahkan wajib pajak dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT. Melihat kenyataan tersebut, perlu dikaji lebih dalam mengenai manfaat dan pengalaman wajib pajak yang telah menggunakan *e-Filing*, sehingga dapat diketahui *e-Filing* memang bermanfaat bagi wajib pajak dan terdapat kesinambungan dalam menggunakannya. Hal ini tentu berhubungan dengan persepsi wajib pajak dan sangat penting memperhatikan mengenai persepsi wajib pajak tersebut terkait penerapan *e-Filing*, karena masalah ini tidak lepas dari bagaimana persepsi wajib pajak itu sendiri.

Sehubungan dengan hal tersebut peneliti menggunakan analisis model *Technology Acceptance Model (TAM)* yang ditemukan Davis pada tahun 1989. Model TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989) bertujuan untuk menjelaskan berbagai faktor-faktor eksternal dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu

sendiri (Mahardhika, 2019). Teori TAM menunjukkan bahwa keinginan perilaku individual untuk menggunakan suatu sistem ditentukan oleh dua keyakinan antara lain manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan (Saraswati dan Kiswara, 2013: 2).

Kajian Teori dan Telaah Literatur

Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal-balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016: 3). Menurut Waluyo (2013: 2), pajak adalah iuran kepada negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dijelaskan mengenai Wajib Pajak. Pasal 1 Ayat 2 menyatakan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) adalah yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

E-Filing

E-Filing adalah cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. *E-Filing* bertujuan 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 mengkhawatirkan jam kerja operasional kantor pajak dan wajib pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak (Pramana, 2017: 6).

Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut Laihad (2013: 44-51) *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.

Penggunaan E-Filing

Menurut Seddon dan Kiew (1994) dalam Noviani (2012: 18) penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi. Variabel penggunaan sistem digunakan untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat digunakan untuk tujuan khusus. Hal ini terkait tujuan khusus *e-Filing* yang dapat digunakan untuk melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*.

Persepsi

Persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terhadap perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu positif maupun negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak dan nyata (Sugihartono *et al.*, 2007: 8).

Persepsi Kebermanfaatan

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989) dalam (Noviani, 2012: 21). Persepsi kebermanfaatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-Filing* akan berguna bagi mereka dalam menyampaikan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan wajib pajak menggunakan *e-Filing* maka semakin besar juga intensitas dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Wahyuni, 2015: 5).

Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hartono, 2007: 114). Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah bahwa saat seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami, sudah dikenal.

Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Sugiharti *et al.* (2015: 6) kepuasan penggunaan didefinisikan sebagai rasa puas wajib pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem *e-Filing* seperti kualitas dari sistem *e-Filing* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-Filing*. Kepuasan penggunaan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-Filing*. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna *e-Filing*, maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-Filing* (Noviani, 2012: 21).

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan E-Filing di Kebumen

Persepsi kebermanfaatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-Filing* akan berguna bagi mereka dalam menyampaikan SPT

menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Semakin besar ketertarikan wajib pajak menggunakan *e-Filing* maka semakin besar juga intensitas dalam menggunakan sistem informasi tersebut (Wahyuni, 2015: 5). Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan hipotesis untuk variabel ini yaitu:

H1: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* di Kebumen.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan E-Filing di Kebumen

Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hartono, 2007: 114). Persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-Filing*. Semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan penggunaan, maka wajib pajak akan semakin sering menggunakan *e-Filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan hipotesis untuk variabel ini yaitu:

H2: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* di Kebumen.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing di Kebumen

Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*. Jika penggunaan sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-Filing* tersebut dapat meningkat. Semakin tinggi kepuasan yang diterima oleh pengguna *e-Filing* maka akan mendorong orang tersebut menggunakan *e-Filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan hipotesis untuk variabel ini yaitu:

H3: Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* di Kebumen.

Metode Penelitian

Populasi, Sampel, dan Sumber Data

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen. Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen pada tahun 2018 tercatat jumlah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-Filing* yang terdaftar sebanyak 37.247 orang. Berdasarkan rumus slovin sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara nyaman yang dilakukan dengan memilih sampel bebas sekehendak perisetnya (Jogiyanto, 2013: 98).

Metode pengambilan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner yang akan diisi atau dijawab oleh setiap responden. Daftar pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner penelitian ini berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup karena alternatif-alternatif jawaban telah disediakan.

