

*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)*

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI

PENGUNAAN E-FILING OLEH WAJIB PAJAK

(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)

Kathleen Wiratan

Universitas Multimedia Nusantara
keithwiratan11@gmail.com

Karina Harjanto

Universitas Multimedia Nusantara
karina.harjanto@umn.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, security and privacy, readiness of technology information, user's satisfaction towards the use of e-Filing. This research uses a primary data. Respondents are the individual taxpayers who report SPT Tahunan using e-Filing and register in the Tax Office (KPP) Madya and Pratama in Tangerang and South Tangerang City. There are 112 respondents in this study. The sampling technique used is convenience sampling. Data analysis in this research uses multiple linear regression with SPSS 25 Program.

The results of this study indicate that: (1) perceived usefulness has influence on the use of e-Filing, (2) perceived ease of use has influence on the use of e-Filing, (3) the security and privacy doesn't have influence on the use of e-Filing, (4) readiness technology information doesn't have influence on the use of e-Filing, (5) user's satisfaction has influence on the use of e-Filing, (6) perceived usefulness, perceived ease of use, security and privacy, readiness technology information, user's satisfaction have influence simultaneously on the use of e-Filing.

Keywords: Perceived usefulness, perceived ease of use, security and privacy, readiness technology information, user's satisfaction, the use of e-Filing

1. PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan negara yang penting dan digunakan untuk melaksanakan dan membiayai seluruh pelaksanaan

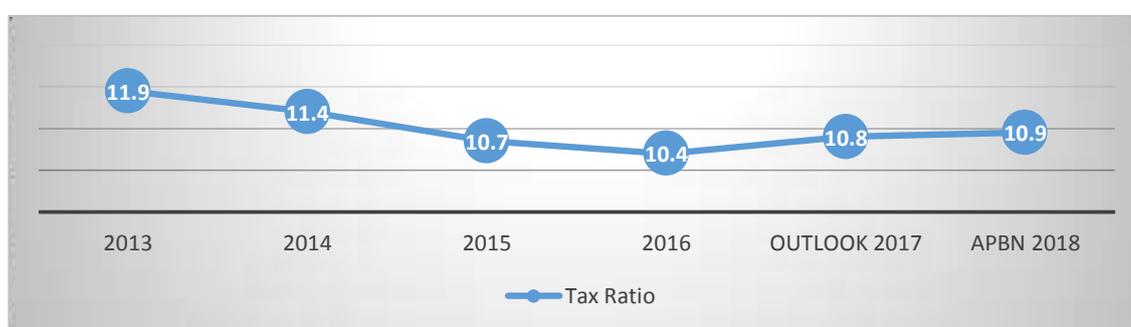
pembangunan serta pengeluaran rutin lainnya. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar di Indonesia saat ini.

Tabel 1. Tren Penerimaan Pajak 2013-2017 (triliun Rp)

Keterangan	2013	2014	2015	2016	2017 30 November
Penerimaan Pajak	1.077,31	1.146,9	1.240,4	1.285	1.125,1
Penerimaan Negara	1.436,40	1.550,6	1.504,5	1.555,1	1.395,6
%	75%	73,96%	82,45%	82,63%	80,62%

Tetapi jika dilihat dari perbandingan antara jumlah penerimaan terhadap Produk Domestik Bruto (*tax ratio*) dan selisih antara potensi penerimaan

dan realisasi penerimaan pajak (*tax gap*), jumlah pajak yang diterima Indonesia belum optimal.



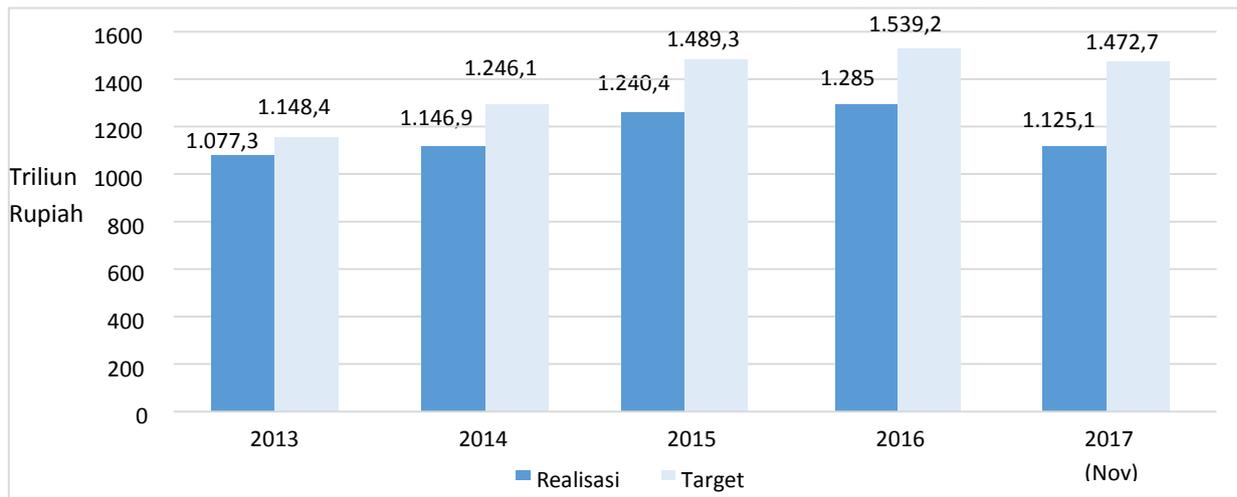
Gambar 1. *Tax Ratio* Indonesia tahun 2013-2017

Sumber: Diolah dari Kemenkeu (Informasi APBN 2018).

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa secara umum, rasio pajak terhadap PDB (*tax ratio*) Indonesia menurun. Namun pada tahun 2017, *tax ratio* Indonesia meningkat menjadi sebesar 10,8% tetapi masih berada di bawah target yang

ditetapkan oleh pemerintah yaitu sebesar 11,5% (nasional.kontan.co.id). Angka *tax ratio* yang dihasilkan menunjukkan bahwa penerimaan pajak yang diperoleh belum optimal

*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)*



Gambar 2. *Tax Gap* Indonesia Tahun 2013-2017

Sumber: Diolah dari Kemenkeu.

Berdasarkan gambar 2, realisasi penerimaan pajak selalu meningkat setiap tahun namun tidak melewati target yang ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pajak masih dapat ditingkatkan lagi. Angka *tax gap* yang signifikan dan *tax ratio* yang masih rendah menunjukkan usaha memungut pajak (*tax effort*) Indonesia masih rendah (Dyanrosi, 2015). Pentingnya peranan penerimaan pajak dalam pembiayaan negara menyebabkan Direktorat Jenderal Pajak melakukan upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak. Terdapat enam langkah optimalisasi penerimaan pajak yang ditempuh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak, salah satu cara yang dilakukan oleh Direktorat

Jenderal Pajak adalah menyempurnakan sistem administrasi perpajakan (Utami dan Ososoga, 2017). Salah satu bentuk modernisasi sistem perpajakan adalah penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui fasilitas *E-Filing* (Dharma dan Noviari, 2016).

