

Analisis Persepsi Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing (Studi pada KPP Pratama Surabaya Simokerto)

Intan Putri Cahya Ningrum¹, Sri Hastuti

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Surabaya, Indonesia

Article info:

Received October 17, 2019
Revised November 11, 2019
Accepted January 27, 2020

Correspondence:

¹Intan Putri Cahya Ningrum
intanputricahya17@gmail.com

Recommended citation:

Ningrum, I.P.C., & Hastuti, S., 2020, Analisis Persepsi Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing (Studi pada KPP Pratama Surabaya Simokerto), *Public Management and Accounting Review*, 1 (1), 32-44

ABSTRACT: *The importance of tax revenue in the APBN encourages the Director General of Taxes to make efforts to increase tax revenues by increasing services in SPT reporting through the e-Filing application. Although the purpose of e-Filing is quite good, until now not all Taxpayers use it, because there are still many Taxpayers who do not understand e-Filing and the ability of Taxpayers to use e-Filing is still minimal. The purpose of this study was to analyze the effect of ease of use, security and confidentiality, and satisfaction of Taxpayers on the use of e-Filing. The type of research used is quantitative research. The object of the research is the Individual Taxpayer at KPP Pratama Surabaya Simokerto. The number of Individual Taxpayers registered at KPP Pratama Surabaya Simokerto in 2017 is 36,866 people. Sampling uses simple random sampling technique. The number of samples obtained was 100 people after being calculated using the Slovin formula. This study uses primary data with questionnaire media. The data analysis technique used is Partial Least Square (PLS). The results showed that ease of use and security and confidentiality had no effect on the use of e-Filing, while the satisfaction of Taxpayers affected the use of e-Filing.*

Keywords: *ease of use, security and confidentiality, satisfaction of Taxpayers, use of e-Filing*

ABSTRAK: Pentingnya penerimaan pajak dalam APBN mendorong Dirjen Pajak untuk melakukan upaya peningkatan penerimaan pajak yaitu dengan meningkatkan pelayanan dalam pelaporan SPT melalui aplikasi e-Filing. Meskipun tujuan e-Filing cukup baik, namun hingga saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakannya, karena masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami e-Filing dan kemampuan Wajib Pajak dalam menggunakan e-Filing masih minim. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan, dan kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan e-Filing. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Objek penelitian yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Simokerto. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Simokerto tahun 2017 sebanyak 36.866 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 orang setelah dihitung menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan data primer dengan media kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan serta keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing, sedangkan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing..

Kata Kunci: *kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan, kepuasan Wajib Pajak, penggunaan e-Filing.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui program pembangunan dan peningkatan sarana prasarana publik. Pajak memberikan kontribusi yang paling dominan dibandingkan penerimaan negara dari sektor lain dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Data yang di terbitkan oleh kemenkeu.go.id menunjukkan bahwa penerimaan negara berasal dari tiga sektor yang terdiri dari: penerimaan perpajakan, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), dan hibah dengan total penerimaan sebesar 1.750,3 triliun. Berdasarkan ketiga sumber penerimaan tersebut

penerimaan pajak merupakan penerimaan terbesar bagi negara karena memiliki kontribusi di atas 70% setiap tahunnya selama 2012-2017, hal ini membuktikan bahwa pajak sangat berperan penting dalam APBN.

Pentingnya penerimaan pajak dalam APBN mendorong Dirjen Pajak untuk melakukan upaya peningkatan penerimaan pajak yaitu dengan meningkatkan pelayanan dalam pelaporan SPT melalui aplikasi e-Filing. Meskipun tujuan e-Filing cukup baik, namun hingga saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakannya, karena masih banyak Wajib Pajak yang belum memahami e-Filing dan kemampuan Wajib Pajak dalam menggunakan e-Filing masih minim.

