PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, KUALITAS INFORMASI DAN KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* DENGAN PEMAHAMAN INTERNET SEBAGAI VARIABEL MODERATING

Di Susun Oleh :

Fadiah Rianus

Dosen Pembimbing :

Nurlita Novianti, MSA., Ak., CA.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* dengan pemahaman internet sebagai variabel moderating. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan data primer sebagai sumber data. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Data yang berhasil terkumpul adalah sebanyak 36 kuesioner. Uji hipotesis yang digunakan adalah *Moderated Regression Analysis* dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil pengujian menujukkan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Persepsi kemudahan, kualitas informasi dan kepuasan pengguna masing-masing berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Sedangkan pemahaman internet tidak mampu memperkuat pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kualitas informasi dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing*.

Kata kunci : persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kualitas informasi, kepuasan pengguna , *e-filing*

PENDAHULUAN

E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan) pajak penghasilan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* DJP *online* (https://djponline.pajak.go.id) atau laman penyedia SPT elektronik. Dengan menggunakan *e-filing* kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien, karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang dapat diakses kapan dan dimana pun, sehingga penyampaian SPT dapat dilakukan setiap jam selama 24 jam. Dengan menggunakan *e-filing* tidak perlu lagi dokumen fisik berupa kertas, karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik. *E-filing* merupakan suatu sistem yang dirancang untuk mengotomatisasi pengarsipan pajak sehingga pelaporan SPT dapat dilakukan secara efektif dan efisien serta menghemat biaya.

E-filing diharapkan mampu memudahkan pelaku UMKM dalam penyampaian SPT secara *online*. Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, namun ternyata belum semua pemilik UMKM bersedia menggunakan *e-filing* (Prastiwi,2018). Penggunaan *e-filing* yang belum maksimal, memungkinkan *e-filing* gagal diterapkan di tingkat pelaku UMKM. Kegagalan penggunaan *e-filing*, dapat disebabkan oleh kesalahan sintak dan non sintak. Kesalahan sintak dalam hal ini adalah aplikasi masih mengalami kesalahan atau belum bisa mewakili apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Sedangkan kesalahan non sintak bisa disebabkan adanya penolakan dari individu terhadap teknologi (Ajzen, 1991). Jika dikaitkan dengan sektor UMKM, belum semua pelaku UMKM menggunakan *e-filing* karena aplikasi *e-filing* masih dirasa rumit dan susah digunakan sehingga wajib pajak lebih memilih melaporkan SPT secara manual dengan

mendatangi KPP (Prastiwi, 2018). Rendahnya penggunaan *e-filing* oleh pelaku UMKM perlu diteliti lebih lanjut. Wang (2002) menjelaskan bahwa perlu adanya pemahaman mengenai penerimaan sistem *e-filing* oleh pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan atau tidak menggunakan sistem *e-filing* tersebut.

Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis,1989) yang dimodifikasi dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean (1992). Penelitian ini juga menambahkan pemahaman internet sebagai variabel moderasi.

TAM digunakan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap teknologi baru. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama tersebut yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang memiliki hubungan untuk memprediksi sikap dalam menggunakan sistem informasi. Davis (1989) menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan (*perceived usefullness*) adalah tingkatan dimana seseorang meyakini bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan suatu teknologi dapat bebas dari usaha. Jika dikaitkan dengan penggunaan *e-filing*, persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan memiliki maksud bahwa pengguna percaya bahwa dalam menggunakan sistem *e-filing* dapat meningkatkan kinerja mereka dan sistem *e-filing* dapat digunakan dengan mudah, tidak mengalami kesulitan dan tidak membutuhkan usaha yang keras, sehingga faktor tersebut mendorong pengguna untuk menggunakan *e-filing*. Penelitian ini mengambil variabel independen persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan sebagai prediktor penggunaan *e-filing* oleh Pelaku UMKM. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2019) menujukkan persepsi kebermanfataan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap positif sikap penggunaan *e-filing*. Selain persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan, kualitas informasi dan kepuasan pengguna dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean juga dapat menjadi prediktor penggunaan *e-filing*.

Model DeLone dan McLean (1992) adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi. Berdasarkan pada model kesuksesan DeLone dan McLean, dapat dijelaskan bahwa hubungan antara kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi elemen penggunaan (*use*). Selain itu kepuasan pengguna memiliki peran yang signifikan dalam menentukan penggunan sistem informasi (McGill *et al*, 2003). Penelitian yang dilakukan oleh Wardana (2019) menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak pengguna *e-filing*. Dan penelitian yang dilakukan oleh Situmorang (2016) mendapatkan hasil bahwa persepsi kepuasan berpengaruh sangat kuat dan positif terhadap penggunaan *e-filing*

Penelitian ini juga menambahkan pemahaman internet sebagai variabel moderasi. Pemahaman internet yang baik diperlukan agar wajib wajib pajak dapat mengakses, merasakan kemudahan dan kegunaan dari sistem *e-filing* selama terhubung ke internet (A'yun, 2020). Semakin tinggi pemahaman wajib pajak akan internet, maka semakin tinggi pula penggunaan terhadap sistem *e-filing* (Gunanto, 2016).

