

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN,
PERSEPSI KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, EFEKTIVITAS SISTEM,
KELAYAKAN SISTEM DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PENGUNAAN *e-filing*
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama
Surakarta)**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

SITI NUR FADLO'LILAH

B200130210

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN,
PERSEPSI KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, EFEKTIVITAS SISTES,
KELAYAKAN SISTEM DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PENGUNAAN *e-filing*
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama
Surakarta)**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

SITI NUR FADLO'LILAH

B200130210

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen
Pembimbing



Zulfikar, SE, M.SI
NIDN: 0601127202

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN,
PERSEPSI KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, EFEKTIVITAS SISTEM,
KELAYAKAN SISTEM DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP
PENGUNAAN *e-filing***

(Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)

Oleh:

SITI NUR FADLO'LILAH

B 200130210

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Selasa, 11 April 2018
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Dewan Penguji:

1. Dr. Zulfikar, SE,MSi
(Ketua Dewan Penguji)
2. Fauzan, SE, Msi, Ak
(Anggota 1 Dewan Penguji)
3. Dr. Erma Setiawati,MM,Ak
(Anggota 2 Dewan Penguji)

()

()

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. Syamsudin, MM)
NIDN. 0017025701

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 11 April 2018
Penulis



Siti Nur Fadlo'lilah

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN,
PERSEPSI KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, EFEKTIVITAS
SISTEM, KELAYAKAN SISTEM DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK
TERHADAP PENGGUNAAN *e-filing*
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama
Surakarta)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Data yang diperoleh merupakan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden yang dipilih secara acak, sebanyak 100 wajib pajak yang menggunakan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Uji statistik yang digunakan adalah uji regresi linier berganda dan data yang diperoleh diolah dengan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Kelayakan Sistem, Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Kata kunci: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan, efektivitas sistem, kelayakan sistem, kepuasan wajib pajak.

ABSTRACT

This study aims to determine the Effect of Perception of Convenience, Perception of Convenience, Perception of Security and Confidentiality, System Effectiveness, System Feasibility and Taxpayer Satisfaction of Using e-filing. The data obtained is the result of filling questionnaires conducted by the respondents who are randomly selected, as many as 100 taxpayers who use e-filing in the Tax Office Pratama Surakarta. The statistical test used is multiple linear regression test and the data obtained is processed by using SPSS statistical software. The conclusion of this research is Perception of Security and Confidentiality influence to the use of e-filing, System Feasibility influence to the use of e-filing, Taxpayer Satisfaction effect on the use of e-filing.

Keywords: *perception of utility, perception of ease, perception of security and confidentiality, system effectiveness, system feasibility, taxpayer satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Penerimaan pajak memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap keuangan negara, karena pajak merupakan suatu sumber pendapatan

negara yang terbesar (Laihad, 2013). Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan adalah penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui fasilitas *e-filing*. *E-filing* adalah media elektronik yang disediakan oleh *Application Service Provider* (ASP) sebagai alternatif penyampaian SPT secara *Online* atau *Real Time* (Nurm 2009). Penggunaan sistem *e-filing* yang tercantum dalam Undang-undang No. 6 tahun 2009 yang merupakan perubahan keempat atas Undang-undang No. 6 tahun 1983 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”. Penggunaan *e-filing* sudah melebihi 7 juta pengguna pada tahun 2016 dan masih terus bertambah. Peningkatan ini menunjukkan respon positif. Kemudahan-kemudahan yang diperoleh dari penggunaan *e-filing* tentu saja tidak dapat dinikmati apabila tidak dimanfaatkan oleh Wajib Pajak secara luas. Ada beberapa teori yang berusaha menjelaskan mengenai minat individu untuk menggunakan teknologi.

