

Analisis Determinan Penggunaan *e-Filling* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam

Yenni Apnilawati

Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan
yenniapnilawati@umnaw.ac.id

Reza Hanafi Lubis

Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan
rezahanafilubis@gmail.com

Sri Fitria Jayusman

Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan
srifitriajayusman@umnaw.ac.id

Abstract

This study aims to explore and analyze the factors that influence the use of e-Filling on individual taxpayers at KPP Pratama Lubuk Pakam. The type of research in this research is quantitative using a descriptive research approach with associative research. The population of this study is individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Lubuk Pakam. The sampling method uses the Slovin formula, the number of samples used is 100 sample data. Methods of data analysis using multiple linear regression. The results showed that perceptions of security and confidentiality had a positive effect on the use of e-Filling by obtaining a t value of Security and Confidentiality of 9,301 > 2,628 with a significant level of 0.000 < 0.05 then H1 was accepted and Security and Confidentiality had a positive and significant effect on the use of e-Filling, perceived convenience had a positive effect on the use of e-Filling with the obtained t value of Perceived Convenience was 8,360 > 2,628 with a significant level of 0.000 < 0.05 then H2 is accepted and Perceived Ease has a positive and significant effect on the use of e-Filling, and perceived user satisfaction has a positive effect on the use of e-Filling with the obtained t-count User Satisfaction is 4,562 > 2,629 with a significant level of 0,000 < 0.05, then H3 is accepted and user satisfaction has a positive and significant effect on the use of e-Filling.

Keywords: *Use of e-Filling, security and confidentiality, convenience, user satisfaction.*

A. PENDAHULUAN

Pajak memiliki peranan yang penting dalam menyumbangkan penerimaan negara. Sebagai sumber pembiayaan negara dan pembangunan nasional, pajak menyumbang hampir 80% dari total penerimaan Indonesia. Pajak dalam pemungutannya selain membutuhkan partisipasi aktif para pegawai pajak, yang paling dibutuhkan juga adalah kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak. Di Indonesia, untuk menghimpun penerimaan negara melalui pajak dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Lela Novitasari, 2019).

Salah satu upaya dalam rangka memperbaharui sistem perpajakan di Indonesia dengan memanfaatkan teknologi informasi, yang dilakukan DJP ialah dengan melakukan reformasi perpajakan seperti memperbaiki sistem administrasi, sistem pelayanan serta melakukan penyempurnaan pada kebijakan perpajakan hingga dirasa optimal dan efisien. Metode pelaporan pajak secara *online* dan *realtime* atau disebut juga dengan *e-Filling* merupakan salah satu modernisasi sistem yang dilakukan oleh DJP. Tujuan utama layanan pelaporan pajak dengan aplikasi *e-Filling* adalah untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara *online* dan *realtime*.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lubuk Pakam merupakan salah satu unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang bertanggung jawab dalam mengelola administrasi perpajakan di wilayahnya. KPP Pratama Lubuk Pakam melayani berbagai wajib pajak, termasuk wajib pajak orang pribadi. Dalam upaya meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas pelayanan kepada wajib pajak orang pribadi, penggunaan *e-Filling* menjadi salah satu alternatif yang dapat dijadikan pilihan. Namun, meskipun *e-Filing* telah diperkenalkan sebagai solusi pelaporan pajak yang lebih efisien, terdapat kendala-kendala yang dapat mempengaruhi adopsi dan penggunaannya oleh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang mendalam untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filling* oleh wajib pajak orang pribadi di wilayah tersebut. Berikut data Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-Filling* di KPP Pratama Lubuk Pakam Tahun 2018-2022.

Tabel 1. Data Pelaporan SPT Tahunan WPOP dengan Menggunakan *e-Filling* pada KPP Pratama Lubuk Pakam Tahun 2018-2022

| No | Tahun Pelaporan | WPOP yang terdaftar | SPT Secara <i>E-Filling</i> | Persentase |
|----|-----------------|---------------------|-----------------------------|------------|
| 1 | 2018 | 63.316 | 43.961 | 69,43 % |
| 2 | 2019 | 68.170 | 53.824 | 78,95 % |
| 3 | 2020 | 72.549 | 50.934 | 70,20 % |
| 4 | 2021 | 81.079 | 76.392 | 94,21 % |
| 5 | 2022 | 96.676 | 81.539 | 84,34 % |

Sumber: KPP Pratama Lubuk Pakam (2023)

Data tersebut menunjukkan statistik mengenai pelaporan SPT oleh WPOP dari tahun 2018 hingga 2022. Setiap tahun, laporan mencantumkan jumlah WPOP yang terdaftar dan dibagi

berdasarkan metode pelaporan, yaitu melalui *e-Filing* dan secara manual. Selain itu, laporan juga mencatat jumlah WPOP yang tidak melaporkan SPT.