Menurut *website* Direktorat Jenderal Pajak, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Tujuan utama dari pelaporan *e-Filing* adalah memangkas biaya dan waktu

Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Herawan dan Waluyo, 2014). Menurut Muzammil dan Budiarto (2016), 7 (tujuh) keuntungan menggunakan *e-Filing*, yaitu

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja
2. Pelaporan SPT menjadi murah
3. Penghitungan jumlah pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak lebih tepat dan akurat
4. Pengisian formulir disertai dengan panduan langkah demi langkah, membuat Wajib Pajak tidak mengalami kebingungan dalam mengisi SPT
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; dan
7. Apabila tidak ada permintaan dari Kantor Pelayanan Pajak,

dokumen pelengkap tidak perlu dikirim.

Pada tahun 2005, Wajib Pajak hanya bisa mengakses sistem *e-Filing* melalui perusahaan penyedia jasa Aplikasi atau *Application Service Provider*. Namun, sejak tahun 2012 Wajib Pajak sudah bisa mengakses sistem *e-Filing* melalui *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu www.pajak.go.id (Direktorat Jenderal Pajak, 2018).

Berdasarkan *Annual Report* DJP 2016, pada tahun 2016 target penyampaian SPT melalui *e-Filing* sebesar 7.000.000 tetapi ternyata SPT yang disampaikan melalui *e-Filing* melebihi 8 juta SPT yang berarti penyampaian SPT melalui *e-Filing* melebihi target yang ditetapkan. Penggunaan *e-Filing* digunakan sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu penyebab penerimaan pajak meningkat.

*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)*

Tabel 2. Jumlah Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2016 dan 2017

	30 April 2017		31 Maret 2018	
	Jumlah SPT	%	Jumlah SPT	%
SPT Manual	2.052.492	23,36%	1.838.003	18,29%
<i>E-Filing</i>	6.733.107	76,64%	8.213.098	81,71%
Total	8.785.599	100%	10.051.101	100%

Sumber: www.kemenkeu.go.id.

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan signifikan pada penyampaian SPT dengan menggunakan *E-Filing* pada tahun 2017 dibandingkan dengan tahun 2016. Hal tersebut menunjukkan bahwa Wajib Pajak sudah beralih dengan menggunakan *E-Filing* untuk menyampaikan SPT dibandingkan dengan cara manual. Namun, melihat jumlah Wajib Pajak yang masih ada yang menggunakan cara manual untuk melaporkan SPT menunjukkan bahwa pelaporan SPT melalui *E-Filing* masih dapat dioptimalkan lagi. Penggunaan *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* oleh Wajib Pajak dengan menggunakan sistem *e-Filing*. Penggunaan *e-Filing* dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu selalu menggunakan *e-Filing* setiap melaporkan pajak, berkehendak menggunakan *e-Filing* di masa depan, serta mempunyai fitur yang

membantu Wajib Pajak dalam melaporkan pajak. Jika partisipasi Wajib Pajak dalam penggunaan *E-Filing* masih rendah maka akibatnya adalah *return* yang diterima Direktorat Jenderal Pajak juga akan menjadi rendah (Dewi dan Ratih dalam Laihad, 2013).

Persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya (Wahyuni, 2015). Apabila Wajib Pajak merasakan bahwa penggunaan *e-Filing* dapat meningkatkan performa pelaporan pajak, meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, menyederhanakan pelaporan pajak, dan meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* di masa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak

untuk melaporkan pajak. Dalam penelitian Devina dan Waluyo (2016) disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Persepsi 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). Apabila Wajib Pajak merasa bahwa mempelajari penggunaan *e-Filing* mudah, interaksi dengan *e-Filing* jelas dan terpahami, menggunakan *e-Filing* mudah, mudah beradaptasi dengan *e-Filing*, mudah untuk menjadi terampil menggunakan *e-Filing*, dan secara keseluruhan sistem *e-Filing* mudah digunakan maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* di masa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajak. Hasil penelitian Utami dan Osesoga (2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Keamanan dan kerahasiaan adalah seberapa kuatnya fitur keamanan dan kerahasiaan perangkat teknologi

untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data (Wibisono dan Agus, 2014 dalam Dharma dan Noviari, 2016). Apabila Wajib Pajak merasa bahwa pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-Filing* aman, dapat memberikan tingkat jaminan kerahasiaan yang tinggi, percaya bahwa *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan, tidak khawatir dengan masalah keamanan *e-Filing*, dan permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-Filing* tidak mempengaruhi Wajib Pajak dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* di masa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajak. Dalam penelitian Herawan dan Waluyo (2014) menyatakan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap *e-Filing* adalah individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem

e-Filing (Desmayanti, 2012 dalam Devina dan Waluyo, 2016). Apabila tersedia koneksi internet yang baik, sarana serta fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dan SDM yang paham akan teknologi maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* di masa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajak. Dalam penelitian yang dilakukan Maryani (2016) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* bagi Wajib Pajak.

Kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi (Utami dan Osesoga, 2017). Apabila sistem *e-Filing* yang berjalan dengan baik dapat membantu dalam melakukan pelaporan secara efisien, melakukan pelaporan SPT secara tepat waktu, menghemat biaya serta energi saat menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT, secara efektif memenuhi kebutuhan saya dalam kaitannya dengan pelaporan pajak, dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan saat menggunakan *e-Filing*, dapat memberi informasi

sesuai format, memberikan kepuasan terhadap Wajib Pajak dalam hal pelayanan sistem *e-Filing* serta informasi yang dihasilkan sistem *e-Filing*, memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan sistem *e-Filing*, dan rasa bangga telah menggunakan sistem *e-Filing* saat melaporkan SPT maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* di masa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajak. Dalam penelitian yang dilakukan Maryani (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak.

1.2 Batasan Masalah

1. Analisis penggunaan *E-Filing* sebagai variabel dependen dan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan sebagai variabel independen.
2. Objek yang diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *E-Filing*

yang terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan.

3. Jangka waktu penelitian yang dilakukan adalah selama tahun 2018.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*) ?
2. Apakah persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*) ?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*) ?
4. Apakah kesiapan teknologi informasi (*readiness technology taxpayer information*) berpengaruh terhadap

penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*) ?

5. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing* (*E-Filing usage*) ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah disajikan maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*) ?
2. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan (*perceived easy of use*) terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*) ?
3. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*) ?
4. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kesiapan teknologi informasi (*readiness technology taxpayer information*) terhadap

penggunaan *E-Filing (E-Filing usage)*?

5. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap penggunaan *E-Filing (E-Filing usage)* ?

2. TELAHAH LITERATUR

2.1 Pajak

2.1.1 Pengertian Pajak

Definisi pajak dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 dalam pasal 1 angka 1 berbunyi, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.1.2 Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2017), terdapat dua fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur).

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

2. Fungsi Regularend (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

2.1.3 Jenis Pajak

Menurut Waluyo (2017), pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut.

1. Menurut golongan atau pembebanan, dibagi menjadi berikut ini.
 - a. Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan.
 - b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan ke pihak lain.

