

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

**(Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Semarang Barat)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Untuk Memenuhi Syarat- syarat Guna Meraih Gelar Sarjana Akuntansi Syariah**



Disusun Oleh:

Nama : Laela Azri Maulida

NIM : 1705046103

**AKUNTANSI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

**2024**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah Skripsi saudara :

Nama : Laela Azri Maulida

NIM : 1705046103

Jurusan : S1 Akuntansi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filling* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Semarang Barat)

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Semarang, Juni 2024

**Pembimbing I**

**Heny Yuningrum, SE.,M.Si.**

**NIP.19810609 200710 2005**

**Pembimbing II**

**Dr. Muvassarah, M.Si.**

**NIP.197104292016012901**

## PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JL. Prof. Dr. H. Hamka Kampus 3 Ngaliyan Semarang 50185, Telp./Fax : (024) 7608454  
Website : www.febi.walisongo.ac.id, Email : febi@walisongo.ac.id

### PENGESAHAN

Nama : Laela Azri Maulida

NIM : 1705046103

Judul : "Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filling* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Semarang Barat)"

Telah dimunaqasyahkan oleh dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta dinyatakan telah lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal 26 Juni 2024. dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir untuk memperoleh gelar sarjana (Strata Satu/S1) pada Ilmu Akuntansi Syariah.

Semarang, Juni 2024

Ketua Sidang

**Arif Efendi S.E., M.Sc.**  
NIP. 198505262015031002

Sekretaris Sidang

**Dr. Muvassarah, M.Si**  
NIP. 197104292016012901

Penguji Utama I

**Kartika Marella Vanni M.E.**  
NIP. 199304212019032028

Penguji Utama II

**Marthiyaturrositaningsih M.E.**  
NIP. 199303112019032020

Pembimbing I

**Heny Yuningrum, SE., M.Si.**  
NIP. 198106092007102005

Pembimbing II

**Dr. Muvassarah, M.Si.**  
NIP. 197104292016012901



## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.” (Q.S Ar-Rad : 11 )

## PERSEMBAHAN

Pertama saya panjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberkan kesehatan dan keberkahan sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, Bapak Alm. Anwar Sanusi dan Ibu Masturoh yang telah sabar kepada saya, dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang serta memberikan nafkah yang luar biasa kepada saya. Tak lupa, 4 Kakkaku yang selalu memberikan dukungan.
2. Dosen Pembimbing saya, Ibu Heny Yuningrum dan Ibu Muyassaroh. Terimakasih Bu Heny yang selalu mempermudah segala bimbingan saya dan terimakasih Ibu Muyas yang selalu memberikan arahan skripsi saya.
3. Seluruh kawan saya di Mahad UIN Walisongo dan Pesantren Fadhlul Fadhlun yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
4. Seluruh teman- teman Akuntansi Syariah kelas C, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih saya ucapkan buat teman- teman saya yang telah menemani berjuang selama ini
5. Seluruh mahasiswa Akuntansi Syariah angkatan 2017 yang telah memberikan banyak pengalaman dan wawasan selama kuliah di UIN Walisongo Semarang.
6. UIN Walisongo Semarang dan seluruh pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini, terimakasih untuk semua bantuan yang diberikan.

## DEKLARASI

### DEKLARASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Laela Azri Maulida

NIM : 1705046103

Jurusan : Akuntansi Syariah

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun tentang pikiran-pikiran orang lain, kecuali adanya informasi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 01 Mei 2024

Deklarator

  
Laela Azri Maulida

## PEDOMAN TRANSLASI ARAB-LATIN

Translasi dalam penelitian ini menggunakan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ḍ	Zet (dengan titik dibawah)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Ḍ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	Ain	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	‘	Ha

ء	Hamzah	Y	Apostrof
ي	Ya		Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal Bahasa Indonesia karena terdiri dari vokal tunggal. Vokal tunggal atau Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, translasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin
ـَ	Fathah	A
ـِ	Kasroh	I
ـُ	Dhomah	U

## 3. Syaddah (Tasydid)

Dalam tulisan Arab syaddah dilambangkan dengan tanda ( ّ ). Sedangkan dalam transliterasi pada huruf yang ada syaddahnya dibaca dengan pengulangan huruf (konsonan ganda).

## 4. Ta' Marbutah.

Terdapat dua macam dalam translasi ta' marbutah. Berikut adalah macam-macam ta' marbutah:

- a. Ta' yang apabila dimatikan atau mendapatkan harakat sukun literasinya ditulis.
- b. Ta' yang apabila dirangkai dengan kata lain dan dihidupkan, atau diberikan harakat fathah, kasroh, dhammah, maka dalam translasinya dibaca t.

## 5. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan ال (alif lam ma'rifah). Kata sandang ditransliterasi biasa baik ketika diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qomariyah. Kata sandang penulisannya dipisah dengan dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis (-).

## 6. Huruf Kapital

Sistem kepenulisan Bahasa Arab tidak mengenal adanya huruf kapital. Dalam translasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman dan ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital umumnya digunakan untuk menuliskan nama orang, tempat, bulan, ataupun sebagai huruf pertama pada awal permulaan kalimat. Apabila terdapat huruf (Al) sebelum awal kalimat, maka harus ditulis kapital. Apabila menjadi judul referensi harus ditulis menggunakan huruf kapital.

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi telah banyak mengubah kehidupan manusia, membuat semua mudah dan cepat. Hal itu juga berpengaruh pada sistem pemerintahan. Salah satu pemerintahan yang telah menggunakan kemajuan teknologi adalah Direktorat Jendral Pajak. Namun, mayoritas Wajib Pajak belum menerapkan *e-filing*. Hal tersebut dikarenakan sosialisasi dari DJP yang kurang dan rendahnya pengetahuan Wajib Pajak mengenai teknologi baru (internet) untuk melaporkan pajaknya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Semarang Barat sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan software SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kebermanfaatan dan kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak. Namun kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak. Secara bersama-sama kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan dapat menjelaskan variasi dari variabel penggunaan *e-filing* sebesar 60,5%, sedangkan sisanya sebesar 39,5% dipengaruhi oleh variabel lain (faktor-faktor penggunaan *e-filing*) diluar penelitian ini. Penelitian ini memiliki objek yang terbatas yaitu pengguna *e-filing*, dan pemilihan sampelnya hanya pada orang yang terdaftar di KPP Semarang Barat. Sehingga adanya kemungkinan perbedaan hasil penelitian dan kesimpulan, apabila penelitian yang dilakukan di tempat obyek penelitian yang berbeda.

**Kata kunci: e-Filing, Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan, Wajib Pajak.**

## *ABSTRACT*

The advancement of technology has significantly changed human life, making everything easy and fast. It has also influenced governmental systems. One of the governments that has utilized technological advancements is the Directorate General of Taxes. However, the majority of taxpayers have not adopted e-filing. This is due to insufficient socialization by the DJP and taxpayers' lack of knowledge about new technologies (internet) for tax reporting. This research aims to test and analyze the benefits, ease of use, and satisfaction influencing the use of e-filing for taxpayers. The research method used in this study is quantitative research. The sample in this research consists of 100 individual taxpayers who are registered with the West Semarang Primary Tax Office. The data analysis technique used is multiple regression analysis, conducted using SPSS version 26 software.