Peneliti bermaksud untuk menguji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-filing* dengan menggunakan sampel Pelaku UMKM di Malang Raya yang pernah menggunakan *e-filing*. Faktor-faktor yang diprediksi dapat mempengaruhi penggunaan *e-filing* yaitu persepsi kebermanfaatan persepsi kemudahan penggunaan kualitas informasi dan kepuasan pengguna terhadap penerimaan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dengan penambahan pemahaman internet sebagai variabel moderasi. Berdasarkan uraian di atas, peneliti melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan,**

Kemudahan, Kualitas Informasi dan Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating"

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model atau Model Penerimaan Teknologi digunakan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap teknologi baru. Model ini dikembangkan oleh Davis (1989), merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi, perilaku akuntansi dan psikologi karena model TAM lebih sederhana dan mudah untuk diterapkan (Noviandini, 2012). TAM bertujuan untuk mendirikan dasar dalam mengetahui pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap dan niat pengguna komputer.

Model TAM merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) atau teori tindakan beralasan yang dikembangkan oleh Fishbe dan Ajzen (1975) yang memiliki asumsi bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama tersebut yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang memiliki hubungan untuk memprediksi sikap dalam menggunakan sistem informasi.

Model Kesuksesan DeLone dan McLean

Model DeLone dan McLean (1992) adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, model ini dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti. Menurut DeLone dan McLean kesuksesan sistem informasi terdiri dari 6 variabel yaitu :

1. *System Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. *Information Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. *Use* adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/pemakai.
4. *User Satisfaction* adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
5. *Individual Impact* merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
6. *Organizational Impact* merupakan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Sistem *E-filing*

E-filing merupakan sistem dimana wajib pajak dapat menyampaikan SPT secara elektoronik melalui satu atau beberapa perusahaan penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk Direktorat Jendral Pajak (DJP). *E-filing* merupakan layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada kantor pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

E-filing adalah salah satu penyampaian Surat Pemberitahuan secara *online* dan *realtime. Online* memiki arti bahwa wajib pajak dapat melaporkan SPT dimana saja dan kapan saja sedangkan *realtime* memiliki arti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) telah diisi dengan lengkap dan benar serta telah dikirim secara elektronik.

Dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat wajib pajak dalam penyampaian SPT karena wajib pajak tidak perlu datang ke Kantor

Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT. Dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak. *E-filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

HIPOTESIS PENELITIAN

Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kebermanfaatan didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja, menambah tingkat produktifitas dan efektifitas secara keseluruhan. Pada konteks penggunaan *e-filing* dapat diartikan bahwa penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja bagi wajib pajak yang menggunakannya. Persepsi kebermanfataan ini membentuk kepercayaan pengguna untuk memutuskan apakah akan menggunakan sistem informasi atau tidak. Penelitian oleh Noviandini (2012), Widiyanesti dan Reynaldi (2016), Situmorang (2016), dan Utami (2017), yang menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi kebermanfaatan dengan minat penggunaan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis pertama sebagai berikut:
H1: Persepsi Kebermanfaatan Berpengaruh Positif Terhadap Penggunaan *E-Filing*.

Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Kemudahan memiliki maksud yaitu tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Oleh karena itu, persepsi kemudahan ini merujuk pada keyakinan bahwa sistem informasi tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar untuk menggunakannya. Persepsi kemudahan penggunaan atas *e-filing* berarti bahwa wajib pajak tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan pelaporan SPT melalui *e-filing* karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan. Penelitian oleh Noviandini (2012), Situmorang (2016), Widiyanesti dan Reynaldi (2016), Utami (2017), dan Ramadhani (2019) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*, maka diajukan hipotesis kedua sebagai berikut :
H2: Persepsi Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Positif Terhadap Penggunaan *E-Filing*.

Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Kualitas informasi merupakan kualitas output berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan (Rai *et al* 2002).Kualitas informasi yang baik dalam sistem *e-filing* yang digunakan oleh wajib pajak diharapkan akan menunjang realisasi penerimaan pajak. Kualitas informasi berhubungan dengan penggunaan *e-filing* (*use*) dimana kualitas informasi yang mudah diterima oleh pengguna (*user*) akan meningkatkan penggunaan *e-filing*. Jika pengguna *e-filing* dalam hal ini adalah wajib pajak menganggap bahwa sistem *e-filing* menyajikan kualitas informasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan maka penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak akan semakin meningkat. Penelitian oleh Wardana (2019) mendapatkan hasil bahwa Kualitas Informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak pengguna *e-filing*. Dari uraian di atas diajukan hipotesis ketiga sebagai berikut:
H3: Kualitas Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Seddon dan Kiew (1994) mendefinisikan kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem

informasi. McGill *et al* (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna memberikan peran signifikan dalam menentukan penggunaan suatu sistem. Dalam konteks penggunaan sistem *e-filing*, jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem oleh *user* akan tercapai. Situmorang (2016) mendapatkan hasil bahwa persepsi kepuasan berpengaruh sangat kuat dan positif terhadap penggunaan *e-filing*. Yefni *et al* (2018) menujukkan bahwa tingkat kepuasan berpengaruh terhadap penggunan *e-filing*. Penelitian oleh Wardhana (2018) menyatakan hasil bahwa kepuasan pengguna *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas hipotesis keempat yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H4: Kepuasan Pengguna Berpengaruh Positif Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Pemahaman Internet Memperkuat Hubungan Antara Persepsi Kebermanfaatan Dan Kemudahan Dengan Penggunaan *E-Filing*

Pemahaman internet adalah keadaan ketika seseorang mengerti benar tentang apa itu internet dan mengetahui bagaimana cara menggunakan internet serta mengetahui kegunaan dari internet. *Technology Acceptance Model* (TAM) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem informasi oleh pengguna yang dikembangkan oleh Davis (1989) menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan (*perceived usefullness*) dan persepsi kemudahan penggunaaan (*perceived ease of use*).

Penggunaan sistem *e-filing* tidak dapat telepas dari penggunaan internet karena untuk menggunakan *e-filing* wajib pajak harus terkoneksi dengan internet. Dalam penggunaan *e-filing* pemahaman internet yang baik diperlukan agar wajib wajib pajak dapat mengakses, merasakan kemudahan dan kegunaan dari sistem *e-filing* selama terhubung ke internet (A'yun, 2020). Wajib pajak yang sudah memahami penggunaan internet dengan baik akan menganggap bahwa *e-filing* sangat bermanfaat dan mudah untuk digunakan sehingga dapat meningkatkan penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak. Sebaliknya jika wajib pajak belum memahami penggunaan internet dengan baik maka penggunakan *e-filing* oleh wajib pajak juga akan semakin berkurang. Dari uraian di atas dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H5: Pemahaman Internet Mampu Memperkuat Hubungan Antara Persepsi Kebermanfaatan Dengan Penggunaan *E-Filing*

H6: Pemahaman Internet Mampu Memperkuat Hubungan Antara Persepsi Kemudahan Dengan Penggunaan *E-Filing*

Pemahaman Internet Memperkuat Hubungan Antara Kualitas Informasi Dengan Penggunaan *E-Filing*

DeLone dan McLean (1992) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan penggunaan (*use*) sistem. Sentot menyatakan kualitas informasi merupakan sejauh mana kualitas informasi pada sistem yang secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan yang dibutuhkan oleh pengguna (dikutip oleh A'yun, 2020). Wajib pajak yang telah memahami penggunaan internet dengan baik akan mampu memahami kualitas informasi yang diberikan oleh sistem *e-filing* serta mengetahui bahwa internet memberikan beberapa manfaat bagi kehidupan sehari-hari, yaitu memperoleh informasi, menambah pengetahuan, dan kecepatan mengakses. Dengan pemahaman internet yang baik, informasi yang didapatkan oleh wajib pajak akan semakin luas. Sehingga pemahaman internet mempengaruhi kualitas informasi bagi wajib pajak dan akan mempengaruhi penggunaan (*use*) *e-filing* oleh wajib pajak. Dari uraian di atas dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H7: Pemahaman Internet Mampu Memperkuat Hubungan Antara Kualias Sistem Informasi Dengan Penggunaan *E-Filing*

Pemahaman Internet Memperkuat Hubungan Antara Kepuasan Pengguna Dengan Penggunaan *E-Filing*

Menurut DeLone dan Mclean (2003) kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan. Kepuasan pengguna merupakan penentu apakah suatu sistem diterima atau tidak. Wajib pajak yang merasa puas dalam menggunakan *e-filing* maka minat menggunakan *e-filing* akan meningkat. Kepuasan pengguna juga sangat dipengaruhi oleh pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan internet. *E-filing* merupakan sistem yang digunakan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT, namun jika wajib pajak tidak memahami internet dengan baik maka wajib pajak akan merasa bahwa kesulitan dalam menggunakan *e-filing* dan mengganggap sistem *e-filing* rumit sehingga kepuasan pengguna terhadap sistem *e-filing* tidak akan tercapai. Dari uraian di atas dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H8: Pemahaman Internet Mampu Memperkuat Hubungan Antara Kepuasan Pengguna Dengan Penggunaan *E-Filing*

