



PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING BAGI WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JAKARTA KELAPA GADING

Albert Harlim

albert.harlim@gmail.com

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Rizka Indri Arfianti

rizka.indri@kwikkiangie.ac.id

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing bagi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling* jenis *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 70 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan IBM SPSS Ver.25. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan terdapat cukup bukti bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*, sedangkan tidak terdapat cukup bukti bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Kata Kunci: Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kepuasan Wajib Pajak, Penggunaan *E-Filing*.

This research aims to determine the influence of perception usefulness, perception of ease of use and perception of taxpayer satisfaction on the use of e-filing for taxpayers in Pratama Kelapa Gading Small Tax Office. The sampling method used in this research is Non-Probability Sampling type purposive sampling. The sample used was 70 respondents. The data analysis technique used is descriptive statistics, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing using IBM SPSS Ver.25. Based on the results of this research, it can be concluded that there is sufficient evidence that perception ease of use and the perception of taxpayer satisfaction has a positive effect on the use of e-filing, while there is insufficient evidence that perception of usefulness have a positive effect on the use of e-filing.

Keywords: Perception of Usefulness, Perception of Ease of Use, Perception of Taxpayers Satisfaction, Use of *E-Filing*.



PENDAHULUAN

Teknologi informasi memiliki pengaruh yang besar terhadap perkembangan informasi dunia, karena dengan perkembangan teknologi yang begitu besar, informasi dapat menyebar dengan cepat dan setiap kejadian yang baru saja terjadi dapat kita ketahui melalui internet. Saat ini informasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan manusia. Sama seperti teknologi informasi, penerimaan pajak juga sangat penting dan berperan besar dalam kehidupan masyarakat Indonesia (Anisa & Suprajitno, 2020).

Pajak merupakan pungutan wajib dari rakyat kepada negara. Penerimaan pajak memegang peranan penting dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu hasil pungutan pajak di negara kita pada saat ini menjadi sumber utama negara. Dengan demikian berbagai upaya telah dilakukan oleh aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan negara dari pajak, maka dilakukan reformasi dalam sistem perpajakan (Sutrisno, 2020). Dikarenakan pajak merupakan sumber pendanaan terbesar negara dalam administrasi pemerintahan, maka pemerintah membuat kebijakan pelaporan pajak melalui *e-filing*. Dengan adanya *e-filing*, wajib pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa maupun SPT Tahunan dengan cara online melalui jaringan internet pada *website* yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id).

Bersamaan dengan pesatnya perkembangan teknologi, sistem pelaporan pajak seharusnya semakin efektif dan efisien sehingga wajib pajak semakin mudah untuk mengaplikasikannya. Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam pelaporan perpajakannya yang dikembangkan oleh Direktur Jendral Pajak (DJP) yakni sistem *e-filing* sesuai Peraturan Dirjen Pajak NOMOR PER-01/PJ/2017 yang dilakukan secara online dan *realtime* diharapkan dapat meningkatkan jumlah wajib pajak terdaftar yang melaporkan SPT Perpajakannya. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak (24 jam dalam 7 hari), di mana data akan dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Serta penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Noviandini, 2012).

Tabel Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dan Pengguna E-Filing di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Pengguna E-Filing
2018	84,241	24,418
2019	87,876	28,087
2020	95,976	30,591

Sumber: KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading (2021)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari tahun 2018 – 2020 jumlah wajib pajak terdaftar dan pengguna *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading semakin meningkat tiap tahunnya. Tetapi, jika dilihat secara persentase pengguna *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading mengalami penurunan di tahun 2020. Pada tahun 2018, pengguna *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading sejumlah 24,418 wajib pajak atau sebesar 28,98% dari jumlah wajib pajak terdaftar. Pada tahun 2019, pengguna *e-filing* di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading sejumlah 28,087 wajib pajak atau sebesar 31,96% dari jumlah wajib pajak terdaftar. Sementara itu, di tahun 2020 pengguna *e-filing* sejumlah 30,591 atau sebesar 31,87% dari jumlah wajib pajak terdaftar.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa pengguna *e-filing* masih sedikit. Penyebab masih sedikitnya minat pengguna *e-filing* adalah wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Banyak orang yang menyikapi sistem cukup sulit digunakan, hal tersebut yang membuat pengguna sistem datang ke kantor pajak terdekat

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Penguatipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



untuk meminta bantuan (Kasriana & Indasari, 2020). Hal lain yang membuat sedikitnya pengguna *e-filing* adalah dimana wajib pajak harus mengisi sendiri data-data yang diperlukan.