Secara umum, terdapat peningkatan jumlah WPOP yang terdaftar dari tahun ke tahun, yang dapat dilihat dari angka yang meningkat setiap tahunnya. Namun pelaporan SPT melalui *e-Filing* cenderung berfluktuasi, menunjukkan adopsi yang lebih besar terhadap teknologi dalam pelaporan pajak. Meskipun demikian, masih ada sejumlah WPOP yang memilih untuk melaporkan secara manual.

Dengan memperhatikan data dalam laporan, Anda dapat melihat tren penggunaan *e-Filing* dan pelaporan manual dari tahun ke tahun. Jumlah pengajuan *e-Filing* dapat menunjukkan adopsi dan preferensi WPOP terhadap penggunaan teknologi dalam melaporkan pajak

Dalam hal ini peneliti ingin melihat apakah pengaruh yang ditimbulkan dalam penyampaian SPT melalui *e-Filing* yang merupakan terobosan pemerintah dalam melakukan modernisasi sistem perpajakan dalam teknologi, dalam hal ini peneliti ingin meneliti seberapa tingkat pemahaman dan pengetahuan WPOP mengenai sistem perpajakan yang memanfaatkan teknologi ini apakah memiliki pengaruh yang besar terhadap wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Lubuk Pakam dalam melakukan kepatuhan pajaknya.

Berdasarkan penelitian terdahulu, masih banyak ditemukan kekurangan kekurangan dalam sistem *E-filing* yang memengaruhi minat Wajib Pajak untuk menggunakan sistem tersebut membuat wajib pajak yang enggan melaporkan SPT terutang dengan menggunakan *E-filing*. Jika sistem *E-filing* dapat diterima wajib pajak secara keseluruhan, maka pengembangan dan sosialisasisistem ini yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak dapat dilakukan secara luas dan merata sehingga dapat dimanfaatkan wajib pajak. Selanjutnya dengan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penerimaan wajib pajak untuk menggunakan *E-filing* diharapkan dapat berkontribusi untuk masukan kepada Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak dan memberikan dukungan ke administrasi perpajakan khususnya pelaporan SPT.

Technology Acceptance Model (TAM)

Menurut Davis et. Al (1989) dalam Laihada (2013), Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kebermanfaatannya (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceive ease of use*). Persepsi kemanfaatannya (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan suatu item, maka

akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceive ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa system dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

TAM dikhususkan untuk digunakan di bidang sistem informasi untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan di pekerjaan individual pemakai. TAM merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi.

Penggunaan *e-Filling*

Menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP), *e-Filling* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) (www.pajak.go.id, diakses 2023).

e-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *realtime* (M. A. C. Dewi, 2019:325). *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

B. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan penelitian deskriptif dan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, karena adanya variabel- variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran mengenai hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain (Sugiyono, 2017:35).

Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana penggunaan *e-Filling* pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.

Sedangkan penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data

menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017:8). Adapun pengertian asosiatif adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017:37).

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Lubuk Pakam yang berjumlah 96.676 WPOP.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Simple Random Sampling*, dinyatakan sampel sederhana karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2019:129). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Slovin*. Sampel sederhana karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan standar yang ada dalam populasi itu. Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Ukuran sampel dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* yaitu (Sugiyono, 2019:137):

$$n = \frac{96.676}{1 + 96.676} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad n = \frac{96.676}{1 + 96.676 (0,10)^2}$$
$$n = \frac{96.676}{967.76}$$

$n = 99,89$ dibulatkan menjadi 100 orang.

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir atau diinginkan.

