

**ANALISIS YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak)**

Mohklas<sup>1</sup>, Nurul Latifah Pancawardani<sup>2</sup>

Email : Mohklas1970@gmail.com<sup>1</sup>, daninurul966@gmail.com<sup>2</sup>

STIE Pelita Nusantara

**ABSTRACT**

*Study analyze the perceived ease of use of e-filing, perceptions of the usefulness of using e-filing, taxpayer awareness and satisfaction with the use of e-filing that affect individual taxpayer compliance at KPP Pratama Demak. Population in this study are individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Demak. Samples were taken as many as 100 respondents using the Nonprobability sampling method, namely Accidental Sampling by taking sample members from the population based on chance and deemed suitable by the researcher. Data analysis used multiple linear regression analysis with SPSS software version 22. While data collection using questionnaires. Results showed that the perception of the ease of using e-filing and taxpayer awareness had a positive and significant effect on taxpayer compliance, but the perception of the usefulness of using e-filing and satisfaction with the use of e-filing had no effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Demak.*

*Keywords: Perception of Convenience, Perception of Benefit, Taxpayer Awareness, Satisfaction with E-filing Use and Taxpayer Compliance.*

**PENDAHULUAN**

Pajak memiliki peran yang sangat signifikan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara karena fungsinya. Fungsi anggaran (*budgetair*) merupakan fungsi pembiayaan untuk pembangunan dan penyelenggaraan negara yang tercantum dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam penerimaan sumber negara APBN, sektor pajak masih menjadi urutan pertama dengan komposisi terbesar sampai saat ini. Sistem *self assesment* merupakan sistem perpajakan yang telah diterapkan di Indonesia sejak tahun 1984. Sistem tersebut merupakan suatu sistem yang mengharuskan setiap individu menghitung besaran pajak terutang atau besaran pajak yang telah dipotong oleh perusahaan serta membayarkan dan melaporkannya sendiri. Agar penerapan sistem berjalan sesuai dengan yang diharapkan, diperlukan sikap patuh dan sadar pajak serta jujur dari wajib pajak guna melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

Kesadaran masyarakat akan membayar pajak masih dikatakan rendah, mayoritas masyarakat masih belum percaya dengan adanya pajak karena merasa memberatkan, sulit dalam perhitungan, dan pembayaran, tidak mendapatkan manfaatnya ketika mereka sudah

membayar pajak, masih adanya persepsi negatif terhadap penggunaan uang pajak yang sudah diterima negara.

Didasarkan pada informasi yang diperoleh 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 dikatakan masih memiliki sifat patuh pajak yang rendah. Minimnya tingkat patuh pajak dari masyarakat salah satunya dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman sistem administrasi.

**Tabel 1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Menyampaikan SPT**  
**Tahunan 2017-2019**

<b>Tahun</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Jumlah wajib pajak yang memiliki kewajiban lapor SPT Tahunan	39.949 (WPOP)	43.590 (WPOP)	47.704 (WPOP)
Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan	102%	92%	88%
Tingkat Penggunaan <i>E-Filing</i>	73%	72%	72%

Sumber: Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I tahun 2019

Berdasarkan data diatas, memperlihatkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi belum konsisten. Meskipun setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah Wajib Pajak yang memiliki kewajiban lapor SPT Tahunan, dapat dilihat pada tahun 2017 tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan berada di angka 102% dengan tingkat penggunaan *e-filing* 73%, kemudian pada tahun 2018 kepatuhan pelaporan SPT Tahunan turun menjadi 92% dengan tingkat penggunaan *e-filing* 72% dan di tahun 2019 kembali mengalami penurunan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan menjadi 88% dengan tingkat penggunaan *e-filing* tetap pada persentase 72%.