TINJAUAN TEORITIS DAN HIPOTESIS

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. Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1986 dan dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pengguna. Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya (Junawan & Damanik, 2018).

TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk ini. Persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan keduanya mempunyai pengaruh terhadap minat perilaku. Pengguna teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan. Persepsi kebermanfaatan juga mempengaruhi persepsi kemudahan tetapi tidak sebaliknya. Pengguna sistem akan menggunakan sistem jika sistem bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan jika pengguna merasa bahwa sistem masih berguna (Junawan & Damanik, 2018).

Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa: "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 bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2018:3), menjelaskan bahwa Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Wajib Pajak

Pengertian wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa: "Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan."

Sedangkan menurut Siti Resmi (2019:75), menjelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang telah memenuhi kewajiban subjektif dan objektif sehubungan dengan pemilikan nomor wajib pajak, wajib pajak orang pribadi yang menerima penghasilan dibawah penghasilan tidak kena pajak tidak wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.



Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Mardiasmo (2018:35), menjelaskan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak, dan atau bukan objek pajak, dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut Mardiasmo (2018:29), menjelaskan bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Pajak Penghasilan (PPh)

Pengertian pajak penghasilan menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan pada pasal 1, disebutkan bahwa: "Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak."

Menurut Siti Resmi (2019:88) Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam satu tahun pajak.

E-Filing

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa, maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh orang pribadi maupun badan ke Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) (www.pajak.go.id).

Persepsi

Menurut Slameto (2015) dalam Junawan & Damanik (2018), menjelaskan bahwa Persepsi adalah suatu proses yang menyangkut masuknya suatu pesan ke dalam otak manusia, melalui persepsi manusia yang terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungan". Sedangkan pengertian persepsi menurut Sugiharto,dkk (2007:8) dalam Junawan & Damanik (2018), menjelaskan bahwa persepsi adalah kemampuan otak untuk menerjemahkan stimulus atau proses menerjemahkan stimulus ke indera manusia.

Persepsi Kebermanfaatan

Menurut Davis (1989), menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kebermanfaatan sistem bagi penggunanya berkaitan dengan produktivitas dan efektifitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh.

Persepsi Kemudahan

Menurut Davis (1989), menjelaskan bahwa persepsi kemudahan didefinisikan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa dengan penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari suatu usaha (*free of effort*). Bebas dari suatu usaha dapat diartikan seperti pada saat seseorang menggunakan suatu sistem, orang tersebut hanya membutuhkan waktu yang sedikit untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem yang digunakan itu sederhana, tidak rumit, mudah untuk dimengerti, dan dipahami.



Persepsi Kepuasan

Menurut Seddon & Kiew (1996), menjelaskan bahwa persepsi kepuasan adalah perasaan senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut ada akibat dari adanya interaksi dengan sistem informasi tersebut.

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan E-Filing

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Persepsi kebermanfaatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Individu yang merasa semakin mudah menggunakan internet, akan merasa semakin mudah mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut. Wajib pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* akan berguna bagi mereka dalam menyampaikan SPT menyebabkan mereka tertarik dalam menggunakannya. Besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin besar manfaat yang diperoleh semakin banyak pengguna *e-filing*, sebaliknya semakin kecil manfaat yang diperoleh maka semakin sedikit pengguna *e-filing* (Rusmanto & Widuri, 2017).

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Junawan & Damanik (2018), Noviandini (2012), Lizkayundari & Kwarto (2018), Lutfiyanti & Widyastuti (2020), Chairani & Farina (2021), Wangsa & Harahap (2020), Sarroh & Fidiana (2020), dan Rusmanto & Widuri (2017) yang menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

H₁: Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan E-Filing

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Davis (1989) mengungkapkan kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Persepsi kemudahan atas *e-filing* berarti bahwa wajib pajak tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan penyampaian SPT melalui *e-filing* karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan (Situmorang, 2016). Karena ketika seseorang menilai dan menyakini bahwa suatu sistem informasi mudah digunakan, maka dia akan menggunakannya dan sebaliknya ketika seseorang menilai dan menyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Rusmanto & Widuri, 2017).