2. Menurut sifat
 - a. Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak.
 - b. Pajak objektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak.
3. Menurut pemungut dan pengelolanya, adalah sebagai berikut.
 - a. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
 - b. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

2.1.4 Tata Cara Pemungutan pajak

Menurut Waluyo (2017), cara pemungutan pajak dilakukan

berdasarkan 3 (tiga) *stelsel*, adalah sebagai berikut.

a. *Stelsel* nyata (*riil stelsel*)

Pemungutan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui.

b. *Stelsel* anggapan (*fictive stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang sebagai contoh; penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan.

c. *Stelsel* campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara *stelsel* nyata dan *stelsel* anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan sebenarnya.

Menurut Resmi (2017), terdapat tiga asas pemungutan pajak, yaitu:

1. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas

*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)*

seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri.

2. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memerhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

3. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

(2017) menyatakan, sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi berikut ini.

1. Sistem *Official Assessment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

2. Sistem *Self Assesment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar

3. Sistem *Withholding*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Berdasarkan UU Republik Indonesia Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 tahun 2007, sistem berlaku di Indonesia adalah *Self Assessment System*.

2.1.5 Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 tahun 2007 disebutkan bahwa: “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.” Subjek pajak diartikan sebagai orang atau badan atau pihak yang dituju oleh undang-undang untuk dikenai pajak. Subjek pajak dibedakan menjadi subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri.

2.2. Surat Pemberitahuan (SPT)

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018, menjelaskan bahwa pengertian Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Waluyo (2017), fungsi SPT bagi Wajib Pajak yaitu:

1. Bagi Pengusaha

Bagi pengusaha bahwa SPT Pajak Penghasilan yaitu berfungsi sebagai sarana melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.

2. Bagi Pengusaha Kena Pajak

Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak

Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang.

3. Bagi Pemotong atau Pemungut Pajak

Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan, SPT meliputi: SPT Masa dan SPT Tahunan PPh. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 menjelaskan SPT berbentuk: formulir kertas (*hardcopy*); atau dokumen elektronik.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan dalam Pasal 1 ayat (2) dijelaskan bahwa Surat Pemberitahuan Tahunan yang selanjutnya disebut SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk

*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)*

suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak, yang meliputi SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT 1770, SPT 1770 S, SPT 1770 SS) dan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan (SPT 1771 dan SPT 1771/\$), termasuk SPT Tahunan Pembetulan.

Menurut Waluyo (2017), SPT yang telah diisi selanjutnya Wajib Pajak menyampaikan SPT tersebut ke Kantor Pelayanan Pajak atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak dapat dilakukan: secara langsung; melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau cara lain.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan menjelaskan batas waktu penyampaian SPT untuk: Wajib Pajak orang pribadi wajib menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak dan Wajib Pajak badan wajib menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun

Pajak. Perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan untuk: Wajib Pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan paling lama 2 (dua) bulan sejak batas waktu penyampaian SPT Tahunan dengan cara menyampaikan pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan dan pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan disampaikan dalam bentuk formulir kertas (*hardcopy*) atau dalam bentuk dokumen elektronik.

2.3 E-Filing

Menurut *website* Direktorat Jenderal Pajak, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik untuk dapat menyampaikan SPT elektronik dengan menggunakan fasilitas *E-Filing* Wajib Pajak harus memiliki: *e-FIN* yang diterbitkan

oleh Direktorat Jenderal Pajak, memiliki aplikasi SPT, dan Sertifikat Digital (*Digital Certificate*).

2.4 Penggunaan *Electronic Filing* (*E-Filing*)

Penggunaan *e-Filing* merupakan suatu proses di mana Wajib Pajak menggunakan sistem *e-Filing* untuk melaporkan SPT secara *online*. *E-Filing* diciptakan dengan tujuan memberi keuntungan dan kemudahan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Jika para Wajib Pajak tidak bersedia menerima *e-Filing*, maka *e-Filing* tidak dapat memberikan manfaat maksimal kepada Direktorat Jenderal Pajak (Herawan dan Waluyo, 2014). Kriteria yang digunakan untuk menilai penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak yaitu ketika (1) Wajib Pajak selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya, (2) Wajib Pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-Filing* di masa depan (3) Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya.

Ada beberapa teori yang berusaha menjelaskan mengenai minat individu untuk menggunakan suatu teknologi. *Theory of Planned Behavior* (TPB) menggunakan tiga faktor utama yaitu keyakinan perilaku (*behavioral*), keyakinan normatif (*normative beliefs*), dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*) untuk mempelajari perilaku manusia (Ajzen, 1991 dalam Dharma dan Noviani, 2016). Minat individu akan menggunakan suatu sistem (*e-filing*) ditimbulkan oleh faktor-faktor tersebut. *Task Technology Fit* (TTF) adalah tingkat dimana teknologi membantu individu dalam pelaksanaan tugas-tugasnya atau tugas jabatan. Model ini mengindikasikan bahwa kinerja akan meningkat ketika sebuah teknologi menyediakan fitur dan dukungan yang tepat dikaitkan dengan tugas (Nurjannah, 2017). *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna (Davis, 2000). Tujuan dari

Technology Acceptance Model (TAM) ini adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan (Nurjannah, 2017).

2.5 Persepsi Kegunaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring (2018), persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu; serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya. Menurut Herawan dan Waluyo (2014), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Indikator yang digunakan untuk menilai kegunaan penggunaan *e-Filing* yaitu (1) meningkatkan performa pelaporan pajak, (2) meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, (3) menyederhanakan pelaporan pajak, dan (4) meningkatkan produktivitas

dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Laihad (2013) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*. Dalam penelitian Devina dan Waluyo (2016) disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Ha₁: Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

2.6 Persepsi Kemudahan

Menurut Utami dan Osesoga (2017), persepsi kemudahan penggunaan *e-Filing* adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem *e-Filing* dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Indikator yang digunakan untuk menilai kemudahan penggunaan *e-Filing* yaitu (1) mempelajari penggunaan *e-Filing* mudah, (2) interaksi dengan *e-Filing* jelas dan terpahami, (3) menggunakan *e-Filing* mudah, (4) mudah beradaptasi dengan *e-Filing*, (5) mudah untuk menjadi terampil menggunakan *e-Filing*, dan (6)

secara keseluruhan sistem *e-Filing* mudah digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Laihad (2013) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*.

Ha₂: Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

2.7 Keamanan dan Kerahasiaan

Menurut Utami dan Osesoga (2017), keamanan dan kerahasiaan *e-Filing* berarti bahwa data dan informasi yang dimiliki Wajib Pajak ketika menggunakan *e-Filing* aman dan terjamin kerahasiaannya. Indikator yang digunakan untuk menilai keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-Filing* yaitu (1) pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-Filing* aman, (2) dapat memberikan tingkat jaminan kerahasiaan yang tinggi, (3) percaya bahwa *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan, (4) tidak khawatir dengan masalah keamanan *e-Filing*, dan (5) permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-Filing* tidak mempengaruhi

Wajib Pajak dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak.