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pelaku UMKM di Malang Raya yang pernah menggunakan *e-filing*. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yang berupa *convenience sampling*.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli. Data primer yang diperoleh penulis dalam penelitian ini berasal dari jawaban kuesioner yang disebar langsung kepada responden.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data *snowball sampling*, yaitu dengan data survei berupa kuesioner yang disebarkan kepada satu orang selanjutnya orang tersebut menyebarkan kepada orang lain. Kuesioner diberikan kepada Pelaku UMKM yang pernah menggunakan *e-filing* dalam benuk *link google form*. Kuesioner yang disebarkan berupa daftar pernyataan mengenai masalah yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Jawaban diberi skala likert 1 sampai 5. Responden diminta untuk memberikan pendapat untuk setiap pernyataan dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Metode Analisis Data

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) menggunakan bantuan program SPSS. MRA adalah aplikasi khusus linier berganda dimana dalam persamaaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen (liana,2009). MRA berfungsi untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara satu variabel terikat terhadap dua/lebih variabel bebas. Yang dinyatakan dalam bentuk model persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + \beta 4X4 + \varepsilon \qquad (1)$$

$$Y = \alpha + \beta 5X1 + \beta 6X2 + \beta 7X3 + \beta 8X4 + \beta 9Z + \beta 10X1*Z + \beta 11X2*Z + \beta 12X3*Z + \beta 13X4*Z + \varepsilon \qquad (2)$$

Keterangan :

Y = Penggunakan *E-Filling*
α = Bilangan konstanta
β = Koefisien arah persamaan penelitian
X1 = Persepsi kebermanfaatan
X2 = Persepsi kegunaan
X3 = Kualitas Informasi
X4 = Kepuasan Pengguna
Z = variabel moderasi
ε = Kesalahan pengganggu

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dimana pengambilan data dilakukan menggunakan metode survei yaitu dengan menyebar kuesioner secara *online* pada wajib pajak Pelaku UMKM di Malang raya yang pernah menggunakan *e-filing*. Pada penelitian ini kuesioner *online* dibuat dengan menggunakan *google form*. Waktu pengumpulan kuesioner yakni selama 3 bulan dimulai pada Oktober 2020 hingga Januari 2021.

Jumlah kuesioner yang diperoleh yaitu sebanyak 49 kuesioner. Dari jumlah tersebut terdapat 36 kuesioner yang dapat diproses dalam penelitian ini, sedangkan sebanyak 13 kuesioner tidak dapat digunakan karena kuesioner tidak sesuai dengan kriteria dalam penelitian ini. Selanjunya profil responden dapat dilihat dari tabel 1 berikut :

Variabel Demografi	Jumlah	%
Jenis kelamin :		
Laki laki	17	47,2%
Perempuan	19	52,8%
Usia :		
< 25 tahun	16	44,4%
25-35 tahun	12	33,3%
36-45 tahun	6	16,6%
45-55 tahun	1	2,8%
> 55 tahun	1	2,8%
Pendidikan Terakhir :		
SMA/Sederajat	11	30,6%
Diploma	4	11,1%
Sarjana	21	58,3%
Magister (S2)	0	0%
Jenis usaha :		
Perdagangan	17	47,2%
Industri	9	25%
Jasa	5	13,9%
Lainnya	5	13,9%
Pengetahuan pajak :		
Penyuluhan	14	38,9%
Pelatihan/ *workshop*	12	33,3%
Lainnya	1	27,8%
Pengalaman menggunakan *e-filing*		
< 1 tahun	15	41,6%
1-3 tahun	7	19,4%
3-5 tahun	8	22,3%
> 5 tahun	6	16,7%

Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation*, setiap item diuji relasinya dengan skor total variabel yang digunakan sebagai instrument penelitian. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r tabel. Jika r hitung ≥ dari r tabel,

maka item dikatakan valid dan sebaliknya jika r hitung ≤ dari r tabel, maka item dikatakan tidak valid. Diketahui bahwa nilai *Pearson Correlation* untuk setiap item kuesioner memiliki nilai r hitung ≥ r tabel (0,329), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item yang digunakan dalam kuesioner adalah valid.

Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil walaupun pengukuran diulang. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan menggunakan SPSS adalah ≥ 0,7 (Ghozali, 2013). Dalam penelitian ini diketahui bahwa nilai dari *cronbach alpha* untuk semua variabel lebih besar dari 0,7. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian sudah reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi tidak terjadi masalah multikoliniearitas apabila nilai *Tolerance* dari variabel independen > 0,1 dan VIF < 10.