Theory of Planned Behavior (TPB) menggunakan tiga faktor utama yaitu keyakinan perilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan untuk mempelajari manusia (Arzen, 1991). Minat individu akan menggunakan suatu sistem *e-filing* ditimbulkan oleh faktor-faktor tersebut. Hal yang serupa dinyatakan oleh Jen *et.al.* (2006) bahwa TPB menilai bahwa intensitas perilaku seseorang secara bersama-sama dipengaruhi oleh *attitude* seseorang yang mencerminkan perasaan positif pada dilakukannya suatu perilaku, *subjective norms* yang mencerminkan persepsi bahwa orang lain menginginkan seseorang melakukan tindakan tertentu dan *control beliefs* yang mencerminkan batasan eksternal maupun internal dalam melakukan sesuatu.

Task Technology fit (TTF) menyatakan bahwa suatu teknologi akan digunakan jika dan hanya jika fungsi yang ada dalam teknologi tersebut mendukung aktivitas dari pemakai artinya pemakai akan memilih alat dan metodologi yang memungkinkan mereka menyelesaikan tugas dengan cara

yang paling baik sehingga teknologi yang tidak memberikan cukup manfaat akan ditinggalkan (Dishaw, 2002).

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model yang menjelaskan faktor-faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi dalam pekerjaan individu pengguna (Davis, 2000). Fundamental teori intensitas perilaku individu ini merupakan kelanjutan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Untuk memberikan penjelasan tentang bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi tersebut untuk mengerjakan tugasnya (Davis, 1989). Menurut Davis (1998) penerimaan pengguna ditentukan oleh dua faktor yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan. Menurut Jen *et al.* (2006) TAM adalah sebuah kondisi psikologis seseorang pada intensitas pengguna teknologi secara sukarela. TAM dalam area sistem informasi populer digunakan sebagai teori pendukung dalam konteks manajemen sistem informasi (Chen, 2011). TAM bertujuan untuk menggambarkan sikap individu terkait penerimaan penggunaan suatu teknologi. Keanekaragaman sikap individu atau reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi yang dapat dijelaskan dengan intensitas penggunaan teknologi tersebut.

Menurut Kirana (2010), jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Namun saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini karena masih banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan wajib pajak 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 DJP. Selain kemampuan wajib pajak, adanya perbedaan persepsi mengenai kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing* juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak.

Efektivitas dan kelayakan sistem pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dapat dilihat dari kelebihan-kelebihan yang di hasilkan *e-filing*. Kelebihan-kelebihan yang dihasilkan *e-filing* seperti menghemat waktu dan biaya serta kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan harapan utama Kantor Pelayanan Pajak Khususnya dalam hal pemberian fasilitas *e-filing*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* yang masih menunjukkan hasil yang beragam sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut sebagai usaha mendapatkan hasil yang lebih konsisten. Dengan demikian, maka akan di buat penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, EFEKTIVITAS SISTEM, KELAYAKAN SISTEM DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING”** studi empiris pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menyelidiki objek (masyarakat) yang dapat diukur dengan angka-angka, sehingga gejala-gejala yang diteliti dapat diukur dengan menggunakan skala-skala, indeks-indeks, atau tabel-tabel yang kesemuanya lebih banyak menggunakan ilmu pasti (Andinata, 2015)

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Penggunaan *e-filing* sedangkan variabel independen meliputi Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem, dan Kepuasan Wajib Pajak.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terpilih secara acak yang berada di Kantor KPP Pratama Surakarta. Teknik pengambilan sampling dengan teknik *Convenience Sampling* yakni dengan memilih sampel yang datanya paling mudah diperoleh dan peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang cepat dan mudah (Indriantoro dan Supomo, 1999 dalam Tahar dan Sandy, 2012).

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner yang akan diisi oleh wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden terpilih dalam penelitian.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1. Uji t

1. Dari perhitungan t_{hitung} dari variabel Persepsi Kegunaan sebesar 1,733 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,990, dan nilai sig. sebesar 0,087 lebih besar dari 5%, sehingga H_1 ditolak artinya Persepsi Kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing* secara statistik.
2. Dari perhitungan t hitung dari variabel Persepsi Kemudahan sebesar 0,413 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,990, dan nilai sig. sebesar 0,681 lebih besar dari 5%, sehingga H_2 ditolak, artinya Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing* secara statistik.
3. Dari perhitungan t hitung dari variabel Persepsi keamanan dan kerahasiaan sebesar 4,728 lebih besar dari t tabel sebesar

1,990, dan nilai sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 5%, sehingga H_3 diterima sehingga artinya Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing* secara statistik.

