

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *E-FILING* BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Isnaeni Putri Lutfiyanti¹, Indriyana Widyastuti²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AUB Surakarta

Email: isnaeniputri24@gmail.com, indriyana_aub@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kota Surakarta. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis uji instrumen, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis (uji f, uji t, dan uji R²). Hasil penelitian analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Hasil uji t menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Hasil uji F menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi kepuasan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Hasil uji koefisien determinasi (R²) diperoleh nilai sebesar 40,8%.

Kata kunci : Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan dan Penggunaan E-Filing

ABSTRACT

The purpose of this research is to make the influence of benefits, perception of ease and perception of satisfaction in the use of E-Filing for personal taxpayers. The population used in this study was a taxpayer of a private person in Surakarta. The number of samples used was 100 respondents. The sampling technique used in this research is Simple Random Sampling. The data analysis techniques used are instrument test analysis, classical assumption test, multiple linear regression analysis test, and hypothesis test (f Test, T test, and R2 test). The results of a double linear regression analysis showed that the perception of usefulness, the perception of ease and perception of satisfaction positively and significantly affect the use of E-Filing for taxpayers of individuals. The test results showed that the perception of usefulness, the perception of ease and perception of satisfaction positively and significantly affect the use of E-Filing for taxpayers of individuals. The F test results showed that the perception of usefulness, the perception of ease and satisfaction perception jointly positively and significantly affect the use of E-Filing for private taxpayers. The result of the coefficient of determination (R2) test obtained a value of 40,8%.

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

PENDAHULUAN

Pajak menjadi sumber utama pendapatan bagi pemerintah dalam melaksanakan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Seiring dengan perkembangan Teknologi Informasi (TI), maka berbagai usaha dilakukan oleh semua aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan melakukan pembaruan dalam sistem perpajakan. Pajak online merupakan layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan transaksi online. Salah satu layanan yang digunakan dalam pelayanan pajak online yaitu *E-Filing* merupakan cara penyampaian SPT elektronik secara online pada *website* DJP Online (www.pajak.go.id).

Sebanyak 95,97% pelaporan SPT dilakukan secara *online*. Hasil data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) penyampaian SPT per 18 Maret 2020 mencapai angka 7,76 juta SPT tahunan. Hasil tersebut meningkat 11,06% dibanding periode sama pada tahun lalu sebesar 6,99 juta SPT tahunan. Sebanyak 5,83% penyampaian SPT dilakukan secara manual. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa pelaporan SPT

melalui E-Filing masih unggul yaitu 6,91 juta atau 89,03% dari keseluruhan pelaporan SPT tahunan. Hasil tersebut mengalami peningkatan 10,75%.. (DDTCNews)

Kementerian Keuangan mensosialisaikan penyampaian SPT Tahunan melalui *E-Filing* atau pelaporan online. Kendati demikian, pihaknya terus melakukan sosialisasi untuk memotivasi masyarakat agar taat membayar pajak. Pemerintah berupaya memberikan kemudahan dengan penyampaian SPT tahunan secara online tersebut yang bisa diakses melalui (djponline.pajak.go.id). Hal ini disebabkan pengguna gadget di Indonesia sangat banyak. (OKEZONE.com)

Menurut (Jogiyanto:2007) persepsi kebermanfaatan didefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan menurut (Pratama:2016) persepsi kebermanfaatan didefinisikan suatu teknologi dapat mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Hasil penelitian terdahulu (Wangsa:2020) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*. Sedangkan penelitian menurut (Bilyantari:2017) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut: H₁: Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*.

Menurut (Desmayanti:2012) persepsi kemudahan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan bahwa mempelajari dan menggunakan teknologi tersebut merupakan hal mudah. Sedangkan menurut (Basuki:2011) persepsi kemudahan didefinisikan bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Hasil penelitian terdahulu (Devina:2016) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*. Sedangkan terdapat perbedaan penelitian menurut (Nopiana:2017) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh negatif signifikan. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut: H₂: Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*.

