

# **PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEBERMANFAATAN DAN KEPUASAN PENGGUNAAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

## **(Studi pada KPP Pratama Candisari Semarang)**

**Deviana Wahyu Purwiyanti, Herry Laksito**

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine the impact of perceived ease, usefulness, and satisfaction of e-filing on the compliance of individual taxpayers who are registered at Pratama Candisari Semarang Tax Office. The dependent variable used in this study is personal taxpayers compliance. While the perception of convenience, usefulness, and satisfaction of the use of e-filing is used as an independent variable in this study. The sample in this study consisted of 100 individual taxpayers who were registered at Pratama Candisari Semarang Tax Office. The data used in this study are primary data and sampling using purposive sampling method. The analysis technique used in this study to test the hypothesis is multiple linear regression analysis. Based on the test result in this study indicate that the perception of ease of use of e-filing has a significant positive effect on the compliance of individual taxpayers who are registered at Pratama Candisari Semarang Tax Office. In addition, the perceived usefulness of the use of e-filing also has a significant positive effect on the compliance of individual taxpayers who are registered at Pratama Candisari Semarang Tax Office. The third independent variable is satisfaction of using e-filing also has a significant positive effect of the compliance of individual taxpayers who are registered at Pratama Candisari Semarang Tax Office.*

*Keyword : Compliance of individual taxpayers, perceived ease of use of e-filing, perceived usefulness of e-filing use, satisfaction of e-filing use.*

### **PENDAHULUAN**

Negara Republik Indonesia merupakan suatu negara kepulauan yang menjadikan pajak sebagai sumber penerimaan utamanya. Pajak merupakan keikutsertaan yang wajib bagi orang pribadi atau institusi untuk bangsa, memiliki karakteristik mengikat didasarkan pada Undang-Undang dimana keikutsertaan tersebut tidak memperoleh balas jasa secara kontan dan dialokasikan guna aktivitas kenegaraan demi kesejahteraan masyarakat. Sistem *self assesment* merupakan sistem perpajakan yang telah diterapkan di Indonesia sejak tahun 1984. Sistem tersebut merupakan suatu sistem yang mengharuskan setiap individu untuk menghitung besaran pajak terutang atau besaran pajak yang telah dipotong oleh perusahaan serta membayarkannya sendiri. Agar penerapan sistem ini berjalan dengan lancar, diperlukan sifat sadar pajak serta jujur dari wajib pajak guna melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

Namun pada kenyataannya, besaran kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya di Indonesia masih berada di bawah target. Didasarkan pada informasi yang dihimpun dari Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, kepatuhan wajib pajak berdasarkan SPT baru mencapai 71% per tanggal 07 November 2019. Data tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak dapat dikatakan masih memiliki sifat patuh pajak yang rendah. Minimnya tingkat patuh pajak dari masyarakat salah satunya dipengaruhi dengan adanya sistem administrasi. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah agar mampu meningkatkan jumlah pajak yang diterimanya dari masyarakat, salah satu jalan yang dipilih pemerintah yaitu dengan menyediakan akses yang mudah bagi masyarakat untuk melaporkan besaran pajaknya.

Berdasarkan pada putusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 mengenai penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik. Dimana pada tanggal 24 Januari 2005 berlokasi di kantor kepresidenan, Presiden bersama dengan Direktorat Jenderal Pajak merilis sistem *e-filing* (*electronic filling system*) yaitu merupakan suatu sistem penyampaian surat pemberitahuan elektronik dimana dilakukan secara *on-line* dan *real time* melalui website direktorat jenderal pajak. Penerapan sistem ini selain menambah aspek kemudahan bagi pengguna juga diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi kantor pajak. Argumen yang mendukung yaitu karena dengan penggunaan sistem maka administrasi serta pengarsipan SPT akan lebih terintegrasi dan tertata. Bagaimana sebuah sistem dapat diterima dengan baik oleh pengguna sistem tersebut merupakan salah satu faktor penting dalam penggunaan suatu teknologi.