Tabel 2.
**Tabel Pengambilan Sampel Responden Wajib Pajak Orang Pribadi
 di KPP Pratama Lubuk Pakam**

| No | Kecamatan | Jumlah WP | Perhitungan | Sampel |
|---------------|----------------------|---------------|-------------------------------|------------|
| 1. | Kec. Bangun Purba | 3960 | $3960 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 2. | Kec. Batang Kuis | 4093 | $4093 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 3. | Kec. Beringin | 4785 | $4785 \div 96.676 \times 100$ | 5 |
| 4. | Kec. Biru-biru | 4157 | $4157 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 5. | Kec. Deli Tua | 3875 | $3875 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 6. | Kec. Gunung Meriah | 4964 | $4964 \div 96.676 \times 100$ | 5 |
| 7. | Kec. Galang | 4121 | $4121 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 8. | Kec. Hampan Perak | 4019 | $4019 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 9. | Kec. Kutalimbaru | 4917 | $4917 \div 96.676 \times 100$ | 5 |
| 10. | Kec. Labuhan Deli | 3819 | $3819 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 11. | Kec. Lubuk Pakam | 5793 | $5793 \div 96.676 \times 100$ | 6 |
| 12. | Kec. Namorambe | 4792 | $4792 \div 96.676 \times 100$ | 5 |
| 13. | Kec. Pagar Merbau | 3850 | $3850 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 14. | Kec. Pancur Batu | 5883 | $5883 \div 96.676 \times 100$ | 6 |
| 15. | Kec. Pantai Labu | 3796 | $3796 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 16. | Kec. Patumbak | 3821 | $3821 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 17. | Kec. Percut Sei Tuan | 5975 | $5975 \div 96.676 \times 100$ | 6 |
| 18. | Kec. Sibolangit | 3789 | $3789 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 19. | Kec. STM Hilir | 3792 | $3792 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 20. | Kec. STM Hulu | 5725 | $5725 \div 96.676 \times 100$ | 6 |
| 21. | Kec. Sunggal | 3683 | $3683 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| 22. | Kec. Tanjung Morawa | 3667 | $3667 \div 96.676 \times 100$ | 4 |
| Jumlah | | 96.676 | | 100 |

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial diamati (Sugiyono, 2019:156). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner. Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuesioner pengukuran perspektif non keuangan terhadap kinerja keuangan diukur dengan menggunakan skala *likert*, skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan tingkatan (Sugiyono, 2019). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pada penelitian ini data yang diperoleh langsung dengan cara melakukan penelitian langsung pada KPP Pratama Lubuk Pakam, guna mendapatkan data yang diperlukan yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan data agar pekerjaannya menjadi lebih mudah dan mendapatkan hasil yang lebih baik (Arikunto, 2013:24). Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi, yaitu:

1. Observasi

Teknik observasi adalah cara pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap subjek penelitian tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan subjek yang diteliti (Sugiyono, 2017:238).

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang datanya diperoleh dari buku, internet, atau dokumen lain yang menunjang penelitian yang dilakukan, dokumen merupakan catatan mengenai peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono, 2017:240).

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabannya (Sugiyono, 2017:142).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* aplikasi SPSS. Untuk mengetahui tingkat signifikan dari masing-masing koefisien

regresi variabel independen terhadap variabel dependen maka digunakan uji statistik diantaranya sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik
2. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3

| Coefficients ^a | | | | | |
|---|----------------|------------|--------------|-------|------|
| Model | Unstandardized | | Standardized | t | Sig. |
| | Coefficients | | Coefficients | | |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | .349 | .653 | | .534 | .594 |
| Keamanan dan Kerahasiaan | .427 | .046 | .520 | 9.301 | .000 |
| Kemudahan | .641 | .077 | .732 | 8.360 | .000 |
| Kepuasan Pengguna | .180 | .070 | .449 | 4.562 | .000 |
| a. Dependent Variable: penggunaan e-filling | | | | | |

