

## **PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILLING BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**Junawan, SE, M.Si**

*Dosen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi*

**Kurnia Sari Damanik, SE**

*Alumni Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi*

### *Abstract*

*The aims of this research is to determine how much influence perception of usefulness, perception of ease of use and taxpayer satisfaction of the use of e-filing on employees PT. Accentuates Medan. This research is an associative research. The type of data used is the primary data obtained by distributing questionnaires to respondent on employees PT. Accentuates Medan who have used e-filing of 50 respondent. Data collection techniques in this study through questionnaires and observations. The author uses multiple linear analysis techniques with SPSS IBM software to process the data, first to test the data. The result of the research shows that the perception of usefulness has a positive and significant effect on the use of e-filing. Perceived ease of use has no positive and significant effect on the use of e-filing, and perception of user satisfaction have a positive and significant effect on the use of e-filing. However, perceptions of usability, perception of ease of use and user satisfaction simultaneously have a positive and significant influence on the use of e-filing*

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Saat ini teknologi informasi memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Dengan kecanggihan teknologi, setiap kejadian yang baru saja berlangsung dapat kita ketahui melalui internet. Saat ini, informasi merupakan kunci terpenting dalam kehidupan manusia. Sama halnya dengan penerimaan pajak. Di Indonesia, dominasi pajak sebagai pos penerimaan dalam negeri yang sangat berpengaruh. Bahkan dalam penyelenggaraan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) penerimaan negara pada tahun 2016 dari sektor pajak memberikan kontribusi yang sangat besar, yaitu 74,6% dari total pendapatan negara.

Seiring perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih telah membuat pemerintah mau tidak mau harus mengembangkan inovasi diberbagai bidang, termasuk bidang perpajakan. Segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak pun berusaha meningkatkan penerimaan pajak dari wajib pajak dengan cara melakukan pembaharuan dalam sistem perpajakan. Latar belakang utamanya sudah tentu peningkatan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak sehingga memudahkan wajib pajak melaksanakan hak dan kewajiban pajak (WP) dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Inovasi yang gencar disosialisasikan oleh DJP (Direktorat Jenderal Pajak) beberapa tahun terakhir adalah layanan e- SPT dan e-filing. e-SPT adalah data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan secara cuma-cuma oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan, e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online yang real time melalui penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*.

Adanya inovasi terbaru ataupun kebijakan terbaru dari Direktorat Jenderal Pajak diciptakan karena rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dan hal ini menjadi salah satu faktor penerimaan pajak belum maksimal di Indonesia. Dalam pelaksanaan kewajibannya sebagai wajib pajak, ada beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam pelaksanaan kewajibannya. Sebagian besar masyarakat menganggap bahwa prosedur dalam administrasi perpajakan sangatlah menyita waktu wajib pajak dengan aturan yang diberlakukan tergolong rumit.

Beberapa wajib pajak juga tidak selalu mudah menjangkau Kantor Direktorat Pajak untuk menyampaikan SPT tahunannya. Belum lagi kebiasaan masyarakat yang suka melakukan segala sesuatu ketika H-1 atau pun tepat pada hari terakhir batas waktu penyampaian. Adanya kendala pada administrasi perpajakan dirasa kurang efisien oleh wajib pajak. Di awal 2005 pemerintah mulai

menggunakan sistem e-filing, yang dapat membantu wajib pajak dalam penyampaian dan perpanjangan surat pemberitahuan. Sistem e-filing ini diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan dimana saja dan kapan saja. Tujuan pemerintah dalam menerbitkan sistem e-filing ini pada kenyataannya tidak dimanfaatkan oleh wajib pajak dengan maksimal.

Lebih dari sepuluh tahun penerapan e-filing di Indonesia, tetapi masih banyak wajib pajak yang tidak mau menggunakannya, hal ini dapat dilihat dari penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh Orang Pribadi tahun 2014 hingga 31 Maret 2015 yang manual maupun yang menggunakan e-filing seperti yang disajikan pada Tabel 1. di bawah ini.