Persepsi merupakan pandangan setiap orang terhadap sesuatu yang sedang mereka lakukan. Maka dari itu persepsi akan berbeda-beda untuk setiap individu yang dalam kasus ini adalah wajib pajak. Sehingga penting untuk diketahui persepsi dari masing-masing wajib pajak mengenai kemudahan, kebermanfaatan dan kepuasan penggunaan *e-filing*. Persepsi kemudahan merupakan anggapan dari masing-masing individu mengenai suatu sistem yang ada apakah mudah untuk digunakan atau tidak. Pandangan kemudahan akan mempengaruhi kesediaan individu untuk menggunakan suatu sistem informasi. Apabila suatu sistem dinilai mudah untuk dipahami dan mudah untuk dioperasikan maka individu tidak akan segan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkelanjutan.

Persepsi kebermanfaatan adalah suatu keyakinan dari individu mengenai penggunaan suatu sistem teknologi yang dipandang akan mampu meningkatkan produktifitas, efektifitas dan juga kinerja pekerjaannya. Menurut Dewi & Dwirandra (2013, h. 202) yang dimaksud dengan kepuasan pengguna yaitu berbagai hal yang berkaitan dengan penilaian terhadap suatu sistem ketika individu menjalankan sistem tersebut. Kepuasan wajib pajak terhadap sistem *e-filing* bisa timbul diakibatkan oleh banyak faktor yang mempengaruhi antara lain fitur yang disediakan di dalam *e-filing*, kelengkapan informasi yang disediakan dan adanya efisiensi usaha yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak. Rasa puas ini yang nantinya akan mendorong penggunaan *e-filing* untuk penyampaian SPT wajib pajak akan meningkat.

## **KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

### ***Technology Acceptance Model (TAM)***

TAM merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Laihad, 2013, h. 44-51).

Tujuan TAM adalah menjelaskan faktor-faktor eksternal dari perilaku pemakai sistem terhadap penerimaan penggunaan sistem tersebut (Lucyanda, 2010, h. 03). Penerimaan suatu sistem dengan karakteristik tertentu yang mampu mempengaruhi diterima atau tidaknya suatu sistem oleh pemakai (*user*) dapat dijelaskan dengan teori ini (Agustina, 2018, h. 21). Bersumber dari teori TAM dapat dibentuk suatu kerangka berfikir yang menggambarkan mengenai penerimaan setiap individu akan adanya penerapan teknologi yang dipandang mampu meningkatkan aspek kemudahan serta menyediakan berbagai manfaat bagi pemakainya (Agustina, 2018, h. 21).

### **Model DeLone dan McLean**

Beberapa model untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi telah dikembangkan oleh banyak peneliti. Menurut Khairunnisa & Yunanto (2017) model kesuksesan sistem informasi yang mendapat perhatian lebih dari para peneliti adalah *Delone and McLean Models* yang menyebutkan bahwa kualitas informasi, sistem dan pelayanan akan memiliki pengaruh positif pada

penggunaan dan kepuasan penggunaan yang selanjutnya akan berpengaruh positif pada hasil akhir.

Sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah *e-filing*. Model ini menggambarkan bahwa apabila penerapan dari sistem baik maka kepuasan serta kinerja seseorang akan meningkat. Intensitas penggunaan sistem akan tinggi apabila *output* sistem tersebut baik. Kepuasan, kinerja serta kenaikan intensitas penggunaan dapat terjadi karena manfaat sistem telah dirasakan pemakai (Rekayana, 2016).

### **Theory of Planned Behavior (TPB)**

Dalam teori ini disebutkan bahwa terdapat faktor lain yang mempengaruhi perilaku seseorang yaitu persepsi kontrol. Dalam Rekayana (2016) juga disebutkan bahwa teori perilaku direncanakan adalah teori yang menjelaskan bahwa reaksi, persepsi serta kontrol terhadap kejadian tertentu akan berpengaruh terhadap perilaku individu. Konstruk dalam teori ini menurut Mahyarni (2013) yaitu :

1. Sikap

Menurut Ajzen dalam Mahyarni (2013) sikap terhadap perilaku ditentukan oleh keyakinan yang diperoleh mengenai konsekuensi dari suatu perilaku. Apabila berdasarkan evaluasi data yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa perilaku tersebut mampu memberikan manfaat bagi pelaku, maka keyakinan ini akan mampu memperkuat sikap individu terhadap suatu perilaku.

