

PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA PENERAPAN SISTEM *e-FILING* TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN

Oleh:
Wima Rakayana

Dosen Pembimbing:
Tuban Drijah Herawati, SE., MM., Ak., CA., CSRS., CSRA

Universitas Brawijaya, Jl. MT. Haryono 165, Malang

Email : wimarakayana777@gmail.com

Abstrak

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar bagi negara. Untuk memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak, pemerintah melakukan reformasi administrasi perpajakan salah satunya dengan meluncurkan sistem *e-filing* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi Kemudahan dan kepuasan dalam penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT tahunan. Metode pengambilan data menggunakan kuisioner dengan responden Karyawan dan Dosen PNS di Universitas Brawijaya yang berjumlah 79 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda, uji-T dan uji-F. Hasil analisis secara parsial menunjukkan variabel persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dengan signifikansi 0,002. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dengan signifikansi 0,002. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dengan signifikansi 0,000. Sedangkan hasil analisis secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan dengan nilai F sebesar 34,310. Nilai Koefisien Determinasi sebesar 0,578 menunjukkan bahwa Kepatuhan Pelaporan SPT tahunan dapat dijelaskan oleh variabel Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak sebesar 57,8%.

Kata kunci : *e-filing*, Kepatuhan Pelaporan SPT tahunan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak

Abstract

Taxes are the largest source of income for the country. To maximize state revenues from taxes, the Indonesian government has reformed its tax administration which includes launching *e-filing* system to improve the taxpayer's compliance to report the annual tax return (SPT). This research aims to determine the effect of usefulness perception, easiness perception, and satisfaction of the *e-filing* application system on taxpayer's compliance to report the annual tax return. Questionnaires are used to collect the data of respondents who are employees and civil servants lecturers of Brawijaya University totaling 79 people. Data are analyzed using a multiple regression method using T-test and F-test. The results of partial analysis show that usefulness perception, easiness perception and taxpayer satisfaction affect positively the tax payer compliance.

Keywords: *e-filing*, annual tax return, usefulness perception, easiness perception, taxpayer satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sejak tahun 1984 sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *self assesment*. Dalam sistem *self assesment* Wajib Pajak (WP) diberikan kepercayaan dalam menghitung besaran pajak, menghitung besaran pajak yang sudah dipotong oleh pihak pemberi kerja, serta membayarkan dan melaporkan sendiri pajak terutang yang harus dibayarkan sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku. Agar penerapan sistem *self assesment* dapat berjalan efektif dibutuhkan kesadaran, kedisiplinan dan kejujuran dari Wajib Pajak dalam membayarkan dan melaporkan kewajiban pajaknya.

Namun yang terjadi dimasyarakat jauh berbeda dari yang diharapkan oleh pemerintah dalam penerapan sistem *self assesment*. Pada tingkat kesadaran dan kepatuhan dalam membayarkan pajak masih tergolong rendah. Menurut Direktur Jendral Pajak dalam situsnya menerangkan fakta terkait jumlah Wajib Pajak yang patuh dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunannya masih rendah. Penyebab rendahnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam pelaporan pajak dipengaruhi oleh pelayanan administrasi perpajakan yang ada. Untuk meminimalisir potensi kehilangan penerimaan negara, pemerintah melalui melakukan pengoptimalan pelayanan pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam tertib pajak, dengan melakukan reformasi perpajakan disektor pelayanan administrasinya.

Berdasarkan keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 mei 2004 tentang pelaporan SPT melalui elektronik. Dimana pada tanggal 24 januari 2005 bertempat di kantor kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama Direktorat Jendral Pajak meluncurkan sistem *e-Filing* atau *electronic filling system* yaitu sistem pelaporan pajak dengan SPT secara elektronik yang melalui sistem *on-line* dan *real time*.