Dikutip dari TribunJatim.com, di Surabaya, jumlah pelaporan SPT melalui e-Filing masih terbilang rendah. PLH Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Kanwil Dirjen Pajak Jawa Timur I, Ardhie Permadi saat diwawancarai oleh wartawan Tribun Jatim pada 12 Maret 2018 lalu mengatakan bahwa jumlah Wajib Pajak yang sudah melaporkan SPT-nya masih sekitar 81.000 dari total Wajib Pajak yang wajib lapor SPT yaitu 340.000 di 13 Kantor Pajak Pratama (KPP) se-Surabaya, dimana sebanyak 38.000 melaporkan secara online atau e-Filing dan sisanya 43.000 melaporkan melalui offline dengan datang langsung ke KPP. Jumlah ini masih sekitar 20 persen dari yang ditargetkan untuk melaporkan SPT e-Filing sebesar 182.000. Berdasarkan data tersebut, masalah yang timbul dalam penelitian ini adalah persepsi Wajib Pajak terhadap penggunaan E-Filing masih rendah. Berikut gambaran kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Simokerto yang menjadi objek penelitian ini.

Tabel 1: Data Jumlah Wajib Pajak dan Penyampaian SPT Tahunan pada Tahun 2015 Hingga Tahun 2017 di KPP Pratama Surabaya Simokerto

	Tahun Pajak			Keterangan		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Wajib Pajak Terdaftar	34.497	37.726	40.168	100%	100%	100%
a. Badan	2.898	3.117	3.302	8,40%	8,26%	8,22%
b. OP Non Karyawan	8.803	10.118	10.688	25,52%	26,82%	26,61%
c. OP Karyawan	22.796	24.491	26.178	66,08%	64,92%	65,17%
Penyampaian SPT Tahunan	14.626	14.467	13.742	42,39%	38,34%	34,21%
a. Manual	8.405	6.814	2.343	24,36%	18,06%	5,83%
b. E-SPT	449	473	244	1,30%	1,25%	0,61%
c. E-Filing	5.772	7.180	11.155	16,73%	19,03%	27,77%

Sumber : Pusat Data dan Informasi, KPP Pratama Surabaya Simokerto (2018)

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Simokerto selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya, akan tetapi, jumlah penyampaian SPT Tahunan selalu mengalami penurunan selama periode tahun 2015 hingga tahun 2017 yaitu sebesar 42,39% pada tahun 2015, 38,34% pada tahun 2016, dan 34,21% pada tahun 2017. Penyebabnya adalah terdapat Wajib Pajak non-efektif, yaitu Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya berupa memenuhi kewajiban menyampaikan SPT Tahunan tersebut, tetapi masih terdaftar sebagai Wajib Pajak (Wardoyo dan Subiyakto, 2016:18).

Terdapat tiga cara penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Surabaya Simokerto, yaitu secara manual, e-SPT dan e-Filing. Penyampaian SPT secara manual mengalami penurunan setiap tahunnya, apalagi untuk tahun 2017 sangat menurun drastis yaitu sebesar 4.471 Wajib Pajak, dan untuk penyampaian dengan e-SPT sempat mengalami kenaikan pada tahun 2016 sebesar 24 Wajib Pajak, namun kemudian menurun drastis pada tahun 2017 sebesar 229 Wajib Pajak. Penyampaian SPT menggunakan e-Filing sendiri selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya, walaupun terjadi kenaikan, tetapi pencapaian penggunaannya masih relatif rendah dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar. Seperti pada tahun 2017 jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar sebanyak 36.866 Wajib Pajak, sedangkan

yang melaporkan SPT menggunakan e-Filing hanya 11.155, jumlah ini masih sekitar 30,26% dari yang ditargetkan (Sumber: Pusat Data dan Informasi, KPP Pratama Surabaya Simokerto, 2018). Masalah inilah yang menjadi dasar dari penelitian ini, yaitu untuk menganalisis pengaruh persepsi Wajib Pajak terhadap penggunaan e-Filing.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing?
- 2) Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing?
- 3) Apakah kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing?