**Tabel 1. Penerimaan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2014 & 2015**

Uraian	31 Maret 2015	31 Maret 2014	Pertumbuhan
Manual	6,429,925	6,510,408	-1.24%
<i>e-filing</i>	2.496,397	1,081,164	130.90%
Total	8,926,322	7,591,572	17.58%

*Sumber : Dashboard Penerimaan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2014, Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak.*

Tabel 1. menunjukkan bahwa kemauan wajib pajak dalam menggunakan e-filing masih rendah. Hal ini dapat kita lihat perbandingan antara jumlah orang pribadi yang menyampaikan SPT secara manual dengan wajib pajak yang menyampaikan SPT melalui e-filing. 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.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh persepsi wajib pajak terhadap penggunaan e-filing. Persepsi yang dimaksudkan yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan penggunaan. Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan penulis di PT. Accentuates, dan hasilnya adalah seperti yang disajikan pada tabel 1.2 di bawah ini.

**Tabel 1.2. Penyampaian SPT Tahunan WPOP Karyawan PT. Accentuates cabang Medan**

Keterangan	31 Maret 2015	31 Maret 2016
Manual	200	150
<i>e-Filing</i>	0	50
Total	200	200

*Sumber : Observasi Penelitian Pendahuluan Penulis, 2017*

Tabel 2. menunjukkan bahwa kemauan karyawan di PT. Accentuates dalam menggunakan e-filing masih rendah, sehingga semakin menguatkan pentingnya penelitian ini dilakukan.

## B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah persepsi kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk menguji pengaruh persepsi kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kepuasan pengguna secara simultan terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Landasan Teori

#### 1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah model penerimaan teknologi. Menurut Jogiyanto (2007) "Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986), teori ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein (1980)". Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi system informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya.

TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap system teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk ini. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh minat perilaku (*behavioral intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa system teknologi bermanfaat dan mudah digunakan. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) juga mempengaruhi kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) tetapi tidak sebaliknya. Pemakai system akan menggunakan system jika sistem bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan jika pemakai merasa bahwa system masih berguna.

#### 2. Persepsi

*Persepsi* adalah suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap rangsang yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu.

Menurut Slameto (2015) "Persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan ke dalam otak manusia, melalui persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya". Sedangkan pengertian persepsi menurut Sugiharto, dkk (2007:8) "Mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia".

##### a. Persepsi Kebermanfaatan (*perceived usefulness*)

Konstruk tambahan yang pertama di TAM adalah kegunaan persepsian atau disebut juga persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*). Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya ("as the extent to which a person believes that using a technology will enhance her or his performance").

Dari definisinya, diketahui bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan (belief) tentang proses pengambilan keputusan. Dengan demikian jika

seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

b. Kemudahan Penggunaan Persepsian (*perceived ease of use*)

Konstruk tambahan yang kedua di TAM adalah kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (“*is the extent to which a person believes that using a technology will be free of effort*”). Dari definisinya, diketahui bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) ini juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

c. Persepsi Kepuasan

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User Satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal.

Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan *actual*. Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Keduanya dapat diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat.

### 3. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pajak didefinisikan sebagai iuran yang tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum. Terdapat beberapa pengertian pajak, baik menurut para ahli di bidang perpajakan ataupun menurut undang-undang. Definisi pajak yang dikemukakan oleh beberapa ahli adalah sebagai berikut:

Menurut UU No 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 yang berbunyi “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut Mardiasmo (2016: 3) ”Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal-balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut buku Sukrisno (2016: 6) “Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah”.

b. Fungsi Pajak

Pajak memegang peranan yang sangat penting bagi suatu negara, karena pajak merupakan sumber pendapatan Negara, yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengatur kegiatan ekonomi dan sebagai pemerataan pendapatan masyarakat.

