



Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing* Bagi Wajib Pajak Di Samarinda

Yuliana^{1*}, Set Asmapane^{2*}, Annisa Abubakar Lahjie³

^{1,2,3} Universitas Mulawarman, Jalan Tanah Grogot No.1, Samarinda

²Email: set.asmapane@feb.unmul.ac.id

Article History

Received 2022-05-01

Accepted: 2022-06-30

DOI:

[//doi.org/10.30872/jiam.v8i1.10582](https://doi.org/10.30872/jiam.v8i1.10582)

Copyright@year

owned by Author(s).

Published by JIAM.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan e-filing. Sistem untuk pelaporan pajak penelitian ini menggunakan metode survey dengan menggunakan kuesioner yang disebar ke 100 Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda. Alat analisis data menggunakan program regresi linier berganda yang didukung oleh SPSS versi 23. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan persepsi kebermanfaatan, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing dalam melaporkan pajak. Namun, kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan e-filing.

Kata kunci: Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived usefulness, ease of use and user satisfaction with the use of e-filing. The system for reporting tax research uses a survey method using a questionnaire distributed to 100 individual taxpayers at Pratama Samarinda Tax Office. The data analysis tool uses multiple linear regression programs supported by SPSS version 23. Based on the results of the study shows the perception of usefulness, satisfaction has a positive and significant effect on the use of e-filing in reporting taxes. However, ease of use has positive and not significant effect on the use of e-filing.

Keywords: Perception Of Usability, Ease Of Use And User Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang di manfaatkan untuk mendukung program pemerintahan dalam pembangunan nasional dan peningkatan kesejahteraan rakyat (Wulandari dkk, 2016). Semenjak pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia, Direktorat Jendral Pajak (DJP) membuat berbagai kebijakan untuk pembaruan-pembaruan dalam sistem pajak sebagai bagian dari reformasi administrasi perpajakan (Laihad, 2013). Berdasarkan Keputusan Direktur Jendral Pajak No. KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 mei 2004 tentang penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik, Direktorat Jendral Pajak meluncurkan produk *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian SPT secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time* (Laihad, 2013). Fasilitas pajak *e-filing* sebagai salah satu program moderasi sistem pajak di Indonesia bertujuan mewujudkan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan Pajak Penghasilan (PPh) pribadi, yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan WP OP (Wajib Pajak Orang Pribadi) (Mardatilla, 2018).

Walaupun *e-filing* memberikan kemudahan bagi WP dalam melaporkan SPT, masih terdapat kekurangan program *e-filing* di temukan yang terkait dengan sumber daya manusia dan perangkatnya. Keadaan di atas membuat WP masih menganggap penggunaan *e-filing* untuk SPT masih menyulitkan bagi WP (Nurjannah, 2017). Walaupun kemampuan WP dalam menggunakan *e-filing* yang masih menjadi isu penting dalam proses administrasi pajak, terdapat tiga persepsi yang berbeda mengenai *e-filing* dari sudut pandang WP : 1) kebermanfaatan, 2) kemudahan penggunaan dan 3) kepuasan pengguna (Noviandini, 2012).

Berdasarkan data dari KKP Pratama Samarinda Ilir, jumlah WP OP dan WP OP yang menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT pada tahun 2017-2019 yang disajikan pada tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1. Data Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) di KKP Pratama Samarinda periode 2017-2019

Tahun	Jumlah WP OP terdaftar	Jumlah WP OP menggunakan <i>e-filing</i>	persentase
2017	183.437	13.401	7%
2018	83.920	13.453	16%
2019	89.143	20.014	22%

Sumber data : KKP Pratama Samarinda Ilir , 2019

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* mengalami peningkatan yang signifikan selama periode 2017-2019. Meskipun demikian, jumlah WP OP di Samarinda yang melaporkan SPT dengan menggunakan *e-filing* masih terbilang sedikit dibandingkan dengan jumlah WP OP yang terdaftar.