2. Norma Subjektif

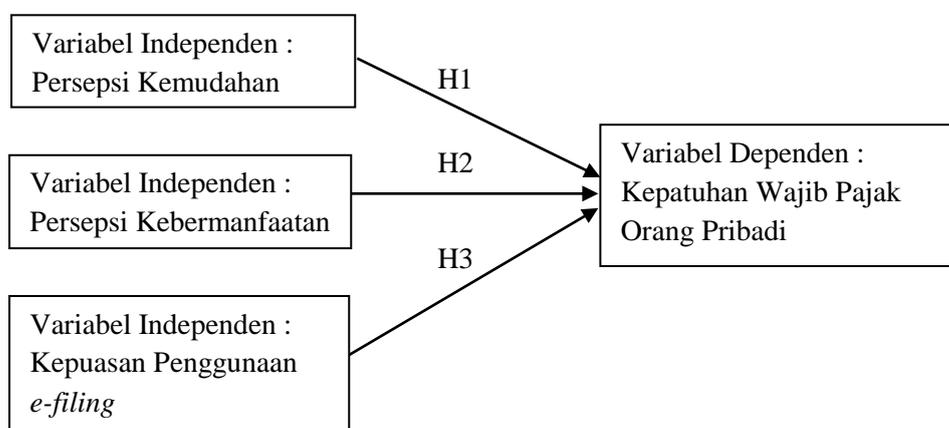
Norma subjektif adalah prasangka seseorang mengenai apa yang orang lain harapkan mengenai dilakukan atau tidaknya suatu perilaku, orang lain tersebut merupakan orang yang memiliki pengaruh bagi kehidupan pelaku. Norma subjektif juga dipengaruhi oleh keyakinan, dimana keyakinan ini didapatkan dari penilaian dan masukan orang lain yang berhubungan dengannya.

3. Persepsi Kontrol Perilaku

Persepsi kontrol perilaku dapat dikatakan sebagai apakah individu merasa mudah untuk mewujudkan suatu perilaku. Persepsi ini tidak konstan melainkan sesuai dengan keadaan dan perilaku yang diharapkan akan terjadi. Keyakinan ini berkenaan dengan pencapaian yang spesifik.

Hubungan yang terbentuk dari teori ini yaitu bahwa seseorang memutuskan untuk berperilaku patuh didasarkan pada niatnya. Jika niat telah kuat maka perilaku yang diinginkan akan terbentuk. Niat untuk patuh ini dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif serta persepsi kontrol dari masing-masing individu.

### **Kerangka Pemikiran**



Menurut teori *Technology Acceptance Models* (TAM) sikap setiap individu dapat mempengaruhi penggunaan dari suatu teknologi. Salah satu alasan yang mempengaruhi individu untuk menggunakan teknologi adalah alasan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi tersebut (Rekayana, 2016). Persepsi kemudahan dapat diartikan sebagai bagaimana individu memandang sistem yang digunakan apakah memberikan kemudahan atau tidak. Apabila *e-filing* dipandang menyediakan aspek kemudahan maka tidak mustahil akan banyak masyarakat yang menikmati sistem tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Setyana, 2017, h. 45). Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya persepsi kemudahan pada penggunaan *e-filing* maka akan mendorong wajib pajak untuk berperilaku patuh. Rumusan hipotesis pertama sebagai berikut :

H1 : Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menurut Rekayana (2016) *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu model yang dapat mendeskripsikan apakah pemanfaatan suatu teknologi akan berpengaruh bagi pemakainya. Selain persepsi kemudahan ada faktor lain yang mempengaruhi sikap individu dalam penggunaan suatu teknologi, yaitu persepsi kebermanfaatan (Rekayana, 2016). Persepsi kebermanfaatan adalah suatu keyakinan dari individu mengenai penggunaan suatu sistem teknologi yang dipandang akan mampu meningkatkan produktifitas, efektifitas dan juga kinerja pekerjaannya. Persepsi kebermanfaatan akan menjadikan pengguna memilih untuk terus memanfaatkan sistem *e-filing* karena tingginya manfaat yang pengguna peroleh, sehingga tujuan dari penerapan sistem tersebut akan tercapai, yaitu peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya persepsi kebermanfaatan pada penggunaan *e-filing* maka akan mendorong wajib pajak untuk berperilaku patuh. Rumusan hipotesis kedua sebagai berikut :