KAJIAN PUSTAKA

Persepsi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995), persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

Pengertian persepsi menurut Gibson (1996:134) adalah proses untuk memahami lingkungannya meliputi objek, orang atau symbol atau tanda yang melibatkan proses kognitif (pengenalan). Proses kognitif adalah proses dimana individu memberikan arti melalui penafsirannya terhadap rangsangan (stimulus) yang muncul dari objek, orang atau symbol tertentu. Dengan kata lain, persepsi mencakup penerimaan, pengorganisasian dan penafsiran stimulus yang telah diorganisasi dengan cara yang dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap.

Yono (2013) dalam Wulandari (2016) mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses dengan cara apa seseorang melakukan pemilihan, penerimaan, pengorganisasian, dan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari lingkungan.

Technology Acceptance Model (TAM)

Davis (1989) menyatakan bahwa TAM merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel yaitu persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Persepsi kemanfaatan adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu item, akan mampu meningkatkan kinerja pengguna tersebut, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri (Davis, 1989 dalam Laihad, 2013). TAM dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar pengambilan variabel yaitu variabel kemudahan penggunaan yaitu bahwa kemudahan penggunaan teknologi informasi mempengaruhi sikap terhadap perilaku individu dalam penggunaan teknologi informasi.

Teori Task Technology Fit (TTF)

Goodhue dan Thompson (1995) dalam Saung (2017) mengemukakan bahwa TTF menjelaskan sejauh mana teknologi membantu individu untuk menjalankan tugasnya, atau lebih spesifiknya TTF adalah hubungan antara kebutuhan tugas, kemampuan individu dan fungsionalitas teknologi. Inti dari model TTF adalah sebuah konstruk formal yang merupakan kesesuaian dari kapabilitas teknologi untuk kebutuhan tugas dalam pekerjaan yaitu kemampuan teknologi informasi untuk memberikan dukungan terhadap pekerjaan. TTF dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar pengambilan variabel keamanan dan kerahasiaan, yaitu bahwa dengan penggunaan teknologi informasi tingkat keamanan dan kerahasiaan data akan lebih terjamin dengan adanya password, hal tersebut akan mempengaruhi sikap terhadap perilaku individu dalam penggunaan teknologi informasi, karena TTF itu sendiri menjelaskan sejauh mana

teknologi membantu individu untuk menjalankan tugasnya.

Teori Kesuksesan DeLone dan McLean

Model DeLone dan McLean menjelaskan bahwa pengukuran kesuksesan sistem informasi dikategorikan ke dalam enam kategori besar, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasional (DeLone dan McLean, 1992 dalam Permadi, 2017:11). DeLone dan McLean kemudian menyempurnakan modelnya pada tahun 2003 menjadi model Information System (IS) success yang memiliki tiga komponen yaitu: pembuatan sistem, penggunaan sistem, dan dampak dari penggunaan sistem. Pembuatan sistem dinilai dengan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan (service quality). Penggunaan sistem dinilai dengan variabel penggunaan (use) dan kepuasan pengguna (user satisfaction) dan dampak dari penggunaan sistem dinilai dari manfaat bersih yang diperoleh (net benefit) (DeLone dan McLean, 2003 dalam Permadi, 2017:12).

Kepuasan pengguna sistem (user satisfaction) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan (DeLone dan McLean, 1992 dalam Permadi, 2017:16). Kepuasan pengguna memegang peranan penting untuk mengetahui tanggapan pengguna sistem informasi terhadap sistem informasi yang digunakan. Berdasarkan hal tersebut maka dalam penelitian ini menggunakan teori kesuksesan DeLone dan McLean sebagai dasar pengambilan variabel kepuasan Wajib Pajak.

Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pasal 1 Ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada warga yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan ketentuan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Wajib Pajak

Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu (Pasal 1 ayat 2 UU KUP).

Surat Pemberitahuan (SPT)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik Pasal 1 ayat 2 menerangkan 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.

E-Filing

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP).

Penggunaan E-Filing

Penggunaan e-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online oleh Wajib Pajak menggunakan sistem e-Filing. Faktor-faktor yang dapat

mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menerima penggunaan sistem e-Filing ini yaitu kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan Wajib Pajak.

Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan suatu teknologi merupakan suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Pratama, 2016 dalam Utami dan Osesoga, 2017). Kemudahan penggunaan e-Filing adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem e-Filing dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan (Utami dan Osesoga, 2017).