Melihat fenomena yang terjadi, penulis menggunakan *technology acceptance model* (TAM) untuk menjelaskan bagaimana pengguna teknologi dapat menerima dan menggunakan teknologi. Tujuan utama TAM adalah untuk mendirikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap dan tujuan pengguna komputer. Menurut Davis (1989), menjelaskan perilaku individu untuk menggunakan TI (Teknologi Informasi) dimulai dari adanya persepsi mengenai manfaat dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan TI. Persepsi kegunaan didefinisikan oleh davis berdasarkan definisi dari *useful* yaitu *capable of being used advantageously*, atau bisa digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Individu meyakini persepsi kegunaan dapat memberikan manfaat jika individu menggunakan TI. Kegunaan ini juga dihubungkan dengan peningkatan kinerja individu yang secara langsung atau tidak langsung memberikan dampak bagi individu untuk memperoleh keuntungan-keuntungan baik bersifat fisik atau materi maupun non materi dalam konteks organisasi. Variabel lain yang dikemukakan davis mempengaruhi individu menggunakan TI adalah persepsi terhadap kemudahan dalam menggunakan TI. Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan kata lain, TI tidak membutuhkan usaha yang besar dalam penggunaannya dan tidak merepotkan penggunaannya. Setelah faktor persepsi kebermanfaatan dan kemudahan maka diperoleh kepuasan yang diperoleh pengguna dalam menggunakan TI (Syahnur, 2017).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Di Samarinda.

Hipotesis

Berikut ini hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini:

1. Persepsi Kebermanfaatan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing*
2. Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Negatif dan Signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing*.
3. Kepuasan Wajib Pajak Berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing*.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Persepsi Kebermanfaatan (X_1)

Persepsi kebermanfaatan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah persepsi tentang sejauh mana sistem *e-filing* mampu memberikan manfaat bagi WP. Perspektif kebermanfaatan *e-filing* SPT berfokus pada lebih cepat dalam melaporkan SPT (efektif) dimana pun mereka berada, lebih menghemat biaya dalam pelaporan SPT (efisien).

Variabel persepsi kebermanfaatan menggunakan 3 indikator yang diadopsi dari penelitian Noviandini (2012), sebagai berikut:

- a. Penggunaan *e-filing* dapat mempermudah pelaporan SPT tepat waktu.
- b. Penggunaan *e-filing* sangat menghemat biaya dan energi.
- c. Penggunaan *e-filing* memberikan informasi yang lengkap

Kemudahan Penggunaan (X_2)

Persepsi kemudahan dalam penelitian ini merupakan tingkat sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem *e-filing* mudah untuk digunakan oleh WP dalam melaporkan SPT. Persepsi WP tentang kemudahan dalam menggunakan *e-filing*, menggunakan 3 (tiga) indikator yang diadopsi dari penelitian Noviandini (2012) sebagai berikut :

- a. Mudah untuk mempelajari penggunaan *e-filing*.

- b. Mudah untuk terampil dalam penggunaan *e-filing*.
- c. Secara umum *e-filing* mudah digunakan dan meminimalisir kesalahan.

Kepuasan Pengguna (X₃)

Persepsi kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan *e-filing* dan dampak potensial dari penggunaan *e-filing* tersebut. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *e-filing*, maka digunakan 3 (tiga) indikator yang diadopsi dari penelitian Noviandini (2012) sebagai berikut:

- a. *E-Filing* memiliki tingkat efisiensi yang tinggi.
- b. Merasa puas dengan adanya sistem *e-filing*.
- c. Merasa puas dengan informasi yang telah dihasilkan *e-filing*.

Penggunaan E-Filing (Y)

Penggunaan *e-filing* yaitu tingkat pemahaman seseorang WP ketika melihat suatu informasi sesuai dengan sudut pandang orang tersebut. Penggunaan *e-filing* merupakan ukuran kekuatan dari minat seseorang untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya sistem penyampaian SPT secara online. Persepsi penggunaan *e-filing* diukur dengan 3 indikator dari Kirana (2010) sebagai berikut:

- a. Menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajak
- b. Berkehendak untuk menggunakan *e-filing* di masa depan.
- c. Menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan.

C. METODE

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah WP OP non karyawan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Samarinda. Berdasarkan data dari KPP Pratama Samarinda Yang terdaftar sebagai WP Orang Pribadi non karyawan di Samarinda pada tahun 2019 yaitu sebesar 20.102 orang. Pengambilan sampel di lakukan dengan metode sampling insidental. Sampel insidental merupakan teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, sampel insidental teknik yang akan menggunakan siapapun orang yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dengan catatan bahwa peneliti melihat orang tersebut layak digunakan sebagai sumber data (sugiyono, 2015). Kriteria sampel yang peneliti rumusan dalam penelitian ini adalah :

1. Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kota Samarinda beralamat di MT. Haryono No.17 Air Putih, Samarinda Ulu
2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Menurut pasal 1 angka 24, pekerjaan bebas adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja
3. Wajb Pajak telah menggunakan *e-filing* minimal 3 tahun lalu
4. Wajib Pajak tersebut bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner yang diberikan.