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Anisa & Suprajitno (2020), Noviandini (2012), Lutfiyanti & Widyastuti (2020), Chairani & Farina (2021), Sarroh & Fidiana (2020), dan Rusmanto & Widuri (2020) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

H₂: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Pengaruh Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing

Menurut Seddon & Kiew (1996), menjelaskan bahwa persepsi kepuasan adalah perasaan senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut ada akibat dari adanya interaksi dengan sistem informasi tersebut. Berdasarkan pengertian persepsi kepuasan pengguna tersebut, maka dapat didefinisikan persepsi kepuasan pengguna adalah suatu tingkatan rasa seorang wajib pajak setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan harapan dalam penggunaan *e-filing*. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem oleh *user* akan tercapai. Semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* maka semakin banyak yang menggunakan, sebaliknya



semakin rendah tingkat kepuasan terhadap pengguna *e-filing* maka semakin sedikit yang menggunakan (Rusmanto & Widuri, 2017).

Hal ini didukung oleh hasil penelitian Junawan & Damanik (2018), Anisa & Suprajitno (2020), Noviandini (2012), Lizkayundari & Kwarto (2018), Lutfiyanti & Widyastuti (2020), Wangsa & Harahap (2020), Sarroh & Fidiana (2020), Rusmanto & Widuri (2017), dan Maryani (2016) yang menemukan bahwa persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

H₃: Persepsi wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* dan terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading. Data-data yang diteliti adalah data hasil pengisian kuesioner pada bulan Juni 2022.

Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:39), yang dimaksud dengan variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Pada penelitian ini terdapat dua jenis variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen yang memiliki tujuan untuk menguji pengaruh antara kedua variabel tersebut.

Variabel Dependen

Variabel dependen dalam Bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Menurut Sugiyono (2017:39), variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan *e-filing*.

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Penggunaan <i>E-Filing</i>	Frekuensi Penggunaan	(a) Selalu menggunakan <i>e-filing</i> dalam pelaporan pajak	(1) Saya selalu menggunakan <i>e-filing</i> setiap kali melaporkan pajak
		(b) Melanjutkan penggunaan <i>e-filing</i>	(2) Saya berkehendak untuk melanjutkan menggunakan <i>e-filing</i> di masa depan
		(c) Menggunakan <i>e-filing</i> karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya	(3) Saya menggunakan <i>e-filing</i> untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan saya



Variabel Independen

Variabel independen dalam Bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Menurut Sugiyono (2017:39), variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kepuasan wajib pajak.

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Persepsi Kebermanfaatan (X1)	Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktivitas individu	(a) Penggunaan <i>e-filing</i> mampu menambah produktivitas	(1) Dengan menggunakan <i>e-filing</i> saya tidak perlu lagi mengantri di KPP
			(2) Dengan menggunakan <i>e-filing</i> dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja
	Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektivitas kinerja individu	(b) Penggunaan <i>e-filing</i> mampu meningkatkan kinerja	(3) Dengan menggunakan <i>e-filing</i> dapat menyederhanakan pelaporan pajak saya
			(4) Dengan menggunakan <i>e-filing</i> dapat mempercepat proses pelaporan pajak saya
	Penggunaan sistem bermanfaat bagi individu	(c) Penggunaan <i>e-filing</i> dapat bermanfaat	(5) Dengan menggunakan <i>e-filing</i> dapat menghemat waktu dan biaya untuk melaporkan SPT
			(6) Adanya <i>e-filing</i> pelaporan pajak saya menjadi lebih efektif
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut	(a) Mudah beradaptasi dengan sistem <i>e-filing</i>	(1) Saya dapat beradaptasi dengan mudah dengan sistem <i>e-filing</i>
			(2) Saya tidak mengalami kesulitan ketika menggunakan <i>e-filing</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti	(b) Sistem <i>e-filing</i> jelas dan mudah dipahami	(3) Tampilan pada <i>e-filing</i> sangat jelas dan mudah dipahami
	Sistem mudah digunakan	(c) Mudah dalam menggunakan <i>e-filing</i>	(4) Mudah bagi saya menggunakan <i>e-filing</i>
Persepsi Kepuasan Wajib Pajak (X3)	<i>Content</i>	(a) Kepuasan informasi yang dihasilkan sesuai kebutuhan pengguna	(1) Saya sebagai Wajib Pajak merasa puas dengan informasi yang dihasilkan oleh <i>e-filing</i>
	<i>Accuracy</i>	(b) Kepuasan pengguna terhadap keakuratan data untuk diolah menjadi informasi	(2) Saya sebagai Wajib Pajak merasa puas dengan keakuratan data untuk diolah menjadi informasi
	<i>Ease of Use</i>	(c) Kepuasan kemudahan penggunaan	(3) Saya sebagai Wajib Pajak merasa puas terhadap kemudahan penggunaan sistem <i>e-filing</i>
	<i>Timeliness</i>	(d) Kepuasan sistem dalam ketepatan waktu dan kecepatan akses sistem	(4) Saya sebagai Wajib Pajak merasa puas dengan ketepatan waktu dan kecepatan sistem <i>e-filing</i> dalam memberikan data dan informasi