Sumber: Data diolah SPSS 20 tahun 2023

Dari tabel diatas dapat diambil persamaan:

$$Y = 0.349 + 0,427_1 + 0,641_2 + 0,180_3 + e$$

Hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

1. Konstanta (α) = 0.349, nilai konstanta bernilai positif artinya jika variabel Keamanan Dan Kerahasiaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Pengguna tidak mengalami perubahan atau = 0, maka akan menaikkan Penggunaan *e-Filling* sebesar 3.49%
2. Keamanan Dan Kerahasiaan = 0.427, menunjukkan Koefisien Regresi variabel Keamanan Dan Kerahasiaan (X1) artinya apabila variabel independen lain memiliki nilai tetap dan Keamanan Dan Kerahasiaan mengalami peningkatan sebesar 4.27%. Nilai positif pada koefisien menandakan bahwa Keamanan Dan Kerahasiaan searah dengan Penggunaan *e-Filling* Persepsi Kemudahan = 0.641, menunjukkan Koefisien Regresi Variabel Persepsi Kemudahan (X2) artinya apabila variabel independen lain memiliki nilai tidak tetap dan Persepsi Kemudahan mengalami kenaikan sebesar 6,41%. Nilai positif pada koefisien menandakan bahwa Persepsi Kemudahan searah dengan Penggunaan *e-Filling*.

3. Kepuasan Pengguna = 0.180, menunjukkan Koefisien Regresi variabel Kepuasan Pengguna (X3) artinya apabila variabel independen lain memiliki nilai tetap dan Kepuasan Pengguna mengalami penurunan sebesar 1,80%. Nilai negatif pada koefisien menandakan bahwa Kepuasan Pengguna searah dengan Penggunaan *e-Filling*.

Dapat dilihat dari table 3 diatas, Hasil dari uji t yaitu:

1. Diperoleh nilai t_{hitung} Keamanan Dan Kerahasiaan sebesar $9.301 > 2.628$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima dan Keamanan Dan Kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filling*.
2. Diperoleh nilai t_{hitung} Persepsi Kemudahan adalah $8.360 > 2.628$ dengan taraf signifikan $0.000 < 0,05$ maka H_2 diterima dan Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-filling*.
3. Diperoleh nilai t_{hitung} Kepuasan Pengguna adalah $4.562 > 2.628$ dengan taraf signifikan $0.000 < 0,05$ maka H_3 diterima dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filling*.

Table 4

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| Regression | 643.005 | 3 | 214.335 | 267.380 | .000 ^b |
| Residual | 76.955 | 96 | .802 | | |
| Total | 719.960 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Penggunaan *e-filing*

b. Predictors: (Constant), Keamanan dan kerahasiaan, kemudahan, kepuasan pengguna

Sumber: Data diolah SPSS 20 tahun 2023

Berdasarkan tabel 4. diatas dapat dilihat bahwa nilai Fhitung sebesar 267.380 dengan nilai Ftabel 2.70 dimana nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel yaitu 267.380. selain itu juga dapat dilihat bahwa nilai sig. sebesar 0.000 dimana nilai sig. lebih kecil dari 0,05 atau $0.000 < 0,05$, maka dalam hal ini H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Keamanan Dan Kerahasiaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Kepuasan Pengguna (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filling*. (Y).

Pembahasan

1. Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan *e-Filling* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Lubuk Pakam.

Diperoleh nilai t_{hitung} Keamanan Dan Kerahasiaan sebesar $9.301 > 2.628$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima dan Keamanan Dan Kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filling*. sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan bernilai positif dan signifikan antara persepsi keamanan dan kerahasiaan dengan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filling*. Dalam sistem *e-Filling* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk encryption (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Penelitian ini sejalan dengan Persepsi Kemudahan adalah cara pandang atau pola pikir individu di mana penggunaan suatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Menurut Laihad (2013), juga menemukan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filling*. Artinya Persepsi Kemudahan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-Filling* akan berguna bagi mereka dalam melaporkan SPT menyebabkan mereka tertarik menggunakannya. Salim (2013) menyatakan bahwa keamanan berarti penggunaan Sistem Informasi (SI) itu aman, risiko kehilangan data atau informasi sangat kecil, dan risiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya. Kesiapan teknologi Wajib Pajak berarti bahwa individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-Filling*. Kesiapan Teknologi Informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini.

2. Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Lubuk Pakam.

Diperoleh nilai t_{hitung} Persepsi Kemudahan adalah $8.360 > 2.628$ dengan taraf signifikan $0.000 < 0,05$ maka H_2 diterima dan Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filling*. sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian H_2 diterima. sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi kemudahan bernilai positif dan signifikan antara persepsi kemudahan

dengan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Semakin banyak wajib pajak yang mengetahui mengenai kemudahan penggunaan *e-Filing* akan semakin meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Dengan menggunakan sistem *e-Filing* wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak untuk mengisi SPT dan tidak mengisi SPT secara manual.

