

Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan E-Filing

Abraham Agung^{1*}, Rinabi Tanamal²

^{1,2}Program Studi Teknik Informatika, Universitas Ciputra, Surabaya, Jawa Timur
Email: ^{1*}agungabraham@gmail.com, ²r.tanamal@ciputra.ac.id

(Naskah masuk: 23 Mei 2021, direvisi: 24 Jun 2021, diterima: 28 Jun 2021)

Abstrak

Pajak ialah komponen penting yang mempengaruhi penerimaan pendapatan pada suatu negara. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah bisa berakibat pada kecilnya pemasukan kas negara, jadi bisa mengganggu kinerja pemerintah, karena mayoritas pengeluaran negara anggarannya dari penerimaan pajak. Supaya penerimaan pajak bisa maksimal, Dirjen Pajak melaksanakan modernisasi pada sistem perpajakan dengan diciptakannya *e-filing*. Realisasi Pelaporan SPT Tahunan di Kanwil DJB Jawa Timur I, per 31 Mei 2018 baru sekitar 287.228 jumlah wajib pajak dari 363.397 wajib pajak yang wajib melaporkan SPT, artinya kepatuhan wajib pajak masih sekitar 79,04%. Kemudian dari 287.228 SPT, yang dilaporkan melalui fasilitas *e-filing* sebanyak 240.349. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat Surabaya sudah mulai mau menggunakan sistem *e-filing*, namun dalam penggunaannya masih belum maksimal. Berdsarkan latar belakang yang sudah dijabarkan, maka peneliti berkeinginan mengetahui apakah faktor persepsi kegunaan, kemudahan, persepsi kepuasan, kualitas sistem, pemahaman wajib pajak dapat berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) untuk memakai sistem *e-filing*. Dalam penelitian ini memakai data primer dengan teknik survei yang mempergunakan media angket. Populasinya yaitu para WPOP yang tercatat dan memakai *e-filling* di KKP wilayah Surabaya. Dalam mengambil sampelnya menggunakan *accidental sampling*. Sampel pada penelitian sejumlah 100 responden dan ditetapkan menggunakan rumus slovin. Analisis datanya menggunakan regresi linier berganda. Teori yang dipakai adalah teori TAM.

Kata Kunci: *Kegunaan, Kemudahan, Kualitas, Kepuasan, E-filing, Wajib Pajak, Technology Acceptance Model (TAM).*

The Effect of Use Perception, Perception of Easiness, Satisfaction, System Quality, and Taxpayer Understanding of Taxpayer's Interests in the Use of E-Filing

Abstract

Taxes are an important component that affects revenue receipts in a country. The low level of taxpayer compliance can result in small state treasury income, so it can interfere with the government's performance, because the majority of state budget expenditures come from tax revenues. So that tax revenues can be maximized, the Director General of Taxes carries out modernization of the tax system by creating e-filing. Realization of Annual SPT Reporting at the DJB Regional Office of East Java I, as of May 31, 2018, there were only about 287,228 total taxpayers out of 363,397 taxpayers who were required to report SPT. This means that taxpayer compliance is still around 79.04%. Then out of 287,228 SPTs that reported through the e-filing facility, 240,349 were reported. This can be interpreted that the Surabaya community has started to want to use the e-filing system, but its use is still not optimal. Based on the background that has been described, the researcher wants to know whether the perceived usefulness, convenience, satisfaction perception, system quality, understanding of taxpayers can affect the interest of individual taxpayers (WPOP) to use the e-filing system. In this study, primary data was used with a survey technique using a questionnaire. The population is WPOP registered and using e-filling in KKP Surabaya area. In taking the sample using accidental sampling. The sample in the study amounted to 100 respondents and was determined using the Slovin formula. Analysis of the data using multiple linear regression. The theory used is the TAM theory.

Keywords: *Usability, Ease, Quality, Satisfaction, E-filing, Taxpayers, Technology Acceptance Model (TAM).*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pemerintahan NKRI, penerimaan negara tahun 2016 yang bersumber dari pajak berperan vital dalam pemasukan kas negara, yakni sebesar 74,6% dari total pemasukan negara. Penerimaan pajak di Indonesia mengalami kenaikan yang cukup baik, namun masih belum maksimal. Data dari situs web DJP, jumlah wajib pajak yang terdaftar per 31 Maret 2018 ialah 38.651.881. Dari data tersebut sejumlah 17.653.963 berkewajiban menyampaikan SPT. Wajib pajak yang sudah menyampaikan SPT tahun pajak 2017 sampai per 31 Maret 2018 baru 10.589.648 atau baru 59,98%. Penerimaan pajak diperkirakan hanya mencapai 80%. Dari data bersangkutan memperlihatkan pajak di negara ini belum optimal. Ketaatan dalam menyampaikan SPT sangatlah penting dikarenakan untuk menilai *tax ratio* dan kemandirian bangsa. [1].

