

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Wajib Pajak Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan

Ni Made Pendit Reminiati ⁽¹⁾

Rai Dwi Andayani W ⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
Jln. Sangalangit, Penatih, Denpasar Timur
e-mail: penditreminiati20@gmail.com

ABSTRACT

Taxes as a source of state revenue have a very important role in financing national development. This research aims to determine the influence of perceptions of ease of use, taxpayer satisfaction and use of technology on the use of E-Filing for individual taxpayers at the Tabanan Pratama Tax Service Office. The population in this study was individual taxpayers with a sample of 80 respondents. This research sample was taken using the Accidental Sampling method. Questionnaires are used as a data collection technique using a list of questions. The analysis techniques used are validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression and model feasibility tests. The research results show that the perceived ease of use variable, the taxpayer satisfaction variable and the technology utilization variable have a positive effect on the use of e-filing

Keywords: *Ease of Use, Taxpayer Satisfaction, Taxation, Utilization of Technology, E-Filing*

PENDAHULUAN

Berdasarkan UU No. 16 tahun 2009, pajak ialah kewajiban yang harus dipenuhi individu ataupun entitas korporasi kepada negara. Pajak ini bersifat obligatoris sesuai dengan regulasi yang berlaku dan tidak diberikan imbalan langsung ke wajib pajak. Dana yang terhimpun ini dipakai oleh pemerintah untuk membiayai kegiatan dan program yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kemakmuran negara. Pajak menjadi bagian dari sumber pendapatan terbesar bagi negara dan memiliki peranan guna mendukung kesejahteraan dan pembangunan di Indonesia.

Didasarkan keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004, diperkenalkannya sistem *e-Filing* bertujuan untuk mempermudah proses pelaporan pajak bagi Wajib Pajak. Sistem *e-Filing* ini merupakan platform pelaporan pajak yang dapat diakses secara online (Budiarto, 2016). Pengembangan sistem ini ditujukan untuk mempermudah Wajib Pajak guna membayar pajak mereka. Sistem ini disediakan secara gratis dan bersifat pribadi, yang berarti Wajib Pajak dapat melakukan pelaporan pajak secara mandiri tanpa bantuan dari pihak ketiga. Selain itu, tidak ada biaya tambahan yang dikenakan kepada Wajib Pajak saat menggunakan sistem ini untuk melaporkan pajak mereka.

Tabel 1. Data WP OP di KPP Pratama Tabanan periode 2019-2022

(Sumber data: KPP Pratama Tabanan, 2023)

Persepsi Kemudahan Penggunaan melalui aplikasi *e-Filing* memiliki kaitan erat dengan cara seseorang memandang kemudahan penggunaan aplikasi *e-Filing*. Apabila individu merasa penggunaan sistem ini mudah serta tidak memerlukan upaya yang besar, serta dapat menghindari kesulitan, maka hal ini mencerminkan tingkat kemudahan penggunaan sistem informasi yang sesuai dengan preferensi penggunanya. Kepuasan wajib pajak harus diperhatikan dalam membentuk persepsi positif terhadap kewajiban wajib pajak, maksud dari pandangan positif

yaitu dengan adanya kepuasan wajib pajak masyarakat akan memiliki persepsi bahwa dari adanya kepuasan, maka wajib pajak akan merasa untung atas pembayaran pajak yang dilakukannya. Dari permasalahan dalam belakang tersebut, maka penulis mengkaji “PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPUASAN WAJIB PAJAK DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI TERHADAP PENGUNAAN *E-FILING* BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TABANAN”.

KAJIAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM) yaitu sebuah kerangka kerja diperuntukan guna menerangkan cara individu menerima dan mengaplikasikan teknologi informasi. Teori diperlukan untuk memahami bagaimana individu merespons dan menerima penggunaan sistem teknologi informasi. TAM awalnya dikembangkan oleh Davis (1986) dan sebagai bentuk pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang sebelumnya diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980). TAM sebagai kerangka kerja yang diperuntukan guna memahami cara pengguna menerima serta menerapkan suatu sistem teknologi informasi. Model TRA dapat diterapkan karena mengingat keputusan seseorang untuk menerima atau menggunakan teknologi informasi penuh kesadaran, sehingga bisa dijelaskan dan diprediksi berdasarkan minat atau niat individu untuk menggunakan teknologi tersebut (Junawan & Damanik, 2018).