Menurut Mardiasmo (2016: 4), Pajak mempunyai fungsi utama sebagai berikut:

- 1) Fungsi Anggaran (*budgetair*)  
Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi Mengatur (*regulerend*)  
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.
- 3) Fungsi Pemerataan (*Fungsi Distribusi*)  
Pajak mempunyai fungsi pemerataan artinya dapat digunakan untuk menyeimbangkan dan menyesuaikan antara pembagian pendapatan dengan kesejahteraan masyarakat.
- 4) Fungsi Stabilisasi  
Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan keadaan ekonomi, misalnya dengan menetapkan pajak yang tinggi, pemerintah dapat mengatasi inflasi, karena jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Dan untuk mengatasi deflasi atau kelesuan ekonomi, pemerintah dapat menurunkan pajak. Dengan menurunkan pajak, jumlah uang yang beredar dapat ditambah sehingga kelesuan ekonomi yang diantaranya ditandai dengan sulitnya pengusaha memperoleh modal dapat diatasi.

#### Struktur Pajak di Indonesia

Pajak Negara yang sampai saat ini masih berlaku adalah :

- 1) Pajak Penghasilan (PPH)  
Dasar hukum pengenaan PPh adalah Undang-Undang No.7 Tahun 1984 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No. 36 Tahun 2008.
- 2) Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPN & PPn BM) Dasar hukum pengenaan PPN & PPn BM adalah undang-undang No.8 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No. 42 Tahun 2009.
- 3) Bea Materai
- 4) Dasar hukum pengenaan Bea Materai adalah Undang-Undang No. 13 Tahun 1985.
- 5) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)  
Dasar hukum pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah UU No. 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 12 Tahun 1994.
- 6) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)  
Dasar hukum pengenaan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan adalah Undang-Undang No. 12 Tahun 1997 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 2000.
- 7) Pajak Daerah dan Retribusi Daerah  
Dasar hukum pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

#### 4. Pengertian Wajib Pajak

Undang-undang nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa 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.

##### a. Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib Pajak orang pribadi dibayarkan oleh wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan dari usaha, wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan dari pekerjaan bebas serta wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan dari pekerjaan.

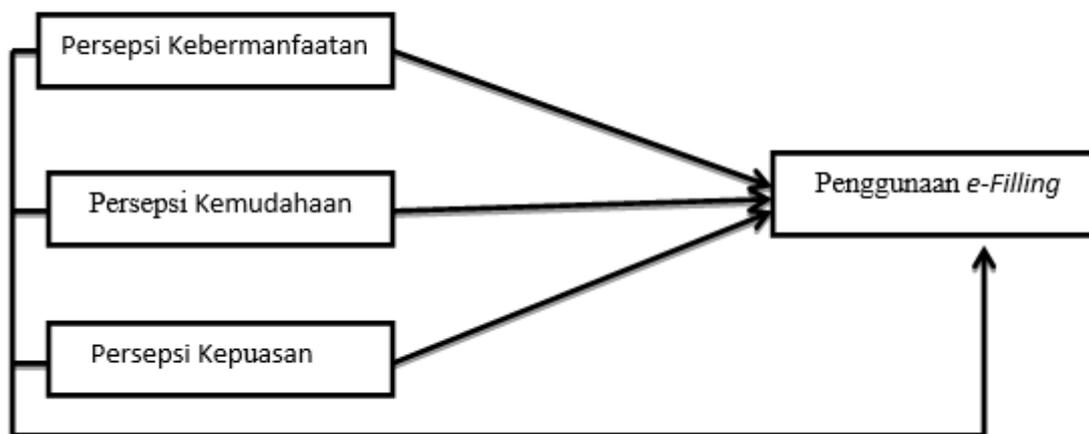
##### b. Wajib Pajak Badan

Wajib pajak Badan ini dibayarkan oleh Badan usaha milik pemerintah seperti BUMN dan BUMD dan juga Badan usaha milik swasta seperti PT, CV, Lembaga maupun Yayasan.