Menurut (Utami:2017) persepsi kepuasan didefinisikan dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi. Sedangkan menurut (Kirana:2010) persepsi kepuasan didefinisikan keselarasan antara harapan dan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan. Hasil penelitian terdahulu (Wangsa:2020) menunjukkan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*. Sedangkan terdapat perbedaan penelitian (Nopiana:2017) menunjukkan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh negative signifikan. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut: H₃: Persepsi Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*.

Berdasarkan latarbelakang diatas terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah pengaruh persepsi kebermanfaatan, bagaimanakah pengaruh persepsi kemudahan dan bagaimanakah pengaruh persepsi kepuasan terhadap penggunaan *E-Filing*. Dengan demikian penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kota Surakarta. Saat ini jumlah wajib pajak di Kota Surakarta adalah 129.592 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah *simple random sampling*. Pengujian data menggunakan: (1) Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas), (2) Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Autokorelasi, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas), (3) Uji Hipotesis (Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F).

HASIL PENELITIAN

Hasil uji validitas data setiap pertanyaan persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan persepsi kemudahan memiliki hasil analisis dengan tingkat signifikan dibawah 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan pertanyaan dapat dikatakan valid karena r hitung $>$ r tabel sebesar 0,197.

Hasil uji reliabilitas data menunjukkan bahwa semua variabel memiliki *Cronbach Alpha* $>$ 0,60, variabel persepsi kebermanfaatan sebesar 0,787, variabel kemudahan sebesar 0,766, variabel kepuasan sebesar 0,719, penggunaan *E-Filing* sebesar 0,665 maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan semua variabel dapat dikatakan reliabel.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,185	1,537		2,722	,008		
	Persepsi Kebermanfaatan	,251	,045	,454	5,627	,000	,920	1,087
	Persepsi Kemudahan	,176	,060	,232	2,924	,004	,954	1,048
	Persepsi Kepuasan	,249	,070	,290	3,538	,001	,891	1,122

a. Dependent Variable: Penggunaan E-Filing

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil data tentang variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan terhadap penggunaan E-Filing bagi wajib pajak orang pribadi maka didapatkan hasil sebagai berikut:

- 1) Hasil dari pengujian hipotesis pertama variabel persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *E-Filing* dilihat dari nilai koefisien regresi $1 = 0,251$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Maka hipotesis (H_1) dapat diterima.

Hal ini mendukung penelitian Wangsa (2020) dan Bilyantari (2017) yang menyatakan bahwa Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-Filing* terdapat pengaruh positif dan signifikan. Artinya, persepsi kebermanfaatan merupakan suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya, dalam hal ini persepsi kebermanfaatan didefinisikan sebagaimana wajib pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem *E-Filing* dalam proses pelaporan SPT.

Kebermanfaatan yang dimaksud yaitu dapat menghemat biaya, penghitungan pajak lebih cepat, akurat, ramah lingkungan, serta lebih tepat waktu dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan semakin tinggi persepsi kebermanfaatan dalam penggunaan *E-Filing* maka semakin banyak wajib pajak yang menggunakan *E-Filing*.

- 2) Hasil dari pengujian hipotesis kedua variabel persepsi kemudahan terhadap penggunaan *E-Filing* dilihat dari nilai koefisien regresi $2 = 0,176$ dengan tingkat signifikan $0,004 < 0,05$ maka dapat disimpulkan persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* pada wajib pajak orang pribadi. Maka hipotesis (H_2) dapat diterima.

Hal ini mendukung penelitian Devina (2016) bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan *E-Filing*. Artinya, persepsi kemudahan pada penggunaan *E-Filing* memiliki hubungan kuat dan positif, yang berarti sebagian wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *E-Filing* merasa bahwa penggunaan *E-Filing* mudah digunakan dalam penyampaian SPT. Kemudahan yang dimaksud yaitu bahwa wajib pajak orang pribadi tidak merasa kesulitan dalam menggunakan *E-Filing* pada saat penyampaian SPT. Dengan demikian dapat disimpulkan semakin tinggi persepsi kemudahan dalam penggunaan *E-Filing* maka akan semakin banyak wajib pajak yang akan menggunakan *E-Filing*.

