

## PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI KERUMITAN, DAN PERSEPSI KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA KUDUS

Fitria Nuraini<sup>1</sup>

*Abstract: Effect of Perceptions of Effectiveness, Perception of Complexity, and Perceptions of Taxpayers' Satisfaction on the Use of E-Filing for Individual Taxpayers in the Kudus City. Taxes are a very important source of state income. Various kinds of breakthroughs related to the development of technology and information, then the Directorate General of Taxes introduced Electronic System Filing or better known as the e-filing system. Implementation of e-filing system will greatly assist taxpayers in reporting taxes, but in this case several different taxpayer perceptions about this system will affect the use of the system. This study aims to determine how the influence between perceptions of usefulness, perceptions of complexity and user satisfaction perceptions of the use of e-filing, especially for personal taxpayers in the area of the Kudus City. Analysis of data used is multiple regression analysis with the help of SPSS program. The results showed that the perception of usefulness, user satisfaction perceptions affect the use of e-filing. But the perception of complexity does not affect the use of e-filing..*

**Abstrak: Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kerumitan, dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Kudus.** Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting. Berbagai macam terobosan terbaru terkait dengan perkembangan teknologi dan informasi, maka Direktorat Jendral Pajak memperkenalkan *Electronic System Filing* atau yang lebih dikenal dengan sistem *e-filing*. Penerapan sistem *e-filing* akan sangat membantu wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, namun dalam hal ini beberapa persepsi wajib pajak yang berbeda beda tentang sistem ini maka akan mempengaruhi penggunaan sistem tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara persepsi kebermanfaatan, persepsi kerumitan dan persepsi kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* khususnya untuk wajib pajak orang pribadi di wilayah Kota Kudus. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Namun pada persepsi kerumitan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

**Kata Kunci:** TAM *technology acceptance model* (TAM), *e-filing*

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber anggaran pendapatan negara yang paling pokok, pajak juga bukan sekedar kewajiban semata melainkan dengan pajak itulah semua pembangunan yang ada di Indonesia dapat berlangsung. Pajak yang diberlakukan di negara kita ini memiliki lembaga khusus yang menanganinya yaitu Direktorat Jendral Pajak yang berfungsi untuk

---

<sup>1</sup> Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

mengelola perpajakan di Indonesia. Direktorat Jendral Pajak adalah sebuah direktorat jendral dibawah Kementerian Keuangan Indonesia yang mempunyai tugas dan merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perpajakan.

Direktorat Jendral pajak dari awal berdiri sampai sekarang telah beberapa kali menjalankan agenda perubahan. Pada tahun 2002 pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak sampai sekarang berusaha memenuhi tuntutan jaman yang dinamis, dengan memperbaiki efisiensi dan efektifitas kinerja serta terus menerus meningkatkan penerimaan pajak dalam momentum modernisasi administrasi perpajakan di seluruh unit kerjanya (Nugroho, 2011). Prinsip modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak tentang optimalisasi penggunaan telekomunikasi dan informasi yaitu untuk menyempurnakan proses bisnis yang berprinsip *simplicity*, *completeness* dan *easy to access* dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik melalui konsep *one stop service* yang melayani seluruh jenis perpajakan juga debirokratisasi pelayanan.

Untuk menyempurnakan pelayanan pajak Direktorat Jendral Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real time*. Pada keputusan Direktur Jenderal Pajak tersebut menyatakan bahwa Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-SPT) dilakukan melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak (Novarina, 2005).

Untuk pengaturannya lebih lanjut maka dikeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) sebagaimana telah diubah dengan PER-36/PJ/2013. Jenis surat pemberitahuan yang dapat disampaikan adalah seluruh jenis SPT baik masa maupun tahunan dan juga pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan.

Untuk menyesuaikan dengan peningkatan dan perkembangan teknologi informasi serta peningkatan pelayanan Wajib Pajak perlu diberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS. Hal ini yang mendorong keluarkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-filing Melalui Situs Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Jenis surat pemberitahuan yang dapat disampaikan adalah SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi formulir 1770S dan 1770SS.

Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan wajib pajak dalam menyampaikan SPT-nya sehingga dapat efektif dan efisien, dengan menggunakan *e-filing* Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT melalui internet kapanpun dimanapun selama 24 jam sehari tanpa harus datang ke Kantor Pajak sehingga dapat mempersingkat waktu dan biaya. Penggunaan *e-filing* juga dapat mengurangi beban proses administrasi laporan perpajakan dengan menggunakan kertas, data juga akan dikirim langsung ke data base Direktorat Jendral Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), dengan adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan

Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jendral Pajak (DPJ) sendiri dalam pengelolaan pajak.