H2 : Persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Model kesuksesan DeLone dan McLean menjelaskan bahwa kualitas suatu sistem sangat berpengaruh terhadap pemakainya (Rekayana, 2016). Model ini menggambarkan suatu asumsi dimana ketika pengguna merasa suatu sistem berkualitas maka mampu menaikkan rasa puas dan kinerja individu. Tingginya intensitas pengaksesan suatu sistem akan sangat dipengaruhi oleh manfaat dan rasa puas yang pengguna peroleh (Rekayana, 2016). semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap *e-filing* maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan pengguna dalam melaporkan pajaknya. Apabila kepuasan pengguna sistem telah tercapai maka tujuan dari dibuatnya sistem tersebut juga telah tercapai atau dapat dikatakan bahwa sistem tersebut berhasil. Adanya rasa puas ketika pemakai mengakses *e-filing*, menunjukkan bahwa sistem *e-filing* merupakan suatu sistem yang layak sebagai sarana pelaporan pajak (Sugiharti et al., 2015, h. 10). Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kepuasan pada penggunaan *e-filing* maka akan mendorong wajib pajak untuk berperilaku patuh. Rumusan hipotesis ketiga sebagai berikut :

H3 : Kepuasan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## METODE PENELITIAN

### Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari empat variabel, yaitu tiga variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini meliputi : persepsi kemudahan (X1), persepsi kebermanfaatan (X2) dan kepuasan (X3). Sedangkan untuk variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak (Y1). Data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh melalui data primer dimana data tersebut bersumber dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Pengukuran yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Skala Likert dari 1 sampai 4.

### Penentuan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (WPOP) di Kota Semarang yang terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dimana peneliti akan memilih sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti terlebih dahulu. Kriteria tersebut yaitu sampel yang dipilih merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang, pernah melakukan penyampaian SPT melalui sistem *e-filing* dan tidak diwakilkan orang lain dalam menyampaikan SPTnya melalui sistem *e-filing*. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{47.223}{1 + (47.223 \times (0,10^2))}$$
$$n = 99,78 \text{ (dibulatkan 100)}$$

### Metode Analisis

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \varepsilon$$

Dimana :

Y : *E-filing*

$\beta$  : Koefisien Regresi

X1 : Persepsi Kemudahan

X2 : Kebermanfaatan

X3 : Kepuasan Penggunaan *E-Filing*

$\alpha$  : Konstanta

$\varepsilon$  : Standar Error

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1

Analisis Statistik Deskriptif

	N	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Rata-Rata	Standar Deviasi
Kepatuhan	100	15	24	20,180	2,062
Kemudahan	100	34	48	39,010	3,141
Kebermanfaatan	100	29	40	35,610	2,919
Kepuasan	100	27	40	32,820	3,046

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2019

Berdasarkan tabel uji statistik deskriptif dapat diketahui bahwa variabel kepatuhan mempunyai nilai minimum sebesar 15 dan nilai maksimum sebesar 24. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang dijadikan sampel memiliki tingkat kepatuhan pajak paling rendah 15 dan tertinggi 24 kaitannya dengan pelaporan SPT. Nilai rata-rata variabel kepatuhan yaitu sebesar 20,180 dan standar deviasinya memiliki nilai 2,062. Standar deviasi menunjukkan nilai yang lebih kecil jika dibandingkan dengan rata-ratanya. Hal ini menunjukkan bahwa adanya simpangan data yang relatif kecil, artinya nilai dari setiap sampel berada di sekitar rata-rata hitungannya.