The results show that there is a positive and significant influence of the benefits and satisfaction on the use of e-filing for taxpayers. However, ease of use does not affect the use of e-filing. Benefits, ease of use, and satisfaction together significantly influence the dependent variable of e-filing usage for taxpayers. Together, benefits, ease of use, and satisfaction can explain 60.5% of the variation in e-filing usage, while the remaining 39.5% is influenced by other variables (factors of e-filing usage) outside of this study. This research has a limited scope, focusing on e-filing users, and the sample selection is limited to individuals registered with the West Semarang Primary Tax Office. Therefore, there is a possibility of differences in research results and conclusions if the research is conducted in different locations.

**Keywords: e-Filing, Benefits, Ease of Use, Satisfaction, Taxpayers.**

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah swt yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul **“Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filling* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Semarang Barat)”** .

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna mendapat gelar Sarjana Akuntansi Syariah di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nizar, M.Ag selaku rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Nur Fatoni, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Warno, S.E., M.Si. selaku Kepala Jurusan Akuntansi Syariah dan selaku dosen selama menempuh perkuliahan di UIN Walisongo Semarang serta Ibu Naili Sa’adah, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Heny Yuningrum, SE.,M.Si., selaku pembimbing I dan Ibu Muyassaroh, M.SI. selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan jajaran karyawan UIN Walisongo yang telah membagikan ilmu dan pelayanan selama penulis menempuh perkuliahan di UIN Walisongo Semarang.
6. Seluruh teman-teman yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
DEKLARASI.....	vi
PEDOMAN TRANSLASI ARAB-LATIN .....	vii
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	12
1.4 Sistematika Penulisan .....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA .....	14
2.1 Kajian Teori.....	14
2.1.1 Perpajakan .....	14
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	26
2.1.3 Kebermanfaatan, Kemudahan penggunaan dan Kepuasan .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik .....	32
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Jenis dan sumber data.....	35

3.2	Populasi dan Sampel .....	35
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4	Teknik Analisa Data .....	37
3.4.1	Uji Instrumen Penelitian .....	37
3.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.4.3	Uji Ketepatan Model .....	40
3.4.4	Analisis Regresi Berganda .....	41
3.4.5	Uji Hipotesis .....	41
3.5	Definisi operasional Variabel Penelitian .....	42
BAB IV .....		44
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....		44
4.1	Deksripsi Objek Penelitian.....	44
4.2	Deksripsi Data .....	44
4.2.1	Deksripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.2.2	Deksripsi Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
4.3	Hasil Penelitian .....	46
4.3.1	Uji Instrumen.....	46
4.3.2	Uji Asumsi Klasik .....	49
4.3.3	Uji Hipotesis .....	51
4.4	Pembahasan.....	56
4.4.1	Pengaruh Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak.....	56
4.4.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak	57
4.4.3	Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> Bagi Wajib Pajak .....	59
BAB V .....		61
PENUTUP .....		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Keterbatasan .....	61
5.3	Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....		63
LAMPIRAN .....		69

## DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Penelitian
Terdahulu.....		31
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....		42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....		44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....		45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....		45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kebermanfaatan .....		47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kemudahan penggunaan.....		47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....		48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Penggunaan E-filing .....		48
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas .....		49
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....		49
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....		51
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Berganda .....		52
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....		53
Tabel 4.13 Hasil Uji t .....		54
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....		55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	69
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	75
Lampiran 3 Hasil Analisis Data .....	91

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi telah banyak mengubah kehidupan manusia, membuat semua mudah dan cepat. Kemajuan teknologi terdiri dua hal yakni informasi dan komunikasi. Dua hal itu sangat pesat majunya dunia dengan menerapkan alat canggih. Pengaruh kecanggihan teknologi terhadap suatu negara jelas adanya, sebab perkembangan teknologi terhadap suatu kelompok disuatu tempat sangatlah berkaitan dengan aktifitas negara tersebut dalam berbagai bidang seperti pendidikan ekonomi sosial budaya dan yang lain.<sup>1</sup> Hal itu juga berpengaruh pada sistem pemerintahan. Salah satu pemerintahan yang telah menggunakan kemajuan teknologi adalah Direktorat Jendral Pajak. Direktorat Jendral Pajak telah membuat *E-filing* untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT. SPT (Surat Pemberitahuan) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak, dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.<sup>2</sup> Menurut PER-01/PJ/2014 Pasal 1 No. 6 *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*.<sup>2</sup>

Setiap negara memiliki pemasukan atau penerimaan yang digunakan untuk membiayai belanja negara. Penerimaan tersebut bersumber dari dalam negeri maupun luar negeri yang memiliki pengaruh dalam mewujudkan keberhasilan pembangunan nasional, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik material maupun spiritual. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka suatu negara

---

<sup>1</sup> Muyassarah, "Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap Cara Mendidik Anak Dan

<sup>2</sup> Mardiasmo, *Perpajakan* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2018). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-1/PJ/2014.

harus memiliki sumber penerimaan yang berasal dari dalam negeri berupa pajak.<sup>3</sup> Dalam penerimaan pendapatan nasional negara, pajak menjadi salah satu sumber penting yang berpengaruh secara signifikan terhadap ekonomi dan pembangunan negara sehingga menjadikan bangsa Indonesia yang kuat dan bermartabat.<sup>4</sup> Penerimaan pemerintah pusat pada pendapatan negara tiga tahun terakhir dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

*Tabel 1. 1 Realisasi Pendapatan Negara 2019-2021*

Sumber Penerimaan – Keuangan	Realisasi Pendapatan Negara (MilyarRupiah)		
	2019	2020	2021
I. Penerimaan	1955136.20	1698648.50	1742745.70
Penerimaan Perpajakan	1546141.90	1404507.50	1444541.60
Pajak Dalam Negeri	1505088.20	1371020.60	1409581.00
Pajak Penghasilan	772265.70	670379.50	683774.60
PPN dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah	531577.30	507516.20	518545.20
Pajak Bumi dan Bangunan	21145.90	13441.90	14830.60
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	0.00	0.00	0.00
Cukai	172421.90	172197.20	180000.00
Pajak Lainnya	7677.30	7485.70	12430.50
Pajak Perdagangan Internasional	41053.70	33486.90	34960.50
Bea Masuk	37527.00	31833.80	33172.70
Pajak Ekspor	3526.70	1653.20	1787.90
Penerimaan Bukan Pajak	408994.30	294141.00	298204.20
Penerimaan Sumber Daya Alam	154895.30	79086.90	104108.80
Pendapatan dari Kekayaan Negara yang Dipisahkan	80726.10	65000.00	26130.50
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	124503.60	100053.80	109174.70
Pendapatan Badan Layanan Umum	48869.30	50000.30	58790.10

<sup>3</sup> Edy, Yanuar Adi Putra, and Desti Riyanti, 'Pengaruh Pelaporan Pajak Penghasilan Tahunan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjarangan Tahun 2015-2016', 4.1 (2017).

