**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN,
KESIAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEPUASAN
TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING WAJIB PAJAK
(Studi Pada Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Ranomeeto,
Kabupaten Konawe Selatan, Sulawesi Tenggara)**

Yuli Lestari Labangu¹, Husin², Khofifatul Adewiyah³

**Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo Kendari
Sulawesi Tenggara**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan terhadap penggunaan e-filing. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Ranomeeto, Kabupaten Konawe Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pegawai negeri sipil di Kecamatan Ranomeeto yang terdaftar pada KPP Pratama kendari sejumlah 958 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cluster random sampling* dengan jumlah sampel 90 responden. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linear berganda yang diolah dengan bantuan SPSS versi 21. Hasil penelitian menyatakan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan baik secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing.

Kata kunci: Penggunaan E-filing, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, Kepuasan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived Of Usefulness, perceived ease of use, information technology readiness, and satisfaction on the e-filing usage. This study uses a quantitative approach. This research was conducted in Ranomeeto Sub-districts, Konawe Selatan Districts. The population in this study were 958 taxpayers of civil servant in Raomeeto sub-districts that registered at KPP Pratama Kendari. The sampling method used in this research is cluster random sampling with a sample size of 90 respondents. Data analysis was performed using multiple linear regression analysis which was processed with the help of SPSS version 21. The result of this study states that perceived of usefulness, perceived ease of use, information technology readiness, and satisfaction both partially and simultaneously have a significant effect on the e-filing usage.

Keywords: E-Filing Usage, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Information Technology Readiness, Satisfaction.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi di era digitalisasi telah membawa manfaat luar biasa bagi kemajuan peradaban umat manusia. Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat juga memberikan pengaruh terhadap bidang pengarsipan data. Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang juga semakin hari semakin penting. Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan utama dalam meningkatkan kas negara. Berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak, salah satunya dilakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Beberapa bentuk perubahan dalam peningkatan dan pengoptimalan layanan berbasis teknologi informasi kepada wajib pajak yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak di berbagai aspek kegiatan adalah dengan adanya pelayanan pelaporan SPT secara *online* dan *realtime* melalui e-Filing (Dewi dan Noviani, 2018).

E-Filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak. Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi secara langsung pada aplikasi e-filing di DJP Online (www.pajak.go.id) atau penyedia jasa aplikasi (Devina, 2016). Kemudahan yang diperoleh dari penggunaan e-filing tentu saja tidak dapat dinikmati apabila tidak dimanfaatkan oleh wajib pajak secara luas. Seperti yang diketahui bahwa faktor penting penggunaan teknologi informasi yaitu bagaimana sebuah sistem dapat diterima dengan baik oleh pengguna.

Dalam konteks e-filing, kemampuan wajib pajak dalam penggunaan teknologi informasi dan adanya perbedaan persepsi setiap wajib pajak dapat menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak. Sehingga merupakan hal penting untuk mengetahui persepsi dan perilaku wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki kewajiban untuk membayar Pajak Penghasilan dengan diharuskan menggunakan fasilitas e-filing melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 8 Tahun 2015 tentang Kewajiban Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Melalui E-Filing.

Dalam kenyataannya belum semua wajib pajak tak terkecuali Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) memanfaatkan penggunaan e-filing dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut diduga karena belum semua wajib pajak menggunakan e-filing atau wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan dibandingkan secara manual, dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum paham tentang pengoperasian e-filing dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan e-

filing masih minim. Selain itu, sosialisasi ataupun training dari Direktorat Jenderal Pajak tentang e-filing kepada wajib pajak dianggap masih belum maksimal dan berkelanjutan.

