

PERSEPSI WAJIB PAJAK DI WILAYAH TANGERANG TERHADAP DIGITALISASI PELAPORAN PAJAK

Nadya Regina Louis¹

Universitas Multimedia Nusantara

nadya.regina@gmail.com

Stefanus Ariyanto²

Universitas Multimedia Nusantara

stefanus.ariyanto@umn.ac.id

Diterima 16 Desember 2021

Disetujui 25 Desember 2021

***Abstract** - The aim of this study is to examine the taxpayer perception on the digitalization of tax reporting system using e-filing application in 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 convenience sampling method consist of 106 respondents in Tangerang area, analysed using multiple linear regression method. The result of this study reveals that usefulness and user satisfaction perception have significant impact on taxpayer perception on using e-filing system, while ease of use and security/confidentiality perception don't have significant impact on taxpayer perception on using e-filing system.*

Keywords: E-Filing; Tax Digitalization; Taxpayer Perception

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, Direktorat Jendral Pajak banyak melakukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan 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. 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).

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. Berikut ini adalah 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	e-Filing
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 2017

Penelitian ini akan membahas faktor-faktor yang akan mempengaruhi penggunaan e-Filing. Faktor-faktor tersebut yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan Wajib Pajak, keamanan, dan kerahasiaan. Persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana seseorang merasa yakin terhadap suatu sistem yang ia gunakan memiliki manfaat bagi dirinya. 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. 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 dan Noviani (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 dan Waluyo (2016) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Filing. Namun, pernyataan ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) 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. 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. Menurut Devina dan 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 dan Widuri (2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Filing. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wahyuni (2015) 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 sistem. 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. 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 dan 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 dan 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. 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, 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 dan 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 dan Waluyo (2014) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Noviari (2016) juga menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan pada intensitas perilaku penggunaan *e-Filing*.

1.2 Tinjauan Literatur dan Hipotesis

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). 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.

1.2.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap penggunaan e-filing

Persepsi kegunaan bagi penggunanya diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-Filing* bagi Wajib Pajak dalam proses pelaporan SPT (Herawan dan Waluyo, 2014). Menurut Syaninditha dan Setiawan (2017), manfaat dari penggunaan *e-Filing* dapat meningkatkan kinerja Wajib Pajak yang menggunakannya. Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Wahyuni (2015), menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara persepsi kegunaan dengan penggunaan *e-Filing*.

Hasil penelitian Wahyuni (2015) tidak sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Devina dan 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 dan Waluyo (2014) juga berpendapat demikian, bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Herawan dan Waluyo (2014) sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Noviani (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.*

1.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan E-Filing

Jika pengguna aplikasi menginterpretasikan bahwa sistem *e-Filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem dapat tercapai. (Devina dan 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 (Syanditha dan Setiawan, 2017). Sebaliknya, ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Wahyuni, 2015 dalam Devina dan Waluyo, 2016). 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 dan Waluyo (2014) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Pernyataan ini juga dikemukakan oleh Wahyuni (2015), 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.*

1.2.3 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. 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. 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 Noviani (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*

1.2.4 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 dan Waluyo (2016). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Herawan dan

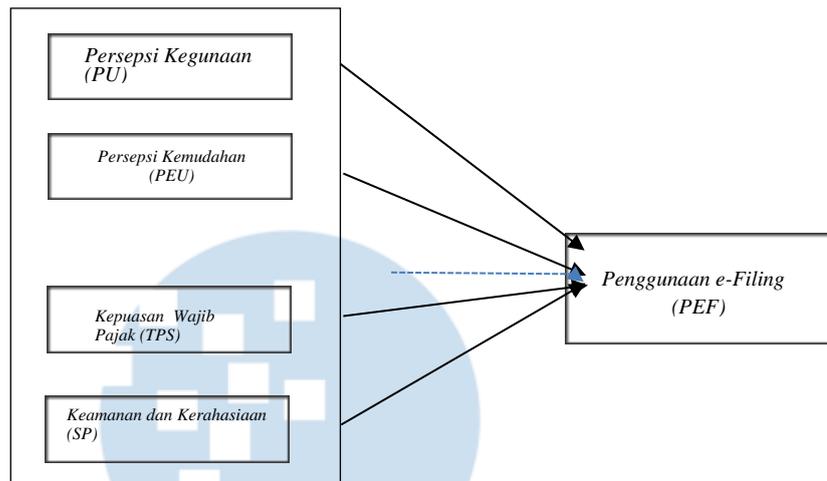
Waluyo (2014) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Penelitian yang dilakukan oleh Dharma dan Noviani (2016) juga menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan kajian teori dan deskripsi tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

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

1.3 Model Penelitian

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini, dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

2. METODE PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di wilayah Kantor Pelayanan Pajak wilayah Tangerang dan Tangerang Selatan.

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 : Olahan data penulis

2.2 Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini merupakan *causal study* yang bertujuan untuk menentukan hubungan sebab-akibat di antara variabel-variabel yang diteliti. Metode yang digunakan dalam mengolah data adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

2.3 Variabel Dependen

Variabel dependen yang digunakan adalah penggunaan *e-Filing* yang menggambarkan keinginan user untuk menggunakan *e-Filing* di masa yang akan datang yang diputuskan dari pengalaman penggunaan saat ini yang menimbulkan persepsi-persepsi tertentu terhadap *e-Filing*.

2.4 Variabel Independen

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Dalam penelitian ini terdapat empat variabel independen, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan wajib pajak dan Keamanan dan kerahasiaan.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber atau objek peneliti, menggunakan questioner sebagai alat pengumpulan data. Periode pengumpulan data adalah tahun 2015 yang merupakan tahun awal penerapan pelaporan perpajakan menggunakan e-filing.