<sup>4</sup> Lathifah, Anthin, Briliyan Ernawati, and Heny Yuningrum. 2016. "Pemberdayaan Ekonomi Pekerjaan Rumah Tangga Melalui Pelatihan Kerajinan Payet Di Kelurahan Sumurbroto Kecamatan Banyumanik Semarang." *Dimas: Jurnal Pemikiran Agama Untuk Pemberdayaan* 15(1):39–56

II. Hibah	5497.30	1300.00	902.80
Jumlah	1960633.60	1699948.50	1743648.50

Sumber : <https://www.bps.go.id>

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan sumber pendapatan nasional yang didominasi oleh penerimaan pajak. Tahun 2021 realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 1.277,5 triliun. Dibanding dengan tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 19,2% dari penerimaan pajak tahun 2020 yaitu Rp. 1,072,1 triliun.<sup>5</sup> Hal tersebut membuktikan bahwa pajak sangat berpengaruh pada besarnya pendapatan nasional. Pajak dapat dikatakan bermanfaat untuk pembangunan jika jumlah pajak lebih besar dari pengeluaran rutin, sehingga terdapat *public saving* yang digunakan negara dalam proses pembangunan.<sup>6</sup> Perlu diingat bahwa Pajak ialah sumber penerimaan negara untuk membiayai segala pengeluaran pemerintah yang bersifat umum. Pajak didapat dari donasi masyarakat (Wajib Pajak) dengan memakai sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* ialah suatu sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini mengambil alih sistem *official assessment* yang berlaku sebelumnya. Sistem *self assessment* merupakan sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung serta melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh Wajib Pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. Hal itu berarti berhasil ataupun tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para Wajib Pajak serta pengawasan yang maksimal dari aparat pajak sendiri.<sup>7</sup> Hal tersebut tentunya mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pajak ditempatkan pada posisi teratas sebagai sumber penerimaan utama dalam meningkatkan kas negara. Oleh karena itu perlu adanya cara dalam meningkatkan minat wajib pajak dalam melaporkan SPT. Pada tahun 2019 laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak mencatat penyampaian Surat Pemberitahuan

<sup>5</sup> Siti Masitoh, 'Melebihi Target, Realisasi Penerimaan Pajak Di 2021 Capai Rp 1.277,5 Triliun', *KONTAN.CO.ID - JAKARTA.*, 2022 <<https://nasional.kontan.co.id/news/melebihi-target-realisasi-penerimaan-pajak-di-2021-capai-rp-12775-triliun>> [accessed 06 July 2021].

<sup>6</sup> Erly Suandy, *Hukum Pajak* (Jakarta: Salemba Empat, 2016).

<sup>7</sup> Wulandari Agustiningasih, 'Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta', *Jurnal Nominal*, V.4 (2016), 107–22.

(SPT) pajak penghasilan tidak mencapai target. Capaian tahun 2019 73% dari target 80%. Begitupun tahun 2020 memiliki capaian 77,63% dari target 80%. Berdasarkan data dari kementerian Keuangan Republik Indonesia mencatat terdapat 10,78 juta wajib pajak (WP) baik orang pribadi (OP) maupun badan telah melaporkan surat pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan tahun pajak 2020 per 31 Maret 2021.<sup>8</sup>

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 yang disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut : Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan; Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima (5) tahun terakhir. Dasar hukum ini mengatur tentang kriteria dari kepatuhan wajib pajak. Dimana wajib pajak dapat dikatakan patuh jika telah melakukan pelaporan SPT, baik itu SPT tahunan maupun SPT masa. Bagi wajib pajak yang telah melaporkan SPTnya pastinya telah melakukan pembayaran pajak sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.<sup>9</sup>

Direktorat Jendral Pajak telah membuat *e-filing* yang memiliki tujuan untuk memudahkan setiap wajib pajak baik orang pribadi maupun wajib pajak badan untuk melaporkan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak.

---

<sup>8</sup> Jeffry Prakoso, 'Lagi-Lagi Pelaporan SPT Pajak 2020 Tak Capai Target - Ekonomi Bisnis.Com', 2021  
<<https://ekonomi.bisnis.com/read/20210309/9/1365746/lagi-lagi-pelaporan-spt-pajak-2020-tak-capai-target>> [accessed 3 October 2021].

<sup>9</sup> Indriyati, i Laksmi P, and Ariwangsa, 'Pengaruh Minat, Persepsi Kebermanfaatan, Dan Kemudahan Penggunaan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Manggarai', *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6.1 (2021), 24–31, p. 26.

Pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dapat membantu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan menyerahkan surat pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu. Keunggulan lain yang dimiliki *e-filing* adalah kualitas sistem dan kualitas informasi *e-filing* dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara cepat dan aman. Penggunaan *e-filing* secara garis besar telah banyak dipilih oleh Wajib Pajak Orang Pribadi karena dapat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan, tanpa perlu menunggu antrian. Wajib Pajak merasa terbantu dan puas dengan adanya inovasi tersebut. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Dewa Gede Satria Adiguna dkk yang memaparkan bahwa kegunaan, kemudahan, serta kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.<sup>10</sup> Namun, di sisi lain penelitian oleh Emi Salmah dan Faradila Iqriani Ningsih menyebutkan bahwa masih terdapat hambatan-hambatan yang dijumpai Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* diantaranya pengetahuan Wajib Pajak tentang *e-filing* yang masih minim dan down server.<sup>11</sup>

Mengingat doominasi peran yang dimiliki oleh perpajakan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), Direktorat Jenderal Pajak (DJP) semakin berinovasi dalam meningkatkan penerimaan negara. Meskipun dalam pelaksanaannya, negara selalu dihadapkan dengan berbagai kendala seperti tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah dalam membayar dan melaporkan pajak terutang. <sup>12</sup> Kepatuhan menjadi hambatan serius yang berpotensi menimbulkan tindakan penghindaran pajak, sehingga menyebabkan turunnya penerimaan pajak. Menyikapi hal itu, DJP memiliki tugas khusus untuk

---

<sup>10</sup> Dewa Gede Satria Adiguna, Gede Adi Yuniarta, and Ni Kadek Sinarwati, 'Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing', *E-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 8.2 (2017).

<sup>11</sup> Emi Salmah and Faradila Iqriani Ningsih, 'Volume 2 Nomor 2 November 2021 KENDALA DAN SOLUSI PENGISIAN DAN PELAPORAN E-FILING', 2.November (2021), 1–26.

<sup>12</sup> Muhammad Hilman, 'Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak', *JAMMI – Jurnal Akuntansi UMMI*, 2.2 (2022), 31–44, h. 32.

meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Salah satunya dengan mengoptimalkan pelayanan publik berupa reformasi besar *self assessment system*.<sup>13</sup> *Self assessment system* memberi kekuasaan penuh kepada Wajib Pajak bersangkutan untuk memenuhi kewajibannya, khususnya dalam mempersiapkan dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak, baik secara manual ataupun secara elektronik melalui *e-filing*. Melalui sistem pemungutan tersebut, Wajib Pajak dituntut agar mempelajari ilmu yang berkenaan dengan penghitungan, pembayaran, serta pelaporan pajak terutang. Dengan kondisi demikian, kemudian munculah kecenderungan Wajib Pajak untuk tidak memenuhi kewajibannya dikarenakan tidak semua kalangan masyarakat melek akan teknologi.