Penelitian ini sejalan dengan Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Intensitas Penggunaan *e-Filing* Seseorang akan merasa terbiasa terlebih dahulu dan menikmati menggunakan *e-Filing* baru mereka akan dapat merasakan kegunaan *e-Filing*. Dengan demikian dapat disimpulkan, jika Persepsi Kemudahan seorang Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap sistem *e-Filing* semakin kuat. Maka Wajib Pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-Filing* dalam melaporkan kewajibannya (Wahyuni, 2015). Persepsi Kemudahan bagi penggunanya berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Oleh karena itu, Kegunaan suatu sistem harus terus menerus ditingkatkan oleh DJP karena hal tersebut akan meningkatkan pengguna *e-Filing*, serta mengajak Wajib Pajak lain yang belum menggunakan *e-Filing* untuk menggunakan *e-Filing*. Indikator yang digunakan untuk menilai kegunaan *e-Filing* adalah (1) meningkatkan performa pelaporan pajak, (2) Persepsi Kemudahan X1 Keamanan dan Kerahasiaan X2 Kesiapan Teknologi dan Informasi X3 Intensitas Perilaku Penggunaan *e-Filing* (Y) meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, (3) menyederhanakan proses pelaporan pajak, dan (4) meningkatkan produktivitas. Pengujian yang dilakukan (Wahyuni, 2015) menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan *e-Filing*. Namun, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Desmayanti, 2012) yang menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

3. Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Lubuk Pakam.

Diperoleh nilai t_{hitung} Kepuasan Pengguna adalah $4.562 > 2.628$ dengan taraf signifikan $0.000 < 0,05$ maka H_3 diterima dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing*. sehingga dapat dikatakan bahwa Kepuasan Pengguna bernilai positif dan signifikan antara Kepuasan Pengguna dengan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Semakin banyak wajib pajak yang mengetahui kegunaan atau manfaat dari *e-Filing* akan meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*. Kepuasan Pengguna diyakini oleh individu adalah manfaat yang akan dapat diperoleh apabila menggunakan suatu teknologi informasi,

salah satunya *e-Filing*. Dari Kepuasan Pengguna dapat memotivasi perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap pelaporan pajak secara online dan minat untuk menggunakannya. Kepuasan Pengguna sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya.

Penelitian ini sejalan dengan Novien Rialdy & Rury Alfika Septiara (2019), tentang Analisis Efektivitas Penggunaan *e-Filing* atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan mendapatkan hasil penelitian diketahui bahwa jumlah WPOP yang menyampaikan SPT dari Kec. Medan Belawan yang menggunakan *e-Filing* masih sangat sedikit sehingga menunjukkan efektivitas penggunaan *e-Filing* atas penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan belum mencapai jumlah yang diharapkan. Andry Maulana Hidayat (2020), tentang Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi *e-Filing* dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Pandeglang) mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Wajib Pajak) dan variabel kualitas *e-Filing* memengaruhi kepuasan pengguna (pembayar pajak). Deny Hardiansyah (2016), tentang Efektivitas Penggunaan Media *e-Filing* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Formal Pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Wonocolo mendapatkan hasil yang menunjukkan berdasarkan pendekatan tujuan maupun sistem penggunaan *e-filing* belum efektif untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan pajak penghasilan WPOP di KPP Pratama Surabaya Wonocolo secara keseluruhan. Mirza Ayu Sugiharti (2015), tentang Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan *e-Filing* Terhadap Kepuasan wajib pajak mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa efektivitas dan kelayakan *e-Filing* sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi.

4. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kerahasiaan, persepsi kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai F_{hitung} sebesar 267.380 dengan nilai F_{tabel} 2.70 dimana nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu 267.380. selain itu juga dapat dilihat bahwa nilai $sig.$ sebesar 0.000 dimana nilai $sig.$ lebih kecil dari 0,05 atau $0.000 < 0,05$, maka dalam hal ini H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Keamanan Dan Kerahasiaan (X_1), Persepsi Kemudahan (X_2), Kepuasan Pengguna (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Pengguna *e-Filing* (Y).

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Diperoleh nilai t_{hitung} Keamanan Dan Kerahasiaan sebesar $9.301 > 2.628$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima dan Keamanan Dan Kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filling*.