2.6 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sekaran dan Bougie (2016) menyatakan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan kriteria yang ditentukan dari target atau kelompok tertentu sesuai dengan informasi yang dibutuhkan peneliti (Sekaran dan Bougie, 2016).

2.7 Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Pengujian yang dilakukan diantaranya pengujian data berupa uji statistik deskriptif, uji normalitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas), selanjutnya dilakukan uji hipotesis (uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji signifikansi simultan/uji statistik F, uji signifikansi parameter individual/ uji statistik t).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di wilayah Kantor Pelayanan Pajak wilayah Tangerang dan Tangerang Selatan.

3.2 Statistik Deskriptif

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menghasilkan luaran sebagai berikut:

Tabel 3. *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)	N106						

Sumber : Olahan data penulis

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

		Unstandardized Residual
N		106
Normal Parameters ^{a,b}	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 : Olahan data penulis

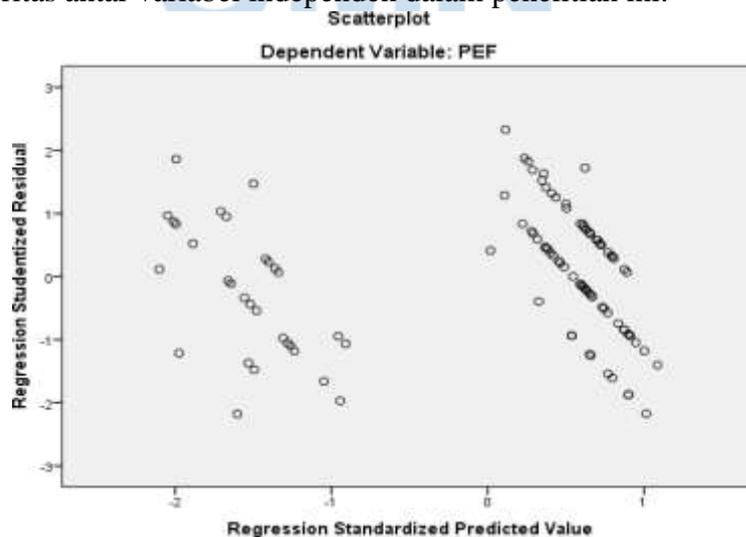
Nilai dari signifikansi *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan hasil 0,574. Model regresi terdistribusi secara normal apabila nilai signifikansi hasil pengujian lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

Tabel 5: Uji Multikolinieritas

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 : Olahan data penulis

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 multikolinieritas antar variabel independen dalam penelitian ini.



Gambar 1: Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Olahan data penulis

Berdasarkan Gambar 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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.794	.544		-1.459	.148
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

Sumber : Olahan data penulis

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

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

Tabel Uji t menunjukkan bahwa variable Persepsi Kegunaan (PU) memiliki nilai sig sebesar 0.000 yang artinya H_1 diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawan dan Waluyo (2014) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Dharma dan Noviari (2016) 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_2 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 Wulandari *et al.* (2016) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Variabel independen kepuasan Wajib Pajak menunjukkan nilai t sebesar 2,874

dengan nilai signifikansi 0,005 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_3 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 dan Waluyo (2016) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Tabel 7: Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	758.877	4	189.719	171.795	.000 ^b
1	Residual	111.538	101	1.104		
	Total	870.415	105			
a. Dependent Variable: PEF						
b. Predictors: (Constant), SP, TPS, PEU, PU						

Sumber : Olahan data penulis

Berdasarkan hasil uji statistik F dapat dilihat dari tabel 4.10, 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 dan 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 ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.934 ^a	.872	.867	1.05087	
a. Predictors: (Constant), SP, TPS, PEU, PU					
b. Dependent Variable: PEF					

Sumber : Olahan data penulis

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

4. SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN, DAN SARAN

4.1 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.

4.2 Implikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemauan wajib pajak untuk melanjutkan penggunaan e-Filing di masa yang akan datang dipengaruhi terutama oleh persepsi kegunaan dan kepuasan wajib pajak sebagai pengguna aplikasi. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya Direktorat Jenderal Pajak harus mengembangkan aplikasi e-filing yang dapat meningkatkan kegunaan wajib pajak dan menambahkan fitur-fitur yang meningkatkan otomatisasi dalam pelaporan pajak, termasuk integrasi dengan aplikasi lain seperti e-Billing, dan lain-lain.

4.3 Keterbatasan

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

4.4 Saran

Saran bagi peneliti selanjutnya, adalah untuk memperluas wilayah penelitian agar sampel yang digunakan akan semakin dapat mewakili populasi wajib pajak di Indonesia.

5. REFERENSI

- Davis, F. D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* (13:3), 1989, pp. 319-339.
- Devina S., Waluyo (2016) Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci, *Jurnal Ultima Accounting* 8 (1) 75-91
- Herawan L., Waluyo, (2014) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Studi di Wilayah KPP Pratama Kosambi, *Jurnal Ultima Accounting* 8 (1) 77-96
- Laihad. Risal C.Y. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. 1 (3) 44-5.
- Maryani. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-filing: Studi pada UIN

- Syarif Hidayatullah Jakarta. Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi Volume 9 (2), Page 161 – 172.
- Noviandini. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. Jurnal Nominal. 1 (1), hal. 15-22
- Noviari N., Dharma IWMH. (2016). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Pada Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi, E-Jurnal Akuntansi Udayana, 17 (2) 1141-1167
- Rusmanto, Widuri. (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 Kantor Konsultan Pajak Fa. HLP Consultant), *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 1-17.
- Syaninditha dan Setiawan, (2017), pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat penggunaan e-filing, E-Jurnal Akuntansi Udayana, 21 (1) 86-115
- Wahyuni, Resky., (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). Jom FEKON 2 (2)