Variabel persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* memiliki nilai minimum sebesar 34 dan nilai maksimum sebesar 48. Angka tersebut mengindikasikan bahwa wajib pajak mempersepsikan *e-filing* memberikan kemudahan bagi mereka paling rendah dengan skor 34 dan nilai tertinggi adalah 48. Nilai rata-rata variabel persepsi kemudahan yaitu sebesar 39,010 dan standar deviasinya memiliki nilai 3,141. Standar deviasi menunjukkan nilai yang lebih kecil dibandingkan dengan rata-ratanya. Hal ini menunjukkan bahwa adanya simpangan data yang relatif kecil, artinya nilai dari setiap sampel berada di sekitar rata-rata hitungannya.

Variabel persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing* memiliki nilai minimum sebesar 29 dan nilai maksimum sebesar 40. Angka tersebut mengindikasikan bahwa wajib pajak mempersepsikan *e-filing* memberikan kebermanfaatan bagi mereka paling rendah dengan skor 29 dan nilai tertinggi untuk kebermanfaatan penggunaan *e-filing* adalah 40. Nilai rata-rata variabel persepsi kebermanfaatan yaitu sebesar 35,610 dan standar deviasinya memiliki nilai 2,919. Standar deviasi menunjukkan nilai yang lebih kecil jika dibandingkan dengan rata-ratanya. Hal ini menunjukkan bahwa adanya simpangan data yang relatif kecil, artinya nilai dari setiap sampel berada di sekitar rata-rata hitungannya.

Variabel kepuasan penggunaan *e-filing* memiliki nilai minimum sebesar 27 dan nilai maksimum sebesar 40. Angka tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan terendah wajib pajak terhadap sistem *e-filing* yaitu memiliki skor 27 dan kepuasan tertinggi wajib pajak memiliki skor 40. Nilai rata-rata variabel kepuasan yaitu sebesar 32,820 dan standar deviasinya memiliki nilai 3,046. Standar deviasi menunjukkan nilai yang lebih kecil jika dibandingkan dengan rata-ratanya. Hal ini menunjukkan bahwa adanya simpangan data yang relatif kecil, artinya nilai dari setiap sampel berada di sekitar rata-rata hitungannya.

### Pembahasan Hasil Penelitian

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Multikolonieritas dan Uji Glejser**

	Hasil Uji Multikolinieritas			Hasil Uji Glejser
	N	Tolerance	VIF	Sig
<b>Persepsi Kemudahan (X1)</b>	100	0,814	1,229	0,592
<b>Persepsi Kebermanfaatan (X2)</b>	100	0,536	1,867	0,153
<b>Kepuasan (X3)</b>	100	0,538	1,860	0,699

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2019

Berdasarkan tabel 2 seluruh nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi terbebas dari gejala multikolonieritas. Model regresi yang baik adalah yang terbebas dari gejala multikolonieritas sehingga model regresi ini dapat dinyatakan telah lolos uji multikolonieritas. Berdasarkan pada tabel 2 nilai signifikansi untuk seluruh variabel lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Model regresi dalam penelitian ini dapat dinyatakan telah lolos uji heteroskedastisitas.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Signifikansi Simultan**

Model	F	Sig
Regresi	14,272	0,000

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2019

Pada tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai F yaitu sebesar 14,272 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi dibawah 0,05 menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian dapat digunakan untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan dan kepuasan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji t Persepsi Kemudahan**

Model	Unstandardized Coefficients	T	Sig
(Constant)	11,363	4,665	0,000
Persepsi Kemudahan	0,226	3,632	0,000

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2019

Berdasarkan tabel di atas, persepsi kemudahan memiliki nilai koefisien 0,226 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien menunjukkan nilai positif yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi kemudahan dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut berada di bawah 0,05 menjelaskan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji t Persepsi Kebermanfaatan**

Model	Unstandardized Coefficients	T	Sig
(Constant)	7,223	3,307	0,001
Persepsi Kemudahan	0,364	5,952	0,000

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2019

Berdasarkan pada tabel 5 interaksi antara persepsi kebermanfaatan dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien 0,364 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien menunjukkan nilai positif yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi kemudahan dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi 0,000 berada di bawah 0,05 menjelaskan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga, hipotesis kedua dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji t Kepuasan**