Meskipun saat ini *e-filing* dapat mempermudah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), namun tidak jarang WPOP yang masih mempunyai pola pikir atau cara pandang penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara manual jauh lebih mudah daripada pelaporan SPT dengan *e-filing*.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak, Dirjen Pajak melakukan modernisasi pada sistem perpajakan yaitu *E-filing*. Realisasi pelaporan SPT Tahunan di Kanwil DJB Jawa Timur 1, per 31 Mei 2018 baru mencapai 287.228 wajib pajak dari 363.397 wajib pajak yang wajib melaporkan SPT, artinya kepatuhan wajib pajak masih sebesar 79,04 persen. Lalu dari 287.228 SPT yang melaporkan melalui fasilitas *e-filing* sebanyak 240.349. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat Surabaya sudah mulai mau menggunakan sistem *e-filing*, namun dalam pgunaannya masih belum maksimal. Dari hasil latar belakang yang sudah diuraikan, *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat menjadi acuan analisis atas beberapa faktor yang dapat digunakan untuk penelitian sistem *e-filing*.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang ada, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut “Apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, kualitas sistem dan pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*?”

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, kualitas sistem, dan pemahaman Wajib Pajak terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktisi

Data hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi ataupun pertimbangan oleh DJP dalam hal pengembangan sistem *e-filing*

II. LANDASAN TEORI

A. *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) ialah sebuah model yang dipergunakan mempelajari beberapa faktor yang bisa memberikan pengaruh pada penerimaan penggunaan teknologi. TAM ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor penentu diterimanya sebuah teknologi yang berbasis informasi. Peneliti dapat mengetahui mengapa suatu sistem mempunyai kemungkinan tidak diterima oleh *user*, sehingga dibutuhkan untuk mengambil tindakan perbaikan untuk mengatasinya [2]. Berdasar TAM, ada 2 faktor yang dominan berpengaruh pada integrasi teknologi, yakni persepsi kegunaan (*usefulness*), yakni melalui sistem bersangkutan (*e-filing*) akan bermanfaat bagi penggunaannya dan kinerjanya akan meningkat, dan persepsi kemudahan pada pemakaian teknologi (*ease of use*), yakni WP merasakan kemudahan dalam mengoperasikan sistem *e-filing* dan bisa memahami secara mandiri [3].

B. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Sebuah kepercayaan *user* atas penggunaan sebuah teknologi bisa mengakibatkan kinerja pekerjaannya meningkat. Berdasar pernyataan tersebut bisa diartikan yakni kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) sebagai sebuah kepercayaan dalam proses ketika mengambil sebuah putusan. Bila individu mempercayai sistem informasi bermanfaat maka pengguna akan memakainya. [4].

C. Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Sebuah kepercayaan *user* atas penggunaan sebuah teknologi akan terbebas dari usaha. Persepsi kemudahan sebagai sebuah kepercayaan atas proses dalam mengambil sebuah putusan. Bila individu mempercayai sistem informasi mudah penggunaannya maka pengguna akan memakainya [4].

D. Kepuasan

Kepuasan ialah satu keyakinan *user* yang didapatkan dari ekspektasi ataupun harapan *user* terhadap sebuah produk yang telah dipergunakan oleh *user* tersebut [5]

E. Kualitas Sistem

Pengertian dari sebuah sistem dapat menunjukkan seberapa bagus sebuah sistem yang ketika digunakan oleh *user* dapat bekerja secara maksimal dan tidak mengalami kendala. [6].

F. Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman WP ialah sebagaimana WP mengetahui dan mempelajari aturan perpajakan yang diberlakukan. WP yang mendalami peraturan secara baik, terlihat dari tindakannya yang sesuai dengan peraturan. WP paham atas PP No.23 tahun 2018 dengan baik, pemahamannya ini terlihat dari yang WP laksanakan. WP yang paham peraturan dengan baik akan

berusaha memperbaiki kesediaan dalam membayarkan pajak [7].

G. Intensi Menggunakan (*Intention to Use*)

Minat menggunakan ialah kecenderungan individu untuk senantiasa menggunakan sebuah teknologi. Taraf penggunaan suatu teknologi individu bisa dilihat dari sikap dan atensinya pada penggunaan teknologi bersangkutan, misalnya hasrat menambahkan *peripheral* pendukung, dorongan untuk senantiasa menggunakan dan kesediaan untuk membujuk pengguna lainnya [8].