4. Dari perhitungan t hitung dari variabel Efektivitas Sistem sebesar 1,804 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,990, dan nilai sig. sebesar 0,075 lebih besar dari 5%, sehingga H_4 ditolak artinya Efektivitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing* secara statistik.
5. Dari perhitungan t hitung dari variabel Kelayakan Sistem sebesar 5,438 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,990, dan nilai sig. sebesar 0,000 lebih besar dari 5%, sehingga H_5 diterima sehingga artinya Kelayakan Sistem berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing* secara statistik.
6. Dari perhitungan t hitung dari variabel Kepuasan Wajib Pajak sebesar 2,379 lebih besar dari t tabel sebesar 1,990, dan nilai sig. sebesar 0,020 lebih kecil dari 5%, sehingga H_6 diterima artinya Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing* secara statistik.

3.1.2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apabila semua variabel independen yang digunakan dalam model regresi mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh data sebagai berikut :

Untuk variabel Penggunaan *e-filing* didapatkan hasil bahwa nilai F hitung (28,316) dengan *p-value* = 0,000 sedangkan F tabel (2,216) dengan ketentuan $\alpha = 5\%$, $df = k-1$ atau 7-1, dan $df_2 = n-k$ atau 86-6= 79, hasil uji dari distribusi F hitung (28,316) lebih besar dari F tabel (2,216) dengan *p-value* 0,000 < 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kegunaan, Persepsi

Kemudahan, Persepsi keamanan dan kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem dan Kepuasan Wajib Pajak secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Penggunaan *e-filing*. Dan dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa model *goodness of fit*.

3.1.3. Uji R^2 (koefisien determinasi)

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (adjusted R^2) sebesar 0,658, hal ini berarti bahwa variabel independen dalam model (Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi keamanan dan kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem dan Kepuasan Wajib Pajak) menjelaskan variasi Penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Surakarta sebesar 65,8% dan 34,2% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain di luar model.

3.2. Pembahasan

3.2.1. Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *e-filing*

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hasil ini menunjukkan tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan Dharma, I Wayan MH dan Naniek Noviani (2016) penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris apakah terdapat pengaruh dari beberapa faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Denpasar Timur. Persepsi Kegunaan adalah ukuran dimana seseorang percaya bahwa suatu teknologi bermanfaat bagi individu yang menggunakannya (Wiyono, 2008). Desmayanti (2012) mendefinisikan persepsi kegunaan sebagai suatu inntepretasi apakah pemakaian sistem memberikan manfaat bagi penggunaan. Jika penggunaan mengintepretasikan *e-filing* memberikan manfaat dalam penyampaian laporan pajak maka

secara langsung wajib pajak terdorong untuk menggunakannya (Desmayanti, 2012). Persepsi Kegunaan pada Teori Acceptance Model (TAM) merupakan faktor yang paling dominan menentukan sikap penggunaan sistem untuk menggunakan suatu teknologi atau dapat diartikan merupakan suatu faktor yang menentukan apakah insividu menggunakan *e-filing* atau tidak.

3.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *e-filing*

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hasil ini menunjukkan tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan Novianhini, Nurul Citra (2012) yang diperoleh persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Persepsi kemudahan adalah faktor kedua yang berpengaruh pada tingkat penggunaan teknologi oleh individu dalam teori TAM. Penelitian yang dilakukan oleh Laihad (2012) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dari persepsi kemudahan pada penggunaan *e-filing*. Kemudahan penggunaan menjadi penentu penggunaan *e-filing*.

