

PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN KEPUASAN, KECEPATAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILLING* PADA WAJIB PAJAK BADAN DI KPP MADYA BATAM

Zikri Fawzi¹

Nona Jane Onoyi²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Batam

zikrifawzii@gmail.com

Abstrak

Salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak diperoleh dari iuran masyarakat (wajib pajak) dengan menggunakan sistem *self assesment*. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filling*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan secara parsial dan simultan terhadap pengguna bagi Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Obyek penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Batam. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda, serta uji t dan uji F. Hasil uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen yang diteliti berpengaruh positif terhadap variabel dependen penggunaan *e-filling*. Namun terdapat dua variabel yang tidak signifikan yaitu variabel Persepsi Pemanfaatan dan Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan. Hasil uji F diperoleh nilai F sebesar 8,607 dan signifikansi sebesar 0,000.

Kata kunci : *E-filling*, Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan, Kerahasiaan

Abstract

One of the biggest sources of state revenue is tax revenue. Taxes are obtained from community contributions (taxpayers) using a self assessment system. To improve taxpayer compliance, the Directorate General of Taxes always strives to optimize services, one of which is to utilize information and communication technology by implementing an e-filling system. This study aims to determine the Perception of Usefulness, Ease, Satisfaction, Speed, Security and Confidentiality influence partially and simultaneously on users for taxpayers. This study uses quantitative research methods. The sample of this study is a Corporate Taxpayer who is registered with the KPP Madya Batam. Data collection techniques using questionnaires. The analysis used is multiple linear analysis techniques, as well as t test and F test T test showed that the five independent variables studied had a positive effect on the dependent variable using e-filling. But there are two variables that are not significant, namely the variable Perception of Utilization and Perception of Security and Confidentiality. As well as a significant effect based on F test where the F value is 8.607 and the significance is 0,000.

Keywords: *E-filling*, Perception of Usefulness, Ease of Perception, Perception of Satisfaction, Perception of Speed, Perception of Security and Confidentiality

PENDAHULUAN

Salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterahkan masyarakat. Pajak didapat dari kontribusi masyarakat (Wajib Pajak) dengan menggunakan sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan.

Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan perbaikan proses bisnis yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem e-filing. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing*. *E-filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>).

Dengan diterapkannya sistem e-filing, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT. E-filing dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak.

Namun, faktanya masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPTnya secara elektronik karena wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan computer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian e-filing dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan e-filing masih minim. Selain itu, sosialisasi tentang e-filing kepada wajib pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan. Padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi wajib pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Selain kemampuan wajib pajak, adanya perbedaan persepsi mengenai kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi kecepatan, persepsi keamanan dan kerahasiaan pengguna terhadap e-filing juga menjadi penentu system ini dapat diterima atau tidak.

TINJAUAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Pajak

Pajak menurut Soemitro dalam buku Resmi (2013: 1), bahwa Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut Mardiasmo (2011: 20) pengertian Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tersebut.

Ada dua fungsi pemungutan pajak menurut Resmi (2013: 3) yaitu:

1. Fungsi *Budgetair*

Yaitu fungsi pajak sebagai sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

2. Fungsi *Regularend*

Yaitu fungsi pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

Pengertian *E-filing*

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014, tentang tata cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770s atau 1770ss bahwa *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara elektronik untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan realtime melalui website Direktorat Jenderal (<http://www.pajak.go.id>).

Sedangkan dasar hukum *E-Filing* adalah :

1. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014 tanggal 6 Januari 2014, Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan Penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan secara elektronik (e-Filing) melalui website Direktorat Jenderal (<http://www.pajak.go.id>).
2. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak SE-95/PJ/2011 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan Perpanjangan Surat Pemberitahuan bagi wajib pajak orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara e-Filing melalui website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>).