Definisi Operasional Variabel

Penggunaan E-Filing

Menurut Seddon dan Kiew dalam Noviandini (2012: 18) penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat digunakan untuk tujuan khusus. Pengukuran variabel ini menggunakan skala likert, dengan mengadopsi instrumen kuesioner yang digunakan oleh Agustina (2018). Variabel penggunaan *e-Filing* dioperasikan dengan tiga pernyataan terkait hal berikut:

1. Mudah digunakan
2. Kelanjutan menggunakan sistem
3. Menyederhanakan proses

Persepsi Kebermanfaatan

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989) dalam (Noviandini, 2012: 21). Pengukuran variabel ini menggunakan skala likert, dengan mengadopsi instrumen kuesioner yang digunakan oleh Situmorang (2016). Variabel kebermanfaatan dioperasikan dengan tiga pernyataan terkait hal berikut:

1. Penggunaan *e-Filing* dapat meningkatkan produktivitas penyampaian pelaporan pajak.
2. Penggunaan *e-Filing* dapat meningkatkan efektivitas penyampaian pelaporan pajak.
3. Penggunaan *e-Filing* dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak.

Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Pengukuran variabel ini menggunakan skala likert, dengan mengadopsi instrumen kuesioner yang digunakan oleh Agustina (2018). Variabel kemudahan dioperasikan dengan empat pernyataan terkait hal berikut:

1. Mudah dipelajari
2. Jelas dipahami
3. Mudah beradaptasi
4. Mudah terampil

Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Sugiharti et al. (2015: 6) kepuasan penggunaan didefinisikan sebagai rasa puas wajib pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem *e-Filing* seperti kualitas dari sistem *e-Filing* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-Filing*. Pengukuran variabel ini menggunakan skala likert, dengan mengadopsi instrumen kuesioner yang digunakan oleh Agustina (2018). Variabel kepuasan dioperasikan dengan empat pernyataan terkait hal berikut:

1. Efisiensi sistem
2. Keefektifan sistem
3. Kepuasan
4. Kebanggaan menggunakan sistem

Hasil dan Pembahasan

Hasil Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode survei dan untuk memperoleh data peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-Filing* di Kebumen dan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebumen.

Tabel 2. Sampel dan Tingkat Pengembalian Sampel

Keterangan	Jumlah
Jumlah kuesioner yang disebar	125
Kuesioner yang tidak kembali	(25)
Kuesioner yang kembali	100

Sumber: Data diolah, 2020

Uji Validitas

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, n adalah jumlah sampel. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan valid. Uji validitas dalam penelitian ini terdapat jumlah sampel (n) = 100 responden dan besarnya df dapat dihitung menjadi $100 - 2 = 98$, dengan $df = 98$ dan $\alpha = 0,05$ diketahui $r_{tabel} = 0,1966$. Jadi, item pertanyaan yang mempunyai r_{hitung} lebih besar dari 0,1966 adalah valid. Hasil uji validitas untuk variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, dan Penggunaan *e-Filing* dengan 100 sampel responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan/ Pertanyaan	Correlated Item- Total Correlation (r_{hitung})	r tabel	Validitas
Persepsi Kebermanfaatan (X1)	PKB 1	0,896	0,1966	Valid
	PKB 2	0,808	0,1966	Valid
	PKB 3	0,924	0,1966	Valid
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	PKP 1	0,855	0,1966	Valid
	PKP 2	0,833	0,1966	Valid
	PKP 3	0,909	0,1966	Valid
	PKP 4	0,871	0,1966	Valid
Kepuasan Wajib Pajak (X3)	KWP 1	0,925	0,1966	Valid
	KWP 2	0,920	0,1966	Valid
	KWP 3	0,912	0,1966	Valid
	KWP 4	0,887	0,1966	Valid
Penggunaan <i>E-Filing</i> (Y)	PE 1	0,924	0,1966	Valid
	PE 2	0,877	0,1966	Valid
	PE 3	0,888	0,1966	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Uji Reliabilitas

Pengujian dalam penelitian ini dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70 (Ghozali, 2016: 48).

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Alpha Cronbach's	r kriteria	Keterangan
Persepsi Kebermanfaatan (X1)	0,850	0,70	Reliabel
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	0,889	0,70	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (X3)	0,931	0,70	Reliabel
Penggunaan <i>E-Filing</i> (Y)	0,878	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2020

Uji Normalitas

Uji yang digunakan untuk melihat apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak yaitu menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila probabilitas *asym.sig* > 0,05 maka data terdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas menunjukkan besarnya nilai signifikansi *Asym. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,100 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,38751549
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,081
	Negative	-,057
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,100 ^c

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data diolah, 2020

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Apabila nilai tolerance $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian tersebut tidak terjadi multikolinearitas. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas terlihat bahwa semua nilai *Tolerance Value* persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan wajib pajak > 0,10 dan semua nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10, sehingga dapat disimpulkan hasil pengujian ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