Sampel penelitian ini akan ditentukan dengan menggunakan perhitungan menurut rumus slovin (Susmita dan Supadmi, 2016):

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e :Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1 oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{20.102}{1+20.102 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{20.102}{1+20.102 (0,01)}$$

$$n = \frac{20.102}{1+201,02}$$

$$n = \frac{20.102}{202,02}$$

$$n = 99,5049995$$

$$n = 100$$

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang disebarkan pada hasil jawaban daripada responden melalui kuesioner. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan ke responden yaitu, WP OP di Kota Samarinda. Lembar kuesioner untuk WP OP dalam penelitian ini dikutip dari penelitian Mardatila (2018). Pertanyaan yang terdapat dalam kusioner bersifat tertutup yaitu responden hanya memberikan tanda antara angka 1 sampai dengan 5 yang mengartikan makna sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Kuesioner yang disebarkan berupa sejumlah 12 daftar pertanyaan mengenai masalah yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik dengan persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS 22. Sebelum melakukan analisis data dilakukan terlebih dahulu uji asumsi klasik sebelum pengujian hipotesis. Pengujian asumsi klasik yang dilakukan meliputi: uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heterokedastisitas. Setelah dilakukan uji asumsi klasik maka dilakukan pengujian koefisien determinasi (R^2) dan uji Hipotesis.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Analisis ini menggunakan nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi atas jawaban responden dari tiap-tiap variabel. Hasil analisis deskripsif variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Min	Maks	Mean	Std. Dev
Persepsi Kebermanfaatan	100	3	5	4,53	0,577
Kemudahan	100	3	5	4,02	0,681

Kepuasan Pengguna	100	3	5	4,34	0,536
Penggunaan e-filing	100	3	5	4,57	0,517

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23

Uji validitas adalah tingkat kemampuan suatu alat ukur untuk mengungkap sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Uji validitas yang dimaksud untuk mengukur kualitas kuesioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian, sehingga dapat dikatakan instrumen tersebut sudah valid. Dalam penelitian ini diuji validitas untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi syarat valid. Tabel berikut menyajikan hasil uji validitas.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Penggunaan e-filing			
Selalu menggunakan e-filing	0,618	0,195	Valid
Menggunakan e-filing dimasa depan	0,807	0,195	Valid
Membantu pekerjaan	0,731	0,195	Valid
Persepsi Kebermanfaatan			
Tepat waktu	0,794	0,195	Valid
Hemat biaya dan energy	0,853	0,195	Valid
Informasi yang lengkap	0,657	0,195	Valid
Persepsi Kemudahan			
Mudah dipelajari	0,502	0,195	Valid
Mudah trampil	0,772	0,195	Valid
Meminimalisir kesalahan	0,859	0,195	Valid
Kepuasan Peggunaan			
Efisiensi tinggi	0,629	0,195	Valid
Sistem e-filing memuaskan	0,799	0,195	Valid
Informasi memuaskan	0,896	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,195) pada $\alpha = 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel penelitian dinyatakan valid. Sehingga seluruh butir pernyataan yang terdapat pada kuesioner dapat dinyatakan layak sebagai instrument untuk mengukur data penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan. Dalam penelitian ini di uji reliabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi sayarat reliable. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *cooficient Cronbach alpha* dengan batas toleransi 0,6 untuk data yang dapat dianggap reliabel. Hasil analisis uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