- 3) Hasil dari pengujian hipotesis ketiga variabel persepsi kepuasan terhadap penggunaan *E-Filing* dilihat dari nilai koefisien regresi $\beta_3 = 0,249$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan persepsi kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Maka hipotesis (H_3) dapat diterima.

Hal ini mendukung penelitian Wangsa (2020) menyatakan bahwa Persepsi Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*. Artinya, persepsi kepuasan dalam penggunaan *E-Filing* dapat membawa dampak positif dan negatif terhadap pengoperasian pelaporan pajak. Persepsi kepuasan tersebut dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu membantu pelaporan pajak, menghemat biaya dan energi, puas dengan informasi yang diberikan, serta memberikan pengalaman menyenangkan saat menggunakan *E-Filing*.

Kepuasan yang dimaksud yaitu wajib pajak merasa adanya manfaat dalam menggunakan *E-Filing*. Sehingga dapat disimpulkan semakin tinggi persepsi kepuasan dalam penggunaan *E-Filing* maka akan semakin banyak wajib pajak yang akan menggunakan *E-Filing*.

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,653 ^a	,426	,408	1,187	1,996

a. Predictors: (Constant), Persepsi Kepuasan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan

b. Dependent Variable: Penggunaan E-Filing

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diatas dapat dilihat bahwa *Adjusted R Square* diperoleh hasil sebesar 0,408 menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kebermanfaatan (X_1), Persepsi Kemudahan (X_2) dan Persepsi Kepuasan (X_3) sebesar 40,8% sedangkan sisanya 59,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan *E-Filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Persepsi Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Hasil uji F menyatakan bahwa secara bersama-sama variabel Persepsi Kebermanfaatan (X_1), Persepsi Kemudahan (X_2) dan Persepsi Kepuasan (X_3) secara simultan memiliki pengaruh secara positif signifikan terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi.
5. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai *adjusted R square* diperoleh sebesar 0,408 atau 40,8%. Maka dapat disimpulkan bahwa presentase pengaruh yang diberikan variabel Persepsi Kebermanfaatan (X_1), Persepsi Kemudahan (X_2) dan Persepsi Kepuasan (X_3) sebesar 40,8%, sedangkan sisanya 59,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Bilyantari, N. L. P. R., dkk. (2017). Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak orang Pribadi Dalam Penggunaan *E-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan SPT Tahunan Secara Elektronik. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksa*, Vol. 9, No. 2, Hlm: 323-333.
- Desmayanti., dkk. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-Filing* oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime*. *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol. 1, No. 1, Hlm: 1-12.
- Devina, S. (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. *Ultima Accounting*, Vol. 8, No. 1, Hlm: 75-91.
- DDTCNews. 2020. Hampir 90% Pelaporan SPT Tahunan Lewat *E-Filing* DJP Online. Dikutip dari (https://news.ddtc.co.id/hampir-90-pelaporan-spt-tahunan-lewat-e-filing-djp-online-19636?page_y=2476).
- Jogiyanto. 2007. Sistem Teknologi Keperilakuan. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Noviandini, N. C., (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, Vol. 1, No. 1, Hlm: 15-22.

Nopiana, P. R., & Yuliadi. (2017). Analisis Persepsi Kerumitan, Kemudahan, Kegunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Fasilitas *E-Filing* Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime*. *Jurnal AKRAB JUARA*, Vol. 2, No. 3, Hlm: 1-13.

OKEZONE.com. 2019. Pakai *E-Filing* Tak Perlu ke Kantor Pajak. Dikutip dari (<https://www.google.com/amp/s/economy.okezone.com/amp/2019/03/03/20/2025164/pakai-e-filing-sri-mulyani-anda-tak-perlu-ke-kantor-pajak>).

Pratama, A. P., dkk. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pengguna *E-Filing*. *Jurnal JFEK*, Vol. 9, No. 1.

Utami, A. P & Osesoga, M. S. (2017). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ultima Accounting*, Vol. 9, No. 2, Hlm: 15-32.

Wangsa, R & Harahap, B. (2020). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Di Kota Batam, *Jurnal EMBA*, Vol. 8, No. 1, Hlm: 903-912.