Hipotesis Penelitian

- H₁: ada pengaruh yang signifikan antara kebermanfaatan terhadap penggunaan fasilitas *E-Filling* bagi wajib pajak di KPP Madya Batam.
- H₂: Ada pengaruh yang signifikan antara kemudahan terhadap penggunaan fasilitas *E-Filling* bagi wajib pajak di KPP Madya Batam.
- H₃: Ada pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan penggunaan fasilitas *E-Filling* bagi wajib pajak di KPP Madya Batam.
- H₄: Ada Pengaruh yang signifikan terhadap kecepatan penggunaan fasilitas *E-Filling* bagi wajib pajak di KPP Madya Batam.
- H₅: Ada pengaruh yang signifikan terhadap keamanan dan kerahasiaan penggunaan fasilitas *E-Filling* bagi wajib pajak di KPP Madya Batam.
- H₆: Ada Pengaruh yang signifikan antara kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan, percepatan, keamanan dan kerahasiaan secara simultan terhadap penggunaan fasilitas e-filing bagi wajib pajak di KPP Madya Batam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan mulai bulan Februari sampai dengan bulan Juli 2018 di Kantor KPP Madya Batam. Dalam penelitian ini menggunakan objek penelitian Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Batam. Adapun populasi Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Batam sebanyak 1005 badan dengan WP badan yang menggunakan E-Filing sebanyak 695 badan dan di ambil sample dengan taraf kepercayaan 90% sehingga di dapat 87 responden

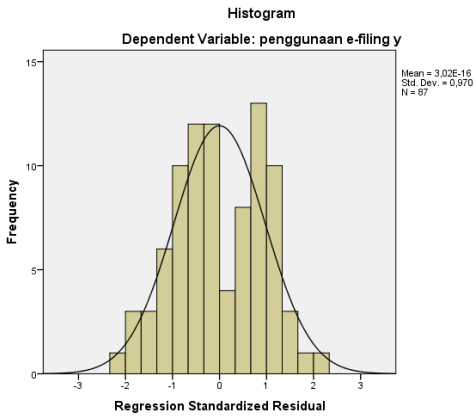
Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan yaitu teknik analisis linear berganda, serta Uji t dan Uji F.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

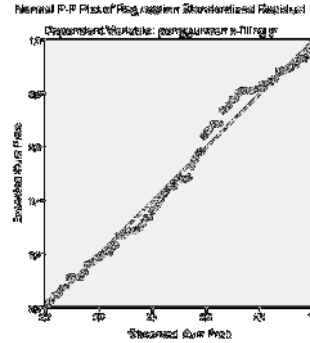
Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

a. Uji normalitas dengan grafik histogram dan P-plot



Gambar 1. Grafik histogram



Gambar 2. Probability Plot

Berdasarkan pada grafik histogram, residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Begitu pula pada grafik P-Plot residual penyebaran belum terlalu garis normal (garis lurus).

b. Uji normalitas menggunakan Uji *Kolmogrov Smirnov*

Tabel 1
 Hasil Uji Kosmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,93618375
Most Extreme Differences	Absolute	,094
	Positive	,065
	Negative	-,094
Test Statistic		,094
Asymp. Sig. (2-tailed)		,056 ^c
a. Test distribution is Normal.		

Berdasarkan uji Normalitas dengan *Kolmogrov Smirnov* test diperoleh nilai sebesar 0.085 dan asymp. Sig sebesar 0.056 lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

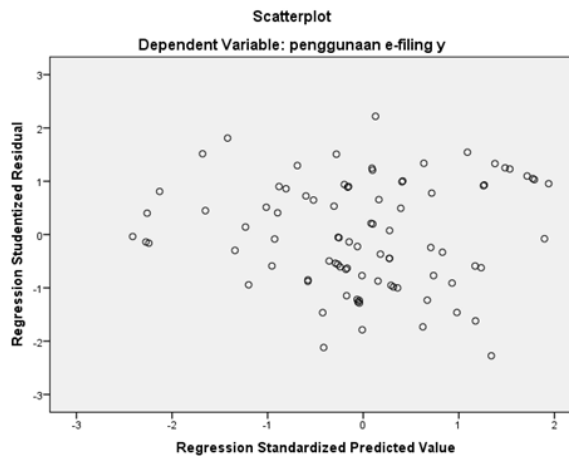
Tabel 2.
 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	kebermanfaatan x1	,498	2,009
	kemudahan x2	,375	2,669
	kepuasan x3	,272	3,672
	kecepatan x4	,277	3,613
	keamanan dan kerahasiaan x5	,355	2,819

a. Dependent Variable: penggunaan e-filing y

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat di simpulkan bahwa diantara variabel independen tersebut tidak terjadi multikolinieritas pada model regresi linear dan dapat digunakan selama penelitian ini.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Data tersebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Data tersebar baik diatas maupun dibawah angka pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