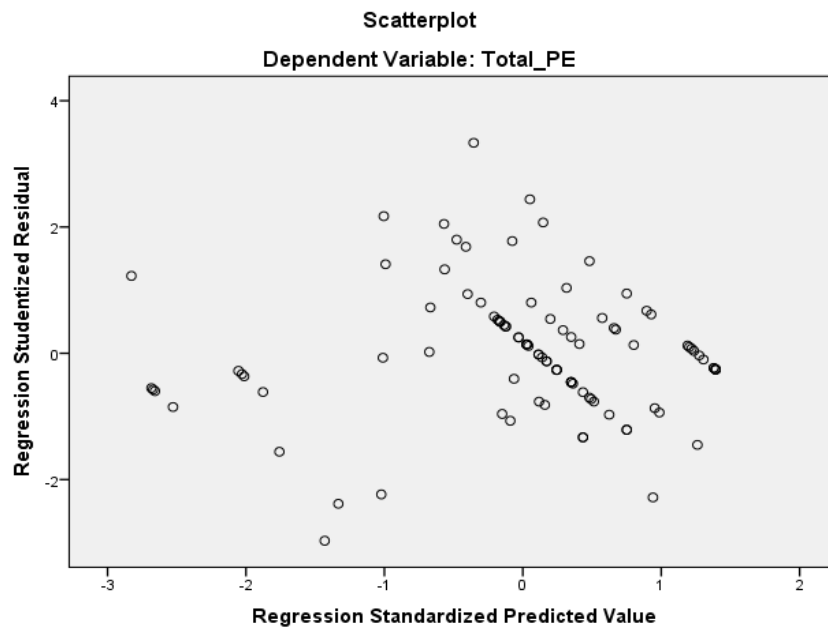
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
PKB	,542	1,844
PKP	,606	1,649
KWP	,441	2,266

a. Dependent Variable: PE

Sumber: Data diolah, 2020

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan model *scatterplot*. Jika pola yang dihasilkan membentuk titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu, menunjukkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas (Ghozali, 2018: 137). Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada grafik *scatterplot* menunjukkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.



Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi merupakan studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan antara pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi di Kebumen secara bersama-sama dengan menggunakan persamaan regresi berganda.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-,271	,717		-,379	,706
PKB	-,033	,067	-,032	-,492	,624
PKP	,461	,053	,537	8,713	,000
KWP	,342	,053	,466	6,445	,000

a. Dependent Variable: PE

Sumber: Data diolah, 2020

Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji signifikan secara parsial pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$. Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau hipotesis diterima. Berdasarkan hasil perhitungan statistik tersebut terdapat satu variabel yang tidak mempengaruhi penggunaan *e-Filing* yaitu variabel Persepsi Kebermanfaatan, sedangkan dua variabel lainnya yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Pengguna mempengaruhi Penggunaan *e-Filing*.

Tabel 7. Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-,271	,717		-,379	,706
PKB	-,033	,067	-,032	-,492	,624
PKP	,461	,053	,537	8,713	,000
KP	,342	,053	,466	6,445	,000

a. Dependent Variable: PE

Sumber: Data diolah, 2020

Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 112,677 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dan F_{hitung} sebesar 112,677 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,70 maka dapat disimpulkan bahwa

hipotesis diterima, artinya secara bersama-sama variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak di Kebumen.

Tabel 8. Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	671,115	3	223,705	112,677	,000 ^b
	Residual	190,595	96	1,985		
	Total	861,710	99			

a. Predictors: (Constant), KWP, PKP, PKB

b. Dependent Variable: PE

Sumber: Data diolah, 2020

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* (R²) sebesar 0,772, hal ini berarti bahwa 77,2% yang menunjukkan bahwa Penggunaan *e-Filing* dipengaruhi oleh variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan. Sedangkan sisanya 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,883 ^a	,779	,772	1,409

a. Predictors: (Constant), KWP, PKP, PKB

b. Dependent Variable: PE

Sumber: Data diolah, 2020

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan (PKB) Terhadap Penggunaan E-Filing (PE)

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak di Kebumen. Berdasarkan hasil analisis dari uji t, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel persepsi kebermanfaatan (X1) sebesar 0,624 > 0,05 dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $-0,492 < t_{tabel}$ sebesar 1,9849. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak, artinya persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Dapat disimpulkan bahwa tidak adanya hubungan antara persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing* karena selama menggunakan *e-Filing* wajib pajak belum menemukan manfaat yang berarti.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (PKP) Terhadap Penggunaan E-filing (PE)

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini adalah Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak di Kebumen. Berdasarkan hasil analisis dari uji t, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel persepsi kemudahan (X2) sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $8,713 > t_{tabel}$ sebesar $1,9849$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima, artinya persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak di Kebumen. Dengan demikian dapat disimpulkan jika seseorang merasa percaya bahwa sistem *e-Filing* sangat mudah digunakan maka pengguna akan menyikapi positif terhadap sistem tersebut dan akan menggunakannya secara terus menerus.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak (PWK) Terhadap Penggunaan E-filing (PE)

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak di Kebumen. Berdasarkan hasil analisis dari uji t, menunjukkan bahwa probabilitas signifikansi untuk variabel kepuasan wajib pajak (X3) sebesar $0,000 < 0,05$ dan hasil perhitungan diperoleh angka t_{hitung} sebesar $6,445 > t_{tabel}$ sebesar $1,9849$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima, artinya kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak di Kebumen.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi di Kebumen merasa puas, dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan dalam sebuah sistem informasi seperti kualitas dari sistem *e-Filing* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-Filing*. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi kepuasan wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak.

Penutup dan Saran

Sebagaimana hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing* dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengujian variabel persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing* menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi di Kebumen.
2. Pengujian variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-Filing* menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi di Kebumen.
3. Pengujian variabel kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing* menunjukkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi di Kebumen.
4. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak di Kebumen.
5. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar $0,772$, artinya $77,2\%$ variabel penggunaan *e-Filing*

dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan. Sedangkan sisanya sebesar 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas area penelitian dan menambah jumlah sampel penelitian yang lebih besar. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan akurasi hasil yang diperoleh di masa yang akan datang, sehingga didapatkan hasil yang lebih baik dari penelitian ini.
2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui variabel lain yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* secara tepat dan sesuai, misalnya variabel kualitas sistem, keamanan dan kerahasiaan sistem karena variabel tersebut merupakan faktor yang mempengaruhi wajib pajak menggunakan layanan *e-Filing*.

Referensi

- Agustina, M. A. (2018). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak (Studi Pada Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan IAIN Surakarta). *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Surakarta.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunawan, A. (2014). Aplikasi *Technology Acceptance Model* Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking. *Jurnal Nominal* 3(2): 55-73.
- Harjo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Hartono, J. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. BEFE Yogyakarta. Yogyakarta.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2014). *Metodologi Penelitian Besar: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPF. Yogyakarta.

- Junawan, & K.S. Damanik. (2018). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik* 9(1): 68-79.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 *Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik*. 14 Mei 2004. Jakarta.
- Kirana, G.G. (2010). Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing*. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Laihad, R.C.Y. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA* 1(3):44-51.
- Mahardhika, A. S. (2019). Akuntan Di Era Digital: Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model) Pada Software Berbasis Akuntansi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), 12-16.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Edisi 2016. Andi. Yogyakarta.
- Noviandini, N.C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Nurjannah. (2017). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-Filing* Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan di Dumai. *Jurnal Online Mahasiswa Fekon*, 4(1), 1828-1842.
- Pandangan, L. (2014). *Administrasi Perpajakan (Pedoman Praktis bagi Wajib Pajak di Indonesia)*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (E-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)*. 12 Januari 2005. Jakarta.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (E-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)*. 16 Desember 2008. Jakarta.
- Pramana, G.W.J., & Sapari. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-Filing*. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6(9).
- Pratama, A.P., P. Fauziati, & Herawati. (2017). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Padang. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 9(1).
- Sanusi, A. (2013). *Metodologi penelitian bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.

- Saraswati, P., & Kiswara, E. (2013). Analisis Terhadap Pengaruh Penerapan *Theory Of Consumer Acceptance Technology* Pada e-SPT. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 2(2), 1-14.
- Siahaan, M.P. (2004). *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban, dan Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Situmorang, R. (2016). Hubungan Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan, Persepsi Kerumitan, Persepsi Risiko Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Penggunaan *E-Filing*. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Sugiharti, M. A. (2015). Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015). *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 6(2), 1-10.
- Sugihartono., K.N. Fathiah, F. Harahap, F.A. Setiawati, & S.R. Nur Khayati. (2007). *Psikologi Pendidikan*. UNY Press. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Alfabeta. Bandung.
- Sumarsan, T. (2012). *Tax Review dan Strategi Perencanaan Pajak*. Jakarta. Indeks.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*. 17 Juli 2007.
- Wahyuni, R. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. BPF. Yogyakarta.
- Wahyuni, R. (2015). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jurnal FEKON 2 (2)*: 1-15.
- Walgito, B. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Andi. Yogyakarta.
- Waluyo, B. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Edisi 11. Salemba Empat. Jakarta.
- Waluyo, B. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Edisi 11. Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Wibowo, A. (2008). Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur. Jakarta Selatan.
- Wulandari, Y. M., Pratomo, S. A., & Irwanto, W. S. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kenyamanan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing (studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan Pajak Pratama Klaten). *KIAT BISNIS*, 6(4), 366-381.