Penelitian ini dilakukan di kecamatan Ranomeeto, Kabupaten Konawe Selatan yang merupakan salah satu wilayah kerja KPP Pratama Kendari. Alasan memilih lokasi ini karena sebelumnya peneliti sudah melakukan survey awal penelitian dan masih banyak ditemukan Wajib Pajak Pegawai Negeri Sipil yang walaupun menggunakan e-filing tapi masih menganggap penggunaan e-filing sulit dan rumit dan bahkan tidak sedikit yang belum menggunakan e-filing. Hal tersebut dibuktikan dengan data yang diambil di KPP Pratama Kendari yang menunjukkan jumlah WPOP Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang tersebar di 12 Desa/ Kelurahan di Kecamatan Ranomeeto, Kabupaten Konawe Selatan berjumlah 958 wajib pajak dan jumlah WPOP Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menggunakan e-filing berjumlah 822 wajib pajak, ini berarti bahwa masih terdapat 136 wajib pajak PNS yang belum menggunakan e-filing dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Padahal banyak manfaat yang didapat dari penggunaan e-filing ini, tidak hanya bagi wajib pajak itu sendiri, tapi juga bagi Direktorat Jenderal Pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan Wajib Pajak Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap penggunaan e-filing sehingga dapat disusun suatu model penerimaan teknologi informasi yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai pedoman dalam perencanaan perbaikan sistem e-filing.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna (Davis, 1989). Tujuan dari *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan teknologi informasi yang dimaksud adalah e-Filing.

Theory of Planned Behavior (TPB)

Model *Theory of Planned Behavior (TPB)* terdiri dari tiga faktor utama yaitu keyakinan perilaku (behavioral beliefs), keyakinan normatif (*normative beliefs*), dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*). Kemudian ketiga faktor tersebut menimbulkan adanya minat (Intention) yang selanjutnya akan menentukan apakah individu akan menggunakan sistem tersebut atau tidak (Behavior).

Electronic Filing System (e-filing), Persepsi Kegunaan, Kemudahan, kesiapan Tenologi Informasi, dan Kepuasan

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melalui internet di website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP). Layanan e-filing melalui situs Direktorat Jenderal Pajak telah terintegrasi dalam layanan DJP Online (<http://djponline.pajak.go.id>) . Untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya e-filing di DJP online menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa Loader e- SPT , SPT yang telah dibuat melalui aplikasi e-SPT dapat disampaikan secara online tanpa harus datang Kantor Pelayanan (KPP) (Suandy, 2016:162).

Persepsi kegunaan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya.

Persepsi kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1998). Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Desmayanti, 2012).

Kesiapan didefinisikan sejauh mana pengguna dapat menerima dan menggunakan teknologi informasi. Sedangkan teknologi informasi yang selanjutnya disebut TI merupakan sebuah aplikasi komputer digunakan untuk mendukung operasi dari suatu organisasi mislanya operasi, instalasi dan perawatan komputer, perangkat lunak dan data (Desmayanti, 2012). Kesiapan teknologi dapat berupa stabilnya jaringan internet, karena dalam penggunaan sistem ini dibutuhkan koneksi internet yang memadai. Kemudian tersedianya sarana dan fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dan yang utama adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang paham dalam menggunakan teknologi informasi tersebut (Salim 2013).

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan fasilitas e-filing. Jika pengguna merasa puas atas fasilitas e-filing maka penggunaan fasilitas oleh user akan tercapai. Jika penggunaan fasilitas tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan fasilitas e-filing berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (use) fasilitas e-filing tersebut dapat meningkat.

Hipotesis

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan, untuk menjawab pertanyaan penelitian tersebut maka dikembangkan hipotesis berikut ini :

- H₁ : Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
H₂ : Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
H₃ : Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
H₄ : Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
H₅ : Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, Dan Kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *e-filing*

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukandi Kecamatan Ranomeeto, Kabupaten Konawe Selatan, Kode Pos 93870. objek penelitian ini adalah Persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan (X2), kesiapan teknologi informasi (X3), dan kepuasan (X4) terhadap penggunaan e-filing (Y) pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib pajak orang pribadi Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan Ranomeeto yang terdaftar di KPP Pratama Kendari berjumlah 958 orang. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 90 wajib pajak orang pribadi pegawai negeri sipil, untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus Slovin. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara *probability sampling* yaitu *Cluster Random Sampling*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data kuantitatif. Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari instrumen kuesioner yang diisi secara langsung oleh responden wajib pajak orang pribadi pegawai negeri sipil. Sedangkan, data sekunder penelitian ini adalah literatur seperti data-data yang berasal dari KPP Pratama Kendari, jurnal, e-book, text book, artikel dan informasi dari internet yang relevan dengan topik penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat Pengembalian Kuesioner

Data penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan 90 kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil di Kecamatan Ranomeeto. Tingkat pengembalian kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	90
Kuesioner yang tidak dikembalikan	0
Kuesioner yang dikembalikan	90
Kuesioner yang digugurkan (tidak lengkap)	0
Kuesioner yang digunakan	90

Tingkat pengembalian Kuesioner yang digunakan	100%
--	-------------

Sumber :Data Primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas pengembalian kuesioner Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 100% dan tingkat pengembalian yang digunakan sebesar 100%.