Hasil penelitian Dharma dan Noviari (2016) menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan *E-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Ha₃: Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

2.8 Kesiapan Teknologi Informasi

Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap *e-Filing* adalah individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-Filing* (Desmayanti, 2012 dalam Devina dan Waluyo, 2016). Indikator yang digunakan untuk menilai kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan *e-Filing* yaitu (1) tersedia koneksi internet yang baik, (2) sarana serta fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dan (3) SDM yang paham akan teknologi.

Berdasarkan hasil pengujian Maryani (2016) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh

secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak.

Ha₄: Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

2.9 Kepuasan Pengguna

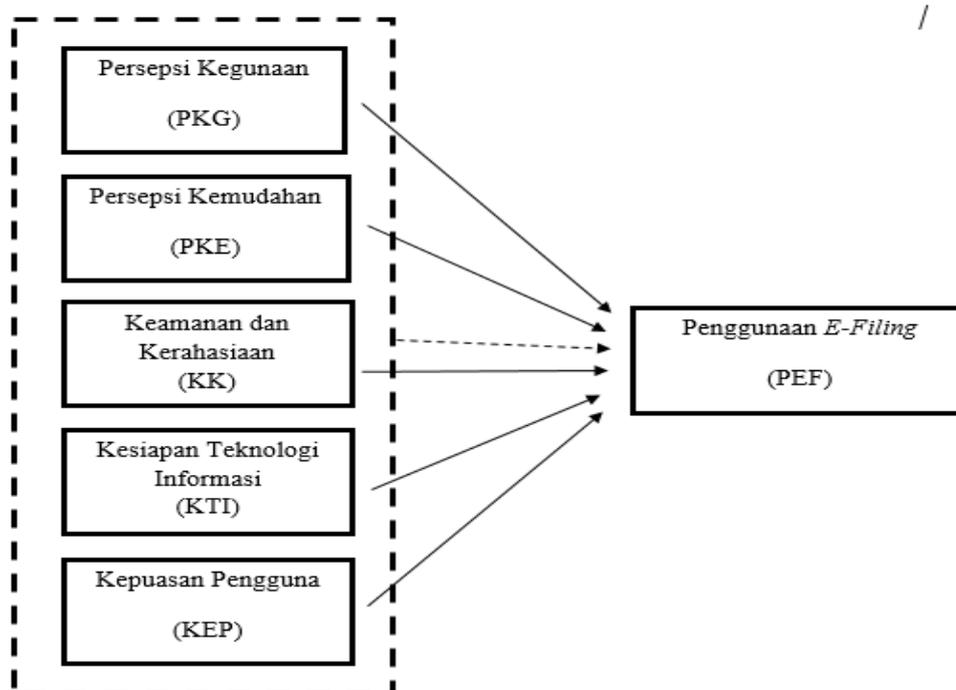
Menurut Utami dan Osesoga (2017), kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi. Indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* yaitu (1) sistem *e-Filing* dapat membantu dalam melakukan pelaporan secara efisien, (2) sistem *e-Filing* dapat membantu melakukan pelaporan SPT secara tepat waktu, (3) dapat menghemat biaya serta energi saat menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT, (4) secara efektif memenuhi kebutuhan

saya dalam kaitannya dengan pelaporan pajak, (5) dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan saat menggunakan *e-Filing*, (6) dapat memberi informasi sesuai format yang dibutuhkan, (7) merasa puas dengan pelayanan sistem *e-Filing*, (8) merasa puas dengan informasi yang dihasilkan sistem *e-Filing*, (9) memiliki pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan sistem *e-Filing*, dan (10) merasa bangga telah menggunakan sistem *e-Filing* saat melaporkan SPT.

Berdasarkan hasil pengujian Maryani (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak.

Ha₅: Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

2.10 Model Penelitian



Gambar 3. Model Penelitian

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan serta memanfaatkan layanan *E-Filing* dan terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Madya dan Pratama yang berlokasi di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *causal study*. *Causal study* ialah penelitian yang

dilakukan untuk menguji apakah satu variabel menyebabkan variabel lainnya untuk berubah (Sekaran dan Bougie, 2016).

3.3 Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini ialah variabel dependen (variabel yang dipengaruhi) dan variabel independen (variabel yang mempengaruhi). Variabel dependen ialah variabel yang menjadi kepentingan utama bagi peneliti. (Sekaran dan Bougie, 2016). Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel

dependen dengan cara positif atau negatif (Sekaran dan Bougie, 2016).

3.3.1 Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan *E-Filing*. Penggunaan *E-Filing* yaitu suatu proses dimana Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan sistem *E-Filing* secara berkelanjutan untuk melaporkan SPT karena memiliki fitur yang membantu pekerjaan Wajib Pajak.

3.3.2 Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini ada lima (5), yaitu persepsi kegunaan (X_1), persepsi kemudahan (X_2), keamanan dan kerahasiaan (X_3), kesiapan teknologi informasi (X_4), dan kepuasan pengguna (X_5).

1. Persepsi kegunaan (X_1) adalah suatu interpretasi bahwa pemakaian sistem memberikan manfaat atau kegunaan bagi pengguna atau Wajib Pajak Orang Pribadi. Persepsi kegunaan diukur dengan kuesioner dalam penelitian Dharma dan Noviari (2016) yang terdiri dari 4 butir pertanyaan.

2. Persepsi kemudahan (X_2) adalah suatu interpretasi bahwa sistem dapat dengan mudah dipelajari dan digunakan oleh individu atau Wajib Pajak Orang Pribadi. Persepsi kemudahan diukur dengan kuesioner dalam penelitian Dharma dan Noviari (2016) yang terdiri dari 6 butir pertanyaan.

3. Keamanan dan Kerahasiaan (X_3) adalah seberapa kuatnya fitur keamanan dan kerahasiaan perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data. Keamanan dan kerahasiaan diukur dengan kuesioner dalam penelitian Dharma dan Noviari (2016) yang terdiri dari 5 butir pertanyaan.

4. Kesiapan teknologi informasi (X_4) adalah individu atau Wajib Pajak Orang Pribadi siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi diukur dengan kuesioner dalam penelitian Maryani (2016) yang terdiri dari 3 butir pertanyaan.

5. Kepuasan pengguna (X_4) adalah suatu individu atau Wajib Pajak Orang Pribadi yang merasa harapan, keinginan dan kepentingan pribadi terjawab sehingga memunculkan rasa puas dalam melaporkan SPT melalui sistem *e-Filing*. Kepuasan pengguna diukur dengan kuesioner dalam penelitian Maryani (2016) yang terdiri dari 10 butir pertanyaan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data di dalam penelitian ini ialah menggunakan data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui “tangan pertama” untuk analisis selanjutnya agar menemukan solusi. (Sekaran dan Bougie, 2016). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner tersebut disebarakan untuk selanjutnya diisi oleh para responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Madya dan Pratama Kota Tangerang dan Tangerang Selatan.

3.5 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini ialah para Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Madya dan Pratama yang berada di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan. Sampel dalam penelitian ini ialah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan dan memanfaatkan *E-Filing* serta terdaftar di KPP Madya dan Pratama Kota Tangerang dan Tangerang Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan *non-probability sampling*. Pengambilan sampelnya menggunakan teknik *convenience sampling*.