H. E-filing

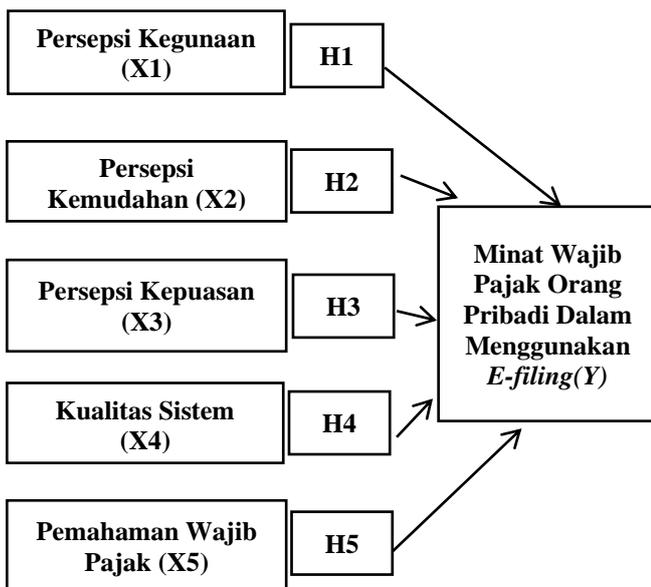
Dalam sistem *e-filing* sendiri adalah aplikasi layanan perpajakan untuk pembayaran pajak. Selain itu aplikasi ini dapat juga digunakan untuk keperluan menghitung pajak yang akan dibayarkan sesuai informasi yang disediakan [9].

III. METODE PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

Metode kuantitatif ialah sebuah metode yang dapat menyebutkan hasil analisis secara deskriptif, serta analisis menggunakan penghitungan statistik. Dengan adanya penelitian secara kuantitatif, penelitian tersebut akan menjadi terstruktur. Lalu instrumen yang digunakan berupa kuesioner untuk pengumpulan datanya dan sekaligus mengujinya. Secara penjelasan dan secara hitungan statistik keluaran hasil penelitiannya [10].

B. Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

C. Perumusan Hipotesis

Dari Gambar 1 model penelitian di atas, didapatkan hipotesis yang disajikan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Perumusan Hipotesis

H1	Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap intensitas Wajib Pajak menggunakan <i>E-Filling</i>
H2	Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap intensitas Wajib Pajak menggunakan <i>E-Filling</i>
H3	Persepsi Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap intensitas Wajib Pajak menggunakan <i>E-Filling</i>
H4	Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap intensitas Wajib Pajak menggunakan <i>E-Filling</i>
H5	Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap minat Wajib Pajak menggunakan <i>E-Filling</i>

D. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan membagikan angket pada sampel penelitiannya. Angket yang dibagikan berupa sekumpulan pernyataan tentang permasalahan yang terkait dengan objek yang diteliti. Angket tersebut dibagikan pada wajib pajak yang sudah memakai *e-filing* dan tercatat di KKP Wilayah Surabaya. Peneliti memakai skala *likert* guna melihat intensitas tingkah laku wajib pajak ketika pemakaian *e-filing* dengan menetapkan skor yang berasal dari setiap pernyataan. Skala *likert* dipakai guna mengetahui perilaku, gagasan, dan persepsi individu ataupun organisasi tentang tanda-tanda sosial. Penelitian yang telah dilakukan peneliti menggunakan dua sumber data yakni data primer serta sekunder. Dalam hal ini sumber datanya berwujud hasil jawaban dari angket yang diserahkan pada responden.

E. Populasi

Populasi merupakan seluruh objek yang akan diselidiki dan mempunyai varian ataupun perbedaan yang mencakup objek atau subjek yang memiliki memiliki atribut serta karakteristik khusus yang jadi objek penelitian untuk didalami dan selanjutnya diberikan kesimpulan. Populasinya adalah WPOP yang tercatat menjadi Wajib Pajak *e-filing* di wilayah kota Surabaya.

F. Sampel

Sampel merupakan bagian ataupun wakil dari populasi yang didapatkan dari jumlah serta atribut yang ada ataupun digambarkan oleh populasinya. Teknik yang dipakai dalam pengambilan sampelnya yaitu *non probability sampling* dengan teknik penentuan sampel *accidental sampling* (sampel tanpa sengaja). *Nonprobability sampling* berarti cara pengambilan sampelnya dengan tidak diacak dan *accidental sampling* merupakan cara menentukan sampel dimana siapa saja yang memiliki karakteristik yang relevan dengan yang ditentukan oleh peneliti dapat menjadi respondennya. Rumus Slovin (Rumus 1) digunakan dalam penelitian untuk penentuan sampel dalam penelitian ini:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \tag{1}$$

dengan:
 n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Taraf kesalahan pengambilan sampel 10 %

$$n = \frac{240.349}{1+240.349(0,1)^2} = 99.218 \quad (2)$$

Jumlah sampel dari penelitian ini adalah 100 responden dengan pembulatan keatas dari 99,218 (Rumus 2).