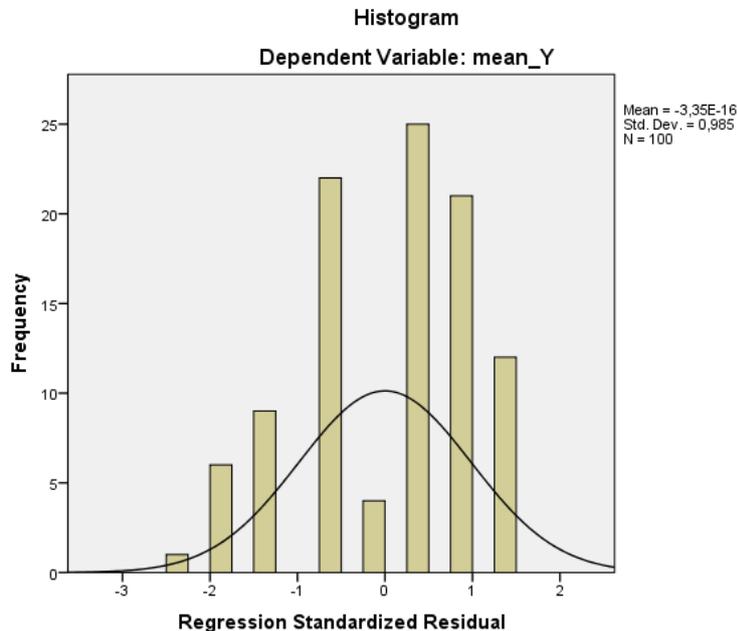
Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Persepsi kebermanfaatan	0,758	Reliabel
Kemudahan	0,655	Reliabel
Kepuasan pengguna	0,762	Reliabel
Penggunaan e-filing	0,653	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh seluruh variabel penelitian ini dapat dinyatakan sangat reliabel karena koefisien alpha lebih besar dari 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan dapat digunakan sebagai instrument penelitian selanjutnya.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah data yang digunakan untuk penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini pengujian normalitas dilakukan dengan metode visual dengan melihat histogram dapat dilihat pada gambar 4.1 di bawah ini:



Sumber: Output SPSS Versi 23

Dari hasil analisis uji normalitas diatas, menunjukkan pola data terdistribusi secara normal, karena bentuk kurva pada histogram mamiliki bentuk seperti lonceng.

Uji Multikolinieritas

untuk mengetahui data atau tidaknya gejala multikolinieritas pada model regresi berganda yang hasilnya dapat dilakukan dengan menghitung nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai tolerance dari masing-masing variabel bebas dalam model regresi. Tidak adanya masalah multikolinieritas dalam model regresi apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,10 ($10 > VIF > 0,1$).

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Persepsi kebermanfaatan	0,766	1,304
Kemudahan	0,654	1,530
Kepuasan Penggunaan	0,623	1,382

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23

Dari hasil perhitungan diperoleh bahwa pada bagian *collinierity statistic*, nilai VIF pada seluruh variabel independen lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10. Hasil

tersebut dapat diartikan bahwa seluruh variabel independen pada penelitian ini tidak ada gejala multikolinieritas.

Uji Autokorelasi

Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah ada hubungan linier atau error serangkaian abservasi yang diurutkan menurut waktu (*time series*). Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Batas tidak terjadinya autokorelasi jika $DU < DW < 4-DU$. Menentukan nilai DU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05 $n=100$ dan $k=3$ didapat $DU= 1,7364$. Jadi dapat dihitung nilai $4-DU = 2,2636$ Hasil uji autokorelasi dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi

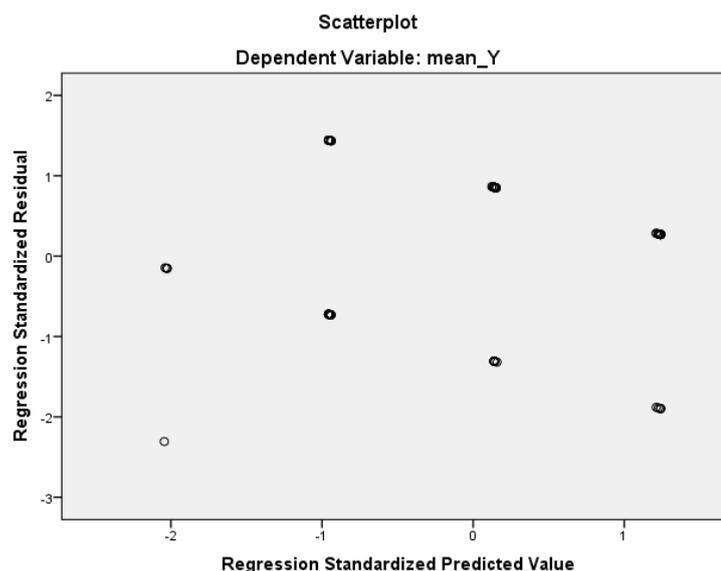
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Errir of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,477	0,277	0,203	0,462	1,876