Hasil penelitian dari (Agustiningsih, 2016), menyatakan bahwa penggunaan *e-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tentang implementasi penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jakarta Jatinegara yang dilakukan oleh (Hasymi, 2018) berkesimpulan bahwa implementasi penggunaan *e-filing* terdapat pengaruh positif dan signifikan. Penelitian tentang Analisis Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum dan Sesudah Penggunaan *e-filing* (Aufani, 2014) berkesimpulan bahwa sebelum dan sesudah adanya penggunaan *e-filing* tidak ada pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak orang pribadi perlu ditingkatkan dalam kepatuhan, sehingga relevan mengetahui persepsi dari masing-masing wajib pajak orang pribadi dalam hal kemudahan, kebermanfaatan, kesadaran wajib pajak dan kepuasan penggunaan *e-filing*.

Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Ermawati, 2016). Persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Magelang (Setyana, 2017). Mengungkapkan persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* (Perkasa, 2016).

(Mutia, 2014) juga melakukan penelitian tentang pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang menyimpulkan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap Sistem *e-filing* dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Noviandini, 2012). (Rasmini dan pramita, 2020) mengungkapkan bahwa kepuasan penggunaan *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai bentuk kepatuhan dari wajib pajak dalam mendaftarkan diri, melakukan perhitungan, menyetorkan kembali SPT dan melakukan pembayaran pajak terutang dan tunggakan kewajiban. Wajib pajak dikatakan patuh ketika wajib pajak dengan sukarela mendaftarkan diri, menghitung, melaporkan, dan membayar kewajiban perpajakannya. (Safri, 2013) Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

(Rahayu & Lingga, 2009) mengemukakan indikator kepatuhan wajib pajak sebagai berikut; 1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri, 2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), 3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

### **Persepsi Kemudahan**

Persepsi adalah suatu anggapan seseorang dalam melakukan penginterpretasian atas informasi yang diterimanya dari lingkungan. "Persepsi merupakan proses dimana seseorang mengatur dan menginterpretasikan kesan- kesan sensoris mereka guna memberikan makna bagi lingkungan mereka (Robbins 2006). Sedangkan kemudahan menurut berbagai ahli sebagai berikut: (Davis, 1989) menjelaskan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seorang individu percaya bahwa *e-filing* dapat dengan mudah dipahami dan mudah digunakan. (Harlan, 2014) Kemudahan didefinisikan sebagai kepercayaan individu

apabila mereka menggunakan teknologi tertentu maka akan bebas dari upaya atau kesulitan, dan (Amijaya, 2010) kemudahan ini akan berdampak pada perubahan perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan suatu teknologi, maka semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Apabila wajib pajak yakin dalam penggunaan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan maka wajib pajak akan menggunakannya. Sebaliknya apabila penerapan suatu teknologi dirasa sulit untuk dipahami maka wajib pajak cenderung tidak mau menggunakannya.

Konsep kemudahan menggambarkan bahwa apabila suatu teknologi mudah digunakan, maka pengguna akan cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut. (Wiratan dan Harjanto, 2018) mengemukakan indikator kemudahan sebagai berikut: 1) Mudah untuk dipahami dan dipelajari, 2) Mudah dalam aplikasi, 3) Mudah untuk digunakan, dan 4) Mudah dioperasikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

#### **Kebermanfaatan**

(Jogiyanto, 2007) mengemukakan kebermanfaatan (*perceived usefulness*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa memanfaatkan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. (Davis, 1989) kebermanfaatan adalah keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerjanya. Sedangkan (Perkasa, 2016) Kebermanfaatan sistem berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja seseorang yang menggunakan sistem tersebut. (Devina, 2016) mengemukakan indikator kebermanfaatan sebagai berikut: 1) Penggunaan *e-filing* bermanfaat meningkatkan produktivitas kerja, 2) Dengan sistem *e-filing* dapat meningkatkan efisiensi waktu, 3) Meningkatkan efektivitas penyampaian pelaporan pajak, dan 4) Menyederhanakan proses pelaporan pajak.

#### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah sebuah iktikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus dan ikhlas. (Muliari, 2011) Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka tingkat pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang telah paham dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Ilhamsah, 2016). Kesadaran merupakan unsur sumber dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas (Arum, 2012).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa definisi kesadaran wajib pajak adalah tingkat pemahaman dimana seseorang sadar terhadap kewajiban membayar pajak dan melaporkan secara transparan seluruh aset kekayaan yang dimiliki. (Muliari, 2011) mengungkapkan indikator kesadaran wajib pajak terdiri dari: 1) Sadar bahwa pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan, 2) Sadar atas hak dan kewajiban perpajakan, dan 3) Kesadaran untuk tidak menunda pembayaran pajak maupun pelaporan SPT.

### **Kepuasan Penggunaan E-Filing**

(Wahyuni, 2015) *e-filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *Online* dan *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak. (Gunawan, 2014) penerimaan pemakai terhadap sistem teknologi informasi diartikan yaitu kemauan yang nampak dari pengguna untuk menggunakan sistem teknologi informasi dalam pekerjaannya. Semakin menerima sistem teknologi informasi yang baru, maka semakin besar manfaat dan kepuasan yang dirasakan oleh pemakai. (Dwirandra, 2013) kepuasan pengguna yaitu meliputi hal - hal yang mencakup penilaian pemakai sistem ketika menggunakan sistem tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem itu sendiri.

Rasa puas wajib pajak ditimbulkan dari adanya manfaat yang dihasilkan sistem *e-filing* diantaranya dapat menghemat waktu dan biaya karena untuk pelaporan pajak lebih praktis. Namun, ada kendala dalam penggunaan *e-filing* karena sosialisasi belum maksimal dan ada anggapan bahwa penggunaan secara manual lebih sederhana tinggal tandatangan sedangkan menggunakan *e-filing* harus mengisi data-datanya sendiri serta seringnya terjadi *error system*. (Wiratan dan Harjanto, 2018) mengemukakan indikator Kepuasan penggunaan *e-filing* sebagai berikut: 1) Kepuasan kecepatan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), 2) Tingkat efisiensi, 3) Ramah lingkungan dan hemat biaya, dan 4) Kelengkapan data pengisian SPT.

### **Hipotesis**

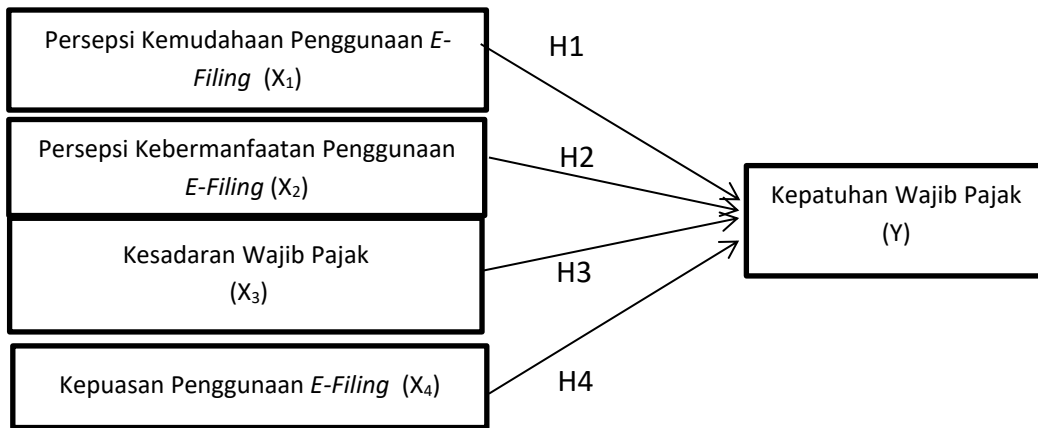
Dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga Persepsi Kemudahan Pengguna *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Diduga Persepsi Kebermanfaatan Pengguna *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Diduga Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4. Diduga Kepuasan Penggunaan *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