Diperoleh nilai t_{hitung} Persepsi Kemudahan adalah $8.360 > 2.628$ dengan taraf signifikan $0.000 < 0,05$ maka H_2 diterima dan Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filling*.

Diperoleh nilai t_{hitung} Kepuasan Pengguna adalah $4.562 > 2.629$ dengan taraf signifikan $0.000 < 0,05$ maka H_3 diterima dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filling*.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai F_{hitung} sebesar 267.380 dengan nilai F_{tabel} 2.70 dimana nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu 267.380. maka dalam hal ini H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Keamanan Dan Kerahasiaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Kepuasan Pengguna (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Pengguna *e-Filling* (Y).

E. SARAN

Berdasarkan kesimpulan, maka penyempurnaan yang disarankan peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambah variabel independent lainnya yang dapat membuat wajib pajak patuh dalam perpajakannya. Dan dapat diharapkan dapat meneliti subjek yang berbeda yaitu Pengguna E-Filling. Dan juga melakukan pendampingan kepada responden ketika mengisi kuesioner sehingga membuat responden lebih teliti dan konsisten dalam menjawab pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner.
2. Bagi KPP Pratama Lubuk Pakam agar dapat lebih meningkatkan lagi kinerja pelayanan agar wajib pajak tidak memiliki persepsi yang tidak baik terhadap pelayanan dan juga lebih sering lagi dilakukannya sosialisasi perpajakan, bukan hanya saat adanya perbaruan undang-undang saja namun sebaiknya secara rutin diadakan sosialisasi pajak agar wajib pajak lebih paham dan mengerti arti pentingnya perpajakan untuk suatu pembangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta.
- AbuAkel, S. A., & Ibrahim, M. (2022). the Factors Influencing E-Filing Adoption Among Jordanian Firms: the Moderating Role of Trust. *Journal of Positive School Psychology*, 6(4), 8221–8231.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta.
- Arthaningsih, I. G. A. W., Dewi, N. W. Y., & Adiputra, I. M. P. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pengguna Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan E-Filing. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 11(2), 303–315.
- Bahri, S. (2018). *Metode Penelitian Bisnis-Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. ANDI.
- Bangkara, R. P., & Mimba, N. P. S. H. (2016). Pengaruh Perceived Usefulness Dan Perceived Ease of Use Pada Minat Penggunaan Internet Banking Dengan Attitude Toward Using Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(3), 2408–2434. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/21551/15419>
- Buana, I. B. G. M. M., & Wirawati, N. G. P. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(1), 683–713. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i01.p26>
- Chazar, C. (2015). Standar Manajemen Keamanan Informasi Berbasis ISO/IEC 27001: 2005. *Jurnal Informasi*, 7(2), 48–57.
- Daerah Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4(1), 196–214.
- Desmayanti, E., & Zulaikha. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime. *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(1), 1–12.
- Dewi, M. A. C. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi, dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, 1(3), 317–368.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah, Deny. (2016) Efektivitas Penggunaan Media E-Filing Dalam Meningkatkan Kepatuhan Formal Pelaporan Spt Tahunan Pajak Penhasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Surabaya Wonocolo. Diss.Airlangga University.
- Hidayat, Andry Maulana. Analisis Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pandeglang). Diss. Universitas Komputer Indonesia, 2020.
- Laihad, R. C. Y. (2013). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 44–51.

- Mirza Ayu Sugiharti. 2015. Analisis Efektivitas Dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
- Novien Rialdy, Rury Alfika Septiara. 2019. Analisis Efektivitas Penggunaan *e-Filing* atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan. Skripsi. Medan.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*.
- Rosdiana, H., & Irianto, E. S. (2012). *Pengantar Ilmu Pajak: Kebijakan dan Implementasi di Indonesia*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Salim, E. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Pusat). *Jurnal Akuntansi*, 1-15
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Wibowo, A. W., & Ciptaningsih, T. (2022). Pengaruh Persepsi Kerahasiaan dan Keamanan, Persepsi Kepuasan Pengguna, dan Persepsi Kemudahan pada Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan (Studi Kasus Di KPP Pratama Kebumen). *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 23(1), 28–40. <http://journal.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/>
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 440–456. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.006.1.06>
- Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak. *Jurnal Bina Akuntansi*, 5(2), 310–349. <https://doi.org/10.52859/jba.v5i2.25>