G. Definisi Operasional Variabel

Tabel 2. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Uji
Persepsi Kegunaan (X1)	a. Bermanfaat meningkatkan produktivitas.	Skala Likert
	b. Bermanfaat menyederhanakan proses pelaporan pajak.	
	c. Bermanfaat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak.	
	d. bermanfaat untuk meningkatkan performa pelaporan pajak	
Persepsi Kemudahan (X2)	a. Mudah digunakan	Skala Likert
	b. Dapat dipelajari	
	c. Terampil	
Persepsi Kepuasan (X3)	a. Pelaporan pajak menjadi efisien.	Skala Likert
	b. Menghemat biaya dan energi.	
	c. Efektif.	
	d. Memperoleh informasi yang dibutuhkan.	
	e. Memberi informasi sesuai format yang dibutuhkan.	
	f. Puas dan bangga menggunakan <i>e-filing</i>	
Kualitas Sistem (X4)	a. Sistem dinyatakan stabil serta tidak mengalami kendala ketika diakses.	Skala Likert
	b. Sistem yang bisa menjaga keamanan serta data <i>user</i> ketika melaporkan kewajiban pajaknya.	
Pemahaman Wajib Pajak (X5)	a. Paham proses menghitung pajak terhutang	Skala Likert
	b. Paham proses pembayaran pajaknya	
	c. Paham langkah-langkah dalam mengisi SPT	
	d. Paham langkah-langkah dalam menyampaikan SPT	
	e. Paham terkait sanksi keterlambatan.	
Minat Penggunaan (Y)	a. Selalu memakai <i>e-filing</i> ketika melaporkan pajaknya.	Skala Likert
	b. Memakai <i>e-filing</i> di masa mendatang	
	c. Merekomendasikan <i>e-filing</i> ke teman ataupun kerabat	

IV. PEMBAHASAN

BAB IV akan dijelaskan tentang hasil analisis data yang didapat dari pengolahan SPSS dan yang merupakan poin penting pada penelitian ini.

Pada penelitian ini karakteristik responden merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *E-Filing* dan terdaftar di KPP wilayah kota Surabaya. Peneliti ingin membuktikan apakah ada pengaruh atau ada hubungan serta melakukan pengujian terhadap teori yang digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan variabel yang digunakan yaitu kegunaan, kemudahan, kepuasan, kualitas sistem, dan pemahaman wajib pajak terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penggunaan *E-Filing*. Untuk memperoleh hasil, maka peneliti mengumpulkan data dari responden dengan demografis seperti terlihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Daftar Responden berdasarkan KPP Terdaftar

Nama KPP	Jumlah Responden	Persentase
Sukomanunggal	35	35%
Sawahan	13	13%
Gubeng	10	10%
Genteng	3	3%
Pabean Cantikan	5	5%
Wonocolo	7	7%
Mulyorejo	7	7%
Simokerto	8	8%
Rungkut	4	4%
Karangpilang	0	0%
Tegalsari	3	3%
Kremlangan	0	0%
Madya Surabaya	5	5%
Jagir	0	0%
Sukomanunggal	35	35%
Sawahan	13	13%
Gubeng	10	10%
Genteng	3	3%
Pabean Cantikan	5	5%
Wonocolo	7	7%
Mulyorejo	7	7%
Simokerto	8	8%
Rungkut	4	4%
Karangpilang	0	0%
Tegalsari	3	3%
Kremlangan	0	0%
Madya Surabaya	5	5%
Jagir	0	0%
Total	100	100%

Berdasarkan data yang didapatkan dari para responden, Penelitian ini didominasi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sukomanunggal yaitu sebesar 35 %.

1. Uji Validitas

Bertujuan untuk mengukur valid maupun tidaknya sebuah angket yang diberikan pada masing-masing variabel. Masing-

masing pertanyaan ditiap variabel hipotesisnya harus bisa memperlihatkan kebenaran pengukuran. Pengujian validitas bermaksud untuk mengetahui valid tidaknya suatu angket seperti tersaji pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Indikator	Pearson Correlation	Sig. (2-Tailed)
Persepsi kegunaan		
X1.1	0,767 **	0,000
X1.2	0,784 **	0,000
X1.3	0,849 **	0,000
X1.4	0,879 **	0,000
Persepsi kemudahan		
X2.1	0,612 **	0,000
X2.2	0,633 **	0,000
X2.3	0,754 **	0,000
X2.4	0,759 **	0,000
X2.5	0,580 **	0,000
Kepuasan		
X3.1	0,646 **	0,000
X3.2	0,735 **	0,000
X3.3	0,808 **	0,000
X3.4	0,750 **	0,000
X3.5	0,730 **	0,000
Kualitas Sistem		
X4.1	0,888 **	0,000
X4.2	0,846 **	0,000
Pemahaman Wajib Pajak		
X5.1	0,771 **	0,000
X5.2	0,725 **	0,000
X5.3	0,764 **	0,000
X5.4	0,843 **	0,000
X5.5	0,580 **	0,000
Intensitas penggunaan E-filing		
Y1.1	0,699 **	0,000
Y1.2	0,807 **	0,000
Y1.3	0,770 **	0,000
Y1.4	0,766 **	0,000