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Persepsi Kebermanfaatan (X1)	0.475	2.103	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Persepsi Kemudahan (X2)	0.522	1.915	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Informasi (X3)	0.665	1.503	Tidak terjadi Multikolinieritas
Kepuasan Pengguna (X4)	0.626	1.597	Tidak terjadi Multikolinieritas
Pemahaman Internet (Z)	0.949	1.054	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Berdasarkan Tabel 2, pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance > 0,1 atau nilai VIF < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas sudah terpenuhi.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari masalah heteroskedastisitas (homokedastisitas). Prosedur uji dilakukan dengan Uji Glejser. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Variabel Bebas	t	Sig.	Keterangan
Persepsi Kebermanfaatan (X1)	-1.749	0.092	Tidak ada Heteroskedastisitas
Persepsi Kemudahan (X2)	0.228	0.821	Tidak ada Heteroskedastisitas
Kualitas Informasi (X3)	1.566	0.130	Tidak ada Heteroskedastisitas
Kepuasan Pengguna (X4)	0.845	0.406	Tidak ada Heteroskedastisitas
Pemahaman Internet (Z)	0.169	0.867	Tidak ada Heteroskedastisitas

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa semua variabel bebas memiliki nilai signifikansi > α (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model penelitian ini.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Metode pengambilan keputusan untuk uji normalitas data yaitu jika Signifikansi

(Asymp.sig) > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika Signifikansi (Asymp.sig) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35303891
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.104
	Negative	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		.624
Asymp. Sig. (2-tailed)		.831

a Test distribution is Normal.
b Calculated from data.

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukan hasil bahwa hasil nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,831. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa persamaan regresi berdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,831 yang lebih besar dari alpha yaitu 0,05.

Hasil Uji *Moderated Regression Analysis* dan Pengujian Hipotesis

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-4.045	2.461		-1.643	0.110
X1	0.197	0.190	0.131	1.037	0.308
X2	0.322	0.147	0.262	2.187	0.036
X3	0.436	0.150	0.308	2.917	0.007
X4	0.436	0.106	0.448	4.100	0.000
(Constant)	-3.898	20.978		-0.186	0.854
X1	-0.760	1.676	-0.504	-0.453	0.654
X2	1.144	1.190	0.931	0.961	0.345
X3	0.125	1.311	0.088	0.095	0.925
X4	0.746	0.994	0.767	0.750	0.460
Z	0.028	1.077	0.030	0.026	0.979
X1Z	0.050	0.088	1.154	0.570	0.574
X2Z	-0.045	0.065	-1.102	-0.692	0.495
X3Z	0.015	0.066	0.355	0.230	0.820
X4Z	-0.016	0.050	-0.462	-0.309	0.760

Berdasarkan pada Tabel 5 di atas didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$Y = 0{,}131\ X_1 + 0{,}262\ X_2 + 0{,}308\ X_3 + 0{,}448\ X_4 + 2{,}461$

$Y = -0{,}504\ X_1 + 0{,}931\ X_2 + 0{,}088\ X_3 + 0{,}767\ X_4 + 0{,}030\ Z + 1{,}154\ X1Z - 1{,}102\ X2Z + 0{,}355\ X3Z - 0{,}462\ X4Z + 20{,}978$

Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square
0.883	0.780	0.704

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 6 di atas diperoleh hasil *adjusted* R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,704. Artinya bahwa 70,4% variabel penggunaan *e-filing* akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya. Sedangkan sisanya 29,6% variabel

penggunaan *e-filing* akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil Uji T

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

1. Variabel persepsi kebermanfaatan (X_1) menunjukkan t hitung sebesar 1,037 dimana < t tabel (2,054) dengan nilai signifikan 0,308 dimana nilai tersebut lebih besar dari α (0.05) maka pengaruh X_1 (Persepsi kebermanfaatan) terhadap penggunaan *e-filing* (Y) adalah tidak signifikan. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* ditolak.
2. Variabel Persepsi kemudahan (X_2) menunjukkan t hitung sebesar 2,187 dimana > t tabel (2,054) dengan nilai signifikan 0,036 dimana nilai tersebut lebih kecil dari α (0.05) maka pengaruh X_2 (persepsi kemudahan) terhadap penggunaan *e-filing* (Y) adalah signifikan. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-*filing* diterima.
3. Variabel kualitas informasi (X_3) menunjukkan t hitung sebesar 2,917 dimana > t tabel (2,054) dengan nilai signifikan 0,007 dimana nilai tersebut lebih kecil dari α (0.05) maka pengaruh X_3 (kualitas informasi) terhadap penggunaan *e-filing* (Y) adalah signifikan**.**. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* diterima.
4. Variabel kepuasan pengguna (X_4) menunjukkan t hitung sebesar 4,100 dimana > t tabel (2,054) dengan nilai signifikan (0,000) dimana nilai tersebut lebih kecil dari α (0.05) maka pengaruh X_4 (kepuasan pengguna) terhadap penggunaan *e-filing* (Y) adalah signifikan. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H4) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* diterima.
5. Variabel X1Z (persepsi kebermanfaatan*pemahaman internet) menunjukkan nilai signifikan 0,574 dimana nilai tersebut lebih besar dari α (0.05) maka pengaruh X1Z (persepsi kebermanfaatan*pemahaman internet) terhadap penggunaan *e-filing* (Y) adalah tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa pemahaman internet tidak mampu memperkuat pengaruh persepsi kegunaan terhadap pengunaan *e-filing* sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima (H5) ditolak
6. Variabel X2Z (persepsi kemudahan*Pemahaman internet) menunjukkan nilai signifikan 0,495 dimana nilai tersebut lebih besar dari α (0.05) maka pengaruh X2Z (persepsi kemudahan*pemahaman internet) terhadap penggunaan *e-filing* (Y) adalah tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa pemahaman internet tidak mampu memperkuat pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam (H6) ditolak
7. Variabel X3Z (kualitas informasi*pemahaman internet) menunjukkan nilai signifikan 0,820 dimana nilai tersebut lebih besar dari α (0.05) maka pengaruh X3Z (kualitas informasi *pemahaman internet) terhadap penggunaan *e-filing* (Y) adalah tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa pemahaman internet tidak mampu memperkuat pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan *e-filing* sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketujuh (H7) ditolak.