Dikutip dalam [cnnindonesia.com](http://cnnindonesia.com), penarikan pajak di Indonesia bukanlah persoalan yang mudah terutama untuk kalangan orang dengan kategori mampu. Diantara tahun 2016-2020 hanya 0,03 persen jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Penghasilan Kena Pajak di atas Rp. 5 miliar yang melaporkan SPT Tahunannya. Sri Mulyani menuturkan bahwa permasalahan ini disebabkan oleh aturan terkait fasilitas yang dapat dinikmati namun tidak termasuk ke dalam objek pajak serta pengelompokan Penghasilan Kena Pajak (PKP) yang hanya berjumlah empat bracket. Pada negara tetangga seperti Vietnam, Filipina, Thailand, dan Malaysia masing-masing memiliki tujuh, delapan, dan sebelas bracket. Adanya tax bracket menggambarkan progresivitas pengenaan pajak. Penurunan penerimaan pajak ini sangat disayangkan, mengingat jumlah Wajib Pajak terdaftar yang semakin meningkat jika dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Pada tahun 2014, lebih dari 50 persen Wajib Pajak belum membayarkan pajak terutangnya. Menurut catatan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dari 60 juta Wajib Pajak Orang Pribadi, hanya 23 juta orang yang patuh membayar pajak. Ketidapatuhan Wajib Pajak dan keterbatasan DJP dalam menagih dianggap sebagai penyebab tidak tercapainya target penerimaan pajak. Menyikapi

---

<sup>13</sup> Afrizal & Sandy, Wiliw Tahar, 'Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Kpp, Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Atas Kena Pajak Terhadap Wajib Pajak', *Jurnal Akuntansi Dan Investasi Volume. 12 Nomor. 2, Halaman: 185-196, Juli 2012*, 12 (2012), 185-96 <<https://journal.umy.ac.id>>, h. 186.

permasalahan tersebut, DJP mengambil langkah kerja sama dengan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (AHU) dan Kementerian Hukum dan HAM perihal penggunaan data pendaftaran izin usaha secara online agar kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dapat disertakan menjadi syarat didaftarkannya sebuah izin usaha. Dengan demikian, data Wajib Pajak juga akan terekam pada sistem milik DJP.<sup>14</sup>

Menurut Nurhidayah dalam penelitian Aprilly pengertian dari *e-filing* yaitu suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.<sup>15</sup>

Dalam penelitian Wiratan and Harjanto menurut Herawan dan Waluyo tujuan utama dari pelaporan e-Filing adalah memangkas biaya dan waktu ajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.<sup>16</sup> Layanan *E-filing* ini dibuat untuk wajib pajak dalam menggunakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melaporkannya dari tempat kerja atau rumah, sedangkan wajib pajak badan dapat melaporkannya dari lokasi kantor atau usahannya. Tentu saja hal ini dapat membantu mengurangi biaya serta waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu. Ini tentu saja akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan

---

<sup>14</sup> Agust Supriadi, *Lebih Dari 50% Wajib Pajak Belum Bayar Pajak* (Jakarta, 2014) <<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20141014175233-78-6372/lebih-dari-50-wajib-pajak-belum-bayar-pajak>> [diakses 15 July 2022].

<sup>15</sup> Zunailda Aprilly, 'Analisis Efektivitas Penerapan E-filing Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Duren Sawit)', *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsurya*, 1.1 (2021), 77–91, p. 79.

<sup>16</sup> Wiratan and Harjanto, '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*, 4.5 (2018), 310–349, p. 312–313.

mengurangi kegiatan administrasi, pendataan, distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

*E-filing* berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan data, mengurangi biaya dan waktu wajib pajak dalam mempersiapkan, memproses, dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Dengan kemudahan penggunaan yang telah disediakan untuk memenuhi kewajiban perpajakan dapat meningkatkan penggunaan layanan *e-filing*, selain itu perubahan cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dari manual ke elektronik (via internet) akan memudahkan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam pengelolaan pajak.

Namun menurut Dewi dan Ratih dalam penelitian Laihad jika partisipasi wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* masih rendah maka akan mengakibatkan keuntungan yang diterima Direktorat Jenderal Pajak juga rendah. Hal tersebut merugikan Direktorat Jenderal Pajak yang telah banyak mengeluarkan biaya untuk menciptakan sistem informasi yang lebih baik guna memberikan kemudahan penggunaan dalam administrasi perpajakan.<sup>17</sup>

Mayoritas Wajib Pajak belum menerapkan *e-filing*. Hal tersebut dikarena sosialisasi dari DJP yang kurang dan rendahnya pengetahuan Wajib Pajak mengenai teknologi baru (internet) untuk melaporkan pajaknya. Sehingga Wajib Pajak beranggapan bahwa menggunakan *e-filing* akan lebih susah dari pada dengan manual. Padahal dengan menggunakan *e-filing* akan mempermudah Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dan keakuratannya terjamin. Hal ini mengakibatkan hanya sebagian kecil saja wajib pajak yang menggunakan *e-filing system* yang menunjukkan penerapan *e-filing system* belum efektif.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Laihad, Risal 'Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak Di Kota Manado', *Jurnal Emba*, 1.3 (2013), 44–51, p. 45.

<sup>18</sup> Rury Alfika Septiara, 'Analisis Efektivitas Penggunaan *E-Filing* Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Medan Belawan' (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018), p. 4.

Dalam penelitian Mahardika persepsi mengenai penggunaan *e-filing* setiap wajib pajak berbeda-beda antara wajib pajak satu dengan wajib pajak lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut peneliti menggunakan analisis model *Technology Acceptance Model (TAM)* yang ditemukan Davis pada tahun 1989. Model TAM yang dikembangkan oleh Davis bertujuan untuk menjelaskan berbagai faktor-faktor eksternal dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri. Teori TAM menunjukkan bahwa keinginan perilaku individual untuk menggunakan suatu sistem ditentukan oleh dua keyakinan antara lain manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan.<sup>19</sup> Persepsi wajib pajak mengenai *e-filing* berawal dari perkembangan teknologi yang ada. Sehingga merupakan hal yang paling penting untuk mengetahui kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kepuasan terhadap penggunaan *e-filing*.

Kebermanfaatan merupakan penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak oleh pengguna untuk melaporkan kewajiban perpajakannya.<sup>20</sup> Apabila wajib pajak merasakan bahwa dengan adanya *e-filing* wajib pajak dapat menyederhanakan, mempermudah, dan meningkatkan performa pelaporan pajaknya menjadi lebih baik dan mampu menambah produktivitas, kualitas, efektivitas, dan menghemat waktu dalam proses pelaporan pajaknya lebih praktis dan efisien.

Kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka tidak akan menggunakannya. Penggunaan *e-filing* juga dapat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dalam penggunaan sistem *e-filing* tersebut. Definisi dari kemudahan

---

<sup>19</sup> Mahardika, Arya 'Akuntan Di Era Digital: Pendekatan Tam (Technology Acceptance Model) Pada Software Berbasis Akuntansi', *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 08.01 (2019), 12–16, p. 13.

<sup>20</sup> Gede Mahaputra Chrisandita and I Made Sukartha, 'Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Efisien Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penggunaan E-Filing', *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6.7 (2021), 3215–3228. p. 3218–3219.

penggunaan adalah bagaimana individu menginterpretasikan bahwa mempelajari dan menggunakan sistem tersebut merupakan hal yang mudah. Kemudahan penggunaan dapat dirasakan jika wajib pajak dapat mengoperasikan *e-filing* sesuai dengan kebutuhan dalam pelaporan pajaknya, sangat fleksibel untuk digunakan, informasi serta tampilan *e-filing* mudah dibaca dan dipahami, dan wajib pajak merasa bahwa *e-filing* bukanlah suatu sistem yang rumit untuk digunakan.<sup>21</sup>

Kemudahan penggunaan mempengaruhi suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya, maka lebih tertarik untuk menggunakan *e-filing*.

Menurut Seddon dan Kiew dalam penelitian Dewi and Dwirandra Kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup pengalaman pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri. Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi.<sup>22</sup> Kecepatan akses merupakan salah satu indikator dari kualitas sistem. Jika suatu sistem memiliki akses yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi ini memiliki kualitas yang baik sehingga pengguna sistem tersebut dapat merasa puas. Keandalan sistem berasal dari pemikiran layak atau tidaknya suatu sistem melakukan fungsinya dan ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan

---

<sup>21</sup> Shelby Devina, 'Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan Dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci', 8.1 (2016), 75–91, p. 77

<sup>22</sup> Dewi and Dwirandra, 'Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Di Kota Denpasar', *E-Jurnal Akuntansi*, 4.1 (2013), 196–214.

sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan suatu sistem.<sup>23</sup>

Penelitian ini dilakukan berdasarkan masalah yang dihadapi oleh peneliti ketika melaksanakan kuliah kerja lapangan di Kantor Pelayanan Pajak. Peneliti melihat dari 25 asistensi sekitar 80% belum bisa menggunakan *e-filing* dan membutuhkan bantuan sepenuhnya dari petugas pajak. Hal ini bertabrakan dengan sistem yang dianut pajak. Pajak menganut sistem *self assessment*. Sistem *self assessment* merupakan sebuah sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya.

Selain itu, penelitian ini dilaksanakan karena adanya *research gap* dari penelitian-penelitian sebelumnya. Pada penelitian Chrisandita dan Sukartha, Wirathan dan Harjanto Syaninditha dan Setyawan, Ernawati dan Delima menunjukkan bahwa Kemudahan penggunaan tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Sedangkan pada penelitian Daryatno menunjukkan hasil yang berbeda yaitu Kemudahan penggunaan Penggunaan tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan penggunaan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Bagi Wajib Pajak (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Semarang Barat)”

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak?

---

<sup>23</sup> Yovita Widyadinata and Agus Arianto, ‘Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing’, 4.1 (2014), 1–13.

3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji dan menganalisa kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak
2. Untuk menguji dan menganalisa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak.
3. Untuk menguji dan menganalisa kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian yang diperoleh, diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya dibidang perpajakan Indonesia.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Pembaca

Dapat menambah pengetahuan mengenai persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak

- b. Bagi Penulis (Peneliti)

Sebagai wadah untuk mengaplikasi yang diperoleh selama perkuliahan dan sebagai hasil akhir dari penempuhan stara satu jurusan akuntansi syariah.

c. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan terkait pelaporan SPT.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat masalah, serta sistematika penulisan. Bab ini merupakan gambaran awal dari apa yang akan dilakukan oleh peneliti.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi empat bagian yaitu Landasan Teori yang menjelaskan deskripsi teori tentang penelitian ini. Kedua berisi perumusan hipotesis untuk masalah yang diteliti penulis. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Keempat, kerangka pemikiran yang berisi kesimpulan dari telaah literatur yang digunakan penulis untuk menyusun asumsi.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang variabel penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan tehnik analisis data.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Perpajakan**

###### **1. Pengertian Pajak**

Menurut Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang- orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sedangkan Menurut Prof . Dr. Rochmat Soemitro, S.H. :

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal-balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan adalah untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur

berikut :

- a. Pajak dipungut berdasarkan Undang-undang.
- b. Tidak ada timbal jasa (Kontraprestasi) secara langsung.
- c. Dapat dipaksakan.
- d. Hasilnya untuk membiayai pembangunan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturanperaturan dan tidak mendapatkan prestasi-prestasi kembali yang secara langsung dapat ditunjuk.

###### **2. Fungsi Pajak**

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi yaitu

:

- a. Fungsi anggaran (*budgetaer*) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- b. Fungsi mengatur sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.<sup>24</sup>

### 3. Jenis Pajak

Terdapat berbagai jenis pajak, yang dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya

#### a. Menurut golongan

Menurut golongannya pajak dikelompokkan menjadi dua;

- 1) Pajak langsung, Pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
- 2) Pajak tidak langsung,
- 3) Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

#### b. Menurut Sifatnya

- 1) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan

---

<sup>24</sup> Mardiasmo, *Perpajakan ...*, p. 3-4.

- 2) Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Penjualan Atas Barang Mewah

c. Menurut Lembaga Pemungutnya

- 1) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : Pajak
- 2) Penghasilan
- 3) Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh : Pajak Restoran<sup>16</sup>

4. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak, dikenal beberapa sistem pemungutan berikut.

a. *Official assessment system*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparat perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya beradadi tangan para aparat perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparat perpajakan (peranan dominan ada pada aparat perpajakan).

b. *Self assessment system*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada

di tangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diberi kepercayaan untuk

- 1) Menghitung sendiri pajak yang terutang;
- 2) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang;
- 3) 3) membayar sendiri jumlah pajak yang terutang;
- 4) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang;
- 5) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada wajib pajak sendiri (peranan dominan pada wajib pajak).

c. *With holding system*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, serta peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia.

Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.<sup>25</sup>

## 5. Wajib Pajak

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 mendefinisikan Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang

---

<sup>25</sup> Mas Rasmini, 'Dasar-Dasar Perpajakan', p. 29.

mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan perpajakan. Orang Pribadi merupakan Subjek Pajak yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia. Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007.

#### 6. Subjek Pajak

Yang menjadi Subjek Pajak adalah :

- a. Orang Pribadi dan warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.
- b. Badan terdiri dari perseran terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, BUMN/BUMD dalam nama dan bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, Yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif.