* Dihitung berdasar korelasi antara masing-masing indikator terhadap total indikator setiap variabel

** Korelasi signifikan pada level 0,01 (2-Tailed)

Pada Tabel 4 di atas dapat diketahui indikator pada instrument pada sig.(2 tailed) memiliki nilai signifikansi $\leq 0,05$ hal tersebut menunjukkan indikator instrumen valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan dengan mencermati konsistensi koefisien *Cronbach's Alpha* dari seluruh variabel yang dipergunakan. Datanya dikatakan *reliable* bila mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Hasil pengujiannya akan ditampilkan pada Tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistic</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,745	5

<i>Item total Statistic</i>	
Variabel	<i>Cronbach's Alpha If Item Deleted</i>
X1	0,656
X2	0,709
X3	0,709
X4	0,727
X5	0,650

Pada Tabel 5 menampilkan hasil pengujian reliabilitas dengan pengujian *Cronbachs Alpha*, didapat:

- 1) Variabel Persepsi Kegunaan (X1) mempunyai nilai *Cronbach Alpha* $0,656 > 0,6$ maka bisa diartikan jika indikator instrumennya *reliable*.
- 2) Variabel Persepsi Kemudahan (X2) mempunyai nilai *Cronbach Alpha* $0,709 > 0,6$ maka bisa diartikan jika indikator instrumennya *reliable*.
- 3) Variabel Persepsi Kepuasan (X3) mempunyai nilai *Cronbach Alpha* $0,709 > 0,6$ maka bisa diartikan jika indikator instrumennya *reliable*.
- 4) Variabel Persepsi Kualitas Sistem (X4) mempunyai nilai *Cronbach Alpha* $0,727 > 0,6$ maka bisa diartikan jika indikator instrumennya *reliable*.
- 5) Variabel Persepsi Pemahaman Wajib Pajak (X5) mempunyai nilai *Cronbach Alpha* $0,650 > 0,6$ maka bisa diartikan jika indikator instrumennya *reliable*.

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan mengukur apakah model regresinya normal. Uji normalitas dilaksanakan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansinya kurang dari 0,05, maka variabel dapat dikatakan lolos uji normalitas.

Tabel 6. Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	
<i>Asymp. Sig. (2tailed)</i>	0,200

Pada Tabel 6 dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal karena memiliki nilai signifikansi signifikansi $> 0,05$ dalam uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*.

4. Uji Multikolinearitas

Salah satu cara yang dipakai dalam melihat ada tidaknya gejala multikolinearitas ialah dengan memakai nilai VIF dan *Tolerance*. Ketentuan yang digunakan yakni nilai VIF 10 dan *Tolerance* 0,10. Jika nilainya VIF < 10 dan *Tolerancenya* $> 0,10$ artinya mengalami gejala multikolinearitas.

Tabel 7. Uji Multikolonieritas

Collinearity Statistics		
Model	Tolerance	VIF
X1	0,574	1,743
X2	0,792	1,263
X3	0,785	1,273
X4	0,852	1,174
X5	0,738	1,356

Pada tabel 7 menampilkan hasil dari pengujian multikoloniaritas, dan dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Variabel Persepsi Kegunaan (X1) mempunyai nilai *Tolerance* 0,574 dan Nilai VIF 1,743 maka dapat diartikan tidak terjadi multikolonieritas karena sudah sesuai dengan ketentuan yaitu nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.
- 2) Variabel Persepsi Kemudahan (X2) mempunyai nilai *Tolerance* 0,792 dan Nilai VIF 1,263 maka dapat diartikan tidak terjadi multikolonieritas karena sudah sesuai dengan ketentuan yaitu nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.
- 3) Variabel Persepsi Kepuasan (X3) mempunyai nilai *Tolerance* 0,785 dan Nilai VIF 1,273 maka dapat diartikan tidak terjadi multikolonieritas karena sudah sesuai dengan ketentuan yaitu nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.
- 4) Variabel Kualitas Sistem (X4) mempunyai nilai *Tolerance* 0,852 dan Nilai VIF 1,174 maka dapat diartikan tidak terjadi multikolonieritas karena sudah sesuai dengan ketentuan yaitu nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.
- 5) Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X5) mempunyai nilai *Tolerance* 0,738 dan Nilai VIF 1,356 maka dapat diartikan tidak terjadi multikolonieritas karena sudah sesuai dengan ketentuan yaitu nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

5. Uji Linieritas

Data yang baik semestinya berkorelasi secara linear antara variabel bebas dan terikatnya. Apabila nilai signifikansinya linierity <0,05, maka dikatakan berkorelasi linier antara variabel bebas dan terikatnya.