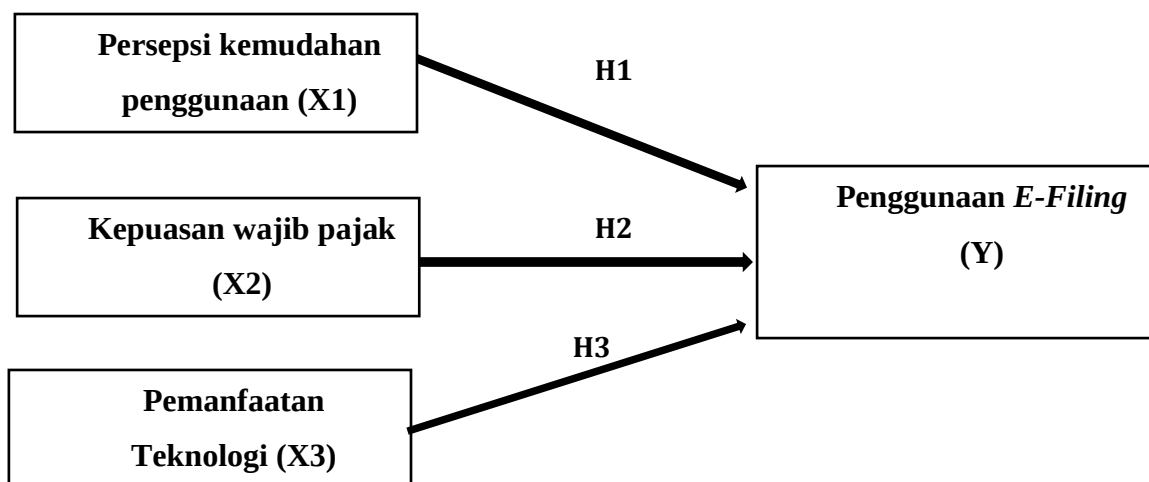
Teori sinyal menggambarkan hubungan antara tindakan manajemen dalam menyampaikan informasi atau isyarat tentang kondisi perusahaan dengan bagaimana investor memahami informasi tersebut. Manajemen perusahaan berupaya menyediakan informasi yang dianggap penting dan relevan, dengan harapan investor akan menginterpretasikan informasi tersebut sebagai isyarat positif atau negatif terhadap kondisi perusahaan. Tujuan dari tindakan komunikasi ini oleh manajemen adalah untuk mempengaruhi keputusan investasi dari pihak eksternal. Dengan kata lain, manajemen berupaya untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat mempengaruhi persepsi dan keputusan investor terhadap perusahaan (Prasiwi, 2015). Isyarat atau sinyal yang disampaikan oleh manajemen memiliki signifikansi yang besar bagi investor dan pelaku bisnis. Investor cenderung menggunakan sinyal dari manajemen sebagai salah satu faktor kunci dalam mengevaluasi dan menilai potensi investasi di suatu perusahaan (Prasiwi, 2015). Sebaliknya, jika informasi yang diberikan oleh perusahaan kurang atau tidak memadai, hal ini dapat menyebabkan investor memiliki persepsi negatif atau memberikan penilaian yang rendah terhadap kredibilitas dan potensi perusahaan (Simarmata, 2014).

H1: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*

H2: Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*

H3: Manfaat Teknologi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*

Studi ini berjenis penelitian Kuantitatif, di mana datanya berupa angka-angka yang pengukurannya menggunakan satuan hitung (Sugiyono, 2019). Adapun kerangka berpikirnya yakni:



Gambar 3.1 Kerangka Berfikir

Sumber: Kerangka Berpikir Peneliti 2023

Populasi penelitian terdiri dari WP OP yang mengaplikasikan sistem *e-Filing* dan tercatat pada KPP Pratama Tabanan. Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang memiliki karakteristik yang serupa dengan populasi utama (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu cara mengambil sampel yang didasarkan pada kebetulan, di mana peneliti akan menjadikan individu-individu yang ditemuinya secara kebetulan sebagai sampel penelitiannya. Hair et al. (2019) menyampaikan untuk menentukan jumlah sampel ketika populasi tidak diketahui dengan pasti, dapat menggunakan aturan mengalikan keseluruhan indikator dengan angka berkisar 5 - 10. Misalnya, jika ada 16 indikator, maka sampelnya dapat dihitung dengan 16 dikali 5, yang sama dengan 80. Oleh karena itu, jumlah responden yang akan diambil pada studi ini sejumlah 80 WP OP. Teknik analisis data penelitian meliputi: Uji deskriptif statistik, yang menjelaskan data melalui nilai rerata, standar deviasi, varian, nilai maksimal, nilai minimal, total, rentang, kurtosis, dan kemencengan distribusi. Uji Validitas yang diterapkan pada studi ini ditujukan untuk menilai keabsahan kuesioner. Sebuah instrumen dianggap layak bila korelasi Pearson terhadap skor totalnya melebihi 0,30 (Sugiyono, 2012). Uji Reliabilitas diperuntukan guna memeriksa konsistensi suatu kuesioner sebagai indikator dari variabelnya. Pengukurannya dengan *Cronbach's alpha*, di mana variabel akan reliabel bila nilai *Cronbach's alpha*nya >0,70, Ghozali (2018:45). Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah data terdistribusi normal, pengujiannya dilakukan dengan uji *Kolmogorof-Smirnov* (K-S). Uji Multikolinearitas diperuntukan guna memeriksa adanya korelasi antara

variable bebas pada model regresi. Uji Heteroskedastisitas diperuntukan guna memeriksa pada model regresi munculnya ketidaksamaan *variance* dari residual setiap pengamatan. Analisis data dilakukan melalui regresi linear berganda, yang sebelumnya diujukan terhadap setiap variabel untuk memastikan pengujiannya tidak bias Ghozali (2018:96). Adapun persamaan regresi linear bergandanya yakni: $Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$