*E-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) ke Direktorat Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider*) atau Penyedia Jasa Aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Wiyono dalam Nugroho, 2010).

*E-filing* adalah sistem untuk mengirimkan dokumen pajak ke *Internal Revenue Service* melalui internet atau langsung koneksi, biasanya tanpa perlu menyerahkan dokumen kertas. Berbagai software persiapan pajak dengan kemampuan *e-filing* yang tersedia sebagai program mandiri atau melalui situs web atau pajak profesional dari *vendor software* besar atau penggunaan komersial. (Meenal Ginni Garg, 2012).

Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada wajib pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu. Namun saat ini sistem *e-filing* yang dikembangkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang telah memberikan fasilitas penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan melalui sistem online sembilan tahun yang lalu, hingga tahun 2013 fasilitas *online* tersebut belum maksimal digunakan oleh para Wajib Pajak (WP).

Jumlah Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* masih sangat kecil yaitu sekitar 319.000 SPT sementara jumlah Wajib Pajak di Indonesia mencapai 20 juta jiwa. Kebanyakan Wajib Pajak menganggap bahwa penggunaan sistem komputer 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 juga masih minim. Sistem ini bukan merupakan hal yang mudah dilaksanakan karena masih baru dan terdapat kekurangan - kekurangan dan masih ada banyak hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, disamping harus mengikuti perkembangan Teknologi Informatika (Liberty, 2005).

Perilaku Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing* tidak terlepas dari pengembangan sistem informasi karena sistem *e-filing* terkait dengan masalah individu sebagai pengguna sistem tersebut. Sehingga sistem *e-filing* yang dikembangkan harus berorientasi pada penggunanya. Maka disini akan timbul asumsi dasar atau pandangan Wajib Pajak terhadap sistem *e-filing* atau dengan kata lain disebut perspektif, setelah itu individu akan memutuskan apakah sistem *e-filing* ini diterima atau ditolak. Dengan mengetahui berbagai macam perspektif individu ini diharapkan akan dapat memberikan kontribusi masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan mendukung administrasi perpajakan khususnya pelaporan SPT. Jika administrasi perpajakan berjalan dengan baik dan efektif dan pelayanan semakin meningkat tentunya kinerja Direktorat Jenderal Pajak akan meningkat. Sehingga peran pajak sebagai tulang punggung penerimaan negara dapat meningkat, yang pada akhirnya dapat menopang pembiayaan pembelanja negara.

Peneliti terdahulu telah melakukan penelitian yang meneliti tentang persepsi wajib pajak dalam menggunakan teknologi, teknologi yang dimaksudkan disini adalah *electronic filing system* atau *e-filing*. Noviani (2012) menyatakan bahwa penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, serta kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kerumitan dan kepuasan wajib pajak, terhadap penggunaan *e-filing* mengacu pada penelitian yang pernah dilakukan Novaindini (2012) terhadap penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Badan di Yogyakarta. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Novaindini (2012) adalah terletak pada tahun penelitian, objek penelitian, dan variabel penelitian yang digunakan.

Pada variabel penelitian ditambahkan persepsi kerumitan (*complexity*) dengan alasan sistem *e-filing* merupakan sistem yang masih baru di kota Kudus. Setiap adanya sistem baru memiliki konsekuensi – konsekuensi potensial yaitu kerumitan, kemudian individu akan mengevaluasi konsekuensi tersebut yang nantinya akan mempengaruhi penggunaan suatu sistem, sistem yang dimaksud disini adalah sistem *e-filing*. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2014, dan objek penelitiannya menggunakan wajib pajak orang pribadi di Kudus. Alasan penelitian ini dilakukan di Kota Kudus adalah penelitian – penelitian *e-filing* masih jarang dilakukan di kota kecil seperti Kota Kudus sehingga bisa membandingkan bagaimanakah persepsi wajib pajaknya dalam menggunakan *e-filing* di kota kecil seperti kota Kudus apakah bisa merima atau tidak seperti dikota – kota besar yang sudah menggunakannya.

## METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh secara langsung dari kuesioner yang disebar di seluruh wilayah kota Kudus, dalam penelitian ini menitikberatkan pada persepsi kebermanfaatan, persepsi kerumitan, dan kepuasan Wajib Pajak Kota Kudus terhadap penggunaan *e-filing*. Obyek yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* dan terdaftar sampai 31 Desember 2013 di KPP Pratama Kudus. Waktu pelaksanaan penelitian setelah proposal ini disetujui.