Tabel 8. Uji Linieritas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
Persepsi Kegunaan	0,000	linier
Persepsi Kemudahan	0,000	linier
Persepsi Kepuasan	0,000	linier
Kualitas Sistem	0,002	linier
Pemahaman Wajib Pajak	0,000	linier

Pada Tabel 8 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas pada penelitian ini mempunyai nilai signifikansi <0,05 yang mana sesuai dengan ketentuan yang dipakai pada penelitian ini. Jadi bisa ditarik kesimpulan jika seluruh variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai korelasi linier pada variabel terikatnya.

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi linier berganda ialah guna melihat ada atau tidak adanya pengaruh serta keterkaitan antara variabel bebas pada variabel terikat.

Tabel 9. Uji Regresi Linier Berganda

Model	B (Koefisien Regresi)
Constant	0,090
Persepsi Kegunaan (x1)	0,326
Persepsi Kemudahan (X2)	0,248
Kepuasan (X3)	0,272
Kualitas Sistem (X4)	0,038
Pemahaman Wajib Pajak (X5)	0,128

Hasil model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,090 + 0,326 X1 + 0,248 X2 + 0,272 X3 + 0,038 X4 + 0,128 X5$$

Penjabaran dari hasil di atas ialah:

- a) Koefisien regresi variabel Pelayanan (X1) adalah 0,326; yang berarti bila variabel bebas lainnya bernilai tetap dan variabel x1 akan meningkat, keinginan WPOP dalam memakai *E-Filing* (Y) akan meningkat 0,326. Koefisien yang menunjukkan nilai yang positif memperlihatkan bahwa terdapat korelasi positif antara Kegunaan dengan Minat WPOP dalam memakai *E-Filing*.
- b) Koefisien regresi variabel Pelayanan (X2) adalah 0,248; yang berarti bila variabel bebasnya bernilai tetap dan variabel kemudahan meningkat, keinginan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam menggunakan *E-Filing* (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,248. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kemudahan dengan Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam memakai *E-Filing*.
- c) Koefisien regresi variabel Kepuasan (X3) adalah 0,272; yang berarti bila variabel bebas lain nilainya tetap dan variabel kepuasan meningkat, keinginan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam memakai *E-Filing* (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,272. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kepuasan dengan Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam memakai *E-Filing*.
- d) Koefisien regresi variabel Kualitas Sistem (X4) adalah 0,038; yang berarti bila variabel bebas lain nilainya tetap dan variabel kepuasan meningkat, keinginan WPOP dalam memakai *E-Filing* (Y) akan meningkat 0,038. Koefisien bernilai positif berarti terdapat korelasi positif antara Kualitas Sistem dengan minat WPOP dalam memakai *E-Filing*.

- e) Koefisien regresi variabel Pemahaman Wajib Pajak (X5) adalah 0,128; yang berarti bila variabel bebas lainnya bernilai sama dan variabel pemahaman wajib pajak meningkat, keinginan WPOP dalam memakai *E-Filing* (Y) akan meningkat 0,128. Koefisien yang nilainya positif berarti berkorelasi positif antara Pemahaman Wajib Pajak dengan Minat WPOP dalam memakai *E-Filing*.

7. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Digunakan dalam melihat sebesar apa pengaruhnya setiap variabel bebasnya pada variabel terikatnya. Bila hasil pengujiannya menghasilkan nilai signifikansi <0,05 dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ jadi variabel bebas secara individual mempengaruhi dengan signifikan pada variabel dependennya [11].

Tabel 10. Uji T

Model	T	Sig.
Persepsi Kegunaan (X1)	3,006	0,003
Persepsi Kemudahan (X2)	3,569	0,001
Kepuasan (X3)	4,216	0,000
Kualitas Sistem (X4)	0,742	0,460
Pemahaman Wajib Pajak (X5)	1,612	0,110

- A) Variable persepsi kegunaan
Tabel tersebut memperlihatkan nilai signifikansi variabel Persepsi Kegunaan (X1) yaitu 0,000 yaitu < 0,05. Jadi bisa ditarik kesimpulan jika variabel Persepsi Kegunaan mempengaruhi secara signifikan terhadap Minat Penggunaan.
- B) Variable Persepsi Kemudahan
Tabel tersebut memperlihatkan nilai signifikansi nyavariabel Persepsi Kemudahan (X2) yaitu 0,002 yaitu < 0,05. Jadi bisa ditarik kesimpulan jika variabel Persepsi Kemudahan mempengaruhi secara signifikan terhadap Minat Penggunaan.
- C) Persepsi kepuasan
Tabel tersebut memperlihatkan nilai signifikansinya variabel Persepsi Kepuasan (X3) yaitu 0,000 yaitu < 0,05. Jadi bisa ditarik kesimpulan jika variabel Persepsi Kepuasan mempengaruhi secara signifikan terhadap Minat Penggunaan
- D) Kualitas Sistem
Tabel tersebut memperlihatkan nilai signifikansi variabel Kualitas Sistem (X4) yaitu sebesar 0,460 yaitu > 0,05. Jadi bisa ditarik kesimpulan jika variabel Kualitas Sistem tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap Minat Penggunaan
- E) Pemahaman Wajib Pajak
Tabel di atas memperlihatkan nilai signifikansinya variabel Pemahaman Wajib Pajak (X5) yaitu sebesar 0,110 yaitu > 0,05. Jadi bisa ditarik kesimpulan jika variabel Pemahaman Wajib Pajak tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap Minat Penggunaan.

8. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Taraf signifikansinya merupakan $\alpha = 5\%$ (signifikansinya 5% ataupun 0,05 merupakan ketentuan standar yang banyak digunakan pada penelitian). Disamping hal tersebut dapat pula diketahui dengan melihat nilai signifikansi. bila nilai signifikansinya < 0,05 maka menerima H_a dan menolak H_0 . Jika nilai signifikansi > 0,05 maka H_0 dapat diterima serta H_a ditolak.

Tabel 11. Uji F

Anova		
Model	F	Signifikansi
1	25,386	0,000

Sesuai Tabel 11 di atas didapatkan nilai signifikansi yaitu 0,000 yang mana <0,05, nilai tersebut sejalan menggunakan ketentuannya jadi bisa ditarik konklusi jika variabel Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan, Kualitas Sistem serta Pemahaman wajib Pajak secara simultan serta mempunyai arah positif dalam mempengaruhi Minat Penggunaan *E-Filing*.

9. Uji Koefisien Determinasi (R2 Square)

Analisis koefisien determinasi dilaksanakan dengan tujuan untuk melihat sebesar apa kemampuan variabel bebasnya dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai *R Square* dinyatakan baik apabila 0,5 sebab *R Square* kisaran nilainya antara 0 hingga 1 [12].

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi

Model	R Square
1	0,552

Sesuai Tabel 12 di atas, diketahui nilai koefisien determinasi 0,552 (55,2%). hasil tersebut mempunyai arti seluruh variabel bebas dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap Minat Penggunaan sebanyak 55,2%. serta 44,8% sisanya dipengaruhi variabel lain diluar variabel penelitian ini.

V. KESIMPULAN

Setelah peneliti melakukan beberapa tahapan penelitian yakni penyusunan penelitian, metodologi penelitian, pengumpulan data, analisis data dan pengujian, maka didapatkan hasil yang bisa menjelaskan hubungan dari variabel yang dipergunakan yakni Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan, Kualitas Sistem dan Pemahaman Wajib Pajak. Semua variabel memiliki arah yang positif. Tetapi terdapat dua variabel yang tidak memiliki pengaruh secara parsial atau individual yaitu terdapat pada variabel Kualitas Sistem dan Pemahaman Wajib Pajak.

Tabel 13. Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel Independen	Nilai Signifikansi	Nilai T Hitung	Hasil Uji Hipotesisi secara Parsial
Persepsi Kegunaan (X1)	0,000	4,098	Hipotesis 1 diterima.
Persepsi Kemudahan (X2)	0,002	3,242	Hipotesis 2 diterima.
Persepsi Kepuasan (X3)	0,000	3,802	Hipotesis 3 diterima.
Kualitas Sistem X4	0,460	0,742	Hipotesis 4 ditolak.
Pemahaman Wajib Pajak (X5)	0,110	1,612	Hipotesis 5 ditolak.

Hasil yang diteliti dari variabel persepsi kegunaan mempengaruhi signifikan dan positif pada minat penggunaan. Dalam hal ini, hasil uji T memperlihatkan nilai signifikansinya 0,000. Hal tersebut berarti dimensi persepsi kegunaan yang membahas mengenai manfaat kegunaan *E-Filing* mampu mempengaruhi minat penggunaan. Pada persamaan koefisien regresinya memiliki nilai 0,326 maknanya memiliki arah hubungan positif bila variabel persepsi kegunaan ditingkatkan maka minat penggunaan juga meningkat.

Hasil penelitian pada variabel persepsi kemudahan mempengaruhi signifikan positif pada minat penggunaan. Dalam hal ini, hasil uji T memperlihatkan nilai signifikansinya 0,002. Hal tersebut maknanya dimensi persepsi kemudahan yang membahas mengenai kemudahan penggunaan *E-Filing* mampu mempengaruhi minat penggunaan. Pada persamaan koefisien regresi memiliki nilai 0,248 maknanya mempunyai arah hubungan positif bila variabel persepsi kemudahan makin tinggi maka minat penggunaannya juga naik.

Hasil yang diteliti dari variabel persepsi kepuasan mempengaruhi signifikan positif pada minat penggunaan. Dalam hal ini, hasil uji T memperlihatkan nilai signifikansinya 0,000. Hal tersebut maknanya dimensi persepsi kepuasan yang membahas mengenai kesesuaian *E-Filing* pada harapan pengguna mampu mempengaruhi minat penggunaan. Pada persamaan koefisien regresi memiliki nilai 0,272 maknanya Tabel tersebut memperlihatkan arah hubungan positif bila variabel persepsi kepuasan makin tinggi maka minat penggunaannya juga naik.