#### 7. Objek pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 pasal 4 objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk :

- a. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pension, atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang ini.
- b. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan dan penghargaan.
- c. Laba usaha.
- d. Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta termasuk :

- 1) Keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau penyertaan modal.
  - 2) Keuntungan karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu, atau anggota yang diperoleh perseroan, persekutuan, dan badan lainnya.
  - 3) Keuntungan karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan, pengambilalihan usaha atau reorganisasi dengan nama dan dalam bentuk apapun.
  - 4) Keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan atau sumbangan, kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat dan badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk Yayasan, koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan peraturan menteri keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan di antara pihak-pihak yang bersangkutan.
  - 5) Keuntungan karena penjualan atau pengalihan sebagian atau seluruh hak penambangan, tanda turut serta dalam pembiayaan atau permodalan dalam perusahaan pertambangan.
- e. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak.
  - f. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
  - g. Dividen, dengan nama dan dalam bentuk apa pun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi.
  - h. Royalti atau imbalan atas penggunaan hak.

- i. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta.
- j. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala.<sup>26</sup>

#### 8. Surat Pemberitahuan (SPT)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-39/PJ/2011 Pasal 1 ayat (1), yang dimaksud dengan :

- a. Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT adalah Surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. SPT Tahunan adalah SPT Pajak Penghasilan untuk suatu Tahun Pajak
- c. Formulir SPT Tahunan 1770S adalah bentuk formulir SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi bagi Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan dari satu atau lebih pemberi kerja; dari dalam negeri lainnya; dan/atau yang dikenakan Pajak Penghasilan final dan/atau bersifat final.
- d. Formulir SPT Tahunan 1770SS adalah bentuk formulir SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi bagi Wajib Pajak yang mempunyai penghasilan hanya dari satu pemberi kerja dengan jumlah penghasilan bruto dari pekerjaan tidak lebih dari Rp 60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) setahun dan tidak mempunyai penghasilan lain kecuali penghasilan berupa bunga bank dan/atau bunga koperasi.
- e. e-SPT adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> UU No 36 Tahun 2008, <<https://peraturan.bpk.go.id/>>. Accessed 20 November 2021

<sup>27</sup> 'Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770s Atau 1770ss Secara E-Filing Melalui Website Direktorat

Berdasarkan pasal 3 ayat (1) Undang-Undang No.28/2007 Setiap wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikan ke kantor Direktorat Jendral Pajak (DJP) tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh DJP.

Terdapat beberapa cara menyampaikan surat pemberitahuan Tahunan yaitu secara langsung, dikirim melalui pos, dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi, dan melalui *e-filing*.

#### 9. *Electronic Filing (E-filing)*

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-06/PJ./2014 *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *on-line* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Dengan adanya sistem e-Filing ini para wajib pajak akan lebih mudah menunaikan kewajibannya tanpa harus keluar rumah dan mengantri di kantor pelayanan pajak sehingga lebih efektif dan efisien. Dan juga penghematan dalam segi biaya, berkurangnya penggunaan kertas, amplop, perangko, dan data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan internet.<sup>28</sup>

---

Jenderal Pajak (Www.Pajak.Go.Id) | Direktorat Jenderal Pajak', 2015 <<https://www.pajak.go.id/id/peraturan/tata-cara-penyampaian-surat-pemberitahuan-tahunan-bagi-wajib-pajakorang-pribadi-yang>> [accessed 24 September 2021].

<sup>28</sup> Gusma Dwi Avianto, Sri Mangesti Rahayu, and Bayu Kaniskha, 'Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)', *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 9.1 (2016), 1–8, p. 2–3.

Pada dasarnya, e-filing dapat diakses melalui laman resmi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yaitu [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Dengan mengakses laman tersebut, Wajib Pajak tidak perlu lagi mengantri di Kantor Pajak. Berikut adalah langkah-langkah dalam menggunakan e-filing sebagai media penyampaian SPT:

1. Apabila Wajib Pajak merupakan pengguna yang baru pertama kali menggunakan e-filing, maka langkah awal yang harus dilakukan adalah mengajukan permohonan aktivasi EFIN melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) ataupun Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dan dapat juga secara online melalui email dan/atau whatsapp.
2. Setelah mendapatkan EFIN, langkah berikutnya ialah mendaftarkan diri dengan cara membuat akun pada layanan DJP-Online melalui laman [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Adapun yang perlu dipersiapkan sebelum melakukan pendaftaran akun meliputi: Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); EFIN yang telah diaktivasi; handphone atau laptop yang terhubung dengan email aktif dari Wajib Pajak bersangkutan; nomor handphone aktif.
3. Apabila telah mengisi seluruh data yang diminta pada sistem, langkah selanjutnya yaitu melakukan aktivasi akun melalui email Wajib Pajak terdaftar.
4. Langkah terakhir adalah mengisi seluruh poin-poin yang tercantum pada sistem lalu melakukan pengiriman by system. Pastikan telah masuk ke layanan e-filing dan klik "Buat SPT". Untuk proses pengiriman SPT, terlebih dahulu ambil dan masukkan token verifikasi yang dikirimkan ke email ataupun SMS dan klik "Kirim SPT". Ketika SPT telah berhasil dilaporkan,

Wajib Pajak akan menerima Bukti Pelaporan Elektronik (BPE) melalui email.<sup>29</sup>

Wajib Pajak yang akan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui e-filing diharuskan untuk memiliki Electronic Filing Identification Number (EFIN). EFIN merupakan nomor identitas yang dimiliki oleh masing-masing Wajib Pajak pengguna e-filing yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar. EFIN selanjutnya digunakan sebagai alat untuk keamanan sistem data Wajib Pajak setiap proses lapor sekaligus menjadi jembatan penghubung dari sistem Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) ke sistem Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Hal pertama yang harus dilakukan Wajib Pajak adalah mengajukan permohonan EFIN secara tertulis yang ditujukan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat Wajib Pajak terdaftar dengan menyertakan lampiran fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) ataupun Surat Keterangan Terdaftar sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor Kep-05/PJ/2005 dan permohonan tersebut disetujui bilamana:

1. Alamat yang tertera pada surat permohonan sesuai dengan alamat pada file master milik Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
2. Bagi Wajib Pajak yang mempunyai kewajiban pelaporan

Surat

Pemberitahuan (SPT), telah melakukan pelaporan:

- a. SPT Tahunan Orang Pribadi atau Badan untuk tahun pajak terakhir.

---

<sup>29</sup> Mantiri, 'Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan *E-Filing* (Studi Kasus Pada Karyawan Di Yayasan Ariya Metta Tangerang)', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3.9 (2020), 2–35, h. 28

b. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) untuk enam masa terakhir.<sup>30</sup>

Setelah surat permohonan diserahkan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP), maka Electronic Filing Identification Number (EFIN) akan segera dikirim ke Wajib Pajak bersangkutan paling lama 2x24 jam setelah permohonan diterima. Ketika Wajib Pajak telah terdaftar sebagai pengguna e-filing, maka pada pelaporan tahun pajak tersebut dan seterusnya dapat melakukan pengisian form SPT Tahunan secara elektronik. Penting untuk diingat bagi Wajib Pajak bahwasanya untuk mengisi dengan jelas, benar, dan lengkap. Disamping itu, jenis form yang dipilih juga menyesuaikan dengan jenis pajak Wajib Pajak bersangkutan.