Uji Auto Korelasi

Tabel 3 .
 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,589 ^a	,347	,307	1,995	1,318

a. Predictors: (Constant), keamanan dan kerahasiaan x5, kemudahan x2, kebermanfaatan x1, kecepatan x4, kepuasan x3

b. Dependent Variable: penggunaan e-filing y

Nilai DW sebesar 1.318. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai DW berada di bawah 2 dan di atas -2 yang artinya tidak terjadi autokorelasi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4
 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,949	1,580		1,233	,221
	kebermanfaatan x1	,047	,100	,080	,489	,640
	kemudahan x2	,301	,121	,385	2,488	,015
	kepuasan x3	,324	,115	,484	2,810	,008
	kecepatan x4	,340	,115	,508	2,985	,004
	keamanan dan kerahasiaan x5	,073	,098	,115	,784	,447

a. Dependent Variable: penggunaan e-filing y

$$Y = 1.949 + 0.047X_1 + 0.0301X_2 + 0.324X_3 + 0.340X_4 + 0.073X_5 + e$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa:

1. Konstanta nilai sebesar 1,949 ini menunjukkan jika persepsi kebermanfaatan (X1), Persepsi kemudahan (X2), persepsi kepuasan (X3), persepsi kecepatan (X4), persepsi keamanan dan kerahasiaan nilainya adalah nol, maka penggunaan e-filing (Y) memiliki nilai 1,949.
2. Variabel persepsi kebermanfaatn (X1) berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,047. ini berarti jika variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah. Maka setiap 1 point atau 1% variabel persepsi kebermanfaatan meningkatkan penggunaan e-filing sebesar 0,047.
3. Variabel persepsi kemudahan (X2) berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,301. ini berarti jika variabel independen lain nilainya tetap atau tidak berubah. Maka setiap kenaikan 1 poin atau 1% variabel persepsi kemudahan akan meningkatkan penggunaan e-filing sebesar 0,301.
4. Variabel persepsi kepuasan (X3) berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,324. ini berarti jika variabel independen tidak berubah. Maka setiap kenaikan 1 poin atau 1 % variabel persepsi kepuasan akan meningkatkan penggunaan e-filing sebesar 0,324.
5. Variabel persepsi kecepatan (X4) berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,340. ini berarti jika variabel independen lainnya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 poin atau 1% variabel persepsi kecepatan akan meningkatkan penggunaan e-filing sebesar 0,340.
6. Variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan (X5) berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,073. ini berarti jika variabel independen

lainnya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan poin 1 atau 1% variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan akan meningkatkan penggunaan e-filing sebesar 0,073

Uji Hipotesis

Uji T

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui nilai t hitung sebagai berikut :

- a. Hasil pengujian parsial (uji t) antara persepsi kebermanfaatan dengan penggunaan e-filing menunjukkan t hitung sebesar 0,469 dengan taraf signifikan 0.640. nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1,98760 (lihat t_{tabel}). Hasil uji variabel persepsi kebermanfaatan menunjukkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $sig-t > \alpha$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H_0 dan menolak H_1 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis H_0 “persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan e-filing di KPP Madya Batam”**ditolak**.
- b. Hasil pengujian parsial (uji t) antara persepsi kemudahan dengan penggunaan e-filing menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,488 dengan taraf signifikansi 0,015. Nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1,98760 (lihat t_{tabel}). Hasil uji variabel persepsi kemudahan menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig-t < \alpha$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis H_1 “persepsi kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan e-filing di KPP Madya Batam”**diterima**
- c. Hasil pengujian parsial (uji t) antara persepsi kepuasan dengan penggunaan e-filing menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,810 dengan taraf signifikansi 0,006. Nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1,98760 (lihat t_{tabel}). Hasil uji variabel persepsi kemudahan menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig-t < \alpha$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis H_1 “persepsi kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan e-filing di KPP Madya Batam”**diterima**
- d. Hasil pengujian parsial (uji t) antara persepsi kecepatan dengan penggunaan e-filing menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,965 dengan taraf signifikansi 0,004. Nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1,98760 (lihat t_{tabel}). Hasil uji variabel persepsi kemudahan menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig-t < \alpha$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis H_1 “persepsi kecepatan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan e-filing di KPP Madya Batam”**diterima**
- e. Hasil pengujian parsial (uji t) antara persepsi keamanan dan kerahasiaan dengan penggunaan e-filing menunjukkan t hitung sebesar 0,764 dengan taraf signifikan 0.447. nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1,98760 (lihat t_{tabel}). Hasil uji variabel persepsi kebermanfaatan menunjukkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $sig-t > \alpha$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H_0 dan menolak H_1 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis H_0 “persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan e-filing di KPP Madya Batam”**ditolak**.