Hasil penelitian pada variabel kualitas sistem tidak memengaruhi minat penggunaan namun arah hubungannya positif. Dalam hal ini, hasil uji T memperlihatkan nilai signifikansinya 0,460. Hal tersebut maknanya dimensi kualitas sistem yang membahas mengenai stabilitas dan keamanan sistem *E-Filing* belum mampu mempengaruhi minat penggunaan. Variabel ini tidak memiliki pengaruh secara parsial dikarenakan pelapor pajak menggunakan *E-Filing*

hanya dikarenakan efisiensi waktu yang tidak mengharuskan datang ke kantor pajak secara langsung. Meskipun tidak memiliki pengaruh, namun variabel kualitas sistem tetap memiliki arah pengaruh yang positif terhadap minat penggunaan. Pada persamaan koefisien regresi memiliki nilai 0,038 maknanya memiliki arah hubungan positif jika variabel kualitas sistem ditingkatkan maka minat penggunaan juga meningkat.

Hasil penelitian pada variabel pemahaman wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan namun memiliki arah hubungan positif. Dalam hal ini, hasil uji T memperlihatkan nilai signifikansinya 0,110. Hal tersebut maknanya dimensi pemahaman wajib pajak yang membahas mengenai pemahaman pelapor pajak belum mampu mempengaruhi minat penggunaan. Variabel ini tidak memiliki pengaruh secara parsial dikarenakan pelapor pajak melaporkan SPT hanya dikarenakan hal tersebut wajib dilakukan, sehingga pelapor merasa tidak perlu pemahaman lebih mendalam asalkan sudah melakukan kewajibannya sebagai pelapor pajak. Meskipun tidak memiliki pengaruh, namun variabel pemahaman wajib pajak arah pengaruhnya positif terhadap minat penggunaan. Pada persamaan koefisien regresinya memiliki nilai 0,128 maknanya mempunyai arah hubungan positif jika variabel pemahaman wajib pajak ditingkatkan maka minat penggunaan juga meningkat.

Hasil dari seluruh variabel independen secara serentak memengaruhi Minat Penggunaan *E-Filing*. Hasil uji F memperlihatkan nilai signifikansinya 0,000. Variabel bebasnya mempunyai nilai koefisien determinasi yakni 0,552, maka semua dimensi variabel bebasnya mempengaruhi minat penggunaan senilai 55,2%.

REFERENSI

- [1] Dewi, M.A. (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. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Management (JSAM)*, Vol. 1(3), pp. 317-367.
- [2] Fayada, R. & Paper, D. (2015). The Technology Acceptance Model E-Commerce Extension: A Conceptual Framework. *Procedia Economics and Finance*, Vol. 26, pp. 1000 – 1006.
- [3] Andi & Sari, D.N. (2017). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penggunaan E-Filing Pada KPP Pratama Serang. *SAINS: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 10(1), pp. 41-65.
- [4] Junawan & Damanik, K.S. (2018). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, Vol. 9(1), pp. 68-79.
- [5] Rukmiyati, N.M.S. & Budiarta, I.K. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir

- Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 5(1), pp. 115-142.
- [6] Haryanto, R. & Widyastuti, P. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Persepsi Manfaat Sebagai Variabel Intervening. *Journal for Business and Entrepreneur*, Vol. 2(2), pp. 1-15.
- [7] Pangesti, D.M. & Yushita, A.N. (2019). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Dan Pemahaman Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Pada UMKM Sektor Perdagangan Di Kabupaten Klaten). *Jurnal Nominal*, Vol. 8(2), pp. 166-178.
- [8] Sarce, Malika, A. & Junaidi (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Menggunakan Internet Banking Berbasis Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Empiris Terhadap Nasabah Bank BCA di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, Vol. 8(5), pp. 109 - 119.
- [9] Aminnudin, M., Ali & Subadriyah. (2019). Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Penerapan Sistem E-filing yang Dimoderasi oleh Pemahaman Internet . *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 7(1), pp. 93 - 112.
- [10] Herdana, A. (2015). Analisis Pengaruh Kesadaran Merek (Brand Awareness) Pada Produk Asuransi Jiwa Prudential Life Assurance (Studi Pada Pru Passion Agency Jakarta). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3(1).
- [11] Tanamal, R. (2017). Analisis Faktor yang Paling Berpengaruh Pada Keinginan Menggunakan Aplikasi Grab di Kota Surabaya. *Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, Vol. 1(2), pp. 119 - 128.
- [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. *Jurnal Sains, Akuntansi dan Management (JSAM)*, Vol. 1(3), pp. 317-367.