3.6 Teknik Analisis Data

Semua uji dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS (Statistic Product and Service Solution)* versi ke-25.

3.6.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif berhubungan erat dengan analisa secara deskriptif. Menurut Ghazali (2018) menjelaskan bahwa statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, minimum, dan *range*.

0,70 (Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2018).

3.6.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Menurut Sekaran dan Bougie (2016), validitas adalah suatu tes mengenai seberapa baik instrumen digunakan untuk mengukur sebuah konsep yang dimaksudkan. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas dihitung setiap butirnya dengan rumus korelasi Pearson. Signifikansi korelasi Pearson yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05 (Ghozali, 2018).

2. Uji Reabilitas

Ghozali (2018) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat 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. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* >

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Di dalam penelitian ini menggunakan *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Dalam penelitian ini, multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor (VIF)*. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai $Tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2018).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari

residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. (Ghozali, 2018). Menurut (Ghozali, 2018), dasar analisis: jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas; dan Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.4 Uji Hipotesis

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Metode penelitian ini digunakan karena terdapat lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel independen yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan pengguna terhadap variabel dependen yaitu penggunaan *e-filing*. Persamaan regresi dapat dituliskan sebagai berikut:

$$PEF = \alpha + \beta_1 PKG + \beta_2 PKE + \beta_3 KK + \beta_4 KTI + \beta_5 KEP + e$$

Keterangan:

PEF	= Penggunaan <i>E-Filing</i>
α	= Konstanta
$\beta_{1,2,3,4,5}$	= Koefisien Regresi
PKG	= Persepsi Kegunaan
PKE	= Persepsi Kemudahan
KK	= Keamanan dan Kerahasiaan
KTI	= Kesiapan Teknologi Informasi
KEP	= Kepuasan Pengguna
<i>e</i>	= <i>Error</i>

a. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien korelasi ialah pengukuran statistik kovarian atau asosiasi antara dua variabel. Besarnya koefisien korelasi berkisar antara -1 dan +1. Koefisien korelasi menunjukkan

kekuatan (*strength*) hubungan linear dan arah hubungan dua variabel acak. Berikut adalah kriteria hubungan kekuatan antara dua variabel (Sarwono, 2012):

Tabel 3. Kriteria Hubungan Kekuatan

Skala	Keterangan
0	Tidak ada korelasi antar variabel
>0 – 0.25	Korelasi sangat lemah
>0.25 – 0.5	Korelasi cukup
>0.5 – 0.75	Korelasi kuat
>0.75 – 0.99	Korelasi sangat kuat
1	Korelasi sempurna

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018), uji koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

berikut: *Quick look*: Bila nilai F lebih besar daripada 4 maka H_0 dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5% (dasar pengambilan keputusan pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05) dan H_a diterima. Sehingga semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018).

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji Statistik F pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau *joint* mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018). Kriteria pengambilan keputusan untuk uji statistik F yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai

d. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah dengan kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji

statistik t (*p value*) < 0,05 maka hipotesis alternatif (*Ha*) diterima, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018).

4. HASIL & ANALISIS

4.1 Objek Penelitian

Berikut adalah tabel rincian pengambilan sampel penelitian:

Tabel 4. Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Jumlah kuesioner yang disebar	120	100%
2	Kuesioner yang tidak kembali	8	6,67%
3	Kuesioner yang kembali	112	93,33%
4	Kuesioner yang dapat digunakan	112	93,33%

4.2 Statistik Deskriptif

Tabel 5. Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics						
	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
T_PEF	112	4	11	15	12.74	1.105
T_PKG	112	8	12	20	16.96	1.919
T_PKE	112	9	21	30	25.25	2.296
T_KK	112	7	18	25	20.21	1.075
T_KTI	112	4	11	15	12.42	.955
T_KEP	112	15	35	50	41.38	2.675
Valid N (listwise)	112					

Terdapat jumlah responden (N) sebanyak 112 orang. Rata rata (*mean*) dari variabel penggunaan *e-Filing* 12,74. Rata-rata untuk ketiga indikator dari variabel penggunaan *e-Filing* adalah sebesar 4,25 yang berarti bahwa Wajib Pajak setuju akan selalu menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan perpajakannya, menggunakan *e-Filing* di masa depan karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan Wajib Pajak.

Variabel persepsi kegunaan rata-rata (*mean*) 16,96. Nilai rata-rata untuk keempat indikator dari variabel persepsi kegunaan adalah sebesar 4,24 yang berarti Wajib Pajak setuju bahwa penggunaan *e-Filing* akan meningkatkan performa, efektivitas, serta menyederhanakan pelaporan pajak, dan meningkatkan produktivitas Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)*

Variabel persepsi kemudahan memiliki nilai rata-rata (*mean*) 25,25. Nilai rata-rata untuk keenam indikator dari variabel persepsi kemudahan adalah sebesar 4,21 yang berarti Wajib Pajak setuju bahwa sistem *e-Filing* mudah dipelajari, dapat berinteraksi dengan jelas dan terpahami, mudah digunakan, mudah beradaptasi, mudah untuk menjadi terampil, dan secara keseluruhan mudah digunakan.

Variabel independen keamanan dan kerahasiaan (KK) memiliki nilai rata-rata (*mean*) 20,21. Nilai rata-rata untuk kelima indikator dari variabel keamanan dan kerahasiaan adalah sebesar 4,04 yang berarti Wajib Pajak setuju bahwa sistem *e-Filing* aman, dapat memberikan tingkat jaminan kerahasiaan yang tinggi, dapat menjaga kerahasiaan, tidak khawatir dengan masalah keamanan *e-Filing*, dan permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-Filing* tidak mempengaruhi Wajib Pajak dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak.

Variabel kesiapan teknologi informasi memiliki nilai rata-rata (*mean*) 12,42. Nilai rata-rata untuk

ketiga indikator dari variabel kesiapan teknologi informasi adalah sebesar 4,14 yang berarti bahwa Wajib Pajak setuju bahwa koneksi internet dalam penggunaan *e-Filing* tersedia dengan baik, *hardware* dan *software* tersedia dengan baik dan SDM atau Wajib Pajak paham akan teknologi dalam penggunaan *e-Filing*.

Variabel kepuasan pengguna memiliki nilai rata-rata (*mean*) 41,38. Nilai rata-rata untuk kesepuluh indikator dari variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 4,14 yang berarti Wajib Pajak setuju bahwa sistem *e-Filing* dapat membantu Wajib Pajak melakukan pelaporan secara efisien, melakukan pelaporan SPT tepat waktu, menghemat biaya dan energi saat menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT, Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang dihasilkan sistem *e-Filing*, menyenangkan, dan memiliki perasaan bangga setelah menggunakan sistem *e-Filing*.