Uji F

Tabel 5
 Hasil Uji F
 ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	171,281	5	34,256	8,607	,000 ^b
	Residual	322,397	81	3,980		
	Total	493,678	86			

a. Dependent Variable: penggunaan e-filing y

b. Predictors: (Constant), keamanan dan kerahasiaan x5, kemudahan x2, kebermanfaatan x1, kecepatan x4, kepuasan x3

Berdasarkan Uji F pada tabel 5 diperoleh F hitung 8,607 dengan tingkat signifikansi 0,000. karena profitabilitas lebih kecil dari 0.05 yang berarti H_0 di terima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi kecepatan, dan persepsi keamanan dan kerahasiaan secara simultan terhadap penggunaan E-filing pada KPP Madya Batam.

Uji Determinasi Koefisiensi

Tabel 6
 Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.589 ^a	.347	.307	1,995

a. Predictors: (Constant), keamanan dan kerahasiaan x5, kemudahan x2, kebermanfaatan x1, kecepatan x4, kepuasan x3

b. Dependent Variable: penggunaan e-filing y

Berdasarkan tabel 6 besarnya nilai koefisiensi korelasi diperoleh sebesar 0.347. hal tersebut menunjukkan kemampuan menjelaskan kemampuan variabel independen yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi kecepatan, persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan E-filing yang dapat dijelaskan oleh model persamaan ini sebesar 34.7% sedangkan sisanya 65,3% dipengaruhi oleh variabel independen lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan E-filing

Hasil pengujian parsial antara persepsi kebermanfaatan dengan penggunaan e-filing menunjukkan t hitung sebesar 0,469 dengan taraf signifikan 0.640. nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ diperoleh sebesar 1,98760 (lihat t_{tabel}). Hasil uji variabel persepsi kebermanfaatan menunjukkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $sig-t > \alpha$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H_0 dan menolak H_1 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis H_0 “persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan e-filing di KPP Madya Batam” **ditolak**.

Dengan demikian Persepsi Kebermanfaatan tidak terlalu berpengaruh signifikan terhadap penggunaan E-filing.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan E-filing

Hasil pengujian parsial antara persepsi kemudahan dengan penggunaan e-filing menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,488 dengan taraf signifikansi 0,015. Nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1,98760 (lihat t_{tabel}). Hasil uji variabel persepsi kemudahan menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig-t < \alpha$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis H_1 “persepsi kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan e-filing di KPP Madya Batam” **diterima**

Dengan demikian persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan E-filing, Pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. E-Filing itu sendiri merupakan suatu sistem informasi yang penggunaan sistem banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi

Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan E-filing

Hasil pengujian parsial antara persepsi kepuasan dengan penggunaan e-filing menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,810 dengan taraf signifikansi 0,006. Nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1,98760 (lihat t_{tabel}). Hasil uji variabel persepsi kemudahan menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig-t < \alpha$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolahkan H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis H_1 “persepsi kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan e-filing di KPP Madya Batam” **diterima**

Dengan demikian persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan E-Filing karena para pengguna E-filing merasa puas terhadap fasilitas e-filing yang ditawarkan. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sehingga semakin meningkat jumlah pengguna e-filing.