**Model Penelitian**

Dari hipotesis di atas dapat dibuat kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Pikir



**METODE PENELITIAN**

**Pengambilan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Demak yang berjumlah 74.555 pada tahun 2021. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *Accidental sampling*. Proses pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu responden yang dianggap layak dijadikan sampel karena memiliki kriteria. Kriteria yang dimaksudkan adalah sebagai berikut: a) Memiliki NPWP dan terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Demak, b) Pernah melakukan penyampaian sistem pajak elektronik seperti *e-filing*. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n : Sampel

N : Populasi

e : Error Level (10%)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Demak jumlah populasi 74.555 orang, dengan demikian sampel dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{74.555}{1 + (74.555 \times 0,1^2)} = 99,87 \text{ dibulatkan } 100 \text{ sampel/responden}$$

**HASIL PENELITIAN**

**Pengujian H1, H2, H3, Dan H4**

Menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan *E-Filing*, persepsi kebermanfaatan penggunaan *E-Filing*, kesadaran wajib pajak, dan kepuasan penggunaan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	2,859	1,253		2,282	,025
Persepsi Kemudahan (X1)	,297	,106	,299	2,798	,006
Persepsi Kebermanfaatan (X2)	,076	,124	,079	,616	,539
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	,513	,124	,396	4,123	,000
Kepuasan Penggunaan <i>E-Filing</i> (X4)	,009	,148	,009	,060	,952

a. Dependent Variabel: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah pada SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 2 maka persamaan regresi dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = 2,859 + 0,297X_1 + 0,76X_2 + 0,513X_3 + 0,009 X_4 + \epsilon$$

Sedang untuk uji hipotesis, H<sub>1</sub> menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,798 > 1,66088 (t tabel) dengan nilai sig. 0,006 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan demikian H<sub>1</sub> diterima. Persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, nilai t hitung 0,616 < 1,66088 (t tabel), dengan tingkat signifikansi 0,539 > 0,05, dengan demikian H<sub>2</sub> ditolak. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, nilai t hitung 4,123 > 1,66088 (t tabel), dengan signifikansi

0,000 < 0,05, dengan demikian  $H_3$  diterima, dan kepuasan penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, nilai  $t$  hitung  $0,060 < 1,66088$  ( $t$  tabel), dengan signifikansi  $0,952 > 0,05$ , dengan demikian  $H_4$  ditolak.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H1)**

Berdasarkan uji hipotesis hasil penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga  $H_1$  diterima. Hal ini sejalan dengan *Technology Accepted Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa faktor persepsi kemudahan mempengaruhi penggunaan Teknologi Informasi. Sehingga semakin mudah penggunaan sistem *e-filing* maka semakin tinggi juga Kepatuhan pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini berarti penerapan sistem *e-filing* memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyampaikan laporan SPT tahunan. Dengan adanya sistem *e-filing* Wajib Pajak Orang Pribadi dapat menyampaikan SPT lebih cepat, lebih sederhana, fleksibel, dan pengisian secara *online* yang mudah dipahami. Pengisian lebih mudah karena terkomputerisasi secara *online* sehingga semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Purwiyanti, 2020), (Devina, 2016), dan (Rakayana, 2016) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H2)**

Berdasarkan uji  $t$ , hasil penelitian ini menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak” ditolak. Persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing* diartikan bahwa anggapan seseorang mengenai kebermanfaatan sistem berkaitan dengan produktifitas, dan efektifitas dari kegunaan dalam menyelesaikan tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut.