Variabel penelitian merupakan suatu objek yang akan diteliti oleh para peneliti. Penelitian ini digunakan untuk menguji persepsi – persepsi wajib pajak tentang penggunaan *e-filing*. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu Variabel Dependen (Y) dan Variabel Independen (X). Variabel Dependen merupakan variabel terikat atau yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel lain (Nazir, 1988). Variabel Dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggunaan *e-filing* (*e-filing usage*). Definisi dari Penggunaan *e-filing* yaitu proses dan cara seseorang menggunakan sebuah produk sistem, sistem yang dimaksud disini adalah *e-filing*. Kemudian yang kedua adalah Variabel Independen. Ini merupakan variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Nazir, 1988). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan persepsi kerumitan (*complexity*).

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumbernya. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber eksternal, yaitu diperoleh dari kuesioner yang dijawab oleh responden Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Kudus.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah 2708 Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan *e-filing* dan terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus. Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Alasan mengapa memilih Wajib Pajak Pribadi dikarenakan penerapan *e-filing* yang termasuk masih baru di Kota Kudus dan lebih banyak mengimplementasikan sasaran pengguna mula-mula ke Wajib Pajak Orang Pribadi terutama pegawai negeri dan swasta.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *random sampling*, yaitu teknik untuk menentukan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak, memiliki bias paling sedikit dan memberikan generalisasi paling luas. Untuk menentukan ukuran sampel wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing* yang terdaftar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kudus, digunakan rumus Slovin (Sarjono dan Julianita, 2011), yaitu sebagai berikut :

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

$$n = \frac{2708}{1 + 2708 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2708}{1 + 2708 (0,01)}$$

$$n = \frac{2708}{28,08}$$

$$n = 96,43$$

$$n = 96 \text{ (dibulatkan)}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persentasi tingkat signifikansi (0,1)

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survey melalui kuesioner yang dikirimkan kepada responden. Sebelum dikirimkan kepada responden, dilakukan pretest atas kuesioner terlebih dahulu untuk meyakinkan bahwa kalimat yang ada dalam kuesioner mudah dipahami oleh responden. Setelah dilakukan pretest, kuesioner dikirimkan secara langsung ke Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai responden. Jangka waktu pengisian kuesioner dan pengembalian kuesioner ini antara 1 hingga 2 minggu setelah kuesioner disebar.

Metode analisis data merupakan upaya pengolahan data menjadi informasi yang mudah dipahami. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS 17.

Statistik Deskriptif yaitu metode statistika yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan variabel yang akan diteliti. Uji statistik deskriptif mencakup nilai rata-rata (mean), nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai penyimpangan baku (standar deviation) dari data penelitian.

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu sistem pertanyaan, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban

Validitas menunjukkan sejauh mana skor/ nilai/ ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/ pengamatan yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang digunakan terhadap indikator-indikator yang membentuk konstruk variabel penelitian. Untuk mengetahui apakah suatu item valid atau tidak maka dilakukan perbandingan antara koefisien r hitung dengan koefisien r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti item dinyatakan valid. Sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel berarti item dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2011). Variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini ada 5 macam, yaitu variabel persepsi kebermanfaatan, persepsi kerumitan, kepuasan pengguna, dan penggunaan *e-filing*.

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat

memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan kembali kepada subyek yang sama. Suatu konstruk atau variabel dikatakan variabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha diatas 0,70 (Nunnaly dalam Ghozali 2011).

Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika memenuhi asumsi klasik. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji heterokedasitas, dan uji multikolonieritas.

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2011). Untuk mendeteksi apakah distribusi data normal atau tidak, maka dapat dilakukan dengan analisis grafik atau dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2011).

Dengan melihat grafik normal plot pada tampilan, maka terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya agak menjauh dari garis diagonal. Grafik tersebut menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model Regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas /tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan cara melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (*dependen*) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heterokedasitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas didalam regresi dapat dilihat dari :

- a. Nilai R<sup>2</sup> yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolonieritas. Multikolonieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- c. Multikolonieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai tolerance dan lawannya (2) variance inflation factor (VIF). Jika nilai tolerance < 0,10 dan VIF > 10 maka tidak terjadi Multikolonieritas (Ghozali, 2011).