Persepsi mengenai kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap *e-filing* juga menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak. kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat informasi pemanfaatan teknologi informasi. Semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan suatu sistem, semakin tinggi pula tingkat informasi pemanfaatan teknologi informasi dan semakin rendah persepsi seseorang tentang kemudahan suatu sistem informasi maka semakin rendah pula tingkat informasi pemanfaatan teknologi informasi

3.2.3. Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Penggunaan *e-filing*

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap Penggunaan *e-filing*. Hasil ini sesuai penelitian yang dilakukan R.A. Wowor J. Morasa. I. Elim (2014) bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-filing* pada wajib pajak badan di Kota Manado.

Keamanan dan kerahasiaan merupakan fitur keamanan dan kerahasiaan perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data. Pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal, sedangkan kerahasiaan adalah praktik pertukaran informasi yang eksklusif dimana hanya yang berhak yang dapat mengakses informasi tersebut. Persepsi seseorang semakin tinggi tentang keamanan dan kerahasiaan suatu sistem, semakin tinggi pula tingkat informasi pemanfaatan teknologi informasi dan semakin rendah persepsi seseorang tentang keamanan dan kerahasiaan suatu sistem, semakin rendah pula tingkat informasi pemanfaatan teknologi informasi.

3.2.4. Pengaruh Efektivitas Sistem terhadap Penggunaan *e-filing*

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa tidak pengaruh Efektivitas Sistem terhadap Penggunaan *e-filing*. Dari hasil ini tidak konsisten dengan penelitian M.A Sugiharti. Suhandak. R.Y Dewantara (2015) efektivitas berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Efektivitas sistem merupakan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk di dalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan

kebutuhan dan ketentuan. Efektivitas sistem informasi semakin tinggi, semakin tinggi pula tingkat informasi pemanfaatan teknologi informasi. Semakin rendah efektifitas sistem informasi, semakin rendah pula tingkat informasi pemanfaatam teknologi informasi.

3.2.5. Pengaruh Kelayakan Sistem terhadap Penggunaan *e-filing*

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh Efektivitas Sistem terhadap Penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian konsisten dengan penelitian yang dilakukan M.A Sugiharti. Suhandak. R.Y Dewantara (2015) ada hubungan efektivitas terhadap penggunaan *e-filing*.

Kelayakan sistem adalah ukuran seberapa menguntungkan atau seberapa praktis pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan dan kenyamanan pengguna. Kelayakan sistem informasi semakin tinggi, maka tingkat informasi pemanfaatan teknologi informasi semakin tinggi dan sebaliknya semakin rendah pula tingkat informasi pemanfaatan teknologi informasi.

3.2.6. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filing*

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesamaan yang dilakukan oleh M.A Sugiharti. Suhandak. R.Y Dewantara (2015) menunjukkan kepuasan wajib pajak pribadi terhadap penggunaan *e-filing*. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak pribadi di KPP Pratama Malang Utara yang menggunakan fasilitas *e-filing* pada bulan januari sampai februari 2015 yaitu sebanyak 1.233 wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 92 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan penggunaan sistem berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kegunaan tidak menjelaskan H1.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan tidak menjelaskan H2.
3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing*. Artinya semakin tinggi Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan seseorang terhadap Penggunaan *e-filing* maka Penggunaan *e-filing* akan meningkat. Namun jika persepsi seseorang tentang keamanan dan kerahasiaan penggunaan *e-filing* rendah maka penggunaan *e-filing* akan menurun.
4. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Efektivitas Sistem tidak menjelaskan H3.
5. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kelayakan Sistem berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing*. Artinya jika seseorang menganggap Penggunaan *e-filing* layak maka Penggunaan *e-filing* akan meningkat. Namun jika seseorang menganggap Penggunaan *e-filing* tidak layak maka Penggunaan *e-filing* akan menurun.
6. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *e-filing*. Artinya jika seseorang puas dengan Penggunaan *e-filing* maka Penggunaan *e-filing* akan meningkat. Namun jika seseorang tidak puas dengan Penggunaan *e-filing* maka Penggunaan *e-filing* akan menurun.