Persepsi responden terhadap kebermanfaatan penggunaan *e-filing*, menunjukkan cukup signifikan. Hal ini memiliki anggapan yang tinggi dan setuju bahwa penggunaan sistem *e-filing* mampu meningkatkan efisiensi waktu dalam pelaporan SPT serta penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan efektivitas penyampaian pelaporan pajak. Mayoritas responden tidak



memiliki kekhawatiran terhadap anggapan responden mengenai kebermanfaatan sistem penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini ditunjukkan dengan hasil dari kategori tersebut. Analisis H2 ini ditolak karena tingkat kepercayaan responden akan kebermanfaatan sistem *e-filing* yang tinggi belum dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, didugaannya adalah persepsi seseorang mengenai kebermanfaatan dari penggunaan sistem *e-filing* berbeda-beda, meskipun mayoritas sudah memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap kebermanfaatan penggunaan sistem *e-filing*. Selain itu, sering terjadi masalah atau *error system* terutama ketika memasuki batas waktu pelaporan dapat mengurangi tingkat kepercayaan wajib pajak akan kebermanfaatan sistem *e-filing*.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Purwiyanti, 2020) dan (Rakayana, 2016) yang menyimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian ini persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H3)**

Berdasarkan uji t hasil penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H3 diterima. Kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang telah paham dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka tingkat pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang mendukung hasil penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh (Dewi, 2018) yang memberikan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Namun, hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh (Kumalasari, 2020) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Kepuasan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (H4)**

Berdasarkan uji t, hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “kepuasan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak” ditolak. Penggunaan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik kepada wajib pajak, sehingga memudahkan wajib pajak dalam melakukan

pelaporan dari rumah atau tempat kerja tanpa harus datang lagi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Kepuasan pengguna adalah perasaan senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diperoleh seseorang sesuai dengan yang diharapkan dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.

Tingkat kepuasan responden menunjukkan hasil signifikan, responden memiliki anggapan yang tinggi dan setuju bahwa penggunaan sistem *e-filing* mampu meningkatkan kecepatan pelaporan SPT menjadikan pekerjaan semakin ringan. Mayoritas responden tidak memiliki kekhawatiran terhadap anggapan responden mengenai kepuasan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini ditunjukkan dengan hasil dari beberapa kategori tersebut. Alasan H4 ditolak karena tingkat kepuasan penggunaan *e-filing* yang tinggi belum dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini diduga karena persepsi seseorang mengenai kepuasan dari penggunaan sistem *e-filing* berbeda-beda. Secara umum responden mayoritas memiliki tingkat kepuasan penggunaan sistem *e-filing* yang tinggi, namun masih terdapat responden yang meragukan dari penggunaan sistem *e-filing* tersebut.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwiyanti, 2020), (Rasmini dan pramita, 2020) yang memberikan hasil bahwa kepuasan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pada penelitian ini kepuasan penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Simpulan**

Dari hasil uji hipotesis dapat disimpulkan: persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing*, dan kepuasan penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina. (2018). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak (Studi Pada Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan lain Surakarta)*. 14(3), 37–45.
- Agustiningsih. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 5(2). <https://doi.org/10.21831/Nominal.V5i2.11729>
- Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus Of Control, And The Theory Of Planned Behavior. *Journal Of Applied Social Psychology*, 32(4), 665–683. <https://doi.org/10.1111/J.1559-1816.2002.Tb00236.X>