Penerapan *e-Filing* secara online dimaksudkan untuk memberikan pelayanan 24 jam secara real time tanpa mengganggu jam kerja dan biaya untuk datang ke KPP serta untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT tahunan. Namun penerapan sistem *e-Filing* masih ada beberapa kekurangan dalam pengaplikasiannya seperti masih susah dalam mengakses aplikasi *e-Filing* melalui internet, masih rendahnya kualitas sistem dan kualitas informasi *e-Filing* yang membuat Wajib Pajak kesulitan menggunakan, rendahnya kualitas pelayanan administrasi dalam sistem *e-Filing* dan masih kurangnya sosialisasi manfaat dan kemudahan penggunaan *e-Filing*, hal ini yang membuat masih rendahnya penggunaan *e-Filing* serta kepatuhan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT tahunan.

KAJIAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian kepatuhan dalam perpajakan menurut Rahayu dan Lingga (2009:25) mengidentifikasikan dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak terutang. Sedangkan menurut Abdul Rahman (2010:32) digambarkan keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan semua hak perpajakan. Dari kedua pendapat ahli diatas disimpulkan bahwa pengertian kepatuhan wajib pajak adalah ketika wajib pajak melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya yang mana telah menjalankan semua kewajiban pajaknya dengan mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan serta menyetor kembali surat pemberitahuan (SPT).

Sistem *e-Filing*

e-Filing adalah fasilitas yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memfasilitasi wajib pajak dalam melakukan penyampaian SPT tahunan melalui media internet secara real time selama 24 jam. Sistem *e-Filing* dijelaskan dalam peraturan Direktorat Jendral Pajak No.PER-48/PJ/2011 terkait penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara elektronik melalui *e-filing*. Penerapan *e-Filing* merupakan fasilitas yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT kepada KKP. Selain itu SPT dapat dikirimkan kapan saja tanpa perlu datang ke KKP. Serta kemudahan memperoleh konfirmasi dari DJP secara real time apabila data-data SPT yang dikirim secara elektronik telah sampai dan diisi dengan lengkap dan benar.

Technology Accepyance Model (TAM)

Technology Accepyance Model (TAM) merupakan suatu cara yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan penggunaan teknologi berpengaruh terhadap pengguna teknologi dalam pekerjaan individual pengguna. Teori ini digunakan sebagai refrensi dalam penelitian Teknologi informasi dan perilaku terkait Akuntansi. Technology Accepyance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun (1989) merupakan pengembangan dari *Theory Resond Action* (TRA) dan *Theory Planned Behaviour* (TPB). TRA adalah teori tindakan dengan beralasan bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal yang menentukan sikap dan perilaku orang tersebut dan TPB merupakan teori yang menjelaskan terkait kontrol terhadap perilaku individu yang dibatasi keterbatasan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilaku.

Tujuan penggunaan *Technology Accepyance Model* (TAM) adalah untuk menjelaskan bagaimana sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi, sikap setiap individu dari penerimaan teknologi dapat beragam yang dapat dilihat dengan seberapa intensif penggunaan teknologi tersebut serta kepuasan seseorang terhadap manfaat dan kemudahan yang diperoleh dari teknologi tersebut. Faktor yang menjadi tolak ukur pengaruh tindakan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi adalah persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penerapan teknologi informasi.

Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Kepuasan pengguna sistem informasi adalah penilaian terkait kinerja suatu sistem informasi. Suatu sistem informasi yang baik harus dapat memberikan keuntungan bagi pengguna dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas sistem dan kualitas informasi dari suatu sistem informasi merupakan faktor penting dalam memberikan keuntungan pelayan kepada pengguna sistem informasi, yang dapat mengoptimalkan kinerja pengguna sehingga puas menggunakan sistem teknologi tersebut.

Menurut model kesuksesan DeLone dan McLean (1992) menjelaskan kualitas informasi dan kualitas sistem dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pangguna sistem. Pada penelitin ini sistem yang digunakan adalah *e-Filing* menjelaskan bahwa jika penerapan hasil dari sistem *e-Filing* berkualitas maka dapat meningkatkan kepuasan dan kinerja seseorang. Dengan hasil *output* yang baik maka intensitas penggunaan sistem tersebut tinggi karena sistem tersebut memberikan manfaat dan kepuasan dari penerapannya.