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142). Kuesioner disebarkan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading yang bertempat tinggal di Apartment Gading Nias Residence untuk mengumpulkan informasi mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Penyebaran angket kuesioner akan dibantu dengan media elektronik yaitu *Google Form*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pada penelitian ini, untuk menentukan penilaian skor 1 – 5 atas jawaban yang diberikan oleh responden, peneliti menetapkan nilai masing-masing pernyataan diperoleh menggunakan skala *likert* (Sugiyono, 2017:94) dengan kriteria sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam sebuah penelitian, tidak semua populasi dapat diteliti karena beberapa faktor di antaranya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, dan fasilitas yang mendukung penelitian sehingga hanya sampel dari populasi saja yang akan diambil untuk diuji yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan dari penelitian. Sampel dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling* jenis *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2017:218). Dalam penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan teori Roscoe. Teori Roscoe mengatakan bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (kolerasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti (Sugiyono, 2017:90). Dikarenakan dalam penelitian ini terdapat 4 variabel, maka jumlah sampelnya adalah 4×10 yaitu 40 responden.

Teknik Analisis Data

Software komputer yang digunakan oleh peneliti dalam mengelolah data yang diperoleh adalah *software IBM Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Statistic Version 25*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif

Menurut Ghazali (2018:19), statistik deskriptif yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, *kurtosis*, dan *skewness* (kemencengan distribusi). Pada penelitian ini, penulis memberikan gambaran suatu data dari nilai rata – rata (*mean*), maksimum, minimum dan standar deviasi.

2. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018:51), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Maka dalam hal ini, jika koefisien yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% berarti menunjukkan, bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah valid sebagai pembentuk indikator.

3. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
2. Dilarang mengutip, menyalin, atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,7.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2018:161) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Normal Probability Plot*. Dengan pengambilan keputusan jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dalam penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dapat terlihat pada nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10, maka menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas yang digunakan adalah uji *Glejser*. Jika nilai probabilitas signifikansi (*Sig.*) > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Metode penelitian yang akan digunakan adalah regresi linear berganda, digunakan apabila variabel independen terdiri dari dua atau lebih. Menurut Ghazali (2018:96), analisis regresi selain untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Berikut persamaan regresi yang digunakan:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

6. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2018:97), koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur kemampuan model dapat seberapa jauh dalam menerangkan variabel dependen yang mana nilai dari koefisien determinasi yakni antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Nilai R^2 dapat dilihat pada tabel *model summary*.

b. Uji Statistik F

Menurut Ghazali (2018:98), uji statistik F pada dasarnya dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen secara bersama-sama atau *joint* memiliki pengaruh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



terhadap variabel dependen. Uji F menguji joint hipotesis bahwa β_1 , β_2 , dan β_3 secara bersama-sama sama dengan nol.

C

c. Uji Statistik t

Menurut Ghozali (2018:98), uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil pengujian dapat dilihat dari nilai sig pada tabel *Coefficients* dan cara pengujiannya dengan menguji satu per satu variabel independen dengan hipotesis statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Sig.	Keterangan
Penggunaan <i>E-Filing</i> (Y)	PE1	0,000	VALID
	PE2	0,000	VALID
	PE3	0,000	VALID
Persepsi Kebermanfaatan (X1)	PB1	0,000	VALID
	PB2	0,000	VALID
	PB3	0,000	VALID
	PB4	0,000	VALID
	PB5	0,000	VALID
	PB6	0,000	VALID
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	PM1	0,000	VALID
	PM2	0,000	VALID
	PM3	0,000	VALID
	PM4	0,000	VALID
Persepsi Kepuasan Wajib Pajak (X3)	PP1	0,000	VALID
	PP2	0,000	VALID
	PP3	0,000	VALID
	PP4	0,000	VALID

Hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang ada didalam kuesioner penelitian mempunyai nilai signifikan (*Sig.*) lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan tersebut dinilai valid.