4.3 Uji Kualitas Data

4.3.1 Uji Validitas

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Signifikansi	Kesimpulan
Persepsi kegunaan (PKG)	0,000	Valid
Persepsi kemudahan (PKE)	0,000	Valid
Keamanan dan kerahasiaan (KK)	0,000	Valid
Kesiapan teknologi informasi (KTI)	0,000	Valid
Kepuasan pengguna (KEP)	0,000	Valid
Penggunaan <i>e-Filing</i> (PEF)	0,000	Valid

Dari hasil uji validitas yang dilakukan, variabel penggunaan *e-Filing*, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan pengguna

memiliki sig (*2-tailed*) sebesar 0,000 atau $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan pada variabel dependen dan independen telah dinyatakan valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

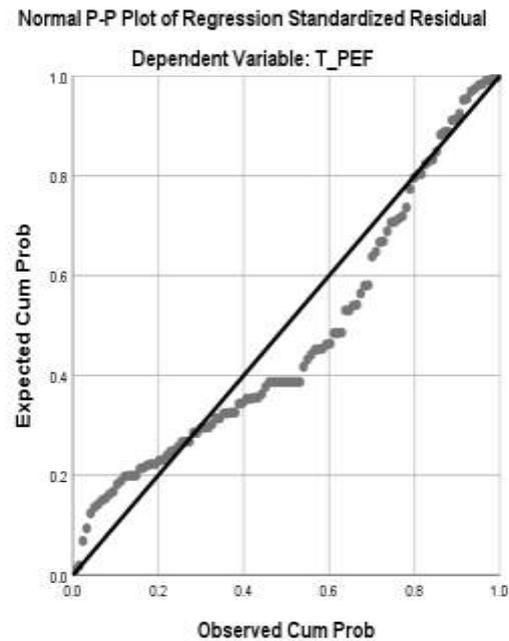
Variabel	Crobach's Alpha
Persepsi kegunaan (PKG)	0,845
Persepsi kemudahan (PKE)	0,925
Keamanan dan kerahasiaan (KK)	0,799
Kesiapan teknologi informasi (KTI)	0,757
Kepuasan pengguna (KEP)	0,825
Penggunaan <i>e-Filing</i> (PEF)	0,716

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kuesioner penelitian dikatakan *reliable*, karena seluruh variabel yang digunakan yaitu Persepsi Kegunaan, Persepsi

Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi, Kepuasan Pengguna, dan Penggunaan *e-Filing* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$.

4.3.3 Uji Normalitas

*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)*



Gambar 4. Analisis Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 4 dapat dilihat bahwa penyebaran data mendekati normal probability plot bahwa dari *normal probability plot* garis diagonal.

4.4 Uji Asumsi Klasik

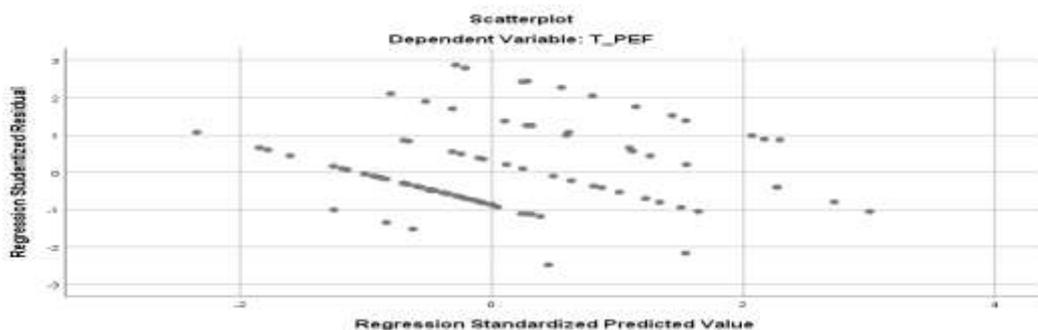
4.4.1 Uji Multikolonieritas

Tabel 9. Hasil Uji Multikolonieritas

	Model	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	T_PKG	.649	1.540
	T_PKE	.730	1.370
	T_KK	.869	1.150
	T_KTI	.940	1.064
	T_KEP	.813	1.230

Berdasarkan Tabel 9 dapat dilihat bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* diatas 0,10 dan nilai *VIF* kurang dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen.

4.4.2 Uji Heteroskedastisitas



Gambar 5. Scatterplot

Berdasarkan Gambar 5 menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu. Titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun di bawah

angka 0 pada sumbu Y. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pada model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.5 Uji Hipotesis

4.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	.402	.374	.874

a. Predictors: (Constant), T_KEP, T_KTI, T_KK, T_PKE, T_PKG

b. Dependent Variable: T_PEF

Dari hasil pengujian koefisien determinasi berdasarkan Tabel 10, nilai koefisien korelasi (R) dalam penelitian ini adalah sebesar 0,634. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel independen yaitu persepsi kegunaan persepsi

kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan pengguna dengan variabel dependen yaitu penggunaan *e-Filing* berkorelasi cukup karena nilai koefisien korelasi (R) berada dalam klasifikasi kuat

*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)*

karena nilai koefisien korelasi (R) berada dalam klasifikasi 0,5 sampai dengan 0,75.

Dari hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.374. Hasil ini mengidentifikasi bahwa secara statistik variabel dependen (penggunaan *e-Filing*) dapat

dijelaskan oleh variasi dari variabel independen (persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan pengguna) adalah sebesar 37,4% dan sisanya 62,6% dijelaskan oleh variabel independen lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

4.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 11. Uji ANOVA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.460	5	10.892	14.248	.000 ^b
	Residual	81.031	106	.764		
	Total	135.491	111			

a. Dependent Variable: T_PEF

b. Predictors: (Constant), T_KEP, T_KTI, T_KK, T_PKE, T_PKG

Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 11, nilai F sebesar 14,248 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian ini dapat diartikan bahwa

secara bersama-sama atau secara simultan seluruh variabel independen yang terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan pengguna.

4.5.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Tabel 12. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.842	2.028		.908	.366
	T_PKG	.171	.054	.298	3.195	.002
	T_PKE	.147	.042	.305	3.475	.001
	T_KK	.002	.083	.002	.029	.977
	T_KTI	.098	.090	.085	1.094	.277
	T_KEP	.073	.034	.176	2.116	.037

Dari hasil pengujian yang dilakukan, maka dapat dibuat persamaan regresi

dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

$$PEF = 1,842 + 0,171 PKG + 0,147 PKE + 0,002 KK + 0,098 KTI + 0,073 KEP$$

Dari persamaan regresi yang dihasilkan, dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan pengguna memiliki hubungan positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Hubungan positif ini dapat dilihat dari PKG sebesar 0,171; PKE sebesar 0,147; KK sebesar 0,002; KTI sebesar 0,098 dan KEP sebesar 0,073.