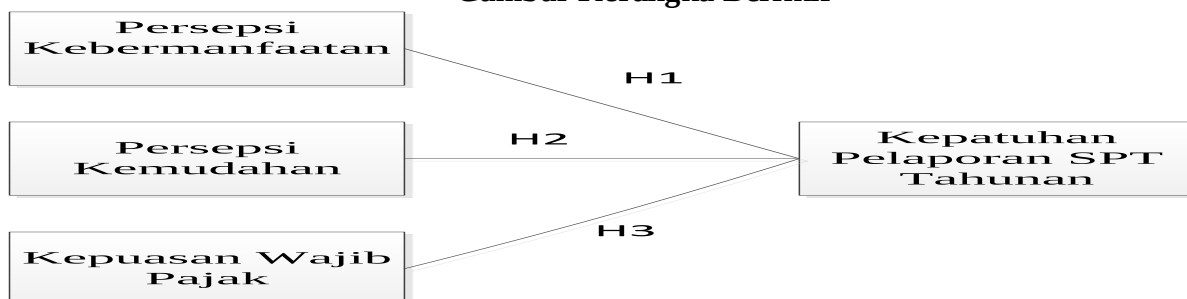
Pengembangan Hipotesis

- H1 : Persepsi Kebermanfaatan Sistem *e-Filing* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan
- H2 : Persepsi Kemudahan Sistem *e-Filing* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan
- H3 : Kepuasan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan

Kerangka Berfikir

Menurut Uma Sekaran (2011:60) menyatakan “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting”. Kerangka pemikiran merupakan dasar konsep sebagai pemahaman untuk menjadikan landasan berfikir dalam proses penelitian yang dilakukan.

Gambar Kerangka Berfikir



METODOLOGI PENELITIAN

Populasi Dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah Karyawan dan Dosen PNS di Universitas Brawijaya yang berjumlah 2377 yang terdiri 1458 Dosen dan 919 Karyawan PNS (Laporan Tahunan Rektor Universitas Brawijaya 2015). Adapun pemilihan populasi ini dikarenakan karyawan dan dosen PNS di Universitas Brawijaya diwajibkan menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan pajak yang sebelumnya tidak wajib menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan perpajakannya dan setiap tahun pengguna *e-Filing* di Universitas Brawijaya terus meningkat. Untuk menentukan jumlah sampel populasi dalam penelitian ini digunakan rumus *slovin* yang dijelaskan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{2377}{1 + 2377 \times 0,10^2}$$
$$n = 95,67 \text{ (dibulatkan 96)}$$

Keterangan :

n = Besaran Sampel

N = Besaran Populasi

e = nilai kritis (batasan ketelitian) yang diinginkan

Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari populasi Karyawan dan Dosen PNS di Universitas Brawijaya yang kemudian dibatasi guna mempermudah dan menghemat waktu penelitian. Kriteria Sampel yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

- 1) Karyawan dan Dosen PNS yang menyampaikan SPT Tahunan 1770 S dan 1770 SS
- 2) Karyawan dan Dosen PNS yang melaporkan SPT dengan *e-Filing*

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada sampel penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Arikunto (2010:151) kuisioner adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Sedangkan menurut Sugiyono (2013:199) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Penyebaran kuisioner ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan mengenai masalah yang berkaitan yang ada pada subyek yang diteliti.

Metode *purposive sampling* digunakan dalam penelitian ini karena susahny menemukan responden dan keterbatasan waktu yang ada dikarenakan kesibukan dari karyawan dan dosen PNS Universitas Brawijaya. Untuk itu penulis melakukan pemilihan sampel dengan Metode *purposive sampling* guna mempermudah memperoleh data dan mendapatkan data valid terkait penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan dan kepuasan pelaporan SPT tahunan.

Pada penelitian ini, data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner diukur dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert yaitu skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang gejala atau fenomena yang ada, yaitu dalam hal ini adalah terkait *e-Filing*. Alasan pemilihan skala likert adalah untuk mempermudah responden dalam menjawab kuisioner dan tabel penilaian yang digunakan mudah dipahami. Variabel diukur menggunakan skala dan dijabarkan menjadi indikator variabel dimana bentuk dari skala likert adalah sebagai berikut sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1) (Sesa *et all.*, 2015:4)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penerapan sistem e-filling dan kepuasan wajib pajak) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepatuhan pelaporan SPT tahunan). Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pada variabel independen terhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel. Berikut tabel 4.14 yang menunjukkan hasil untuk Uji F

Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regres	379.338	3	126.446	34.310 ^a	.000
	sion					
	Residu	276.409	75	3.685		
	al					
	Total	655.747	78			

Pada tabel menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 34,310 dengan nilai α (tingkat signifikansi) yaitu 0,000 lebih kecil dari tingkat keyakinan 95% atau $\alpha = 5\%$. Sedangkan F tabel pada F distribution dengan $df_1 = 3$ (4-1) dan $df_2 = 75$ (79-4) yang menunjukan angka 2,73. Karena F hitung 34,310 lebih besar dari F tabel sebesar 2,73 sehingga ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima yang menunjukkan variabel independensi berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini berarti bahwa faktor persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penerapan e-filling dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Dari penjelasan diatas maka dapat ditarik rumus persamaan regresi uji f sebagai berikut : $Y = -7,339 + 0,504 X_1 - 0,676X_2 + 0,878X_3$

Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independen (persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penerapan sistem e-filing dan kepuasan wajib pajak terhadap variabel dependen (kepatuhan pelaporan SPT tahunan) secara parsial. Uji T dapat dilakukan dengan membandingkan T hitung dengan T tabel pada $df = n-k-1$ dengan tingkat signifikansi 0,05. Berikut tabel 4.15 yang menunjukkan hasil untuk Uji T :

Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.339	3.647		2.012	.048
Persepsi Kebermanfaatan	.504	.156	.578	3.233	.002
Persepsi Kemudahan	-.676	.213	-.578	-3.177	.002
Kepuasan Wajib Pajak	.878	.117	.729	7.501	.000

Berdasarkan pada tabel menjelaskan hasil Uji T tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Nilai p-value faktor kebermanfaatan X_1 sebesar $0.002 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar $3,233 >$ dari t tabel sebesar 1,995 maka dapat ditarik kesimpulan H_a diterima, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara kebermanfaatan dengan kepatuhan pelaporan SPT. Persamaan secara parsial untuk Variabel Kebermanfaatan yaitu $Y = 7,339 + 0.504 * X_1$

Nilai p-value faktor Kemudahan X_2 sebesar $0.002 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar $-3,177 >$ dari t tabel sebesar 1,995 maka dapat ditarik kesimpulan H_a diterima, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara kemudahan dengan kepatuhan pelaporan SPT. Persamaan secara parsial untuk Variabel Kemudahan yaitu $Y = 7,339 - 0.676 * X_2$

Nilai p-value faktor kepuasan X_3 sebesar $0.000 <$ dari nilai $\alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar $7,501 >$ dari t tabel sebesar 1,995 maka dapat ditarik kesimpulan H_a diterima, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara kepuasan dengan kepatuhan pelaporan SPT. Persamaan secara parsial untuk Variabel Kepuasan Wajib Pajak yaitu $Y = 7,339 + 0.878 * X_3$

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Penerapan Sistem e-Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

Berdasarkan hipotesis uji T menunjukkan hipotesis terkait persepsi kebermanfaatan penerapan sistem e-filing memiliki tingkat sig. sebesar 0,002 dan t hitung sebesar 3,233 dengan tingkat sig dan t hitung yang dimiliki variabel persepsi kebermanfaatan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung $>$ dari t tabel sebesar 1,995. Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima artinya bahwa persepsi kebermanfaatan penggunaan sistem e-filing berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan.

Hal ini sejalan dengan *Technology Accepted Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa faktor persepsi kebermanfaatan yang mempengaruhi penggunaan Teknologi Informasi. Sehingga semakin tinggi segi manfaat yang diberikan oleh sistem e-filing maka semakin tinggi juga Kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Hal ini berarti penerapan sistem e-filing bermanfaat bagi WPOP dalam menyampaikan laporan SPT tahunan. Dengan adanya sistem e-filing WPOP mampu menjadikan pekerjaan lebih mudah dan meningkatkan kinerja tanpa datang ke KPP, perhitungan dilakukan cepat dan akurat tanpa membuang waktu kerja, Mampu menambah waktu kerja tanpa harus meminta validasi tanpa harus ke KPP, serta pelaporan SPT lebih cepat, praktis dan efisien

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Noviandini (2015) menjelaskan variabel persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* di Yogyakarta. Selain itu didukung juga penelitian Nurhasanah.Dkk (2015) kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan, selain itu penelitian Ramadhan (2010) menjelaskan variabel kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap E-SPT.dan Sutanto (2011) menjelaskan persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penerapan *e-Filing*.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penerapan Sistem *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

Berdasarkan hipotesis uji T menunjukkan hipotesis terkait persepsi kemudahan penerapan sistem *e-filing* memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,002 dan t hitung sebesar -3,177 dengan tingkat sig dan t hitung yang dimiliki variabel persepsi kemudahan lebih kecil dari 0,05 dan t hitung > dari t tabel sebesar 1,995. Hal ini menunjukkan bahwa H_a diterima artinya bahwa persepsi kemudahan penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Hal ini sejalan dengan *Technology Accepted Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa faktor persepsi kemudahan yang mempengaruhi penggunaan Teknologi Informasi. Sehingga semakin mudah penggunaan sistem *e-filing* maka semakin tinggi juga Kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Hal ini berarti penerapan sistem *e-filing* memberikan kemudahan bagi WPOP dalam menyampaikan laporan SPT tahunan. Dengan adanya sistem *e-filing* WPOP dapat menyampaikan SPT lebih fleksibel, pengisian secara *on-line* yang mudah dipahami, pengisian lebih mudah karena terkomputerisasi dan penyampaian SPT lebih mudah karena sistem *on-line*

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Noviandini (2015) menjelaskan variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* di Yogyakarta. Selain itu didukung juga penelitian Nurhasanah.Dkk (2015) kemudahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan, selain itu penelitian Ramadhan (2010) menjelaskan variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap E-SPT.dan Sutanto (2011) menjelaskan persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap penerapan *e-Filing*.

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Pada Penerapan Sistem *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

Berdasarkan hipotesis uji T menunjukkan hipotesis terkait Kepuasan Wajib Pajak dalam penerapan sistem *e-filing* memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 7,501 dengan tingkat sig dan t hitung yang dimiliki variabel kepuasan Wajib Pajak lebih kecil dari 0,05 dan t hitung > dari t tabel sebesar 1,995. Hal ini H_a diterima artinya bahwa kepuasan wajib pajak dalam penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan.

Sesuai dengan. *Technology Accepted Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa kesuksesan penerapan suatu teknologi diukur dari kepuasan pengguna yang juga didukung oleh model kesuksesan DeLone dan McLean. Hal ini berarti kepuasan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Aspek kepuasan WPOP adalah Kepuasan pelayanan dan efektivitas pelaporan dalam Surat pemberitahuan (SPT), Kepuasan kemudahan dan efisiensi pelayanan dalam pelaporan surat pemberitahuan (SPT), Kepuasan penyediaan informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak dan Kepuasan penerapan sistem *e-Filing* dalam pelaporan Surat pemberitahuan (SPT).

Hal ini didukung penelitian Noviandini (2015) menjelaskan variabel Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* di Yogyakarta selain itu penelitian Kirana (2010) juga menjelaskan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu

dikarenakan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepuasan Wajib Pajak Pada Penerapan Sistem *e-Filing* Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

Hasil hipotesis uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 34.310 dengan signifikansi 0,000 yang menunjukkan bahwa nilai tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima sehingga dapat disimpulkan persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak pada penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT tahunan. Hasil penelitian ini menunjukkan sesuai dengan *Technology Accepted Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi penggunaan Teknologi Informasi yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan dan sesuai dengan penjelasan dalam model kesuksesan DeLone dan McLean yang menjelaskan bahwa kesuksesan penerapan suatu teknologi dilihat dari tingkat kepuasan pengguna terhadap manfaat yang dirasakan dari penerapan sistem teknologi tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Adanya pengaruh yang signifikan dan positif persepsi Kebermanfaatan pada penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Dengan memiliki signifikansi 0,002 membuktikan bahwa H_a diterima artinya terdapat pengaruh positif antara variabel Persepsi Kebermanfaatan Penerapan sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT. Dari hasil penelitian ini bahwa semakin tinggi tingkat Persepsi Kebermanfaatan Penerapan sistem *e-filing*, maka Wajib Pajak Orang Pribadi akan semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi Kebermanfaatan penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan pelaporan SPT tahunan.
2. Adanya pengaruh yang signifikan dan positif persepsi Kemudahan pada penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Dengan memiliki signifikansi 0,002 membuktikan bahwa H_a diterima artinya terdapat pengaruh positif antara variabel Persepsi Kemudahan Penerapan sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT. Dari hasil penelitian ini bahwa semakin tinggi tingkat Persepsi Kemudahan Penerapan sistem *e-filing*, maka Wajib Pajak Orang Pribadi akan semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT. Hal ini menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan pelaporan SPT tahunan.
3. Variabel Kepuasan Wajib Pajak pada penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Dengan memiliki signifikansi 0,000 membuktikan bahwa H_a diterima artinya terdapat pengaruh antara variabel Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT. Hal ini karena Kepatuhan wajib Pajak Orang pribadi dalam melaporkan SPT tahunan dipengaruhi faktor Kepuasan wajib Pajak Orang pribadi dalam menggunakan *e-filing* selain dipengaruhi oleh Kebermanfaatan dan kemudahan fasilitas yang diberikan pada penerapan sistem *e-filing* dalam pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pada variabel ini Kepuasan Wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini terkait dengan keterbatasan dan kekurangan dalam penelitian, maka terdapat beberapa saran yang perlu diperhatikan yaitu sebagai berikut :

1. Bagi peneliti yang ingin meneliti tentang *e-filing* agar menambah variabel tentang masalah yang diteliti. Hal ini untuk mengetahui variabel lain yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*.
2. Bagi peneliti yang ingin meneliti tentang *e-Filing* agar mencantumkan pertanyaan kontrol untuk mengetahui tingkat keseriusan responden dalam mengisi kuisioner
3. Bagi pemerintah lebih mensosialisasikan kebermanfaatan dan kemudahan *e-filing* bagi masyarakat. Sehingga dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. 2010. **Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan**. Bandung : Nuansa
- Arikunto, Suharsimi. 2010. **Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta : Rineka Cipta
- Davis, F.D. 1989. **Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology**. MIS Quarterly. Vol. 13, No. 3, h. 319-339.
- DeLone, W., and McLean E.R. **Information System Success : The Quest for The Dependent Variable**. Information System Research, 1992, pp 60-95.
- Gita Gowinda Kirana. 2010 . **Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing***. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang
- Nurhasanah, Firmansyah, I. Novrida. 2015. **Pengaruh Persepsi wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *electronic filing (e-filing)* di KPP Pratam Palembang Ilir Barat**. Jurnal Akuntanika, No. 1, Vol 1, Januari - Juni
- Noviandini, N.C. 2012. **Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta**. Jurnal Nominal/Volume I Nomor I/Tahun 2012
- Rahayu, S dan I.S.Lingga. 2009. **Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Surve Atas Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Bandung "X")**. Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2
- Ramadhan, Fajar. 2010. **Pengaruh Manfaat dan Kemudahan *e-SPT* Terhadap Penggunaan Fasilitas *e-SPT* Oleh Wajib Pajak Pribadi**. Syarif Hodayatullah. Jakarta.
- Sesa. E.S, V.A. Upa, J.K.Tjahjono. 2015. **Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan *e-filing* Terhadap Kepatuhan dalam Menyampaikan SPT Tahunan Di Kota Surabaya**. Jurnal Gema Aktualita, Vol4 No1, Juni 2015

Sugiyono. 2013. **Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.** Bandung : Alfabeta.

Sutanto, Nugroho Agung. 2011. **Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem *e-Filing* Direktorat Jendral Pajak.** Fakultas ekonomi Program Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik. Jakarta.

Daftar Pustaka menurut Undang – Undang

Peraturan Direktorat Jendral Pajak No.PER-48/PJ/2011 terkait penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara elektronik melalui *e-filing*