Sumber: Output SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil diatas bahwa nilai DW (Durbin Watson) sebesar 1,876 terletak pada daerah $DU < DW < 4-DU$ ($1,7364 < 1,876 < 2,2636$). Dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukannya autokorelasi dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Penyimpangan asumsi model klasik yang lain adalah adanya heteroskedastisitas, artinya varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji scatterplot. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini:



Sumber: Output SPSS Versi 23

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

dari output di atas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya variabel independen terhadap dependen. Hasil analisis mengenai regresi linier berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,183 + 0,267X_1 + 0,003X_2 + 0,268X_3 + e$$

Analisis Koefisien Determinasi

Hasil analisis koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,477	0,227	0,203	1,876

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23

Hasil analisis koefisien determinasi diatas, dapat dilihat koefisien determinasi R square (R²) sebesar 0,227 atau 22,7% Hasil ini dapat diartikan bahwa besarnya variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 22,7% yang artinya variabel independen Persepsi Kebermanfaatan (X₁), Kemudahan Penggunaan (X₂) dan kepuasan Pengguna (X₃) sebesar 22,7%. Sedangkan sisanya 77,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk ke dalam penelitian ini.

Analisis Uji t

Pengujian hipotesis dalam pembahasan ini menggunakan uji statistik t. hasil uji hipotesis dapat di lihat pada tabel 8. hasil uji adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Statistik t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(constand)	2,183	0,452		4,831	0,000
Persepsi kebermanfaatan	0,267	0,092	0,297	2,901	0,005
Kemudahan	0,003	0,084	0,005	0,041	0,967
Kepuasan Penggunaan	0,268	0,102	0,278	2,633	0,010

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 23

Pembahasan

1. pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan e-filing

Berdasarkan hasil analisis nilai signifikan (0,000) < α (0,05) dengan nilai t_{hitung} = 2,901. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing maka dapat disimpulkan hipotesis pertama (H₁) diterima. hal ini berarti bahwa semakin tinggi manfaat dari e-filing maka akan meningkatkan penggunaan e-filing dari WP. Berdasarkan hasil penelitian yang berlaku pada kantor pajak di Samarinda, pengusaha yang telah menggunakan e-filing dan juga merasakan manfaatnya, memudahkan pekerjaan dalam pelaporan SPT tanpa harus datang ke kantor KPP di Samarinda. Pengalaman atas penggunaan e-filing membuat pengusaha melanjutkan menggunakan e-filing di tahun berikutnya dan berdasarkan data dari KPP Pratama Samarinda WP yang menggunakan e-filing dari tahun ke tahun mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan prinsip dari TAM dimana teori kebermanfaatan membuktikan sebagai peningkatan kinerja kerja (*job performance*), meningkatkan produktifitas dan bisa lebih terkontrol untuk menghasilkan manfaat bagi penggunanya. Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kebermanfaatan

(kegunaan) 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 WP menggunakan *e-filing* maka semakin besar juga intensitas dalam menggunakan sistem *e-filing*.

Hasil ini sesuai dengan penelitian (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku WP saat menggunakan lagi *e-filing*. Mardatila (2018) juga menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

2. Pengaruh Kemudahan terhadap Penggunaan E-Filing

Berdasarkan hasil analisis nilai signifikan ($0,967 < \alpha (0,05)$) dengan nilai $t_{hitung} = 0,041$. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan *e-filing* sehingga hipotesis kedua (H_2) ditolak. Sehingga dapat dijelaskan bahwa kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan fenomena di KPP Pratama Samarinda menunjukkan bahwa pengusaha dalam menggunakan layanan *e-filing* sudah merasa mudah dalam menggunakannya untuk melaporkan SPT. Namun, masih terdapat kendala dalam hal server yang error untuk melaporkan SPT yang membuat pengusaha masih kesulitan untuk masuk ke sistem *e-filing* dan pengusaha masih mengalami kebingungan dan melakukan kesalahan ketika mengoprasikan hal ini dikarenakan pelaporan SPT hanya dilakukan setahun sekali. Hal tersebut juga di pengaruhi oleh kemampuan individu pengguna yang belum terbiasa sehingga penggunaan *e-filing* masih menyulitkan.