Karakteristik Responden

Tabel 4.3
Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase
1	Menurut Jenis Kelamin	Laki-laki	36	40%
		Perempuan	54	60%
		Total	90	100%
2	Menurut Usia	25-35 Tahun	31	34%
		36-45 Tahun	47	52%
		> 45 Tahun	12	13%
		Total	90	100%
3	Menurut Tingkat Pendidikan	SLTA/Sederajat	0	0%
		Diploma	19	21%
		S1	44	49%
		S2	25	28%
		S3	2	2%
		Total	90	100%
4	Menurut Golongan	Gol. I	8	9%
		Gol. II	16	18%
		Gol. III	39	43%
		Gol. IV	27	30%
		Total	90	100%
5	Lama Menggunakan e-Filing	< 1 Tahun	22	24%
		1-3 Tahun	35	39%
		> 3 Tahun	33	37%
		Total	90	100%

Sumber:Data Primer diolah Tahun 2020

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

VariabelPersepsi Kegunaan (X ₁)						
Indikator Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Ket.	Cronbach's Alpha	Ket.
Meningkatkan Performa(X1.1)	X1.1.1	0,934	0,000	Valid	0,950	Reliabel
	X1.1.2	0,931	0,000	Valid		
Meningkatkan Efektivitas (X1.2)	X1.2.1	0,893	0,000	Valid	0,914	Reliabel
	X1.2.2	0,891	0,000	Valid		
Menyederhanakan proses (X1.3)	X1.3.1	0,918	0,000	Valid	0,940	Reliabel
	X1.3.2	0,923	0,000	Valid		
Meningkatkan produktivitas (X1.4)	X1.4.1	0,900	0,000	Valid	0,930	Reliabel
	X1.4.2	0,919	0,000	Valid		
Variabel Persepsi Kemudahan (X ₂)						
Indikator Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Ket.	Cronbach'sAlpha	Ket.
Mudah Dipelajari (X2.1)	X2.1.1	0,807	0,000	Valid	0,860	Reliabel
	X2.1.2	0,873	0,000	Valid		
Mudah Digunakan(X2.2)	X2.2.1	0,865	0,000	Valid	0,897	Reliabel
	X2.2.2	0,884	0,000	Valid		
Mudah beradaptasi (X2.3)	X2.3.1	0,803	0,000	Valid	0,850	Reliabel
	X2.3.2	0,857	0,000	Valid		
Mudah Terampil (X2.4)	X2.4.1	0,865	0,000	Valid	0,878	Reliabel
	X2.4.2	0,847	0,000	Valid		
Secara Keseluruhan Mudah Digunakan (X2.5)	X2.5.1	0,834	0,000	Valid	0,852	Reliabel
	X2.5.2	0,830	0,000	Valid		
Variabel Kesiapan Teknologi Informasi (X ₃)						
Indikator Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Ket.	Cronbach'sAlpha	Ket.
Koneksi Internet	X3.1.1	0,824	0,000	Valid	0,834	Reliabel