Laihad (2013) menyimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Filing. Hasil yang sama juga dibuktikan oleh Utami dan Osesoga (2017) bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-Filing. Berdasarkan hal tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.

Keamanan dan Kerahasiaan

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik apabila keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Menurut Desmayanti (2012) dalam Wahyuni (2015), keamanan suatu sistem tersebut dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Setiap orang pasti mengharapkan semua data yang mereka laporkan akan terjamin keamanan dan kerahasiaannya tidak terkecuali dalam hal pelaporan SPT melalui sistem e-Filing ini.

Setyawati (2016) menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-Filing. Hasil ini juga didukung oleh Wahyuni (2015) bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-Filing. Berdasarkan hal tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2: Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.

Kepuasan Wajib Pajak

Pratama (2016) dalam Utami dan Osesoga (2017) mengemukakan kepuasan merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Tingkat kesesuaian antara kepentingan dan penilaian kinerja inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan terhadap sistem e-Filing merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan ketika menggunakan e-Filing sesuai dengan harapan yang dihasilkan setelah menggunakan e-Filing (Utami dan Osesoga, 2017).

Pratama (2016) menyimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Filing. Berbeda dengan Setyawati (2016) yang mengemukakan bahwa kepuasan berpengaruh negatif terhadap penggunaan e-Filing. Berdasarkan hal tersebut dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Objek Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sedangkan objek penelitian yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Simokerto.

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam dua variabel yaitu variabel terikat

(dependent variable) dan variabel bebas (independent variable). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah penggunaan e-filing. Sedangkan variabel bebas terdiri dari kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan Wajib Pajak.

Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran semua variabel dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal. Variabel-variabel diukur dengan instrumen pertanyaan dan jawaban diukur menggunakan skala likert. Lima alternatif jawaban yang digunakan pada skala likert dengan poin 1 – 5.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Simokerto yaitu sejumlah 36.866 orang Wajib Pajak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin yaitu diketahui sejumlah 100 responden. Untuk memenuhi jumlah sampel tersebut menggunakan metode insidental sampling.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari hasil kuesioner berupa jawaban responden, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari KPP Pratama Surabaya Simokerto, buku atau literatur, jurnal ilmiah atau skripsi terdahulu dan internet sebagai bahan kajian pustaka. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan metode analisis data PLS (Partial Least Squares) menggunakan software SmartPLS 3.0 yang dijalankan dengan bantuan komputer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil outer loading pada Tabel 2, menunjukkan bahwa semua loading factor memiliki nilai di atas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Diagonal dalam Tabel 3 adalah nilai akar kuadrat AVE dan nilai di bawahnya adalah korelasi antar konstruk. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa nilai akar kuadrat AVE (0,929, 0,878, 0,884, dan 0,918) lebih tinggi daripada nilai korelasi maka dapat disimpulkan bahwa model valid karena telah memenuhi persyaratan discriminant validity.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan Tabel 4, terlihat bahwa nilai AVE yang dihasilkan oleh semua konstruk dengan indikator refleksif yaitu > 0,5 sehingga memenuhi persyaratan reliabilitas. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability semua konstruk juga memiliki nilai > 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk adalah reliabel atau memenuhi uji reliabilitas

Tabel 2: Convergent Validity

	Kemudahan Penggunaan	Keamanan dan Kerahasiaan	Kepuasan Wajib Pajak	Penggunaan E-Filing
X1.1	0.908			
X1.2	0.913			
X1.3	0.953			
X1.4	0.932			
X1.5	0.939			
X2.1		0.901		
X2.2		0.887		
X2.3		0.933		
X2.4		0.895		
X2.5		0.762		
X3.1			0.878	
X3.2			0.861	
X3.3			0.903	
X3.4			0.868	
X3.5			0.908	
Y1				0.921
Y2				0.938
Y3				0.894

Sumber : Data diolah peneliti (2019)