Berdasarkan Tabel 12 hasil uji statistik t diperoleh koefisien regresi sebesar 0,171 untuk variabel persepsi kegunaan. Oleh karena itu, setiap

kenaikan satu satuan persepsi kegunaan akan menyebabkan peningkatan penggunaan *e-Filing* sebesar 0,171 atau sebesar 17,1%. Uji statistik t menunjukkan nilai t sebesar 3,195 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 atau < 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_{a1} diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Herawan dan Waluyo (2014) yang menyatakan persepsi kegunaan berpengaruh

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)

signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan Tabel 12 hasil uji statistik t diperoleh koefisien regresi sebesar 0,147 untuk variabel persepsi kemudahan. Oleh karena itu, setiap kenaikan satu satuan persepsi kemudahan akan menyebabkan peningkatan penggunaan *e-Filing* sebesar 0,147 atau sebesar 14,7%. Uji statistik t menunjukkan nilai t sebesar 3,475 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 atau < 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_{a2} diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Ososoga (2017) yang menyatakan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berdasarkan Tabel 12 hasil uji statistik t diperoleh koefisien regresi sebesar 0,002 untuk variabel keamanan dan kerahasiaan. Oleh karena itu, setiap kenaikan satu satuan keamanan dan kerahasiaan akan menyebabkan peningkatan penggunaan *e-Filing* sebesar 0,002

atau sebesar 0,2%. Uji statistik t menunjukkan nilai t sebesar 0,029 dengan nilai signifikansi sebesar 0,977 atau > 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_{a3} ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Ososoga (2017) dan Wahyuni (2015) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal tersebut dilihat dari rata-rata responden yang menjawab setuju (4) sebesar 93 untuk indikator kelima dari variabel keamanan dan kerahasiaan yaitu permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-Filling* tidak mempengaruhi saya dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak yang berarti bahwa responden akan tetap menggunakan sistem *e-Filing* tanpa memperdulikan tingkat keamanan dan kerahasiaan sistem tersebut.

Berdasarkan Tabel 12 hasil uji statistik t diperoleh koefisien regresi sebesar 0,098 untuk variabel kesiapan teknologi informasi. Oleh

karena itu, setiap kenaikan satu satuan kesiapan teknologi informasi akan menyebabkan peningkatan penggunaan *e-Filing* sebesar 0,098 atau sebesar 9,8%. Uji statistik *t* menunjukkan nilai *t* sebesar 1,094 dengan nilai signifikansi sebesar 0,277 atau $> 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_{a4} ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Devina dan Waluyo (2016) yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal tersebut dilihat dari rata-rata jawaban responden yang menjawab setuju (4) untuk ketiga indikator kesiapan teknologi informasi yang berarti responden telah memiliki koneksi internet, *software* dan *hardware*, dan SDM yang paham akan teknologi namun tetap tidak mendorong Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh dengan penggunaan *e-Filing* karena Wajib Pajak tidak siap menerima perkembangan teknologi

yaitu sistem *e-Filing*. Namun terbatasnya indikator variabel kesiapan teknologi informasi dalam kuesioner yang digunakan membatasi analisis dalam penelitian ini.

Berdasarkan Tabel 12 hasil uji statistik *t* diperoleh koefisien regresi sebesar 0,073 untuk variabel kepuasan pengguna. Oleh karena itu, setiap kenaikan satu satuan kepuasan pengguna akan menyebabkan peningkatan penggunaan *e-Filing* sebesar 0,073 atau sebesar 7,3%. Uji statistik *t* menunjukkan nilai *t* sebesar 2,116 dengan nilai signifikansi sebesar 0,037 atau lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_{a5} diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Maryani (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak.

5. KESIMPULAN

5.1 Simpulan

*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)*

Berdasarkan uraian yang ada, maka dapat disampaikan simpulan hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t yang dilakukan memperoleh koefisien regresi sebesar 0,171. Uji statistik t menunjukkan nilai t sebesar 3,195 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 atau $< 0,05$.
 2. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t yang dilakukan memperoleh koefisien regresi sebesar 0,147. Uji statistik t menunjukkan nilai t sebesar 3,475 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 atau $< 0,05$.
 3. Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t yang dilakukan memperoleh koefisien regresi sebesar 0,002. Uji statistik t menunjukkan nilai t sebesar 0,029 dengan nilai signifikansi sebesar 0,977 atau $> 0,05$. Hal tersebut terjadi karena responden akan tetap menggunakan sistem *e-Filing* tanpa memperdulikan tingkat keamanan dan kerahasiaan sistem tersebut.
 4. Kesiapan Teknologi Informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t yang dilakukan memperoleh koefisien regresi sebesar 0,098. Uji statistik t menunjukkan nilai t sebesar 1,094 dengan nilai signifikansi sebesar 0,277 atau $> 0,05$. Hal ini terjadi karena Wajib Pajak tidak siap menerima perkembangan teknologi yaitu *e-Filing*.
 5. Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t yang dilakukan memperoleh koefisien regresi sebesar 0,073. Uji statistik t menunjukkan nilai t sebesar 2,116 dengan nilai signifikansi sebesar 0,037 atau $< 0,05$.
- Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan pengguna berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *e-Filing*, hal

tersebut dibuktikan dengan hasil uji F menunjukkan nilai F sebesar 14,248 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* adalah faktor penerimaan individu terhadap suatu teknologi yang terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna. Untuk meningkatkan penggunaan *e-Filing* maka Direktorat Jenderal Pajak harus meningkatkan produktivitas dan kemudahan saat penggunaan *e-Filing* agar Wajib Pajak memiliki pengalaman yang menyenangkan saat penggunaan *e-Filing* sehingga Wajib Pajak puas saat menggunakan *e-Filing*.

5.2 Keterbatasan

Berikut ini merupakan beberapa hal yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di kota Tangerang dan Tangerang Selatan dan responden dalam penelitian ini seluruhnya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi

karyawan, sehingga hasil penelitian dianggap kurang mewakili Wajib Pajak yang menggunakan *e-Filing* atau dengan kata lain tidak dapat digeneralisasi.

2. Pilihan dalam pertanyaan lama penggunaan *e-Filing* berpotensi membingungkan responden dalam memilih jawaban yang tepat.
3. Dalam penelitian ini hanya mempertimbangkan lima variabel yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan pengguna yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen adalah sebesar 37,4% dan sisanya sebesar 62,6% dijelaskan oleh variabel independen lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian sehingga kurang mewakili faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak.

5.3 Saran

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini, maka terdapat

beberapa saran yang ditujukan kepada penelitian selanjutnya:

1. Memperluas ruang lingkup wilayah penelitian atau mencoba daerah lain, memperluas cakupan objek penelitian seperti usahawan, pekerja lepas, pegawai negeri, dan menambah jumlah sebaran kuesioner selain Wajib Pajak yang bekerja di PT Matahari Department Store Tbk, Starlet Hotel, dan PT Linkadata Citra Mandiri sehingga dapat menghasilkan gambaran yang lebih akurat.
2. Memperjelas pilihan jawaban dalam pertanyaan lama penggunaan *e-Filing* agar tidak membingungkan responden saat memilih jawaban.
3. Menambahkan faktor-faktor lain selain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan pengguna yang memiliki kemungkinan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak, seperti kecepatan, kerumitan, kesukarelaan, pengalaman, dan kualitas sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi dan Sari, Dara Novita. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan *E-Filing* Pada KPP Pratama Serang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. *SAINS: Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. X, No. 1, Desember 2017, Hal. 41-65. ISSN 2541-1047.
- Bangkara, Rajendra Prasada, Mimba, Ni Putu Sri Harta. 2016. Pengaruh *Perceived Usefulness* Dan *Perceived Ease Of Use* Minat Penggunaan *Internet Banking* Dengan *Attitude Toward Using* Sebagai Variabel *Intervening*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (UNUD), Bali, Indonesia. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 16, No. 3, September 2016, Hal. 2408-2434. ISSN 2302-8556.