Koefisien determinasi diperuntukan guna menilai tingkat kemampuan model untuk menjelaskan variasi variabel terikat. Uji F berfungsi guna menilai pengaruh dari keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Uji t berfungsi guna menilai pengaruh dari satu variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Deskripsi Responden

Kriteria	Keterangan	Jumlah Respon den	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	67,5%
	Perempuan	26	32,5%
	Total	80	100%
Usia	<25	10	12,5%
	25-35	35	43,8%
	35-45	13	16,3%
	>45	22	27,5%
	Total	80	100%
Pendidikan terakhir	SMA/SMK	32	40,0%
	Diploma	12	15,0%
	Sarjana	34	42,5%
	Megister	2	2,5%
	Total	80	100%
Pekerjaan	PNS	25	31,3%
	Tenaga Spesialis	3	3,8%
	Wiraswasta	18	22,5%
	Pegawai Swasta	32	40,0%
	Petani	2	2,5%
	Total	80	100%

Berdasarkan Tabel 2. dapat dijelaskan Karakteristik reponden berdasarkan jenis kelamin dilakukan untuk mengetahui proposi responden, laki-laki sebanyak 54 orang (67,5%) dan perempuan 26 orang (32,5%), berdasarkan usia dilakukan untuk mengetahui proposi jumlah

responden berusia <25 tahun ada 10 orang (12,5%), 25-35 tahun ada 35 orang (43,8%), 35-45 tahun ada 13 orang (16,3%) dan >45 tahun ada 22 orang (27,5%), berdasarkan Pendidikan terakhir dilakukan untuk mengetahui proporsi jumlah responden dengan jenjang pendidikan SMA/SMK ada 32 orang (40,0%), Diploma ada 12 orang (15,0%), dan Sarjana ada 34 orang (42,5%). Dan megister ada 2 orang (2,5%), berdasarkan Pekerjaan dilakukan untuk mengetahui proporsi jumlah responden dengan pekerjaan wajib pajak PNS ada 25 orang (31,3%), Tenaga Spesialis ada 3 orang (3,8%), Wiraswasta ada 18 orang (22,5), Pegawai Swasta 32 orang (40,0%) dan petani 2 orang (2,5%).

Tabel 3 Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kemudahan Penggunaan	80	36	55	48.75	3.692
Kepuasan Wajib Pajak	80	36	50	44.80	2.803
Pemanfaatan Teknologi	80	44	55	49.61	3.004
Penggunaan E-Filing	80	9	15	13.43	1.156
Valid N (listwise)	80				

Dalam Tabel 3. terlihat bahwa responden penelitian berjumlah 80 orang. Hasil analisis statistik deskriptif dapat dijelaskan dibawah ini:

Kemudahan Penggunaan (X1) menunjukan nilai minimum 36,00, nilai maksimum adalah 55,00, nilai rerata 48,75 serta standar deviasinya 3,69. Kepuasan Wajib Pajak (X2), nilai minimum 36,00 dan nilai maksimumnya 50,00 dengan nilai rerata 44,80 serta standar deviasinya adalah 2,80. Manfaat Teknologi (X3) nilai minimum 44,00, nilai maksimumnya 55, 00, nilai rerata 49,61 serta standar deviasinya 3,00, Penggunaan *e-Filing* (Y) nilai minimum 9,00, nilai maksimumnya adalah 15, 00, rerata 13,42 serta standar deviasinya adalah 1,15. Hasil instrumen penelitian ini adalah valid dan reliabel karena seluruh variabel memperlihatkan nilai *pearson corelation* > 0,30 dan *cronbach's aplha* (α) > 0,70, bisa menjadi instrumen penelitian. Hasil pengujian normalitas mengindikasikan level signifikansinya adalah 0,052 > 0,05, berarti terpenuhinya asumsi normalitas pada model regresi tersebut atau terdistribusi normal sehingga dapat dilanjutkan ketahap analisis berikutnya. Hasil pengujian multikolinearitas mengindikasikan seluruh variabel bebas memperlihatkan nilai VIF < 10, nilai *tolerance* > 0,10, yang maknanya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresinya. Hasil pengujian heteroskedastisitas memperlihatkan keseluruhan variabel mempunyai level signifikan 0,05 dimana X1 = 0,421, X2 = 0,301, X3 = 0,922, yang menandakan model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.250	1.545		-4.046	.000		
	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	.092	.043	.190	2.143	.035	.466	2.145
	Kepuasan Wajib Pajak (X2)	.184	.043	.386	4.246	.000	.441	2.269
	Pemanfaatan Teknologi (X3)	.129	.027	.392	4.799	.000	.548	1.824

a. Dependent Variable: Penggunaan E-Filing (Y)