Dalam pengoperasian e-filing, apabila Wajib Pajak telah melengkapi isian formulir Surat Pemberitahuan (SPT), maka secara tersistem akan diberikan bukti lapor yang dalam pelaporan elektronik disebut Bukti Penerimaan Elektronik (BPE). Pada BPE tersebut akan dimuat beberapa informasi meliputi:

1. Nama Wajib Pajak
2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
3. Masa Pajak
4. Tahun Pajak
5. Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)
6. Pembetulan
7. Status Surat Pemberitahuan (SPT)

---

<sup>30</sup> Khusnul Emir Daulay, 'Penggunaan E-Filing Dalam Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi' (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2020), h. 35.

8. Nominal Pajak Terutang
9. Tanggal Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)
10. Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE)
11. Nama Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)

Bukti Penerimaan Elektronik (BPE), dapat diberikan kepada Wajib Pajak melalui dua cara yakni melalui email atau melalui *Short Message Service* (SMS). Selanjutnya, bukti tersebut dapat dicetak dan ditandatangani serta dilampiri Surat Setoran Pajak (bila ada) untuk kemudian diserahkan kepada instansi tempat Wajib Pajak bekerja maupun kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai induk data. Surat Pemberitahuan (SPT) dianggap telah diterima sesuai tanggal yang tertera pada BPE dan lampiran di dalamnya telah dijamin keamanannya oleh Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Keamanan data merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan suatu sistem teknologi. Oleh karena itu, harus dibuat regulasi terhadap seluruh aktivitas di dalamnya. Dengan adanya regulasi tersebut diharapkan dapat melindungi hak-hak pengguna.<sup>31</sup> Ketika pengguna merasa terjamin dan telah dilindungi hukum, maka kepercayaan pengguna terhadap sistem tersebut akan meningkat. Kepercayaan tersebut secara tidak langsung juga akan meningkatkan minat seseorang dalam menggunakan sebuah sistem.

Dalam penelitian ini, verifikasi yang dimaksud ialah seberapa tepat output berupa Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) yang

---

<sup>31</sup>Wiranti, 'PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT DAN KEAMANAN PADA PENERAPAN FINTECH DI SEKTOR FILANTROPI ISLAM TERHADAP MINAT BERDONASI (Studi Pada Mahasiswa Strata-1 FEBI IAIN Kudus Angkatan 2017)' (Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2021), h. 31.

diberikan sistem kepada Wajib Pajak. Beberapa indikator yang digunakan untuk

mengukur variabel verifikasi kepada Wajib Pajak yaitu:

1. Notifikasi e-filing
2. Pemberitahuan SPT
3. Konfirmasi sistem

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

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan suatu cara yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan penggunaan teknologi berpengaruh terhadap pengguna teknologi dalam pekerjaan individual pengguna. TAM dikaitkan dengan penyampaian SPT dengan e-filing maka pajak memanfaatkan sistem teknologi informasi dengan baik dan memberikan dampak positif pada wajib pajak karena wajib pajak dimudahkan terkait memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun akan berlaku sebaliknya, apabila wajib pajak tidak dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan baik, maka dari itu wajib pajak tidak melaporkan pajaknya dengan e-filing melainkan secara manual.<sup>32</sup> peneliti menggunakan analisis model *Technology Acceptance Model (TAM)* yang ditemukan Davis pada tahun 1989. Model TAM yang dikembangkan oleh Davis bertujuan untuk menjelaskan berbagai faktor-faktor eksternal dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri. Teori TAM menunjukkan bahwa keinginan perilaku individual untuk menggunakan suatu sistem ditentukan oleh dua keyakinan antara lain manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan penggunaan.

---

<sup>32</sup> Hani Chairani and Azuar, 'Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis', *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 7.Juli (2021), 22–84, p. 73.

Hubungan dalam penelitian ini adalah suatu model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh pemakai dengan adanya *e-filing* tersebut apakah akan memberikan manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya

### **2.1.3 Kebermanfaatan, Kemudahan penggunaan dan Kepuasan**

#### **1. Kebermanfaatan**

Kebermanfaatan merupakan keyakinan seseorang bahwa dengan penggunaan suatu sistem informasi akan mampu memberikan keuntungan bagi mereka yang nantinya akan dapat meningkatkan kinerjanya<sup>33</sup>

Kebermanfaatan (*usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkat. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa Kemudahan penggunaan ini juga merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Menurut Jogiyanto dalam penelitian Dalam penelitian Suneni Terdapat 6 indikator untuk mengukur konstruk kebermanfaatan yaitu :

##### **a. Pekerjaan lebih cepat selesai (*work more quickly*)**

Suatu sistem baru dianggap bermanfaat apabila dapat memangkas waktu yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan. Pengguna juga akan menilai sistem bermanfaat kalau mampu mempercepat pekerjaan yang ada, misal mempersingkat waktu yang diperlukan untuk bertransaksi.

##### **b. Meningkatkan kinerja (*job performance*)**

---

<sup>33</sup> Chrisandita and Sukartha, *Pengaruh ...*, p. 3220.

Sistem baru dikatakan bermanfaat kalau dapat meningkatkan performa penggunanya. Pengguna harus dapat memberikan kualitas pekerjaan yang lebih bagus. Melakukan pekerjaan secara manual memungkinkan adanya banyak kesalahan, dengan sistem kesalahan dapat diminimalisir karena segala sesuatunya sudah berjalan secara otomatis.

c. Meningkatkan produktivitas (*increase productivity*)

Pemanfaatan sistem baru diharapkan dapat meningkatkan produktivitas pengguna. Dalam waktu yang sama, dengan sistem, pengguna dapat menghasilkan sesuatu dalam jumlah lebih banyak dibandingkan ketika dikerjakan secara manual.

d. Meningkatkan efektivitas kerja (*effectiveness*)

Efektivitas kerja harus semakin meningkat seiring dengan penerapan sistem baru. Sistem tersebut harus mampu meningkatkan keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan dengan mememanfaatkannya.

e. Memudahkan pekerjaan (*makes job easier*)

Salah satu tujuan pemanfaatan sistem baru adalah untuk mempermudah pekerjaan. Kalau dengan sistem baru justru mempersulit pekerjaan dapat dikatakan bahwa sistem yang digunakan tidak berguna. Sistem dikatakan bermanfaat kalau menjadikan pekerjaan yang awalnya sulit menjadi lebih mudah dengan adanya sistem.

f. Berguna (*useful*)

Pengguna yang merasa terbantu dengan adanya suatu sistem akan menilai bahwa sistem yang digunakannya secara umum bermanfaat. Pengguna akan menganggap sistem bermanfaat

kalau pengguna merasa terbantu dalam pekerjaan sehari-hari dengan adanya sistem tersebut.<sup>34</sup>

## 2. Kemudahan penggunaan

Menurut Mulyana dalam penelitian Suneni Kemudahan penggunaan merupakan keyakinan seseorang ketika menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami sehingga pengguna tidak merasa berat ketika ada teknologi baru. Ketika teknologi itu mudah untuk digunakan maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan berkeinginan untuk menggunakan sistem itu. Berbeda ketika teknologi itu susah untuk digunakan maka pengguna akan merasa enggan untuk menggunakan sistem itu.<sup>35</sup>