8. Variabel X4Z (kepuasan pengguna*pemahaman internet) menunjukkan nilai signifikan 0,760 dimana nilai tersebut lebih besar dari α (0.05) maka pengaruh X4Z (kepuasan pengguna*pemahaman internet) terhadap penggunaan *e-filing* (Y) adalah tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa pemahaman internet tidak mampu memperkuat pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedelapan (H8) ditolak.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengujian terhadap hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syah dan Widianto (2017) dimana persepsi kegunaan *(perceived usefullness*) tidak memiliki pengaruh terhadap minat untuk melaporkan SPT menggunakan *e-filing*. Justifikasi hasil penelitian ini yang menunjukkan persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini menujukkan adanya anggapan wajib pajak UMKM di Malang Raya bahwa sistem *e-filing* belum mampu meningkatkan produktifitas dalam pelaporan SPT serta belum memberikan manfaat yang berarti dibanding sistem manual. Hal ini disebabkan oleh tingkat responden dengan usia < 25 tahun dan pengalaman menggunakan *e-filing* < 1 tahun jauh lebih besar sehingga dimungkinkan bahwa responden belum bisa merasakan kebermanfaatan dari *e-filing*.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengujian terhadap hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* yang menujukkan bahwa jika terjadi peningkatan terhadap persepsi kemudahan maka penggunaan *e-filing* akan semakin meningkatHasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Sesuai dengan jawaban responden, berpengaruhnya persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* disebabkan karena *e-filing* merupakan sistem yang sederhana, mudah untuk dipahami, mudah untuk digunakan dan fleksibel (mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang individu kerjakan).

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengujian terhadap hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* yang menujukkan bahwa jika terjadi peningkatan terhadap kualitas informasi maka penggunaan *e-filing* akan semakin meningkat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Wardana (2019) mendapatkan hasil bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak pengguna *e-filing*.

Hasil penelitian ini menggambarkan semakin tinggi kualitas informasi yang diberikan oleh sistem *e-filing* maka semakin tinggi penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak. Jika pengguna *e-filing* dalam hal ini adalah wajib pajak menganggap bahwa sistem *e-filing* dapat menyajikan kualitas informasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan maka penggunaan (*use*) sistem *e-filing* oleh wajib pajak akan semakin besar. Berpengaruhnya kualitas informasi terhadap penggunaan *e-filing* disebabkan oleh adanya anggapan wajib pajak bahwa sistem *e-filing* telah memberikan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan konsisten.

Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Pengujian terhadap hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* yang menujukkan bahwa jika terjadi peningkatan terhadap kepuasan pengguna maka penggunaan *e-filing* akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Situmorang (2016) yang

mendapatkan hasil bahwa persepsi kepuasan berpengaruh sangat kuat dan positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing,* maka semakin meningkatkan penggunaan *e-filing* oleh pengguna dalam hal ini adalah wajib pajak. Berpengaruhnya kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* disebabkan oleh sistem *e-filing* mampu memberikan kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pelaporan SPT.

Pemahaman Internet Memperkuat Hubungan Antara Persepsi Kebermanfaatan Dengan Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengujian terhadap hipotesis kelima (H5) menyatakan bahwa pemahaman internet tidak mampu memperkuat hubungan persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asih *et al* (2019) dimana pemahamana internet tidak mampu memoderasi pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan *e-filing*. Justifikasi hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa pemahaman internet tidak mampu memperkuat hubungan antara persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* adalah terdapat kemungkinan pengguna menganggap bahwa sistem *e-filing* masih belum mampu menyederhanakan proses pelaporan pajak atau sistem *e-filing* belum mampu mempercepat proses pelaporan SPT, dimana proses pengisian SPT menggunakan *e-filing* masih sama prosesnya dengan pengisian SPT secara manual. Sehingga wajib pajak tidak memerlukan pemahaman internet untuk melakukan pencarian lebih lanjut tentang cara menggunakan *e-filing* yang lebih cepat, efektif dan efisien.