2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Penggunaan <i>E-Filing</i> (Y)	0,926	Reliabel
Persepsi Kebermanfaatan (X1)	0,893	Reliabel
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	0,935	Reliabel
Persepsi Kepuasan Wajib Pajak (X3)	0,833	Reliabel



Hasil uji reliabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel. Berdasarkan dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas terhadap 30 responden pra – kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, maka penulis dapat menyebarkan kuesioner kepada responden untuk penelitian.

3. Statistik Deskriptif

a. Penggunaan *E-Filing*

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PE1	70	3	5	4.67	.557
PE2	70	3	5	4.76	.494
PE3	70	3	5	4.63	.543
Valid N (listwise)	70				

b. Persepsi Kebermanfaatan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PB1	70	4	5	4.83	.380
PB2	70	4	5	4.84	.367
PB3	70	4	5	4.73	.448
PB4	70	4	5	4.81	.392
PB5	70	4	5	4.77	.423
PB6	70	4	5	4.77	.423
Valid N (listwise)	70				

c. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PM1	70	3	5	4.44	.651
PM2	70	3	5	4.41	.648
PM3	70	3	5	4.50	.608
PM4	70	3	5	4.53	.583
Valid N (listwise)	70				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. Persepsi Kepuasan Wajib Pajak

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PP1	70	4	5	4.66	.478
PP2	70	3	5	4.60	.600
PP3	70	4	5	4.61	.490
PP4	70	3	5	4.66	.535
Valid N (listwise)	70				

© Hak cipta milik IBI KKG

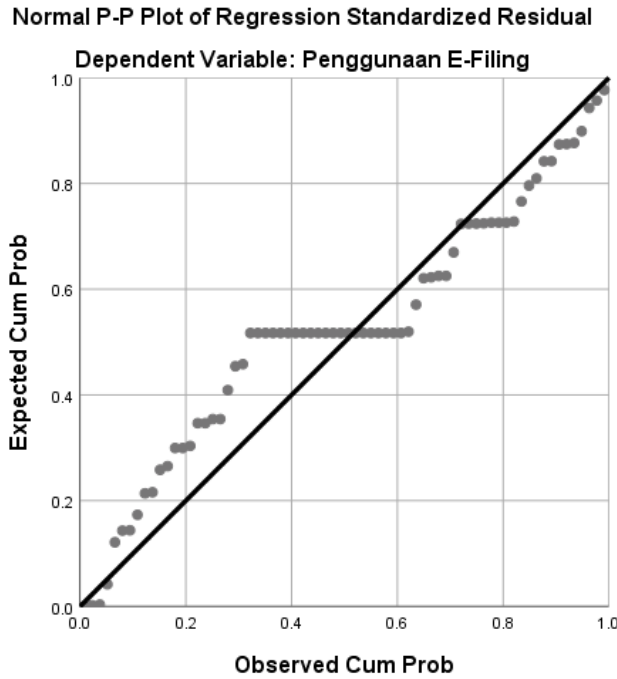
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Pada gambar di atas terdapat hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Normal Probability Plot* yang menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Persepsi Kebermanfaatan	0,637	1,571	Tidak terjadi multikolonieritas
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,513	1,950	Tidak terjadi multikolonieritas
Persepsi Kepuasan Wajib Pajak	0,400	2,498	Tidak terjadi multikolonieritas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pada tabel di atas hasil uji multikolonieritas menunjukkan nilai *tolerance* untuk variabel persepsi kebermanfaatan adalah $0,637 > 0,10$, variabel persepsi kemudahan penggunaan adalah $0,513 > 0,10$, dan variabel persepsi kepuasan wajib pajak adalah $0,400 > 0,10$. Hasil VIF untuk variabel persepsi kebermanfaatan adalah $1,571 < 10$, variabel persepsi kemudahan penggunaan adalah $1,950 < 10$, dan variabel persepsi kepuasan wajib pajak adalah $2,498 < 10$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel.

c. Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Persepsi Kebermanfaatan	0,215	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,079	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Persepsi Kepuasan Wajib Pajak	0,158	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Pada tabel di atas terdapat hasil uji heteroskedastisitas, untuk variabel persepsi kebermanfaatan nilai probabilitas signifikansi (*Sig.*) $0,215 > 0,05$, persepsi kemudahan nilai probabilitas signifikansi (*Sig.*) $0,079 > 0,05$, dan persepsi kepuasan nilai probabilitas signifikansi (*Sig.*) $0,158 > 0,05$. Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Analisis Regresi	Koefisien
<i>Constant</i>	2,219
Persepsi Kebermanfaatan	0,135
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,143
Persepsi Kepuasan Wajib Pajak	0,291

Pada tabel di atas terdapat hasil analisis regresi linear berganda yang menunjukkan nilai konstanta sebesar 2,219. Dari hasil tersebut, maka model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 2,219 + 0,135 X_1 + 0,143 X_2 + 0,291 X_3$$

6. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Model	<i>Adjusted R Square</i>
1	0,432

Pada tabel di atas terdapat hasil koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,432, maka dapat diartikan bahwa pengaruh variabel independen pada penelitian ini yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* sebesar 43,2% sedangkan sisanya 56,8% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain diluar dari model penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Uji Statistik F

<i>Sig.</i> 0,000	Keterangan Model cocok dan layak digunakan dalam penelitian
----------------------	---

Pada tabel di atas nilai *Sig.* sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti model regresi yang bertujuan memprediksi variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepuasan wajib pajak secara bersama – sama berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

c. Uji Statistik t

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients (B)</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<i>Sig. (1-tailed)</i>
Persepsi Kebermanfaatan	0,135	0,121	0,061
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,143	0,076	0,038
Persepsi Kepuasan Wajib Pajak	0,291	0,012	0,006

Berdasarkan tabel di atas dapat diartikan bahwa:

- (1) Persepsi kebermanfaatan memiliki nilai *Sig.* $0,061 > 0,05$, hal ini menunjukkan tidak terdapat cukup bukti bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading.
- (2) Persepsi kemudahan penggunaan memiliki nilai *Sig.* $0,038 < 0,05$, hal ini menunjukkan terdapat cukup bukti bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading.
- (3) Persepsi kepuasan wajib pajak memiliki nilai *Sig.* $0,006 < 0,05$, hal ini menunjukkan terdapat cukup bukti bahwa persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading.

Pengaruh Perspsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading

Berdasarkan hasil uji t variabel persepsi kebermanfaatan menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading memiliki nilai *Sig.* $0,061 > 0,05$, maka dapat dikatakan pada penelitian ini tidak terdapat cukup bukti bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anisa & Suprajitno (2020) dan Nurjannah (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak.

Pengaruh Perspsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading

Berdasarkan hasil uji t variabel persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading memiliki nilai *Sig.* $0,038 < 0,05$, maka dapat dikatakan pada penelitian ini terdapat cukup bukti bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anisa & Suprajitno (2020), Novyandini (2012), Lutfiyanti & Widyastuti (2020), Chairani & Farina (2021), Sarroh & Fidiana

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(2020), dan Rusmanto & Widuri (2020) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading

Berdasarkan hasil uji t variabel persepsi kepuasan wajib pajak menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading memiliki nilai $Sig. 0,002 < 0,05$, maka dapat dikatakan pada penelitian ini terdapat cukup bukti bahwa persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading, Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Junawan & Damanik (2018), Anisa & Suprajitno (2020), Noviandini (2012), Lizkayundari & Kwarto (2018), Lutfiyanti & Widyastuti (2020), Wangsa & Harahap (2020), Sarroh & Fidiana (2020), Rusmanto & Widuri (2017), dan Maryani (2016) yang menemukan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Tidak terdapat cukup bukti bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.
2. Terdapat cukup bukti bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.
3. Terdapat cukup bukti bahwa persepsi kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diberikan, maka saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas area penelitian ke beberapa tempat KPP dan menambah jumlah sampel penelitian yang akan dijadikan responden karena salah satu keterbatasan pada penelitian ini adalah hasil penelitian tidak bisa digeneralisasikan untuk semua daerah dan karena penelitian ini hanya untuk wajib pajak badan yang menggunakan *e-filing* dan terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kelapa Gading. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan akurasi hasil yang diperoleh di masa yang akan datang, sehingga didapatkan hasil yang lebih baik dari penelitian ini.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain diluar dari penelitian ini yang mungkin mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui variabel lain yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* secara tepat dan sesuai, misalnya variabel kesiapan teknologi informasi, kualitas sistem, keamanan dan kerahasiaan sistem karena variabel tersebut merupakan faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