Tabel 3: Discriminant Validity

	Kemudahan Penggunaan	Keamanan dan Kerahasiaan	Kepuasan Wajib Pajak	Penggunaan E-Filing
Kemudahan Penggunaan	0.929			
Keamanan dan Kerahasiaan	0.651	0.878		
Kepuasan Wajib Pajak	0.756	0.767	0.884	
Penggunaan E-Filing	0.683	0.660	0.845	0.918

Sumber : Data diolah peneliti (2019)

Evaluasi Model Struktural

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat nilai R-Square untuk variabel penggunaan e-Filing (Y) adalah sebesar 0,719 yang berarti bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians variabel terikatnya adalah sebesar 0,719 (71,9%), berarti masih terdapat 0,281 (28,1%) varians variabel terikat yang dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Tabel 4: Construct Reliability and Validity

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kemudahan Penggunaan	0.960	0.964	0.969	0.863
Keamanan dan Kerahasiaan	0.924	0.931	0.944	0.770
Kepuasan Wajib Pajak	0.930	0.931	0.947	0.781
Penggunaan E-Filing	0.906	0.906	0.941	0.842

Sumber : Data diolah peneliti (2019)

Tabel 5: R-Square

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Penggunaan E-Filing	0.719	0.713	0.085	8.465	0.000

Sumber : Data diolah peneliti (2019)

Tabel 6: Path Coefficient

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Kemudahan Penggunaan -> Penggunaan E-Filing	0.101	0.098	0.094	1.075	0.283
Keamanan dan Kerahasiaan -> Penggunaan E-Filing	0.012	0.030	0.103	0.115	0.909
Kepuasan Wajib Pajak -> Penggunaan E-Filing	0.760	0.738	0.111	6.870	0.000

Sumber : Data diolah peneliti (2019)

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa hasil dari path coefficient, variabel keamanan dan kerahasiaan dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap variabel penggunaan e-Filing karena nilai T-statistics yang dihasilkan $< 1,96$ dan P values $> 0,05$, sedangkan variabel kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap variabel penggunaan e-Filing karena nilai T-statistics yang dihasilkan $6,870 > 1,96$ dan P values $0,000 < 0,05$.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan pengujian model struktural (inner model) seperti yang telah dipaparkan sebelumnya. Batasan diterima atau ditolaknya hipotesis adalah nilai T-statistik $> 1,96$ atau probability value $< 0,05$. Pada SmartPLS 3.0 untuk mengetahui nilai T-statistik dan probability value adalah melalui metode bootstrapping.

- 1) Pengujian Hipotesis (H1 = Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing)

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing. Berdasarkan hasil path coefficient, nilai koefisien parameter original sample sebesar 0,101, nilai T-statistik sebesar 1,075 ($< 1,96$), dan nilai P value sebesar 0,283 ($> 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa H1 ditolak karena variabel kemudahan penggunaan dinyatakan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.

Tabel 7: Hasil Analisis Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	Hasil
H₁	Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-Filing</i>	Hipotesis Ditolak
H₂	Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-Filing</i>	Hipotesis Ditolak
H₃	Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-Filing</i>	Hipotesis Diterima

Sumber : Kesimpulan hasil analisis oleh peneliti (2019)

- 2) Pengujian Hipotesis (H₂ = Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing)
Hipotesis kedua menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing. Berdasarkan hasil path coefficient, nilai koefisien parameter original sample sebesar 0,012, nilai T-statistik sebesar 0,115 (< 1,96), dan nilai P value sebesar 0,909 (> 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa H₂ ditolak karena variabel keamanan dan kerahasiaan dinyatakan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.
- 3) Pengujian Hipotesis (H₃ = Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing)
Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing. Berdasarkan hasil path coefficient, nilai koefisien parameter original sample sebesar 0,760, nilai T-statistik sebesar 6,870 (> 1,96), dan nilai P value sebesar 0,000 (< 0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa H₃ diterima karena variabel kepuasan Wajib Pajak dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Filing.