Didasarkan hasil pada tabel 4.9 didapatkan model regresi berganda berikut:
 $Y = -6,250\beta_0 + 0,092 X_1 + 0,184X_2 + 0,129X_3$

Hasil dari analisis koefisien determinasi yang diperoleh adalah 0,712 atau sebesar 71,2%. Berarti variasi Y adalah Penggunaan *e-Filing* mampu menjelaskan 71,2% oleh variabel Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Wajib Pajak, Manfaat Teknologi sementara sisanya 28,8% iterangkan variabel lainnya.

Hasil pengujian F, nilai F hitung 65,985 dan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$ sehingga semua variable bebas mempengaruhi secara simultan terhadap Penggunaan *e-Filing*.

Didasarkan hasil analisis dapat dijelaskan hasil, Hasil pengujian t Variabel X1 nilai koefisien 2,143 dan level sig. $0,035 < 0,05$ berarti H_1 diterima. Kesimpulannya bahwa X1 berdampak positif pada Penggunaan *e-Filing*. Variabel X2 menunjukkan nilai koefisien 4,246 dan level sig. $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima. Kesimpulannya bahwa X2 berdampak positif pada Penggunaan *e-Filing*. Variabel X3 menunjukkan nilai koefisien 4,799 dan level sig. $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima. Kesimpulannya bahwa X3 positif pada Penggunaan *e-Filing*.

SIMPULAN DAN SARAN

Didasarkan hasil ini, maka disusun kesimpulan ini yaitu:

1. Persepsi kemudahan penggunaan berdampak positif pada penggunaan *e-Filing*. Semakin mudah penggunaan sistem, maka sistem *e-Filing* dapat dipakai wajib pajak dan tercapainnya penggunaan sistem ini.
2. Kepuasan Wajib Pajak berdampak positif pada penggunaan *e-Filing*. Tingginya kepuasan wajib pajak mengindikasikan ketepatan waktu penyampaian SPT sebab *e-Filing* yang mudah digunakan.
3. Manfaat Teknologi berdampak positif pada penggunaan *e-Filing*. Teknologi informasi yang memadai meningkatkan jumlah wajib pajak yang mampu mengaplikasikan *e-Filing*.

1. Peneliti mengalami kesulitan ketika mencari data mengenai WP OP di KPP Pratama Tabanan. Bagi penelitian berikutnya, disarankan supaya peneliti lebih proaktif dalam mendekati instansi yang relevan untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Pendekatan yang baik dan kerjasama yang konstruktif dengan instansi terkait dapat mempermudah akses terhadap informasi yang diperlukan untuk penelitian.
2. Bagi penelitian berikutnya yang mengkaji fokus yang sama, disarankan untuk menambahkan lebih banyak variabel yang relevan terkait berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian, penelitian akan menjadi lebih komprehensif dan mendalam dalam mengungkapkan berbagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan Pembayar Pajak.
3. Kantor Pelayanan Pajak melalui program penyuluhan berupaya untuk meningkatkan jumlah Wajib pajak. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajiban perpajakannya. Selain itu, kantor tersebut juga menyediakan layanan konsultasi perpajakan, menyelenggarakan sosialisasi, dan memberikan edukasi mengenai sistem terbaru, khususnya *e-Filling*. Melalui upaya ini, diharapkan semua Wajib Pajak dapat memahami dan terbiasa menggunakan sistem perpajakan yang baru.

Andika, K. D., & Yasa, I. N. P. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model terhadap Penggunaan e- Filing (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 10(3), 267–275.

Anggreni, Tirsia (2022) Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak badan di KPP Pratama Madiun. Undergraduate thesis, Widya Mandala Surabaya Catholic University.

Anisa, R., & Suprajitno, D. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(1), 595–609.

Bojuwon Mustapha, et al. 2014. Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System. Kuala Lumpur: Accounting International Islamic University Malaysia

Budiarto, Astrid. 2016. Pedoman Praktis Membayar Pajak. Yogyakarta: Genesis Learning.

Chairani, H., & Farina, K. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Serta Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Umkm. *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, 7(2), 71–84.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of

- 67 | Hita Akuntansidan Keuangan

- 68 | Hita Akuntansidan Keuangan