Berdasarkan teori TAM, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa persepsi WP terhadap kemudahan dalam menggunakan TI bukan merupakan variabel yang mempengaruhi kecenderungan individu WP untuk menggunakan TI.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Wulandari (2016) dan Daryatno (2017) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

3. Pengaruh Kepuasan Penggunaan Terhadap Pengguna E-Filing

Berdasarkan hasil analisis nilai signifikan ($0,010 < \alpha (0,05)$) dengan nilai $t_{hitung} = 2,633$. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima. Hal tersebut berarti pengguna merasa puas setelah menggunakan *e-filing* dan akan meningkatkan penggunaan *e-filing* dari WP. Berdasarkan fenomena terjadi di KPP Pratama Samarinda, pengusaha yang telah menggunakan *e-filing* dan merasakan manfaatnya seperti lebih mempermudah pekerjaan dalam melaporkan SPT hal tersebut akan membuat pengguna merasa puas setelah menggunakan *e-filing*.

Hal ini sesuai dengan prinsip TAM yaitu *behavioral intention to use* yang artinya bahwa dimana kecenderungan perilaku pengguna untuk tetap mengaplikasikan sebuah teknologi setelah merasakan manfaat. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem. Apabila individu merasa puas (perasaan suka) menggunakan teknologi, individu dapat menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya yang dapat meningkatkan kinerja individunya.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang didukung oleh Saripah (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. serupa dengan Situmorang (2016) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif variabel kepuasan dengan penggunaan *e-filing*.

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data diatas, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini membuktikan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* maka hipotesis pertama (H_1) diterima. Hal ini

berarti semakin tinggi manfaat dari *e-filing* maka akan meningkatkan penggunaan *e-filing* dari wajib pajak.

2. Hasil penelitian ini membuktikan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan *e-filing* maka hipotesis kedua (H_2) ditolak. Hal ini berarti kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dalam melaporkan SPT.
3. Hasil penelitian ini membuktikan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* maka hipotesis ketiga (H_3) diterima. Hal ini berarti semakin puas wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* maka akan meningkatkan penggunaan *e-filing* dari wajib pajak.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, maka saran yang diberikan penulis untuk penelitian ini di masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel independen lain seperti kompleksitas penggunaan, motivasi, gender, tingkat pendidikan dan tingkat pengetahuan wajib pajak. Bertujuan untuk menganalisis terdapat variabel lain yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*.
2. Diharapkan Direktorat Jendral Pajak di KPP Pratama Samarinda meningkatkan kinerja sistem, sehingga dapat mengurangi terjadinya server yang error pada *e-filing* dan meningkatkan sosialisasi prosedur tahapan penggunaan *e-filing* ketika diakses oleh wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Kirana, G. G. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 1–145.
- Laihad, R. C. Y. (2013). *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado*. *Jurnal EMBA*, 1(3), 44–51. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1938>
- Mardatilla, A. (2018). "Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan terhadap Sikap Penggunaan E-Filing (Studi Kasus pada Wajib Pajak di PDAM Wonosari)". Skripsi Fakultas Ekonomi, universitas Islam Indonesia Yogyakarta. <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/9549>
- Noviandini, N. C. (2012). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di Yogyakarta*. *Jurnal Nominal*, 1(1), 15–22. <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/988>
- 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 Akuntansi Dan Ekonomi*, 4(1), 1828–1842. <https://www.neliti.com/publications/122859/> pengaruh-persepsi-kebermanfaatan-persepsi-kemudahan-kepuasan-kecepatan -keamanan
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: WADE GROUP.
- Prayitno, D. (2012) *Cara Kiat Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: ALFABETA

Sugiyono. (2015). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA

Susmita, P. R., dan Supadmi, N. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1239-1269. <http://ojs.ac.id/index.php/akuntansi/article/view15146>

Syahnur, K. N. F. (2017). "Faktor-faktor yang memengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan fasilitas e-filing (studi kasus pada kantor pelayanan pajak Makassar Utara)". Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Hasanuddin Makassar. [http://103.195.142.17/bitstream/handle/123456789/24591/SKRIPSI%20LENGKAP - FEB-AKUNTANSI-KHAERUNNISA % 20NUR%20FATIMAH%20SYAHNUR_2.pdf?sequence=1](http://103.195.142.17/bitstream/handle/123456789/24591/SKRIPSI%20LENGKAP%20FEB-AKUNTANSI-KHAERUNNISA%20-%20NUR%20FATIMAH%20SYAHNUR_2.pdf?sequence=1)

Wulandari, Y. M., Pratomo, S. A., dan Irwanto, W. S. (2016). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Penggunaan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kenyamanan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing*. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 6(4), 366–382. <http://www.journal.unwidha.ac.id/index.php/KIATBISNIS/article/viewFile/996/151>