Yang Baik (X3.1)	X3.1.2	0,810	0,000	Valid		
Fasilitas Software dan Hardware Yang Baik (X3.2)	X3.2.1	0,766	0,000	Valid	0,779	Reliabel
	X3.2.2	0,785	0,000	Valid		
SDM Yang PahamTeknologi (X3.3)	X3.3.1	0,874	0,000	Valid	0,904	Reliabel
	X3.3.2	0,889	0,000	Valid		
Variabel Kepuasan (X ₄)						
Indikator Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Ket.	Cronbach'sAlpha	Ket.
Efisiensi Sistem (X4.1)	X4.1.1	0,858	0,000	Valid	0,881	Reliabel
	X4.1.2	0,859	0,000	Valid		
Keefektifan Sistem (X4.2)	X4.2.1	0,846	0,000	Valid	0,849	Reliabel
	X4.2.2	0,813	0,000	Valid		
Rasa Puas (X4.3)	X4.3.1	0,921	0,000	Valid	0,925	Reliabel
	X4.3.2	0,889	0,000	Valid		
Kebanggaan Menggunakan Sistem (X4.4)	X4.4.1	0,726	0,000	Valid	0,754	Reliabel
	X4.4.2	0,790	0,000	Valid		
Variabel Penggunaan E-Filing (Y)						
Indikator Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Ket.	Cronbach'sAlpha	Ket.
Mudah digunakan(Y.1)	Y.1.1	0,809	0,000	Valid	0,797	Reliabel
	Y.1.2	0,768	0,000	Valid		
Kelanjutan Menggunakan Sistem (Y.2)	Y.2.1	0,738	0,000	Valid	0,754	Reliabel
	Y.2.2	0,779	0,000	Valid		
Menyederhanakan Proses (Y.3)	Y.3.1	0,909	0,000	Valid	0,933	Reliabel
	Y.3.2	0,916	0,000	Valid		

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa instrument-instrumen pada setiap variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas Keputusan ini diambil karena nilai pearson correlation $> 0,207$ dengan tingkat signifikan $< 0,05$ dan nilai koefisien korelasi dari hasil cronbach alpha $> 0,60$. sehingga dikatakan kuesioner pada penelitian ini layak dijadikan sebagai instrumen untuk melakukan pengukuran setiap variabel.

Uji Analisis Faktor

Tabel 4.5
Hasil Uji Analisis Faktor Variabel Persepsi Kegunaan

No.	Indikator	LoadingFactor	KMOMSA	Sig
1.	Meningkatkan Performa (X1.1)	0,679	0,769	0,000
2.	Meningkatkan Efektivitas (X1.2)	0,650		
3.	Menyederhanakan proses (X1.3)	0,730		
4..	Meningkatkan produktivitas (X1.4)	0,541		

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Tabel 4.6
Hasil Uji Analisis Faktor Variabel Persepsi Kemudahan

No.	Indikator	LoadingFactor	KMOMSA	Sig
1.	Mudah Dipelajari (X2.1)	0,350	0,761	0,000
2.	Mudah Digunakan (X2.2)	0,546		
3.	Mudah beradaptasi (X2.3)	0,656		
4.	Mudah Terampil (X2.4)	0,500		
5.	Secara Keseluruhan Mudah Digunakan (X2.5)	0,445		

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Tabel 4.7
Hasil Uji Analisis Faktor Variabel Kesiapan Teknologi Informasi

No.	Indikator	LoadingFactor	KMOMSA	Sig
1.	Koneksi Internet Yang Baik (X3.1)	0,512	0,615	0,000
2.	Fasilitas Software dan Hardware Yang Baik (X3.2)	0,551		
3.	SDM Yang PahamTeknologi	0,695		

	(X3.3)			
--	--------	--	--	--

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Tabel 4.8

Hasil Uji Analisis Faktor Variabel Kepuasan

No.	Indikator	LoadingFactor	KMOMSA	Sig
1.	Efisiensi Sistem (X4.1)	0,262	0,665	0,000
2.	Keefektifan Sistem (X4.2)	0,515		
3.	Rasa Puas (X4.3)	0,618		
4.	Kebanggaan Menggunakan Sistem (X4.4)	0,531		

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Tabel 4.9

Hasil Uji Analisis Faktor Variabel Penggunaan e-filing

No.	Indikator	LoadingFactor	KMOMSA	Sig
1.	Mudah digunakan (Y.1)	0,559	0,583	0,000
2.	Kelanjutan Menggunakan Sistem (Y.2)	0,442		
3.	Menyederhanakan Proses (Y.3)	0,709		

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Hasil uji analisis faktor untuk kelima variabel diatas menunjukkan nilai signifikan 0,000 yang berarti bahwa keseluruhan indikator yang ada pada setiap variabel sangat berarti terhadap variabel tersebut. Jika dilihat dari uji KMO MSA seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai $> 0,50$ artinya proses analisis seluruh indikator pada setiap variabel dapat dilanjutkan.