Pemahaman Internet Memperkuat Hubungan Antara Persepsi Kemudahan Dengan Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengujian terhadap hipotesis keenam (H6) menyatakan bahwa pemahaman internet tidak mampu memperkuat hubungan persepsi kemudahan dengan penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asih *et al* (2019) dimana pemahaman internet tidak mampu memoderasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *e-filing*. Justifikasi hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa pemahaman internet tidak mampu memperkuat hubungan antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* adalah responden sudah terbiasa menggunakan *e-filing* dan merasakan bahwa *e-filing* tidak sulit digunakan, tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar untuk menggunakannya, sehingga wajib pajak tidak membutuhkan pemahaman internet untuk mencari informasi tambahan dari internet tentang bagaimana cara mengakses atau menggunakan *e-filing*

Pemahaman Internet Memperkuat Hubungan Antara Kualitas Informasi Dengan Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengujian terhadap hipotesis ketujuh (H7) menyatakan bahwa pemahaman internet tidak mampu memperkuat kualitas informasi terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A'yun (2020) dimana pemahaman internet tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas informasi terhadap minat menggunakan *e-filing*. Justifikasi hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pemahaman internet tidak mampu memperkuat hubungan antara kualitas informasi terhadap penggunaan *e-filing* adalah terdapat kemugkinan bahwa wajib pajak memahami sistem *e-filing* memberikan kualitas informasi yang tepat waktu, dan memberikan keakuratan dalam informasi perhitungan mengenai besarnya pajak. Informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing* sudah bisa dipahami dan digunakan oleh pengguna unuk pengambilan keputusan, sehingga pemahaman internet tidak dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mencari informasi lebih lanjut dari internet untuk menafsirkan informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing*.

Pemahaman Internet Memperkuat Hubungan Antara Kepuasan Pengguna Dengan Penggunaan *E-Filing*

Hasil pengujian terhadap hipotesis kedelapan (H8) menyatakan bahwa pemahaman internet tidak mampu memperkuat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A'yun (2020) dimana pemahaman internet tidak mampu memoderasi pengaruh kepuasan pengguna terhadap minat menggunakan *e-filing*.Justifikasi hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pemahaman internet tidak mampu memperkuat hubungan antara kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* adalah terdapat kemungkinan bahwa wajib pajak sudah merasa sistem *e-filing* sudah memberikan kepuasan dimana sistem *e-filing* dapat digunakan secara mudah, cepat dan fleksibel sehingga pemahaman internet tidak dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mencari informasi lebih lanjut di internet terkait profil *e-filing*. Dengan demikian pemahaman internet tidak mampu memperkuat hubungan antara kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing.*

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kualitas informasi, kepuasan pengguna, terhadap variabel dependen yaitu penggunaan *e-filing* dengan variabel moderating yaitu pemahaman internet. Adapun kesimpulan dari hasil analisis data adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian ini menujukkan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Pemahaman internet tidak mampu memperkuat hubungan antara persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kualitas informasi dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing*.

Peneliti menyadari penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pelaksanaannya. Adapun keterbatasan-keterbatasan tersebut antara lain ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas pada sampel UMKM yang ada di Malang Raya, hal ini karena keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti. Keterbatasan yang penulis temui dalam penelitian ini adalah pada saat penyebaran kuesioner. Karena kuesioner disebaran melalui *online* atau elekronik, peneliti tidak dapat mendampingi responden dalam mengisi kuesioner sehingga responden tidak mendapatkan penjelasan mendetail mengenai butir pertanyaan pada kuesioner sehingga pemahaman responden terhadap kuesioner tidak sama yang menyebabkan terjadinya respon bias serta pengisian kuesioner yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Serta terbatasnya jumlah sampel dalam penelitian ini yang hanya berjumlah 36 sampel yang dapat diolah.

Saran

Berdasarkan hasil dan beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti menyarankan peneliti-peneliti berikutnya agar :

1. Menambahkan variabel-variabel independen yang lain seperti sikap, norma subjektif, persepsi kontrol perilaku berdasarkan *Theory Of Planned Behavior* (TPB) dan keyakinanan diri berdasarkan teori *Social Cognitive Theory* (SCT) yang kemungkinan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
2. Memperluas lingkup wilayah penelitian atau mencoba daerah lain serta menambah jumlah sampel agar mendapatkan hasil yang lebih baik.
3. Menambahkan pernyataan negatif pada kuesioner. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah responden menjawab dengan sungguh-sungguh atau tidak.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menyertakan data mengenai populasi jumlah UMKM yang menggunakan *e-filing* dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

DAFTAR PUSTAKA

A'yun, Qurrota (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-Filing* Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Gresik.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Handbook of Theories of Social Psychology: Volume 1, 50, 179–211.

APJII. 2020. Penetrasi Dan Prilaku Pengguna Internet Indonesia. *Laporan Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*

Asih, K. A. A., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan *E-Filing* Untuk Pelaporan Pajaknya Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, *1*(4), 505–549. V4I1.75

Auraningtyas, S. 2012. Pengaruh Computer Self Efficacy, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi. Skripsi. Universitas Negeri Yogayakarta

Davis, F,d., 1989, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*. Vol. 13. NO. 3, pp. 319-340

Debdikbud. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta

Delone, W and McLean, E.R. 1992. *Informastion System Success : The Quest For The Dependent Variabel*. Information System Research 3:1

Delone, W and McLean, E.R. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Journal of MIS Vol. 19 No 4 pp 9-30

Direktur Jenderal Pajak. 2008. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/Pj/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*E-Filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)

Direktur Jendral Pajak. 2004. Keputusan Nomor: KEP-88/Pj/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik

Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Gunanto, Rexy. 2016. Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Bengkulu. Skripsi. Universitas Bengkulu

Herawan, Lavenia dan Waluyo. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing*. Ultima Accounting Vol 6. No.2. Desember 2014

Iivari, J. 2005. An Empirical Test of the Model of Information System Success. DATA BASE Adv. Inf. Syst. Vol. 36(2): 8–27.

Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Penerbit ANDI.Yogyakarta

Kara, R.N. Pengaruh Penggunaan Dan Kepuasan Pengguna *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Pajak. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Kirana, Gita. 2010. Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.

Liana, l. 2009. Penggunaan MRA Dengan SPSS Untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderating Terhadap Hubungan Antara Variabel Independen Dan Variabel Dependen. Jurnal Teknologi Informasi Dinamik Volume XIV No.2.

Liputan6.com.2020.https://www.liputan6.com/bisnis/read/4150039/penerimaan-pajak-2019-hanya-capai-844-persen-dari-target. Diakses pada tanggal 10 maret 2020.

McGill, T., Hobbs, V., and Klobas, J. 2003. User Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's model. Inf. Resour. Manag. J. Vol. 16 (1): 24–45

Noviandini, Nurul Citra. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepusan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta

Prastiwi, D., Alitriani, N.Y., Dwinda, M. 2018. Kendala Pelaporan Fiskal UMKM Melalui E-Filing Di Kota Surabaya. Seminar Nasional PPM

Rai, A., Sandra S. Lang dan Robert B. Welker (2002) Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. Information Systems Research, 13, 1, 50–69.

Ramadhani, Mochamad Faris. 2019. Minat Penggunaan *E-Filing* Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi

Sadiyoko, A., Tesavrita, C., Suhandi, I. 2009. Penggunaan *Technology Acceptance Model* Sebagai Dasar Usulan Perbaikan Fasilitas Pada Layanan *Mobile Internet*. Simposium Nasional RAPI VIII 2009.

Seddon, P.B & M, Y. Kiew. 1994. A partial test and development of the DeLone & McLean Model of IS success. Procceding of the international conference of information system. Vancouver Canada. ICIS 1994. Pp 90-109

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Method for Business (7th ed.). Chichester, West Sussex,: Printer Trento Srl.

Setiawan, D.A. 2020. Dinilai Tahan Banting, Kontribusi UMKM Terhdap Pajak Diharapkan Naik. https://news.ddtc.co.id/dinilai-tahan-banting-kontribusi-umkm-ke-pajak-diharapkan-naik-19020?page_y=880. Diakses pada tanggal 25 April 2020.

Situmorang, Romartha, 2016, Hubungan Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan, Persepsi kerumitan, Persepsi Risiko Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Penggunaan *E-Filing*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Syah, A.L Noerman dan Widianto, Andri. 2017. Minat Pelaporan SPT Melalui *E-Filling*: Studi Kasus Pada KPP Pratama Tegal. Jurnal Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi Vol. 17 No.1 April 2017 : 81-96

Utami, A.W. 2017. Penerimaan Sistem *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Venkatesh, V. dan Davis, F.D. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science, 46 (2), pp. 186–204

Wang, Yi-Shun. 2002. *The Adoption Of Electronic Tax Filing Systems: An Empirical Study*. Government Information Quarterly 20 (2002) 333–352

Wardhana, Ari Kesuma. 2019. Analisis Faktor Berpengaruh Terhadap Minat Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* Pada KPP Pratama Makassar Selatan. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol 10, No. 1, 2019

Widiyanesti, S dan Reynaldi, M.R. 2016. Analisis Minat Penggunaan Layanan *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Melalui Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) di KPP Pratama Purwakarta. Jurnal Manajemen Indonesia Vol 16 No 1

Widyanata, Y dan Toly A.R. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*. Tax & Accounting Review, Vol. 4, No.1, 2014

Yefni, Y., Murniati, S., Zifi, M. P., & Yuliantoro, H. R. 2018. What Are The Motivation Of Taxpayers In Using E-Filling Information Systems? *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*. Vol. 9 (3), 510-525