- c. Wajib Pajak Bendahara sebagai pemungut dan pemotong pajak  
Wajib pajak bendahara sebagai pemungut dan pemotong pajak ini dilakukan oleh Bendahara Pemerintah Pusat dan juga Bendahara Pemerintah Daerah

## B. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep dibangun untuk menerangkan variabel-variabel yang membentuk fenomena dan menunjukkan hubungan sebab-akibat antar masing-masing variabel dalam suatu penelitian. Adapun kerangka konsep penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian**

## C. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya, hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filling bagi wajib pajak pribadi.
2. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filling bagi wajib pajak pribadi.
3. Persepsi kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filling bagi wajib pajak pribadi.
4. Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan pengguna dan persepsi kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap penggunaan e-filling bagi wajib pajak orang pribadi.

## III. METODE PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Rusiadi (2013:14) "Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih, dimana dengan penelitian ini maka akan dibangun sebuah teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala".

Penelitian ini membahas tentang Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan e-filling.

### B. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang disebarakan berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari identitas responden dan pernyataan terkait variabel penelitian.

### C. Populasi

Populasi adalah seluruh objek yang akan diteliti dan memiliki variasi atau perubahan yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan atau wajib pajak orang pribadi di kantor cabang PT. Accentuates Medan yang berjumlah 200 karyawan.

### D. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, dimana syarat yang dibuat sebagai kriteria yang harus dipenuhi. Kriteria yang ditentukan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Accentuates yang telah menggunakan *e-filling* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Dari total 200 karyawan, terdapat 50 orang yang telah menggunakan *e-filling* dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya ke kantor pajak.

### E. Defenisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat variabel-variabel yang disajikan dalam Tabel 3. sebagai berikut:

Tabel 3. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Deskripsi	Skala Pengukuran
Penggunaan <i>e-Filling</i> (Y)	a. Menggunakan <i>e-filling</i> setiap kali melaporkan pajak. b. Menggunakan <i>e-filling</i> di masa depan. c. Menggunakan <i>e-filling</i> karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan pengguna.	Penggunaan <i>e-filling</i> merupakan ukuran kekuatan dari minat seseorang untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya sistem penyampaian SPT secara online ( <i>e-filling</i> ).	Likert
Persepsi Kebermanfaatan (X <sub>1</sub> )	a. Penggunaan <i>e-filling</i> dapat meningkatkan produktivitas penyampaian pelaporan pajak. b. Penggunaan <i>e-filling</i> dapat meningkatkan efektivitas penyampaian pelaporan pajak. c. Penggunaan <i>e-filling</i> dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak.	Persepsi kebermanfaatan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah persepsi tentang sejauh mana sistem <i>e-filling</i> mampu memberikan manfaat bagi wajib pajak	Likert
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X <sub>2</sub> )	a. Mudah untuk mempelajari penggunaan <i>e-filling</i> . b. Interkasi dengan <i>e-filling</i> jelas dan mudah dimengerti.dipahami c. Secara umum <i>e-filling</i> mudah untuk digunakan.	Persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian ini merupakan tingkat sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan sistem <i>e-filling</i> pengguna dapat menggunakan e-Filling dengan mudah tanpa adanya hambatan dan usaha yang keras	Likert

Persepsi Kepuasan Pengguna (X <sub>3</sub> )	a. <i>e-filling</i> memiliki tingkat efisiensi yang tinggi. b. <i>e-filling</i> memiliki tingkat keefektifan yang tinggi. c. Merasa puas dengan adanya sistem <i>e-filling</i> . d. Merasa bangga dengan adanya sistem <i>e-filling</i> .	Persepsi kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan <i>e-filling</i> dan dampak potensial dari penggunaan <i>e-filling</i> tersebut	Likert
--	--	---	--------

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda (*multiple regression analysis*). Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filling*. Menurut Anwar Sanusi (2013) model dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Penggunaan *e-filling*  
 X<sub>1</sub> : Persepsi Kebermanfaatan  
 X<sub>2</sub> : Persepsi Kemudahan Penggunaan  
 X<sub>3</sub> : Persepsi Kepuasan  
 A : Konstanta  
 b<sub>1</sub> b<sub>2</sub> b<sub>3</sub> : Koefisien regresi  
 e : Variabel pengganggu (Koefisien Error)

### 2. Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi secara parsial pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan *e-Filling* bagi wajib pajak orang pribadi pada karyawan PT. Accentuates cabang Medan.

Kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) H<sub>0</sub> diterima jika t hitung < t tabel pada a= 5%
- 2) H<sub>1</sub> diterima jika t hitung > t tabel pada a= 5%

#### b. Uji Simultan ( Uji f )

Uji F digunakan untuk memguji signifikansi secara simultan pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepuasan pengguna terhadap Penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak orang pribadi pada karyawan PT. Accentuates secara simultan.

Kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Bila Fhitung < F tabel, variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Bila F hitung > F tabel, variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dalam hal ini bertujuan untuk menguji tingkat ketepatan dalam mengukur variabel kebermanfaatan (X<sub>1</sub>), kemudahan penggunaan (X<sub>2</sub>), kepuasan pengguna (X<sub>3</sub>) dan penggunaan *e-filling* (Y). Hasil uji dapat dilihat seperti pada tabel berikut Tabel 4. di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	No. item	r hitung	r tabel	Keterangan
Persepsi kebermanfaatan (X1)	1	0,603	0,284	Valid
	2	0,612	0,284	Valid
	3	0,634	0,284	Valid
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	1	0,413	0,284	Valid
	2	0,483	0,284	Valid
	3	0,357	0,284	Valid
Persepsi Kepuasan Pengguna (X3)	1	0,596	0,284	Valid
	2	0,634	0,284	Valid
	3	0,663	0,284	Valid
	4	0,646	0,284	Valid
Penggunaan <i>e-filling</i> (Y)	1	0,514	0,284	Valid
	2	0,432	0,284	Valid
	3	0,670	0,284	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan Tabel 4. dapat dilihat bahwa hasil uji validitas dari variabel kebermanfaatan (X1), kemudahan penggunaan (X2), kepuasan pengguna (X3) dan penggunaan *e-filling* (Y) menunjukkan bahwa semua pertanyaan (item) adalah valid, karena nilai *r* hitung lebih besar dari 0,284.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya akan tetap konsisten atau tidak jika dilakukan pengukuran ulang. Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5. berikut ini.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
.815	.817	13

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan Tabel 5., terdapat *Cronbach's Alpha* sebesar 0,817 yang mana lebih besar dari 0,06, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang telah disajikan kepada responden yang terdiri dari 13 item, adalah *reliable* atau bisa diterima dan dikatakan handal.

## 3. Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini menggunakan Uji Normalitas, Multikolonieritas, dan Uji Heteroskedastisitas. Hasil Uji Normalitas, Multikolonieritas, dan Heteroskedastisitas menunjukkan data terdistribusi normal, dan tidak mengalami multikolonieritas serta bebas dari heteroskedastisitas (homokedastisitas) antar variabel.

## 4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F, uji t.

### a. Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 1.6. di bawah ini.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.594 <sup>a</sup>	.352	.310	.97840

a. Predictors: (Constant), Persepsi Kepuasan Pengguna (X3), Persepsi Kemudahan Penggunaan(X2), Persepsi Kebermanfaatan (X1)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM versi 23

Berdasarkan Tabel 6. di atas diketahui nilai *R Square* sebesar 0,352, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel persepsi kebermanfaatan (X1), variabel kemudahan penggunaan (X2) dan variabel kepuasan pengguna (X3) secara simultan terhadap variabel penggunaan e-filling (Y) adalah sebesar 35,2%.

b. Uji F

Adapun hasil Uji F dapat ditunjukkan pada Tabel berikut 7. ini :