Menurut Wahyuni dalam penelitian Devina suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan penggunaan dalam menggunakan sistem tersebut. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem e-filing mudah digunakan maka penggunaan sistem dapat tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi dilakukan secara terus menerus. Sebaliknya, ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Indikator yang digunakan untuk menilai kemudahan penggunaan *e-filing* yaitu

---

<sup>34</sup> Suneni, 'Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kesiapan Teknologi Informasi, Faktor Sosial, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kpp Pratama Tegal' (Universitas Pancasakti, 2019), p. 16–17

<sup>35</sup> Ermawati and Delima, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing', *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5.2 (2016), 163–174, p. 165

(1) mempelajari penggunaan *e-filing* mudah, (2) menggunakan *e-filing* mudah, (3) jelas dan mudah dipahami, (4) mudah beradaptasi, (5) mudah untuk menjadi terampil, (6) secara keseluruhan mudah digunakan.<sup>36</sup>

### 3. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat Perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan.<sup>37</sup> Menurut Nurjannah dalam penelitian Sonia dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh karakteristik personal. Menurut Rusmanto dalam penelitian Sonia Persepsi kepuasan pengguna adalah suatu tingkatan rasa seorang Wajib Pajak setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan harapan dalam penggunaan *e-filing*.<sup>38</sup>

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Judul	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1.	Ernawati dan Delima	Pengaruh Persepsi	Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan	Variabel Independen penelitiannya adalah

<sup>36</sup> Devina, *Pengaruh ...*, p. 79.

<sup>37</sup> Musahadi, "Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo," 2014,16.

<sup>38</sup> Shof Sonia, 'Pengaruh Persepsi Kegunaan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Kesukarelaan Terhadap Pengguna, Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Filing' (Universitas Multimedia Nusantara, 2020), p. 55.

	(2016)	Kemudahan penggunaan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem e-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati).	penggunaan dan Pengalaman dalam menggunakan <i>e-filing</i> berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> .	Persepsi Kemudahan penggunaan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Pengalaman, sedangkan variabel dependennya adalah Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem e-Filing. Hasil Penelitian ini adalah Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan penggunaan dan Pengalaman dalam menggunakan <i>e-filing</i> berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan <i>e-filing</i> .
2.	Daryatno (2017)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan <i>E-filing</i> Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Jakarta Barat.	Hasil Penelitian ini adalah Variabel persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan, kesukarelaan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan <i>e-filing</i> , sedangkan variabel persepsi kemudahan penggunaan, kompleksitas penggunaan, kesiapan teknologi informasi dan pengetahuan umum pajak tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan <i>e-filing</i> .	Variabel Independennya adalah persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan, kesukarelaan, persepsi kemudahan penggunaan, kompleksitas penggunaan, kesiapan teknologi informasi dan pengetahuan umum pajak, sedangkan variabel dependennya adalah Penggunaan <i>E-filing</i> .
3.	Pratidina dan Setyawan (2017)	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan penggunaan, Dan	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan Wajib Pajak dan persepsi kegunaan,	Variabel Independennya adalah Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan penggunaan, Dan Kepuasan, sedangkan

		Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Tigaraksa).	persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>e-Filing</i> .	variabel dependennya adalah penggunaan <i>e-filing</i>
4.	Yamin dan Victor (2017)	Determinan Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem E-Filling (Survei Pada Kpp Pratama Jayapura)	Persepsi kemudahan, persepsi risiko dan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap Penggunaan sistem e-filing, sedangkan persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh secara parsial terhadap Penggunaan sistem e-filing. Sedangkan Determinan persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko dan kepuasan wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan sistem e-filing.	Variabel independennya adalah persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko dan kepuasan, sedangkan variabel dependennya adalah penggunaan sistem <i>e-filling</i>
5.	Wiratan dan Harjanto (2018)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak.	Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan penggunaan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-filing</i> . Sedangkan Keamanan dan kerahasiaan serta Kesiapan Teknologi Informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan <i>e-filing</i> .	Variabel dependennya adalah Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan penggunaan, Kepuasan Pengguna, Keamanan dan kerahasiaan serta Kesiapan Teknologi Informasi dan variabel independen penelitian ini adalah penggunaan <i>e-filing</i> .
6.	Chrisandita dan Sukartha (2021)	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan	Hasil penelitian yang dilakukan oleh Chrisandita dan Sukartha adalah Persepsi	Variabel dependennya adalah Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan penggunaan

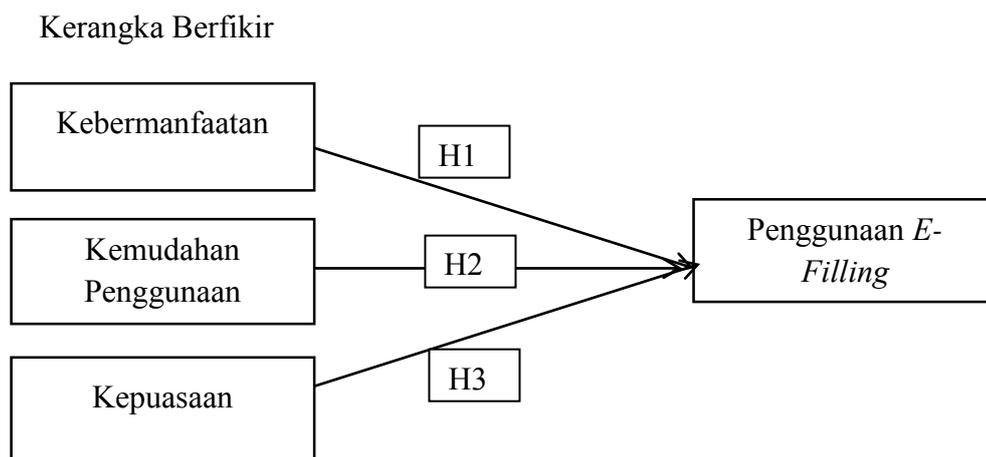
		penggunaan Dan Persepsi Efisien Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penggunaan <i>Efilling</i> .	kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi efisien berpengaruh positif pada penggunaan e-filing.	Dan Persepsi Efisien Wajib Pajak dan variabel independennya adalah Pada Penggunaan <i>E-filing</i> .
--	--	---	---	--

### 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Faktor faktor tersebut adalah kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kepuasan terhadap penggunaan *e-filing*.

penelitian ini menguji pengaruh persepsi kebermanfaatan (X1), persepsi kemudahan penggunaan (X2) dan kepuasan (X3) terhadap penggunaan *E-filing*(Y). berdasarkan teori diatas gambaran menyeluruh dalam penelitian ini yang menyangkut tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan dan kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* dapat disederhanakan dalam kerangka berfikir sebagai berikut :

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



### 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban

tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian.<sup>39</sup>

Adapun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

**1. Pengaruh Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-filing***

Ha<sub>1</sub> : Kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*

Ho<sub>1</sub> : Kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*

**2. Kemudahan penggunaan Terhadap Penggunaan *E-filing***

Ha<sub>2</sub> : Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*

Ho<sub>2</sub> : