

# PENGARUH PERSEPSI WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PEGAWAI PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR

Oktavian Dianto Abdulloh

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Brawijaya Malang

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2007 menyatakan setiap wajib pajak harus menyerahkan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk melaporkan pajak. Adapun *e-Filing* merupakan salah satu inovasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk wajib pajak dalam melaporkan pajak tanpa harus datang ke Kantor Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing* seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kesiapan teknologi informasi, dan norma-norma subjektif. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner kepada 160 responden pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kesiapan teknologi informasi, dan norma-norma subjektif berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* di lingkungan pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Dari hasil tersebut kemudian dapat disimpulkan bahwa dalam rangka pengoptimalan penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak DJP (Direktorat Jenderal Pajak) harus memperhatikan aspek kegunaan, kemudahan, kesiapan teknologi informasi, serta norma-norma subjektif dalam implementasi pemanfaatan *e-Filing*.

**Kata kunci:** *Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi, Norma-norma Subjektif, dan Penggunaan e-Filing.*

## I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu dari sumber terbesar pendapatan Negara Indonesia. Menurut data BPS tahun 2017<sup>1</sup> mengenai realisasi dan komponen penerimaan Negara terdiri atas tiga komponen yaitu komponen penerimaan pajak sebesar Rp. 1.495.893,80 milyar, komponen penerimaan bukan pajak sebesar Rp. 240.362,90 milyar, dan komponen hibah sebesar Rp. 1.372.70 milyar. Pajak digunakan sebagai salah satu pendanaan bagi pengeluaran pemerintah dan pembangunan seluruh wilayah baik infrastruktur maupun non infrastruktur. Pembayaran pajak dilakukan oleh wajib pajak yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Setiap tahun para wajib pajak melaporkan atau menyampaikan SPT yaitu Surat Pemberitahuan Tahunan. Pelaporan SPT pajak bersifat *self assessment* yaitu penghitungan dan pelaporan yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak.

Menurut Lingga (2012), pelaporan pajak terutang melalui SPT manual dinilai masih memiliki kelemahan khususnya bagi wajib pajak yang melakukan transaksi cukup besar. Dalam hal ini, wajib pajak harus melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah cukup banyak kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan terlambat serta dapat menyebabkan denda. Selain itu, dapat terjadi kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data secara manual oleh fiskus. Namun, hingga saat ini penyampaian SPT secara langsung masih berlaku berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER – 01/PJ/2016 yaitu melalui TPT Kantor Pelayanan Pajak, pojok pajak, mobil pajak, atau tempat khusus penerimaan SPT Tahunan.

Dengan kemajuan yang pesat akan sistem dan teknologi dewasa ini maka Direktorat Jenderal Pajak memperkenalkan suatu sistem untuk mempermudah penyampaian SPT yang disebut dengan sistem *e-Filing*. Menurut Direktorat Jenderal Pajak<sup>2</sup>, *E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT bagi wajib pajak secara *real-time* dan secara *online* pada website Direktorat Jenderal Pajak, penyedia

---

<sup>1</sup> <https://www.bps.go.id/statistable/2009/02/24/1286/realisasi-penerimaan-negara--milyar-rupiah---2007-2017.html>. diakses pada tanggal 25 mei 2018.

<sup>2</sup> <http://www.pajak.go.id/electronic-filing>. diakses pada tanggal 25 mei 2018.

layanan SPT elektronik, dan *Application Service Provider*. Adanya sistem *e-Filing* merupakan salah satu bentuk upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk menggenjot kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT, yang mana dalam hal ini bisa mempermudah serta memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dalam penyampaian atau pelaporan SPT tanpa harus mendatangi Kantor Pelayanan Pajak atau jasa ekspedisi pengiriman untuk mengirimkan SPT. Hal tersebut sekaligus merupakan suatu bentuk modernisasi pada sistem perpajakan di Indonesia.

Jumlah SPT (Surat Pemberitahuan) Tahunan pajak pada 2017 mencapai 9,7 juta wajib pajak (WP) untuk orang pribadi dan badan. Jumlah tersebut terdiri atas 7,6 juta SPT elektronik dan 2,1 juta SPT non elektronik. Sementara pada 2016 tercatat pelaporan SPT mencapai 9,45 juta, yang terdiri atas 5,9 juta SPT elektronik dan 3,5 juta SPT non elektronik. Rasio kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak pada 2017 sebesar 58,47 persen. Dimana WP yang terdaftar wajib SPT mencapai 16,6 juta, tapi realisasi pelaporan hanya mencapai 9,7 juta SPT. Adapun capaian rasio kepatuhan mencapai 77,96 persen dari target pelaporan SPT 2017 sebanyak 12,45 juta<sup>3</sup>.

Penerapan *e-Filing* telah diterapkan secara wajib bagi seluruh pegawai pemerintahan, PNS, BUMN, dan BUMD sejak tahun 2014. Penelitian sebelumnya (Laihad, 2013) mengemukakan bahwa belum semua wajib pajak menggunakan *e-Filing* karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak atau wajib pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam melaporkan pajak oleh wajib pajak.

Dari beberapa pegawai institusi pemerintahan seperti pegawai PT. PLN (Persero) yang peneliti wawancara, sebagian mengatakan terdapat sedikit kendala dalam mengisi *e-Filing* SPT secara online yang dapat berdampak pada pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi. Indikator kesulitan yang dapat peneliti kumpulkan dari beberapa wawancara dengan karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur tersebut yaitu banyaknya pegawai yang berusia lanjut sehingga kurang begitu paham akan kemajuan teknologi, banyaknya menu-menu dalam sistem *e-Filing*, dan kurangnya pelatihan dari pihak terkait dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan sistem *e-Filing*. Selain daripada itu, PT. PLN (Persero) merupakan salah satu BUMN yang bersinergi dengan kebijakan pemerintah. Dari beberapa fenomena tersebut peneliti ingin melihat bagaimana persepsi wajib pajak pegawai dalam penerapan sistem *e-Filing* dalam melaporkan SPT, yang mana dalam hal ini, jumlah pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur saat ini mencapai 220 orang (sumber: data SDM PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim 2018).

Terkait dengan penelitian sejenis sebelumnya, Pratama (2018), meneliti mengenai pengaruh persepsi kegunaan, kecepatan, norma subjektif, dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap penggunaan *e-Filing* dengan minat penggunaan *e-Filing* sebagai variabel *intervening*. Hasil penelitian tersebut persepsi kegunaan, kecepatan, norma subjektif, dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap penggunaan *e-Filing* dengan minat penggunaan *e-Filing* sebagai variabel *intervening* berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini menambah variabel persepsi kemudahan, dan persepsi kesiapan teknologi informasi, serta mengurangi variabel kecepatan, pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan minat penggunaan *e-Filing* variabel *intervening*.

Selain daripada itu, teori yang mendasari daripada penelitian ini yaitu Technology Acceptance Model (TAM) yang digagas oleh Davis (1989). Davis (1989) mengemukakan bahwa tingkat penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi baru yang dipengaruhi oleh beberapa indikator yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, sikap dalam menggunakan teknologi tersebut serta perilaku untuk tetap menggunakan teknologi tersebut. Selanjutnya output dari pada TAM yaitu persepsi atas kesiapan seseorang dalam menerima suatu teknologi baru dan persepsi norma-norma subjektif. Dari penjelasan teori TAM, fenomena, dan penelitian sebelumnya dipilihlah empat persepsi wajib pajak yang peneliti gunakan sebagai variabel penelitian yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kesiapan teknologi informasi, dan persepsi norma-norma subjektif dan menguji pengaruhnya terhadap penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak terhadap penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

---

<sup>3</sup> <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/04/25/berapa-pelaporan-spt-tahunan-pajak-2017>. diakses pada tanggal 25 mei 2018.

## **RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pegawai bidang distribusi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur?.
2. Apakah persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pegawai bidang distribusi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur?.
3. Apakah persepsi kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pegawai bidang distribusi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur?.
4. Apakah persepsi norma-norma subjektif berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pegawai bidang distribusi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur?.

## **TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap perilaku dalam penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pegawai bidang distribusi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.
2. Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap perilaku dalam penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pegawai bidang distribusi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.
3. Untuk menguji pengaruh persepsi kesiapan teknologi informasi terhadap perilaku dalam penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pegawai bidang distribusi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.
4. Untuk menguji pengaruh persepsi norma-norma subjektif terhadap perilaku dalam penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi pegawai bidang distribusi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

## **II. TELAAH PUSTAKA**

### **E-FILING**

*E-Filing* adalah layanan pengisian dan penyampaian SPT wajib pajak secara elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan teknologi internet. Liberti Pandiangan (2007:38) mendefinisikan *e-Filing* yaitu suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*. Manfaat daripada *e-Filing* yaitu memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, pelaporan pajak dapat dilakukan setiap hari, kapan saja, dan dimana saja, dan data wajib pajak aman dikarenakan *e-Filing* dikelola dan diawasi oleh Direktorat Wajib Pajak.

### **TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

*Technology Acceptance Model* yang selanjutnya disebut TAM merupakan salah satu teori adaptasi dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang sebelumnya telah diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 dan diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. TRA merupakan sebuah teori yang menjelaskan sebuah perilaku dilakukan karena individu mempunyai kemauan atau niat untuk melakukan terkait kegiatan yang akan dilakukan atas kemauan sendiri. TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) serta perilaku, keperluan dan pengguna suatu sistem informasi. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Pada model TAM tingkat penerimaan penggunaan TI ditentukan oleh lima konstruk yaitu, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*).

### **PERSEPSI KEGUNAAN**

Persepsi kegunaan adalah persepsi yang menjelaskan tentang tingkatan sejauh mana pengguna dapat percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan meningkatkan kinerjanya Davis (1989). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan salah satu penentu yang kuat terhadap penerimaan untuk menggunakan suatu TI dan perilaku para pengguna.

### **PERSEPSI KEMUDAHAN**

Menurut Davis (1989) persepsi kemudahan adalah persepsi yang menjelaskan tentang sejauh mana seseorang dapat percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan bebas dari usaha apapun. Kemudahan mempunyai arti tanpa kesulitan atau tidak memerlukan usaha yang banyak saat menggunakan TI. Persepsi kemudahan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor pertama

adalah pada teknologi itu sendiri, misalnya adalah pengalaman pengguna dalam menggunakan teknologi yang sejenis. Faktor kedua adalah tersedianya sarana yang dapat mendukung penggunaan teknologi yaitu sarana yang dapat memudahkan pengguna untuk menggunakan teknologi ketika mengalami kesulitan dalam menggunakannya.

#### **PERSEPSI KESIAPAN TEKNOLOGI INFORMASI**

Desmayanti (2012:28) menyatakan bahwa kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-Filing*. Jika Wajib Pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka Wajib Pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-Filing*. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini.

#### **PERSEPSI NORMA-NORMA SUBJEKTIF**

Norma subjektif adalah persepsi seseorang mengenai tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku (Ajzen, 1988). Dalam *model theory of reasoned action* dan *theory of planned behavior*, norma subjektif adalah fungsi dari *normative beliefs*, yang mewakili persepsi mengenai preferensi *significant others* mengenai apakah perilaku tersebut harus dilakukan. Ajzen (1988) menyatakan model ini mengkuantifikasi *beliefs* ini dengan mengalikan kemungkinan subjektif seorang *significant other* (disebut referent) berpikir bahwa seseorang harus melaksanakan perilaku tersebut dengan motivasi seseorang untuk mengikuti (*motivation to comply*) apa yang ingin dilakukan oleh referent.

### **III. METODE PENELITIAN**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan hasil jawaban dari kuesioner yang disebar kepada responden. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dihitung berdasarkan teori Slovin minimum 142 responden. Namun, kuesioner yang akan disebarakan berjumlah 160 kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data adalah *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan *software smartPLS*, terdiri dari *inner* dan *outer model*. *Inner model* terdiri dari *Rsquare* dan pengujian hipotesis *inner weight*. *Outer model* terdiri dari *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*.

### **IV. HASIL PENELITIAN**

#### **OUTER MODEL**

##### *Outer Loadings*

	PE	PKEG	PKEM	PKTI	PNS
PE1	0.8438				
PE2	0.8032				
PE3	0.8258				
PE4	0.7114				
PKEG1		0.7459			
PKEG2		0.7612			
PKEG3		0.7604			
PKEG4		0.7947			
PKEG5		0.8325			
PKEG6		0.8369			
PKEM1			0.8106		
PKEM2			0.7971		
PKEM3			0.7968		
PKEM4			0.8405		

PKEM5			0.7835		
PKTI1				0.7821	
PKTI2				0.7692	
PKTI3				0.8086	
PKTI4				0.8114	
PKTI5				0.7324	
PNS1					0.734
PNS2					0.7567
PNS3					0.7701
PNS4					0.7563
PNS5					0.7188

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS (2018)

**Nilai Cross Loading**

	PE	PKEG	PKEM	PKTI	PNS
PE1	<b>0.844</b>	0.414	0.506	0.513	0.508
PE2	<b>0.803</b>	0.383	0.372	0.422	0.435
PE3	<b>0.826</b>	0.469	0.453	0.509	0.500
PE4	<b>0.711</b>	0.388	0.359	0.448	0.514
PKEG1	0.413	<b>0.746</b>	0.244	0.224	0.241
PKEG2	0.329	<b>0.761</b>	0.282	0.206	0.246
PKEG3	0.243	<b>0.760</b>	0.238	0.175	0.228
PKEG4	0.372	<b>0.795</b>	0.349	0.392	0.324
PKEG5	0.501	<b>0.833</b>	0.480	0.499	0.447
PKEG6	0.498	<b>0.837</b>	0.412	0.390	0.403
PKEM1	0.402	0.344	<b>0.811</b>	0.459	0.440
PKEM2	0.345	0.302	<b>0.797</b>	0.373	0.348
PKEM3	0.389	0.282	<b>0.797</b>	0.421	0.417
PKEM4	0.482	0.390	<b>0.841</b>	0.483	0.427
PKEM5	0.497	0.427	<b>0.784</b>	0.514	0.490
PKTI1	0.379	0.256	0.462	<b>0.782</b>	0.531
PKTI2	0.408	0.257	0.497	<b>0.769</b>	0.544
PKTI3	0.513	0.393	0.440	<b>0.809</b>	0.613
PKTI4	0.533	0.397	0.463	<b>0.811</b>	0.630
PKTI5	0.460	0.314	0.360	<b>0.732</b>	0.553
PNS1	0.368	0.295	0.354	0.604	<b>0.734</b>
PNS2	0.445	0.292	0.451	0.549	<b>0.757</b>
PNS3	0.490	0.310	0.474	0.599	<b>0.770</b>
PNS4	0.482	0.298	0.355	0.536	<b>0.756</b>
PNS5	0.492	0.356	0.351	0.491	<b>0.719</b>

Sumber: Pengolahan Data Dengan PLS, 2018

**Goodness of Fit**

	AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
PKEG	0.6232	0.9083	0.8812
PKEM	0.6495	0.9025	0.8664
PKTI	0.6104	0.8866	0.8415

PNS	0.5586	0.8635	0.8033
PE	0.6363	0.8745	0.8078

Sumber: Pengolahan Data Dengan PLS, 2018

## INNER MODEL

### Nilai R-Square

Variabel	R Square
Y	0.5052

Sumber: Pengolahan data dengan PLS, 2018

Menunjukkan nilai R-square Penggunaan *e-Filing* sebesar 0,5052, nilai tersebut menunjukkan variabel Penggunaan *e-Filing* (Y) dipengaruhi oleh Persepsi Kegunaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Persepsi Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi (X3), Persepsi Norma - norma Subjektif (X4) sebesar 50,52% sedangkan sisanya 49,48% di pengaruhi oleh variabel lain di luar yang diteliti.

### Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)

*Goodness of Fit Model* diukur menggunakan *R-square* variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi; *Q-Square predictive relevance* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai konservasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Besaran Q<sup>2</sup> memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q^2 < 1$ , dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik.

Berdasarkan tabel 4.12 maka perhitungan *predictive relevance* adalah sebagai berikut.

$$\text{Nilai } Q^2 = 1 - (1 - R^2)$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai } Q^2 &= 1 - (1 - 0.5052) \\ &= 0,5052 \end{aligned}$$

Keterangan :

Q<sup>2</sup> : nilai *Predictive Relevance*

R<sub>1</sub><sup>2</sup> : nilai *R-Square* variabel Penggunaan *e-Filing*

Dari hasil perhitungan tersebut diketahui nilai Q<sup>2</sup> sebesar 0.5052, artinya adalah besarnya keragaman data dari penelitian yang dapat dijelaskan oleh model struktural yang dirancang adalah sebesar 50,52%, sedangkan sisanya 49,48% dijelaskan oleh faktor lain diluar model. Berdasarkan hasil ini dapat dikatakan model struktural pada penelitian ini cukup baik karena lebih mendekati nilai 1.

### Path Coefficient

	Koefisien Estimasi	t Hitung	p-value
PKEG -> PE	0.250	4.061	0.000
PKEM -> PE	0.168	2.545	0.006
PKTI -> PE	0.184	2.019	0.023
PNS -> PE	0.286	3.270	0.001

Sumber: Pengolahan Data Dengan PLS, 2018

Persamaan struktural yang didapat adalah :

$$Y = 0,250 X1 + 0,168 X2 + 0,184 X3 + 0,286 X4$$

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output result for inner weight. Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan t-statistik dengan t-tabel. t-tabel dapat diperoleh dari 160 responden yang pada akhirnya didapatkan t-tabel *one tailed* sebesar 1,64.

## V. PENUTUP

### KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing*. Dengan kata lain responden merasakan kegunaan selama menggunakan *e-Filing*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing* yang berarti responden merasakan kemudahan selama menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan pajaknya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing* yang berarti responden merasakan akan kesiapan teknologi informasi yang disediakan oleh DJP selama menggunakan *e-Filing*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Persepsi Norma - norma Subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing* yang berarti para responden dalam penelitian ini merasa bahwa lingkungan sekitar termasuk perusahaan dan Direktorat Jenderal Pajak menyarankan untuk menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan pajaknya.

#### **KETERBATASAN**

1. *R-Square* menunjukkan hasil 0.5052 yang berarti bisa jadi perlu penambahan variabel-variabel bebas lainnya yang lebih mampu menjelaskan kebermanfaatannya dari penggunaan *e-Filing*.

#### **SARAN**

1. Penggunaan objek penelitian tidak hanya pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur saja untuk penelitian selanjutnya melainkan kantor cabang atau distribusi lainnya.
2. Penggunaan variabel bebas lainnya untuk penelitian selanjutnya sebagai contoh variabel pemahaman tentang peraturan perpajakan, minat menggunakan *e-Filing*, dan persepsi keamanan dan kerahasiaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, personality, and behavior*. Milton Keynes: Open University Press.
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- David, Fred D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. USA: Management Information Systems Research Center, University of Minnesota.
- Desmayanti, Esy. 2012. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas e-Filing oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime*. Diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/35826/1/DESMAYANTI.pdf>.
- Devina, Shelby dan 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*. Diakses dari <http://ejournals.umn.ac.id/index.php/Akun/article/view/578/507>.
- Ermawati, Nanik dan Zamrud Mirah Delima. 2016. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem e-Filing*. Diakses dari [https://www.researchgate.net/publication/323188231\\_PENGARUH\\_PERSEPSI\\_KEMUDAHAN\\_PENGUNAAN\\_PERSEPSI\\_KEGUNAAN\\_dan\\_PENGALAMAN\\_TERHADAP\\_MINAT\\_WAJIB\\_PAJAK\\_MENGGUNAKAN\\_SISTEM\\_E-FILING](https://www.researchgate.net/publication/323188231_PENGARUH_PERSEPSI_KEMUDAHAN_PENGUNAAN_PERSEPSI_KEGUNAAN_dan_PENGALAMAN_TERHADAP_MINAT_WAJIB_PAJAK_MENGGUNAKAN_SISTEM_E-FILING) Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati.
- Fadlo'lillah, Siti Nur. 2018. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing*. Diakses dari <http://eprints.ums.ac.id/62189/22/NASKAH%20PUBLIKASI%20SITI%20Nur.pdf>.
- Feriyaputera, Ricko. 2015. *Kuisisioner Penelitian Pajak*. Diakses dari <https://www.scribd.com/document/291197810/KUESIONER-PENELITIAN-Pajak>.
- Ghozali, I. 2014. *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. diakses dari <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>.
- Isroah. 2013. *Perpajakan*. Yogyakarta: UNY.

- Jimantoro, Christian dan Elisa Tjondro. 2014. *Analisis Niat Penggunaan E-Filing di PT "X" dan PT"Y" Surabaya Dengan Structural Equation Modeling*. Diakses dari <http://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/3934/3593>.
- Laihad, Risal C. Y. 2013. *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing Wajib Pajak di Kota Manado*. Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1938>.
- Lingga, Ita Salsalina. 2012. *Pengaruh Penerapan e-SPT PPN terhadap Efisiensi Pengisian SPT Menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama "X"*. Diakses dari <http://majour.maranatha.edu/index.php/jurnal-akuntansi/article/view/948>.
- Lingga, Ita Salsalina. 2012. *Pengaruh Penerapan e-SPT PPN Terhadap Efisiensi Pengisian SPT Menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Majalaya*. Diakses dari <http://repository.maranatha.edu/1346/1/Pengaruh%20Penerapan%20e-SPT%20PPN%20Terhadap%20Efisiensi%20Pengisian%20SPT.pdf>.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: ANDI.
- Notoatmodjo S. 2005. *Promosi Kesehatan. Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta*. Diakses dari <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/988>.
- Nurrahmi, Imam. 2017. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan e-Filing sebagai Sarana Penyampaian SPT Tahunan*. Diakses dari <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/10582>.
- Pandiangan, Liberti. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pratama, Andre Rizki. 2018. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kecepatan, Norma Subjektif, dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan terhadap Penggunaan e-Filing dengan Minat Penggunaan e-Filing sebagai Variabel Intervening*. Diakses dari <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7480>.
- Priyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Rajagukguk, Geo Fanny Marlina, dan Ch. Heni Kurniawan. 2017. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensi Perilaku dalam Penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan Kota Sibolga*. Diakses dari <http://e-journal.uajy.ac.id/12707/1/JURNAL.pdf>.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Sari, Diana dan Rima Rachmawati. 2010. *Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Pencapaian Akuntabilitas Pada KPP Modern*. Diakses dari <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/1257/content.pdf?sequence=1>.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarwono, Jonathan. 2015. *Mengenal PLS-SEM*. Diakses dari [http://jonathansarwono.info/teori\\_spss/PLSSEM.pdf](http://jonathansarwono.info/teori_spss/PLSSEM.pdf).
- Sugiyono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Todd, Chin, W. W., & A, P. (1995). *Note of Caution On the Use , Usefulness , and Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution*, 19(2), 237–246.
- Jimantoro, Christian, dan Elisa Tjondro. 2014. *Analisis Niat Penggunaan E-Filing di PT "X" dan PT"Y" Surabaya Dengan Structural Equation Modeling*. Diakses dari <http://publication.petra.ac.id/index.php/akuntansi-pajak/article/view/3934/3593>.
- Fadlo'lillah, Siti Nur. 2018. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Efektivitas Sistem, Kelayakan Sistem, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing*. Diakses dari <http://eprints.ums.ac.id/62189/22/NASKAH%20PUBLIKASI%20SITI%20Nur.pdf>.

Rajagukguk, Geo Fanny Marlina, dan Ch. Heni Kurniawan. 2017. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensi Perilaku dalam Penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dinas Pendidikan Kota Sibolga*. Diakses dari <http://e-journal.uajy.ac.id/12707/1/JURNAL.pdf>.

Nurrahmi, Imam. 2017. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan e-Filing sebagai Sarana Penyampaian SPT Tahunan*. Diakses dari <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/10582>