- Amijaya, G. R. (2010). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking. *Interfaces*, 30, 117–118.
- Andriyano, Y. (2014). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Rekening Ponsel (Studi Kasus Pada Nasabah Cimb Niaga Daerah Istimewa Yogyakarta)*. 2014(June), 1–2.
- Arum, H. P. (2012). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Cilacap). *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 1(2010), 1–8.
- Aufani. (2014). *Analisis Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum Dan Sesudah Penerapan E-Filing (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)*.
- Biduri, S., Hermawan, S., & Khasanah, L. (2021). *Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Pemoderasi Pengaruh Technology Acceptance Model Terhadap Penggunaan Sistem E – Filing*. 8(01), 28–36.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *Mis Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Devina. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan 75 Dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Jurnal Ultima Accounting*, 8(1), 75–91. <https://doi.org/10.31937/Akuntansi.V8i1.578>
- Dewi, S. K. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 1626. <https://doi.org/10.24843/Eja.2018.V22.I02.P30>
- Dwirandra. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1458. <https://doi.org/10.24843/Eja.2020.V30.I06.P09>
- Dwirandra, D. &. (2013). *Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Di Kota Denpasar*. 1, 196–214.
- Ermawati. (2016). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati). *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), 163. <https://doi.org/10.30659/Jai.5.2.163-174>
- Fajriyan. (2015). Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional, Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Miji Kota Mojokerto). *Food And Nutrition Bulletin*, 12(3), 210.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Gunawan, A. (2014). Aplikasi Technology Acceptance Model Pada Minat Nasabah Untuk Menggunakan Internet Banking. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 3(2). <https://doi.org/10.21831/Nominal.V3i2.2695>
- Hadi, S. (1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, Dan Skala Nilai*. Yogyakarta : Fp Ugm.
- Harlan, D. (2014). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada Umkm Di Kota Yogyakarta* (Vol. 2014, Issue June).
- Hasymi. (2018). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Jatinegara*. 634.
- Ilhamsah, R. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 8, 1–9.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kasriana, & Indrasari, A. (2020). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filling Wajib Pajak*. 4(1), 43.
- Kemenkeu Ri. (2019). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2019. *Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak*, 021, 1–169. [https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-05/Lakin Djp 2018.Pdf](https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-05/Lakin_Djp_2018.pdf)
- 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), 229011. <https://doi.org/10.35760/Eb>.
- Kumalasari, Rina Noor. (2020). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Bisnis Online Di Semarang. *Kontan.Co.Id*, 1.
- Kurniawan, B. (2018). *Dampak Penggunaan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi*. 22(1).
- Laihad, R. C. . (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal Emba*, 1(3), 44–51.
- Lucyanda. (2010). Pengujian Technology Acceptance Model (Tam) Dan Theory Planned Behavior (Tpb). *Jrak Agustus*, 2(1995), 1–14.

- Muliari. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 1–23.
- Mulyana. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, Dan Keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Online ( Studi Pada Toko Online Olx.Co.Id ) Skripsi. *Ceur Workshop Proceedings*, 13(1), 315–322.
- Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Padang. *Artikel Ilmiah*, 2(1), 2–29.
- Noviandini. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Jurnal Nominal / Volume I Nomor 1*, 1(4), 595–609. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.644>
- Perkasa. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus Di Pt Pelabuhan Indonesia Iii Cabang Benoa). *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 01(01), 1689–1699.
- Purwiyanti, L. H. (2020). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 9(November 2019), 1–9.
- Rahayu, S., & Lingga, I. S. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Atas Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Bandung "X"). *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 119–138. <https://doi.org/10.28932/jam.v1i2.375>
- Rakayana. (2016). Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/3204>
- Rasmini Dan Pramita. (2020). *Sistem E-Filing Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi D&M Is Success Model Pada Kpp Pratama Denpasar Timur*. 2825–2838.
- Safri. (2013). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Yogyakarta)*. 84, 487–492. <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>
- Sekaran, Uma Dan Bougie, R. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta. Salemba Empat.
- Setyana, A. (2017). Pengaruh Minat, Persepsi Kebermanfaatan, Dan Kemudahan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Magelang). *Hilos Tensados*, 1, 1–168.
- Sugiharti. (2015). Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Food And Nutrition Bulletin*, 12(3), 210.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Wahyuni, R. (2015). *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan) Oleh. 4(1), 294–308.*
- Wiratan Dan Harjanto, K. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Pada Kpp Madya Dan Pratama Di Kota Tangerang Dan Tangerang Selatan). *Jurnal Bina Akuntansi, Vol. 4 No., 310–349.*
- Wulandari. (2017). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Keamanan Dan Kerahasiaan, Dan Kenyamanan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling. *Journal Of Chemical Information And Modeling, 53(9), 1689–1699.*