Uji asumsi klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.33310520
	Absolute	.052
Most Extreme Differences	Positive	.048
	Negative	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z		.490
Asymp. Sig. (2-tailed)		.970

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa hasil dari Asymp. Sig (2-Tailed) sebesar 0.970. Nilai tersebut memenuhi syarat normalitas yaitu lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data variabel dalam penelitian ini memiliki distribusi yang normal

b. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.3
Scatterplot

Gambar 4.3 menunjukkan hasil titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau di sekitar nol. Selain itu adanya pola tertentu pada penyebaran titik- titik data seperti melebar kemudian menyempit atau sebaliknya. hasil tersebut memenuhi syarat bebas heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa regresi dalam penelitian ini bebas dari adanya heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolineritas

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.059	.593		.100	.921		
X1	.173	.074	.209	2.350	.021	.938	1.067
X2	.239	.098	.228	2.445	.017	.854	1.171
X3	.260	.094	.257	2.769	.007	.861	1.161
X4	.401	.129	.274	3.102	.003	.947	1.056

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2020

Tabel 4.11. diatas menunjukkan bahwa semua nilai *Tolerance Value* persepsi kegunaan, kemudahan, kesiapan teknologi informasi dan kepuasan $> 0,10$ dan semua nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 , Sehingga dapat disimpulkan hasil pengujian ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.609 ^a	.370	.341	.34085	1.611

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan *output summary* pada tabel diatas, sebagaimana pada angka Durbin-Watson (D-W) adalah 1,611, dimana angka tersebut berada di antara -2 sampai +2 yang berarti tidak terjadi autokorelasi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan bantuan SPSS versi 2.1 maka Hasil analisis regresi linear berganda disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.059	.593		.100	.921
X1	.173	.074	.209	2.350	.021
X2	.239	.098	.228	2.445	.017
X3	.260	.094	.257	2.769	.007
X4	.401	.129	.274	3.102	.003

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas maka dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,059 + 0,173X_1 + 0,239X_2 + 0,260X_3 + 0,40X_4 + e$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta bernilai 0,059, hal ini menandakan jika pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kesiapan teknologi informasi dan kepuasan diasumsikan konstan atau sama dengan nol, maka variabel terikat penggunaan e-filing akan mengalami kenaikan sebesar 0,059.
2. Koefisien X_1 sebesar 0,173, dapat diartikan bahwa apabila variabel independen persepsi kegunaan meningkat sebesar 1 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan, maka variabel dependen penggunaan e-filing akan meningkat sebesar 0,173.
3. Koefisien X_2 sebesar 0,239, dapat diartikan bahwa apabila variabel independen persepsi kemudahan meningkat sebesar 1 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan, maka variabel dependen penggunaan e-filing akan meningkat sebesar 0,239.
4. Koefisien X_3 sebesar 0,260, dapat diartikan bahwa apabila variabel independen kesiapan teknologi informasi meningkat sebesar 1 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan, maka variabel dependen penggunaan e-filing akan meningkat sebesar 0,260.
5. Koefisien X_4 sebesar 0,401, dapat diartikan bahwa apabila variabel independen kepuasan meningkat sebesar 1 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan, maka variabel dependen penggunaan e-filing akan meningkat sebesar 0,401.

Pengujian Hipotesis

Uji Simultan (Uji t)

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dan nilai t_{sig} dengan : 0,05. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{sig} < 0,05$, maka H_1 diterima atau H_0 ditolak. Sebaliknya, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{sig} > 0,05$, maka H_1 ditolak atau H_0 diterima. Hasil uji t disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.19
Ringkasan Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi (R^2)

Persamaan							
Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.	R.Square
X ₁	2,350	1,986	0,021	12,505	2,47	0,000	0,370
X ₂	2,445	1,986	0,017				
X ₃	2,769	1,986	0,007				
X ₄	3,102	1,986	0,003				

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2020

Berdasarkan hasil pengujian Tabel 4,19 di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. H₁: Persepsi Kegunaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Variabel Penggunaan E-Filing