- Daryatno, Andreas Bambang. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Jakarta Barat. Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 1, No. 1, April 2017, Hal. 97-106. ISSN 2579-6224, ISSN-L 2579-6232.
- Devina, Shelby & Waluyo. 2016. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. Universitas Multimedia Nusantara. *Ultima Accounting*. Vol. 8, No.1, Juni 2016, Hal. 75-91. ISSN 2085-4595.
- Dewi, Putu Dessy Kurnia & Noviari, Naniek. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (UNUD), Bali, Indonesia. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 22, No. 3, Maret 2018, Hal. 2368-2398. ISSN 2302-8556.
- Dharma, I Wayan Hredaya & Noviari, Naniek. 2016. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (UNUD), Bali, Indonesia. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 17, No. 2, November 2016, Hal. 1342-1370, ISSN 2302-8556.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2017. *Annual Report DJP 2016*.
- Dyanrosi, Aulia. 2015. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan *E-Filing*. Program Magister Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Brawijaya. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 4, No. 2 (2015). ISSN 2442-6962.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herawan, Lavenia & Waluyo. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing*. Universitas Multimedia Nusantara. *Ultima Accounting*. Vol. 6, No. 2, Desember 2014, Hal. 77-96. ISSN 2085-4595.

*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)*

- Ilyas, Wirawan B dan Burton, Richard. 2013. *Hukum Pajak: Teori, Analisis dan Perkembangannya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kolompoy, Calvin, Hat, Ventje & Sabijono, Harijanto. 2015. Pengaruh Perilaku Individu Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-Filing* di Kota Manado. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Accountability*. Vol. 4, No. 2, Desember 2015, Hal. 52-58. ISSN 2338-3917.
- Laihad, Risal C. Y. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak di Kota Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 3, September 2013, Hal. 44-51. ISSN 2303-1174.
- Maryani, Ay. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing*: Studi Pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi*. Vol. 9, No. 2, Oktober 2016, Hal. 161-172. P-P-ISSN 1979-858X, E-ISSN 2461-1190.
- Mujiyati, Karmila, & Wahyuningtyas, Septiyara. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Seminar Nasional dan The 3rd Call for Syariah Paper*. Mei 2016, Hal. 419-430. ISSN 2460-0784.
- Muzzamil, Choerul & Budiarto, Astrid. 2016. *Pedoman Praktis Membayar Pajak. Edisi 1*. Yogyakarta: Genesis Learning.
- Nurhasanah, Firmansyah & Novrida, Ima. 2015. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan *Electronic Filing (e-filing)* di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Akuntanika*. Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2015, Hal. 1-12. ISSN 2407-1072.
- Nurjannah. 2017. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-Filing* Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online* Dan *Realtime* Bagi Wajib Pajak Badan Di Dumai. *Faculty of Economic Riau University, Pekanbaru, Indonesia. JOM FEKON*. Vol. 4, No. 1, Februari 2017, Hal. 1828-1842. ISSN 2355-6854.

- Pawirosumarto, Suharno. Katidjan, Purwanto S. & Mulyanto, Angga Dwi. 2015. Pengaruh *Computer Self Efficacy* Terhadap Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dan Dampak Individu. Dosen Program Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Mercu Buana, Jakarta dan Mahasiswa S2 Program Statistika Universitas Brawijaya, Malang. *Jurnal MIX*. Vol. VI, No, 2, Juni 2015, Hal. 310-327. ISSN 2460-5328.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan: Teori dan Kasus (Buku 1) Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Romney & Steinbart, Paul John. 2018. *Accounting Information Systems 14th Edition*. United States of America: Pearson.
- Salim, Emil. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *e-Filing* oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa secara *Online* dan *Realtime* (Studi Empiris pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Pusat). *Jurnal Akuntansi*. Fakultas Ekonomi. Sumatera Barat: Universitas Bung Hatta.
- Saripah, Adriyanti. Putri, Agustina & Darwin, Ranti. 2016. Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filling* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2015. Universitas Muhammadiyah Riau, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Pekanbaru, Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*. Vol. 6, No. 2, Desember 2016, Hal. 134-149. ISSN 977-20817.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Mengenal SPSS Statistics 20: Aplikasi untuk Riset Eksperimental*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2016. *Research Methods for Business: a Skill Building Approach Seventh Edition*. United Kingdom: John Wiley and Sons Ltd.

*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan
Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan)*

- Syah, Asrofi. Noerman, Langgeng & Widianto, Andri. 2017. Minat Pelaporan SPT melalui *E-Filing*: Studi Kasus Pada KPP Pratama Tegal. Politeknik Harapan Bersama Tegal. *Jurnal Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*. Vol. 17, No. 1, April 2017, Hal. 81-96. ISSN Online 2442-9708, ISSN Print 1411-8831.
- Syakura, Muhammad. Yoremia, Abadan, & Ginting, Lestari. 2017. Perilaku Wajib Pajak terhadap Niat Menggunakan *E-Filing* dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak dengan Profesi sebagai Dosen). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia. *Jurnal Akuntabel*. Vol. 14, No. 1, 2017, Hal. 46-56. ISSN Print 0216-7743, ISSN Online 2528-1135.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Utami, Adisti Putri & Osesoga, Maria Stefani. 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Orang Pribadi. Universitas Multimedia Nusantara. *Ultima Accounting*. Vol. 9, No. 2, Desember 2017, Hal. 15-32. ISSN 2085-4595.
- Wahyuni, Resky. 2015. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan *E-Filing* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *Faculty of Economic Riau University, Pekanbaru, Indonesia. JOM FEKON*. Vol. 2, No. 2, Oktober 2015. ISSN 2355-6854.
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia (Buku 1) Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wardani, Dewi Kusuma & Ambarwati, Harum. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-Filing*. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. *Jurnal Akmenika*. Vol. 14, No. 2, Oktober 2017, Hal. 979-989. ISSN 1978-1679.
- <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/berita-pajak/12649-tax-gap-untuk-mengukur-kinerja-direktorat-jenderal-pajak>. Diakses tanggal 15 Mei 2017.
- www.bps.go.id/subject/11/produk-domestik-bruto--lapangan-usaha-.html. Diakses tanggal 22 April 2018
- <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/persepsi>. Diakses tanggal 28 Mei 2018.

<https://www.kemenkeu.go.id/media/6552/informasi-apbn-2018.pdf>. Diakses tanggal 10 Mei 2018.

<https://nasional.kontan.co.id/news/di-audit-bpk-tax-ratio-2017-hanya-107>. Diakses tanggal 6 Agustus 2018

<https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/realisasi-apbn/>. Diakses tanggal 10 Mei 2018.

<http://www.pajak.go.id/e-filing>
Diakses tanggal 22 April 2018.

<https://www.kemenkeu.go.id/media/5995/lkpp-2013.pdf>. Diakses tanggal 10 Mei 2018.

.