Pada penelitian ini, model regresi yang digunakan adalah analisis regresi berganda (Soegiarto, 2015). Analisis regresi berganda dapat menjelaskan pengaruh antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas (Sarjono dan Julianita, 2011). Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah pengujian pengaruh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), persepsi kerumitan (*complexity*), dan penggunaan *e-filing* (*e-Filing usage*). Model regresi yang digunakan dapat dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2011):

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

Keterangan :

Y : Penggunaan *e-filling*

$\alpha$  : Konstanta

X1 : Persepsi Kebermanfaatan

X2 : Persepsi Kerumitan

X3 : Persepsi Kepuasan Pengguna

$\beta$  : Koefisien Regresi

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji adanya pengaruh masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik, dapat diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Untuk menguji hipotesis digunakan uji F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut (Ghozali, 2005):

- a. Dilakukan dengan melihat nilai F, jika lebih besar dari 4 maka  $H_0$  dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5% (0.05), dengan kata lain menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Jika nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka  $H_0$  ditolak dan menerima hipotesis alternatif.

Uji Statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen atau dengan kata lain pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas secara parsial dengan mengasumsikan bahwa variabel lain dianggap konstan. Apabila tingkat probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Adapun tahap pengujiannya sebagai berikut:

- a. Menentukan hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (bi) sama dengan nol atau :
  - $H_0 : b_i = 0$ , artinya semua variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
  - $H_a : b_i > 0$ , artinya suatu variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:
  - Quick look : bila jumlah degree of freedom (df) adalah 20 atau lebih, maka  $H_0$  ditolak pada derajat kepercayaan 5% , dengan kata lain  $H_a$  diterima.
  - Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Bila nilai statistic t hitung lebih tinggi daripada nilai t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ .

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel independen amat terbatas. Nilai yang mendekati variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $r^2$  akan meningkat, tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan Adjusted  $R^2$  seperti yang banyak dianjurkan oleh peneliti. Secara matematis jika nilai  $R^2 = 1$ , maka Adjusted  $R^2 = R^2 = 1$  sedangkan jika nilai  $R^2 = 0$ , maka adjusted  $R^2 = (1 - k)/(n - k)$ . Jika  $k > 1$ , maka adjusted  $R^2$  akan bernilai negatif (Ghozali, 2011).

## ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh wajib pajak orang pribadi di wilayah Kabupaten Kudus. Sampel yang menjadi objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Kudus sebagai pengguna *e-filing*. Metode pengumpulan sampel dengan menggunakan kuesioner yang dikirim langsung kepada wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Ketika kuesioner dikirim langsung ternyata ada beberapa wajib pajak orang pribadi atau responden bersikap protektif karena menganggap hal yang berkaitan dengan pajak adalah sangat rahasia.

Perolehan data kuesioner dilaksanakan pada tanggal 2 Juli 2014 sampai dengan 24 Juli 2014. Kuesioner yang dikirimkan sebanyak 96 kuesioner dan yang kembali hanya 85 kuesioner. Setelah dilakukan pengecekan ternyata hanya ada 76 kuesioner yang bisa dipakai dan sisanya tidak bisa dipakai karena tidak terisi secara lengkap.

Tabel 1  
Distribusi Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Kuesioner yang dikirim	96
2.	Kuesioner yang kembali	85
3.	Kuesioner yang dapat digunakan	76
4.	Kuesioner yang tidak kembali (96-85)	11
5.	Tingkat pengembalian kuesioner (85/96 x 100%)	88.5%
6.	Tingkat pengembalian yang digunakan (76/96 x 100%)	79.2%

Sumber: Data primer yang diolah, 2014

Uji Reabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal, jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,70 (Ghozali, 2011). Berikut adalah Hasil Uji reliabilitas dari persepsi kebermanfaatan, persepsi kerumitan, persepsi kepuasan pengguna dan penggunaan *e-filing*.



Tabel 2  
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	R hit	Keterangan
Persepsi Kebermanfaatan	0.871	0.7	Reliabel
Persepsi Kerumitan	0.941	0.7	Reliabel
Persepsi Kepuasan Pengguna	0.889	0.7	Reliabel
Penggunaan <i>e-filing</i>	0.852	0.7	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2014

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kerumitan, persepsi kepuasan pengguna dan penggunaan *e-filing* memiliki nilai *cronbach alpha* yang lebih tinggi dari 0,7 yang menurut (Nunnaly) dalam Gozali 2011, dikatakan reliabel dan digunakan sebagai alat ukur yang dapat diandalkan.