4.2. Saran

1. Bagi peneliti berikutnya diharapkan menambah variabel independen dan menambah sampel penelitian untuk membuktikan kembali variabel dalam penelitian ini.
2. Lingkup penelitian terbatas wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Surakarta dan waktu yang digunakan dalam penelitian terbatas, menambah lagi wajib pajak pribadi di kantor yang lain dan menambah waktu penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. Dan Fishbein, M. “*Understanding Attitude and Predicting Social Behaviour*”. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1980.
- Alifah Irma (2016).“ *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Peraturan Pajak, Persepsi Efektifitas Sistem, Kemauan Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di DPP Kab Grobogan-Purwodadi*”.
- Arjen, Icek. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Processes*, 50:179-211.
- Citra, Nurul. 2012. “*Pengaruh Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan e-filing bagi WP di Yogyakarta*”. Jurnal Nominal, Vol 1, No. 1, hal 15-22.
- Davis, F.D. (1989). “*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*”. *MIS Quarterly*. Vol. 13 No.5:pp 319-339.
- Delima, Mirah. Nanik Ernawati (2016).” *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Pengalaman terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem e-filing (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Pati)*. Jurnal Akuntansi Indonesia, Vol.5 No.2 Juli 2016, Hal.163 – 174.
- Delone,W. And McLean E.R. (2003). “*The Delone and McLean Model of Information System Succes A Ten Update*”. *Journal of MIS* (19,:4).
- Desmayanti, Esy. 2012. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas e-filing oleh WP Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa*

Secara Online dan Realtime (Studi Empiris di Kota Semarang)". Semarang Universitas Diponegoro.

Dharma. M. H. Noviari, N. (2016). "*Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-filing Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi*". ISSN : 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.17.2. November (2016): 1342-1370.

Gita Gowinda Kirana. (2010). "Analisis Perilaku Penerimaan Pajak Terhadap E-filing". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.

Jogiyono. (2005). "*Sistem Teknologi Informasi edisi II*". Yogyakarta : Andi.

Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang *Penyampaian SPT secara elektronik*.

Lahidad, R. C. Y. 2012. "*Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing Wajib Pajak di Kota Manado*". Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174. Vol.1 No.3 September 2013.

Mujiyati dan Abdul Aris. 2014. "*Perpajakan Kontemporer*". Surakarta Muhammadiyah University Press.

Novarini, Ayu Ika. (2005) "Implementasi Electronic Filling System(E-filing) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan di Indonesia". *Tesis*, Magister Kenotarian, Universitas Diponegoro, Semarang.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No.PER-48/PJ/2011 *Terkait Penyampaian SPT atau Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui e-filing*.

Prasetya. Arik. Dianita (2015). "*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku dalam Penggunaan Sistem E-filing*". Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JAB)Vol. 6 No,1 2015.

R.A. Wowor. J. Morasa. I.Elim. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-filing". Jurnal EMBA ISSN 2303-1174 Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1340-1349.

Rekayana. W (2016). "*Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan*".

Risky, D. Handayani. R. S. Prasetya. A (2015). "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan Sistem E-filing*". Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JAB) Vol. 6 No. 1.

- Salim, Emil. 2013. "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas e-filing oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa Secara Online dan Real Time (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Pusat)*". Jurnal, Universitas Bung Hatta, Sumatera Barat.
- Sugihanti, Winna Titis. 2011. "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-filing*". Jurnal, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono. 2014. "*Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung : Alfabeta.
- Syahbania, Maretha. 2014. "*Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan Dalam Penggunaan Fasilitas e-filing Terhadap Pemenuhan Kepatuhan Perpajakan*".
- Tjahjono. Sesa. Upa. (2015) "*Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penerapan e-filing Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan Spt Tahunan di kota Surabaya*". Jurnal GEMA AKTUALI, Vol.4 No.1, Juni 2015.