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa t_{hitung} untuk variabel persepsi kegunaan yaitu sebesar 2,350 > dari t_{tabel} yaitu sebesar 1,986 atau dengan tingkat signifikansi sebesar 0,021 < dari = 0,05, maka dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima atau H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing.

b. H₂: Persepsi Kemudahan Berpengaruh Signifikan Terhadap Variabel Penggunaan E-Filing

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa t_{hitung} untuk variabel persepsi kemudahan yaitu sebesar 2,445 > dari t_{tabel} yaitu sebesar 1,986 atau dengan tingkat signifikansi sebesar 0,017 < dari = 0,05, maka dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima atau H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing.

c. H₃: Kesiapan Teknologi Informasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Variabel Penggunaan E-Filing

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa t_{hitung} untuk variabel kesiapan teknologi informasi yaitu sebesar 2,769 > dari t_{tabel} yaitu sebesar 1,986 atau dengan tingkat signifikansi sebesar 0,007 < dari = 0,05, maka dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima atau H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing.

d. H₄: Kepuasan Berpengaruh Signifikan Terhadap Variabel Penggunaan E-Filing

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa t_{hitung} untuk variabel kepuasan yaitu sebesar 3,102 > dari t_{tabel} yaitu sebesar 1,986 atau dengan tingkat signifikansi sebesar $0,003 < \alpha = 0,05$, maka dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa H₄ diterima atau H₀ ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan tingkat signifikansi $\alpha < 0,05$. apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F_{sig} < \alpha = 0,05$ maka H₀ ditolak. Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

e. H₅: Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi Dan Kepuasan Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Variabel Penggunaan E-Filing

Tabel 4.19 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 12,505 > dari nilai F_{tabel} yaitu sebesar 2,47 atau dengan tingkat signifikansi F sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan, kesiapan teknologi informasi dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan e-filing. Dengan demikian H₅ diterima atau H₀ ditolak.

Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan Tabel 4.19 diketahui besarnya R-Square (R²) = 0,370. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh langsung variabel persepsi kegunaan (X1), kemudahan (X2), kesiapan teknologi informasi (X3) dan kepuasan (X4) terhadap penggunaan e-filing (Y) adalah sebesar 37%. Hal ini berarti bahwa ada variabel lain atau variabel epsilon () sebesar 63% yang mempengaruhi variabel Y namun tidak diukur dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan E-Filing

Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan variabel persepsi kegunaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Filing. Artinya, bahwa sebagian besar wajib pajak pegawai negeri sipil di Kecamatan Ranomeeto percaya dan merasakan manfaat dalam menggunakan e-filing. Manfaat yang diperoleh tersebut membuat wajib pajak pegawai negeri sipil berkeinginan untuk menggunakan e-filing di masa depan atau periode tahun pajak selanjutnya. Salah satu yang membuat penggunaan e-filing bermanfaat bagi wajib pajak adalah wajib pajak pegawai negeri sipil merasa terbantu karena mereka dapat melakukan pengisian SPT dimana saja dan kapan saja. Bagi wajib pajak yang sibuk maka penggunaan e-Filing akan sangat bermanfaat. E-Filing juga akan memberikan efektifitas dan efisiensi waktu bagi wajib pajak pegawai negeri sipil. Para wajib pajak akan selalu menggunakan e-Filing setiap

kali melakukan pengisian SPT karena mereka telah mengetahui manfaat akan adanya e-Filing.

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan E-Filing

Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan variabel persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Filing. Artinya, bahwa wajib pajak pegawai negeri sipil di Kecamatan Ranomeeto yang menjadi responden dalam penelitian ini tidak semua merasa kesulitan dalam penggunaan e-filing. Ketika Wajib pajak menganggap bahwa e-Filing mudah digunakan, maka wajib pajak akan merasa senang untuk menggunakannya karena mereka dapat menggunakannya sesuai dengan kebutuhan mereka.

3. Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-Filing

Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan variabel persepsi kesiapan teknologi informasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Filing. Artinya apabila wajib pajak siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini. Jika Wajib Pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka wajib tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan e-filing yang akan menimbulkan minat untuk menggunakan sistem e-filing. Jika kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak meningkat maka minat Wajib Pajak dalam penggunaan e-filing akan mengalami peningkatan.

4. Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing

Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan variabel persepsi kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-Filing. Artinya, bahwa wajib pajak pegawai negeri sipil di Kecamatan Ranomeeto yang menjadi responden dalam penelitian ini sudah merasa puas atas fitur-fitur yang disediakan dalam sebuah sistem informasi seperti kualitas dari sistem e-filing dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem e-filing. Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi atau dalam arti lain kepuasan 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.

5. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi, dan Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan e-filing. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F (uji simultan) yang menunjukkan bahwa nilainya signifikan sehingga, dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan e-filing

V. KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing. Semakin tinggi persepsi kegunaan maka semakin tinggi pula penggunaan e-filing wajib pajak pegawai negeri sipil di Kecamatan Ranomeeto.
2. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing. Semakin tinggi persepsi kemudahan maka semakin tinggi pula penggunaan e-filing wajib pajak pegawai negeri sipil di Kecamatan Ranomeeto
3. Kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing. Semakin tinggi kesiapan teknologi informasi maka semakin tinggi pula penggunaan e-filing wajib pajak pegawai negeri sipil di Kecamatan Ranomeeto
4. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing. Semakin tinggi kepuasan maka semakin tinggi pula penggunaan e-filing wajib pajak pegawai negeri sipil di Kecamatan Ranomeeto
5. Persepsi kegunaan, kemudahan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing. Semakin tinggi persepsi kegunaan, kemudahan, kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan maka semakin tinggi pula penggunaan e-filing wajib pajak pegawai negeri sipil di Kecamatan Ranomeeto.

Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, serta kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan wajib pajak terbukti memberikan pengaruh terhadap penggunaan e-filing. Oleh karena itu apabila persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, serta kesiapan teknologi informasi, dan kepuasan wajib pajak meningkat maka intensitas penggunaan e-filing pun akan meningkat.

Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada 5 variabel yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, tingkat kesiapan teknologi informasi dan kepuasan pengguna wajib pajak, sedangkan masih banyak variabel yang dapat mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan e-filing.
2. Penelitian ini hanya dilakukan dengan metode survey melalui kuesioner sehingga peneliti tidak dapat mengontrol jawaban responden, dimana responden bisa saja tidak jujur dalam responnya dan kemungkinan respon biasa dari responden.

Saran

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari disarankan untuk mengadakan penyuluhan dengan turun ke lapangan khususnya di daerah-daerah yang masih rendah tingkat penggunaan e-filing dalam pelaporan pajaknya agar wajib Pajak bisa

mengetahui bahwa adanya pengisian SPT secara E-filing yang lebih praktis. Selain itu, KPP Pratama Kendari juga diharapkan untuk mengadakan kegiatan sosialisasi dan pelatihan pengisian SPT melalui sistem e-filing dengan tujuan membantu Wajib Pajak agar dapat lebih mudah dalam menyampaikan SPT Tahunan, serta hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. Selain itu,

2. Penelitian ini hanya berfokus pada empat variabel independen saja, sehingga diharapkan kedepannya peneliti selanjutnya dapat melakukan penambahan variabel-variabel penelitian yang dapat mempengaruhi penggunaan e-filing dan peneliti dapat meneliti pada objek penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 1991. *The theory of planned behavior*. Organizational behavior and human decision processes, 50(2), 179-211.
- Davis, Fred D. 2000, *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies*, 13(3), pp. 319-340.
- Desmayanti, Eny dan Zulaikha. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime. *Jurnal Of Accounting Universitas Diponegoro*. Volume 1 (2012).
- Devina, S., 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. *Ultima Accounting*, Vol. 8, No 1
- Direktorat Jenderal Pajak. 2014. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014 tanggal 6 Januari 2014, Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan Penyampaian pemberitahuan perpanjangan surat pemberitahuan tahunan secara elektronik (e-Filing) melalui website Direktorat Jenderal (<http://www.pajak.go.id>).
- Ghozali, Iman. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Prof. Dr. Rochmat Soeित्रo, SH Dalam buku Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta : Edisi Revisi. Penerbit Cv Andi Offset
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori dan Kasus* (Edisi ke 10 Buku 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Suandy, Erly 2016. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiharti, M. A., Suhadak., dan 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*. Vol. 6, No 2, 2015