Tabel 3  
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Pertanyaan	Pearson Correlation
Persepsi Kebermanfaatan	X1.1	0.656
	X1.2	0.818
	X1.3	0.799
Persepsi Kerumitan	X2.1	0.888
	X2.2	0.888
Persepsi Kepuasan Pengguna	X3.1	0.546
	X3.2	0.808
	X3.3	0.705
	X3.4	0.800
	X3.5	0.818

Sumber : Data Primer Diolah, 2014

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk *degree of freedom* ( $df = n - 2$ ), dalam hal ini ( $n$ ) adalah jumlah sampel (Ghozali, 2011). Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah ( $n = 76$ ) dan besarnya  $df$  dapat dihitung  $76 - 2 = 74$  dengan  $df = 74$  dan  $\alpha = 0.05$  didapat  $r$  tabel = 0.225. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai positif maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid

Hasil Tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa *pearson correlation* di atas  $r$  tabel  $>$  0.225. Ini berarti bahwa masing-masing variabel penelitian lolos uji validitas. Hal ini juga dapat dikatakan bahwa masing-masing konstruk dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Tabel 4  
Hasil Uji t

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients		Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	.639	1.819		.352	.726
	Persepsi Kebermanfaatan	.281	.130	.234	2.152	.035
	Persepsi Kerumitan	-.077	.093	-.075	-.825	.412
	Persepsi Kepuasan Pengguna	.211	.080	.272	2.636	.010

a. Dependent Variable: Penggunaan e-Filing

Sumber: Output SPSS 17, 2014

Hasil Uji Statistik T dengan menggunakan program SPSS 17 (*Statistic Product and Service Solution*) maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

Hipotesis 1

Pada tabel 4.13 diketahui nilai koefisien regresi dari variabel kebermanfaatan sebesar 0,281 dan nilai t hitung Persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) sebesar 2.152 lebih besar dari nilai t tabel = 1,667 dan nilai probabilitas sebesar 0,035 lebih kecil dari pada nilai  $\alpha = 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap variabel penggunaan *e-Filing*. Dengan demikian hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* diterima.

Hipotesis 2

Pada tabel 4.13 diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari variabel kerumitan sebesar -0,077 dan nilai t hitung Persepsi Kerumitan (*Complexity*) sebesar -0.825 lebih kecil dari nilai t tabel = 1,667 dan nilai probabilitas sebesar 0.412 lebih kecil dari pada nilai  $\alpha = 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi Kerumitan tidak berpengaruh terhadap variabel penggunaan *e-Filing*. Dengan demikian hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang menyatakan persepsi kerumitan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* ditolak.

Hipotesis 3

Pada tabel 4.13 diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari variabel kepuasan sebesar 0,211 dan nilai t hitung Persepsi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebesar 2.636 lebih besar dari nilai t tabel = 1,667 dan nilai probabilitas sebesar 0.010 lebih kecil dari pada nilai  $\alpha = 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap variabel penggunaan *e-Filing*. Dengan demikian hipotesis ketiga ( $H_3$ ) yang menyatakan persepsi kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* diterima.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini meneliti tentang persepsi – persepsi wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan independen. Variabel dependen adalah penggunaan *e-filing*, sedangkan variabel indepen terdiri dari persepsi kebermanfaatan, persepsi kerumitan dan persepsi kepuasan pengguna.

Alat analisis yang digunakan adalah SPSS (*Statistic Product and Service Solution*), data pengamatan sampel sebanyak 76 responden. Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Wajib pajak yang merasakan manfaat dari *e-filing* akan selalu mencoba menggunakan *e-filing* untuk melaporkan pajaknya karena sangat membantu meningkatkan performa pelaporan pajak, efektifitas dan menyederhanaan proses pelaporan pajak. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012), Risal (2013), Anna Che (2010) dan Jen Ruei Fu (2006) yang menghasilkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Persepsi Kerumitan (*Complexity*) tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Semakin rumit sistem *e-filing* maka akan mendorong wajib pajak untuk enggan menggunakan sistem ini karena menyita banyak waktu dan sulit dipadukan dengan pekerjaan. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) yang menghasilkan bahwa persepsi kerumitan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Kepuasan Penggunaan (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Kepuasan ketika menggunakan sistem *e-filing* dapat tercapai karena membantu proses pelaporan pajak secara efisien, efektif, menyenangkan dan timbul perasaan bangga terhadap sistem *e-filing*. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aldiano (2013) yang menghasilkan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain : Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen yaitu Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*), Persepsi Kerumitan (*Complexity*), dan Kepuasan Penggunaan (*User Satisfaction*) sehingga masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Penelitian ini hanya menggunakan ruang lingkup wajib pajak orang pribadi di Kudus, sehingga hasil penelitian tidak dapat sepenuhnya digeneralisasi pada daerah lain. Sesuai dengan hasil penelitian dan keterbatasan diatas dapat kiranya memberikan saran antara lain :

Pemilihan sampel dapat mempertimbangkan untuk penambah jumlah responden penelitian. Penelitian mendatang sebaiknya menambah variabel agar dapat memperjelas faktor – faktor pada penggunaan *e-filing*. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan teori yang berbeda seperti *Theory Planed Behaviour* (TPB) atau *Theory of Reaction Act* (TRA).

## DAFTAR PUSTAKA

- Aldino Gumilar Rahayu. (2013). Pengaruh Teknologi Informasi (Pendekatan Technology Acceptance Model) dan e-filling terhadap User satisfaction (Survey pada Wajib Pajak Badan di Wilayah KPP Madya Bandung)
- Alexander McLeod, Sonja Pippin, Richard Masson (2009)., Individual Taxpayer to Use tax Preparation Software : Examining Experience, Trust and Perceived Risk. JIST 6(1) 2009.
- Anna, Che Azmi and Ng Lee Bee. (2010). The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model. Electronic Journal of e-Government Volume 8 Issue 1 2010, (pp13 - 22)
- Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.2014
- Desmayanti, Esy. (2012). “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime”. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Direktur Jenderal Pajak (2008). Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (e-filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
- Direktorat Jendral Pajak. (2014). Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan formulir 1770S atau 1770ss Secara e-Filing Melalui Website Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))
- Direktorat Jendral Pajak. (2014). Cara Penyampaian e-Filing. (Diakses 22 April2014)<http://efiling2.pajak.go.id/Description.aspx>
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Universitas Diponegoro.Semarang.
- Jen-Ruei Fu, Cheng-Kiang Farn, Wen-Pin Chao, (2006). Acceptance of electronic tax filing: A study of taxpayer intentions, Information & Management 43 (2006) 109–126
- Jogiyanto, (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta : Andi Offset
- Kirana, Gita Gowinda. (2010). “Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling”. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang KPP Pratama Kudus. 2014. Jumlah Pengguna e-Filing per 2013.Kudus

- Lai Ming Ling, Choong Kwai Fatt, (2008). Electronic Tax Filing System: Taxpayers' Perspectives. Seventh Wuhan International Conference on E-Business:Unlocking The Full Potential of Global Technology, , Volume 1, pp.338-343
- Lai, Ming. L.,Obid, Siti N.S., & Meera, A.K., (2004). Towards An Electronic Filing System: a Malaysian Survey. *eJournal of Tax Research*, 2, 100-112.
- Mardiasmo, (2001). *Perpajakan Edisi Revisi*. Jakarta : Andi Offset
- Menal, Ms. Ginni Garg, (2012). *E-Filing of Taxes – A Reseachr Paper : ISSN (Online) : 2230 – 8849. Vol. 2 Issue 1 January 2012.*
- Nazir, Moch. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noviandini, Nurul Citra. (2012). “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta.” Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Novarina, Ayu Ika. (2005). “ Implementasi Electronic Filling System (E-FILLING) dalam Proses Penyampaian urat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia.” Thesis tidak Dipublikasikan, Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro.
- Pandiangan, Liberty, (2008). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan perpajakan*. Jakarta : Elex Media.
- Ramadhan, Ben Fauzi, (2009). “Gambaran Umum Persepsi Literatur 1”. FKM Universitas Indonesia.
- Risal C.Y. Laihad. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 44-5.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 4*. Salemba Empat Jakarta.
- Sarjono, Haryadi; Winda Julianita. (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Salemba Empat. Jakarta.
- Susanto, Nugroho Agung. (2011). “Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak”. Program Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik, Universitas Indonesia.
- Soegiarto Dwi. (2015). Hubungan Perubahan Suku Bunga dan Perubahan Nilai Tukar Rupiah dengan Perubahan Harga Saham dan Perubahan Volume Perdagangan Saham di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Saint dan Tehnologi*, 5(2), 1-10.

Tanya McGill, Valerie Hobbs, Jane Klobas. (2003). User – Developed Applications and Information System Success : A Test of Delone and McLean’s Model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24-45.

Waluyo, (2006). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat

Winna Titis Sugihanti. (2010). “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang)” *Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro*.

Wiyono, Adrianto Sugiarto. (2008). “Evaluasi Prilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filling Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime.” *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.11, No.2, al. 117-132