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.966	3	7.989	8.345	.000 <sup>b</sup>
	Residual	44.034	46	.957		
	Total	68.000	49			

a. Dependent Variable: Penggunaan *e-filling*(Y)

b. Predictors: (Constant), Persepsi Kepuasan Pengguna (X3), Persepsi Kemudahan Penggunaan(X2), Persepsi Kebermanfaatan (X1)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS IBM versi 23

Berdasarkan Tabel 7. Hasil Uji menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filling*.

c. Uji t

Adapun hasil Uji t dapat ditunjukkan pada Tabel 8. berikut ini :

Tabel 8. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.675	2.074		2.254	.029
Persepsi Kebermanfaatan (X1)	.388	.129	.393	2.997	.004
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	-.025	.139	-.022	-.177	.861
Persepsi Kepuasan Pengguna (X3)	.214	.091	.317	2.341	.024

a. Dependent Variable: Penggunaan *e-filling*(Y)

Berdasarkan Tabel 8. Hasil Uji t menunjukkan bahwa hasil uji signifikansi parsial atau t test, dengan tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) menghasilkan nilai t hitung masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

- 1) Variabel Persepsi Kebermanfaatan (X1) : t hitung = 2,997 > t tabel = 2,009, dan tingkat signifikansi 0,004 < 0,05 yang berarti bahwa Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan *e-filling*.
- 2) Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) : t hitung = -0,177 < t tabel = 2,009, dan tingkat signifikansi 0,861 > 0,05 yang berarti bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Penggunaan *e-filling*.
- 3) Variabel Persepsi Kepuasan Pengguna (X3) : t hitung = 2,341 > t tabel = 2,009, dan tingkat signifikansi 0,024 < 0,05 yang berarti bahwa Persepsi Kepuasan Pengguna positif signifikan terhadap Penggunaan *e-filling*.

Berdasarkan Tabel 1.8. diperoleh model persamaan model regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 4,675 + 0,388X1 - 0,025X2 + 0,214X3 + e$$

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan ringkasan hasil pengujian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi Kebermanfaatan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filling* bagi wajib pajak pada karyawan PT. Accentuates cabang Medan.
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Penggunaan *e-Filling* bagi wajib pajak pada karyawan PT. Accentuates cabang Medan.
3. Persepsi Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filling* bagi wajib pajak pada karyawan PT. Accentuates cabang Medan.
4. Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepuasan Pengguna secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filling* bagi wajib pajak orang pribadi pada karyawan PT. Accentuates cabang Medan.

### B. Saran

Perlu dilakukan penyuluhan dan pelatihan pengisian SPT Wajib Pajak Orang Pribadi supaya karyawan PT Accentuates cabang Medan merasa lebih mudah, sehingga meningkatkan jumlah karyawan yang menggunakan *e-Filling* dalam melaporkan kewajiban pajak tahunannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F.S 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 5: pp-319-339.
- Direktur Jenderal Pajak, Peraturan Nomor: PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S dan 1770SS Secara *e-Filling* Melalui website Direktorat Jenderal Pajak.
- Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*, edisi 1, Andi: Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2016. *Perpajakan*, edisi 2016, Andi: Yogyakarta.
- Penerimaan SPT Tahunan PPH Orang Pribadi Tahun Pajak 2014 hingga 2015 <http://www.pajak.go.id/content/article/sambut-baik-e-folling-kepatuhan-penyampaian-spt-tahunan-pph-orang-pribadi-kepatuhan>. Diakses Tanggal 02 Januari 2016.
- Purwono, Herry. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Erlangga : Jakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta
- Rusiadi, dkk. 2014. *Metode Penelitian: Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi Pembangunan*. Medan: USU Pers.
- Sanusi, Anwar. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Situmorang, Romartha. 2016. “ Hubungan Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan, Persepsi Kerumitan, Persepsi Risiko, Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Penggunaan E-Filling”. *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Slameto. 2015. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009, tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”.