Pembahasan

Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan E-Filing

Berdasarkan hasil pengujian outer dan inner model, pada uji hubungan antar konstruk dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori TAM yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Hasil ini menunjukkan bahwa ditolaknya hipotesis 1 dikarenakan masih terdapatnya Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Simokerto yang mengalami kesulitan dalam mempelajari, menggunakan dan berinteraksi dengan e-Filing, Wajib Pajak juga belum terampil dalam mengoperasikan e-Filing meskipun mayoritas sudah mampu mengoperasikannya sendiri.

Hal ini sesuai dengan pernyataan responden yang menyatakan bahwa mereka masih belum paham dan mengalami kesulitan pada saat menggunakan e-Filing dikarenakan banyak form yang harus diisi sehingga dibutuhkan keterampilan dan ketelitian pada saat pengisian e-Filing tersebut agar tidak terjadi kesalahan pada data yang dimasukkan. Akan tetapi, masih banyak Wajib Pajak yang belum terampil dalam menggunakannya dan membutuhkan bantuan petugas pajak atau orang yang lebih paham untuk mengisikannya.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Pratama (2016) bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Filing. Akan tetapi, penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Laihad (2013) dan Utami dan Ososoga (2017) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Filing.

Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Penggunaan E-Filing

Berdasarkan hasil pengujian outer dan inner model, pada uji hubungan antar konstruk dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori TTF (Task Technology Fit) yang menyatakan bahwa keberhasilan teknologi bergantung pada pemanfaatan teknologi informasi, dalam hal ini adalah keamanan dan kerahasiaan penggunaan e-Filing, hasil ini menunjukkan bahwa ditolaknya hipotesis 2 dikarenakan masih terdapatnya Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Simokerto yang belum merasa aman dan khawatir dengan masalah keamanan e-Filing, bahwa dengan memanfaatkan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan e-Filing belum dapat memberikan jaminan keamanan yang tinggi dan menjaga kerahasiaan data Wajib Pajak, meskipun mayoritas sudah memiliki tingkat kepercayaan akan keamanan dan kerahasiaan e-Filing.

Hal ini sesuai dengan pernyataan responden yang menyatakan bahwa masih terdapat celah pada sistem keamanan e-Filing yang bisa dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab untuk kepentingan tertentu. Oleh karena itu, pihak Dirjen Pajak harus lebih meningkatkan keamanan sistem e-Filing ini dengan mempekerjakan ahli IT yang lebih paham tentang sistem informasi.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Wulandari (2016) bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing. Akan tetapi, penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) dan Setyawati (2016) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing

Berdasarkan hasil pengujian outer dan inner model, pada uji hubungan antar konstruk dapat disimpulkan bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Filing. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori model kesuksesan DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi tersebut, dalam hal ini adalah kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan e-Filing.

Hasil ini menunjukkan bahwa diterimanya hipotesis 3 dikarenakan Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Simokerto sudah merasa puas dengan penggunaan e-Filing bahwa dengan penggunaan e-Filing dapat membantu kewajiban pelaporan perpajakan menjadi lebih tepat waktu, juga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya yang dikeluarkan sehingga e-Filing lebih efektif untuk digunakan dalam melaporkan perpajakannya karena informasi perpajakan yang dihasilkan oleh sistem e-Filing ini memuaskan bagi Wajib Pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pratama (2016) bahwa kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Filing. Akan tetapi, penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Setyawati (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis data yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.
2. Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.
3. Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak
 - a. Disarankan agar dapat membuat fitur-fitur tahapan cara pelaporan menggunakan e-Filing menjadi lebih sederhana lagi, sehingga memudahkan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk menggunakannya, karena masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Simokerto yang beranggapan bahwa e-Filing rumit terutama untuk yang awam terhadap teknologi.
 - b. Disarankan juga agar dapat meningkatkan sistem keamanan dalam e-Filing agar Wajib Pajak semakin percaya bahwa dengan menggunakan e-Filing tingkat keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak lebih terjamin, karena masih terdapatnya Wajib Pajak di KPP Pratama Surabaya Simokerto yang merasa bahwa penggunaan e-Filing belum sepenuhnya aman.
2. Bagi Wajib Pajak
Disarankan untuk lebih menambah dan mencari informasi terbaru terkait sistem perpajakan terutama e-Filing, agar ke depannya Wajib Pajak semakin paham dan mahir dalam menggunakan e-Filing.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Disarankan untuk memperluas ruang lingkup wilayah penelitian, menambah jumlah sampel, atau memperluas objek penelitian dengan menambah responden Wajib Pajak Badan dengan harapan dapat menghasilkan gambaran yang lebih akurat serta bermanfaat.
 - b. Disarankan juga agar dapat menambah variabel lainnya guna untuk mengetahui variabel lain yang mempengaruhi penggunaan e-Filing secara tepat dan sesuai.