Model	Unstandardized Coefficients	T	Sig
(Constant)	9,812	4,924	0,000
Persepsi Kemudahan	0,316	5,225	0,000

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS, 2019

Berdasarkan pada tabel 6 interaksi antara kepuasan dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai koefisien 0,316 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien menunjukkan nilai positif yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan dengan kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi 0,000 dimana nilai tersebut berada di bawah 0,05 menjelaskan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

## KESIMPULAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari persepsi kemudahan, kebermanfaatan dan kepuasan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi pada KPP Pratama Candisari Semarang). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Hasil analisis data dan pembahasan penelitian yaitu persepsi kemudahan, kebermanfaatan dan kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dalam melakukan penelitian, terdapat beberapa keterbatasan yaitu :

- Nilai adjusted R<sup>2</sup> dalam model regresi ini yaitu sebesar 0,287. Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel persepsi kemudahan, kebermanfaatan dan kepuasan penggunaan *e-filing* sebesar 28,7%. Sedangkan 71,3% lainnya dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar model regresi.
- Pada penelitian ini hanya menggunakan sampel satu KPP Pratama saja yaitu KPP Pratama Candisari Semarang, sehingga hasil yang diperoleh tidak dapat dijadikan sebagai dasar untuk generalisasi.
- Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan penggunaan *e-filing* sebagai variabel independen. Berdasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) serta *Theory of Planned Behavior* (TPB) variabel kepuasan pengguna akan lebih baik jika digunakan sebagai variabel intervening.

Saran untuk penelitian selanjutnya :

- Sebaiknya pemerintah lebih mengencarkan lagi sosialisasi mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan *e-filing* kepada wajib pajak agar jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-filing* semakin meningkat. Selain itu, pemerintah diharapkan mampu memberikan penjelasan yang lebih detail mengenai penggunaan *e-filing*, sehingga mudah dipahami oleh wajib pajak dan wajib pajak tidak mengalami kesulitan yang berarti saat menggunakan *e-filing*.
- Bagi penelitian selanjutnya perlu untuk menambahkan variabel yang diindikasikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, agar nilai adjusted R<sup>2</sup> menjadi tinggi.
- Penelitian selanjutnya sebaiknya memperluas sampel penelitian dengan tidak hanya menggunakan satu KPP Pratama saja, tetapi mampu menggunakan beberapa KPP Pratama atau seluruhnya. Hal ini dimaksudkan agar hasil penelitian yang diperoleh mampu digeneralisasi dan tidak hanya berguna untuk satu KPP Pratama saja.
- Penelitian yang akan datang diharapkan agar menjadikan variabel kepuasan penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening bukan sebagai variabel independen. Sehingga hasil dari penelitian akan lebih baik lagi.

## REFERENSI

- Agustina, M. A. (2018). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak (Studi pada Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan IAIN Surakarta)*. 121.
- Dewi, S. A. N. ., & Dwirandra, A. (2013). Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual dan Kepuasan Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4.1, No. 1.
- Friana, H. (2019). Pelaporan SPT Tahun 2019 Baru 67,2% Masih Jauh dari Target. *Tirto.Id*. Retrieved from <https://tirto.id/pelaporan-spt-tahunan-2019-baru-672-masih-jauh-dari-target-efxq>
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21* (7th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3), 229–241.
- Laihad, R. C. . (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi Wajib Pajak di Kota Manado). *ISSN 2303-1174, 1. No. 3*, 51.
- Lucyanda, J. (2010). Pengujian Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory Planned Behavior (TPB). *JRAK*, 2.
- Rekayana, W. (2016). Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan. *Journal Universitas Brawijaya*.
- Setyana, A. (2017). *Pengaruh Minat, Persepsi Kebermanfaatan dan Kemudahan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak* (Universitas Negeri Yogyakarta). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Mahyarni. (2013). Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal El-Riyasah*, 4(1), 13–23.
- Sugiharti, M. ., Suhadak, & Dewantara, R. Y. (2015). Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada KPP Pratama Malang Utara Periode 2015). *Jejak Perpajakan*, 6, No. 2.