DAFTAR PUSTAKA

Anisa, R., & Suprajitno, D. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(1), 595–609. <https://doi.org/10.21831/nominal.v1i1.988>



Chairani dan Farina. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Serta Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 7(9), 22–47.

Claudia, M. I. (2015). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya). *Akuntansi*, 1–22.

Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Edisi 12 Buku 1*. Jakarta : Salemba Empat.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>

Direktorat Jenderal Pajak. 2019. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER 02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Direktur Jenderal Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak. 2017. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER 01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

Ghizali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

Junawan, & Damanik, K. S. (2018). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Akuntansi Bisnis & Publik*, 9(1), 13–20.

Kasriana, & Indrasari, A. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing. *Jurnal Akuntansi*, 4(2), 15–32.

Lestari, A., & Kholis, N. (2020). Pengaruh Persepsi Pemahaman Pajak , Kebermanfaatan , Kemudahan Penggunaan , Faktor Sosial Dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta). *Akuntoteknologi*, 1, 1–15.

Lizkayundari, A., & Kwarto, F. (2018). Pengaruh Persepsi Pemahaman Wajib Pajak, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem E-Filing. *BALANCE: Jurnal Akuntansi, Auditing Dan Keuangan*, 15(2), 210–236. <https://doi.org/10.25170/balance.v15i2.83>

Lutfiyanti, I. P., & Indriyana, W. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 7(2), 129–134. <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/advance>

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi 2018*. Yogyakarta: Andi.

Maryani, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing: Studi Pada Uin Syarif Hidayatullah Jakarta. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 9(2), 161–172. <https://doi.org/10.15408/akt.v9i2.4020>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- 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, 15–22.
- Nurjannah. (2017). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan, Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Pnyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan*. 1828–1842.
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusmanto, & Widuri, R. (2017). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Tentang Kebermanfaatan E-Filing, Kemudahan Pengguna E-Filing, dan Kepuasan Pengguna E-Filing terhadap Penggunaan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Studi Kasus Pada Klien Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kanto. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 1–17. <https://journal.stienasy.pb.ac.id/index.php/jdeb/article/view/28>
- Sarroh, M., & Fidiana. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan E-Filing. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(3), 1–22.
- Seddon, P., & Kiew, M.-Y. (1996). A Partial Test and Development of Delone and Mclean’s Model of IS Success. *Australasian Journal of Information Systems*, 4(1), 90–109. <http://doi.org/10.3127/ajis.v4i1.379>
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sutrisno. (2020). The Effect Of Perception Of Ease and Satisfied Of The Taxpayers to Use E-Filing With Information Technology Readiness as a Moderation Variabels (Case Study in Individual Taxpayers in The Tax Office Pratama Depok Cimanggis Indonesia). *International Journal of Economics, Commerce and Management*, VIII(12), 326–341. <http://ijecm.co.uk/%0ATHE>
- Undang – Undang Republik Indonesia. Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang – Undang Republik Indonesia. Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wangsa, R., & Harahap, B. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Kota Batam*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 913–921.
- Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak. *Jurnal Bina Akuntansi*, 5(2), 310–349. <https://doi.org/10.52859/jba.v5i2.25>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh atau tulisan ini tanpa mencantumkan sumber.
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**PERSETUJUAN RESUME
KARYA AKHIR MAHASISWA**

Telah terima dan

Nama Mahasiswa /

NIM

Judul Karya Akhir

Jakarta,

Mahasiswa

(.....)

Albert Harlim

30180020

Tanggal Sidang : 20 September 2022

Pengaruh Persepsi Kebermonpaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di KPP

Pratama Jakarta Kelapa Gading

1 September 20 22

Pembimbing

(.....)