Keterbatasan

Penelitian ini dirasakan peneliti telah dilakukan secara optimal, namun demikian peneliti merasa masih adanya beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas pada jumlah sampel dan satu tempat yaitu di KPP Pratama Surabaya Simokerto, hal ini karena keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode survei melalui kuesioner, peneliti tidak melakukan wawancara sehingga kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan pada data yang terkumpul melalui penggunaan instrumen tertulis dan dokumen. Keterbatasan penelitian dengan kuesioner ini adalah terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.

REFERENSI

- Abdillah, W, dan Jogiyanto Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Acceptance of Information System Technology. *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, h 319-339.
- Depdikbud. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Desmayanti, Esy. (2012). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing oleh Wajib Pajak Sebagai Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2013). *Undang-Undang KUP dan Peraturan Pelaksanaannya*. Jakarta.

- Direktorat Jenderal Pajak. (2015). *Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik*. Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, dan Hengky Latan. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0, Edisi 2*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gibson, James L. et al. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hasana, Jenitha. (2017). *Persepsi Kemudahan dan Kebermanfaatan atas Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penggunaan E-Filing sebagai Variabel Intervening*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Laihad, Y. C. Risal. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 3 September 2013, Hal. 44-51.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan edisi terbaru 2018*. Yogyakarta : ANDI.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Cetakan 6. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Permadi, Agustian. (2017). *Pendekatan Model DeLone dan McLean dalam Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung.
- Pratama, Agustyan. (2008). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Pratama, Apri Paldi. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta*, Vol. 9 No. 1, 2016.
- Saung, Daniel Pata. (2017). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Setyati, Giandiva Bravi. (2017). *Penggunaan E-Filing dalam Penyampaian SPT Tahunan dan Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap E-Filing Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan & Konsultasi Perpajakan Muntilan*. Laporan Praktek Kerja. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Yogyakarta.
- Setyawati, Lilis. (2016). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak Universitas Dian Nuswantoro)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)*. Jakarta.
- Utami, Adisti Putri dan Maria Stefani Osesoga. (2017). Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi. *Ultima Accounting* Vol. 9 No. 2 Desember 2017.
- Wahyuni, Rezky. (2015). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan E-Filing. *Jom FEKON* Vol. 2 No. 2 Oktober 2015.
- Wardoyo, Teguh Hadi, dan Amin Subiyakto. (2016). *Taxation Pengantar Perpajakan Indonesia*

Edisi 2016. Tangerang: TaxSys.

Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Penggunaan E-Filing di Surabaya. *Tax & Accounting Review*. Vol. 4 No. 1, 2014.

Wulandari, Yuni Muharromah. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kenyamanan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing. *Kiat BISNIS* Volume 6 No. 4 Desember 2016.

<https://id.m.wikipedia.org>. Diakses pada tanggal 12 Juli 2018.

<http://jatim.tribunnews.com/2018/06/05/kanwil-djp-jatim-i-penerimaan-pajak-per-mei-2018-capai-rp-1635-triliun>. Diakses pada tanggal 31 Oktober 2018.

<http://jatim.tribunnews.com/2018/03/12/padahal-lebih-cepat-jumlah-pelaporan-spt-melalui-e-filing-di-surabaya-masih-terbilang-rendah>. Diakses pada tanggal 11 Juli 2018.

<http://www.pajak.go.id>. Diakses pada tanggal 11 Juli 2018.

www.kemenkeu.go.id. Diakses pada tanggal 11 Juli 2018.