Pengaruh Persepsi Kecepatan Terhadap Penggunaan E-filing

Hasil pengujian parsial antara persepsi kecepatan dengan penggunaan e-filing menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,965 dengan taraf signifikansi 0,004. Nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1,98760 (lihat t_{tabel}). Hasil uji variabel persepsi kemudahan menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig-t < \alpha$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menolahkan H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis H_1 “persepsi kecepatan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan e-filing di KPP Madya Batam” **diterima**

Dengan demikian persepsi kecepatan berpengaruh terhadap penggunaan E-filing karena jika penggunaan sistem informasi modern ini lebih cepat daripada sistem informasi manual, maka para wajib pajak akan lebih tertarik untuk menggunakan e-filing. Peningkatan kinerja, produktivitas, efektifitas dan kualitas hasil pekerjaan, membuat pekerjaan jadi lebih mudah berkaitan dengan pekerjaan dilakukan kapan saja, menjadi lebih cepat, lebih praktis dan lebih efisien dan bermanfaat berkaitan dengan waktu tidak terbuang percuma.

Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Penggunaan e-filing

Hasil pengujian parsial antara persepsi keamanan dan kerahasiaan dengan penggunaan e-filing menunjukkan t_{hitung} sebesar 0,764 dengan taraf signifikansi 0,447. Nilai t_{tabel} diperoleh sebesar 1,98760 (lihat t_{tabel}). Hasil uji variabel persepsi kebermanfaatan menunjukkan $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $sig-t > \alpha$. Yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H_0 dan menolahkan H_1 . Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis H_0 “persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan e-filing di KPP Madya Batam” **ditolak**.

Dengan demikian persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak terlalu berpengaruh signifikan dikarenakan

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan, Persepsi Kecepatan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan terhadap penggunaan E-filing

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh F_{hitung} sebesar 8,607 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena profitabilitas lebih kecil dari 0,05 yang berarti H_a diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi kecepatan, dan persepsi keamanan dan kerahasiaan secara simultan terhadap penggunaan E-filing pada KPP Madya Batam.

Koefisien determinasi (R^2) berguna untuk mengukur seberapa besar peranan variabel independen secara bersama-sama menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Hasil perhitungan koefisien determinasi nilai $R Square$ sebesar 34,7% sedangkan sisanya 65,3% dipengaruhi oleh variabel independen lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi kecepatan, persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan E-filing, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara

parsial variabel persepsi kebermanfaatan dan persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan E-filing, sedangkan variabel persepsi kemudahan, persepsi kepuasan dan persepsi kecepatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan E-filing. Nilai R Square sebesar 0.347 artinya 34.7% variabel penggunaan E-filing dapat di jelaskan oleh variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi kecepatan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, sedangkan 65,3% dijelaskan oleh variabel independen yang lain.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta hal-hal yang terkait dengan keterbatasan penelitian, maka terdapat beberapa hal yang perlu di perhatikan yaitu rekomendasi untuk peneliti selanjutnya adalah memperluas cakupan baik dari cakupan wilayah , jenis wajib pajak dan cakupan variabel yang lebih banyak. Penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi kecepatan, persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap pengguna. Oleh karena itu, Direktorat Jendral Pajak hendaknya lebih mempermosikan sistem E-filing dari segi manfaat, kemudahan, kepuasan, kecepatan waktu melapor, dan keamanan dan kerahasiaan dari sistem E-filing tersebut agar dapat meningkatkan kesadaran orang untuk membayarkan pajaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningih, Wulandari. (2016). *Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. Program Studi Akuntansi Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. (2016). *Refleksi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*, (Online) (<http://www.pajak.go.id/content/article/refleksi-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak>, diakses 15 Februari 2018)
- Noviandini, Nurul Citra. (2012). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Pengguna, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di Yogyakarta*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Novrinda, Ima. (2014). *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan Electronic Filing (E-Filing) di KPP Pratama Palembang Ilir Barat*. Program Studi Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya, Palembang.
- Nurhidayah, Sari. (2015). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten*. Program Studi Akuntansi Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- 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*. Fakultas Ekonomi Universitas Riau, Pekanbaru.
- Rumengan J., Idham. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Rumengan, Jemmy. (2010). *Metode Penelitian Dengan SPSS*. Batam: UNIBA Press, Batam.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Supadmoko D., Shulthoni M., Rahayu A. *Wajib Pajak dalam Menggunakan E-Filing sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Jember)*. Universitas Jember, Jember.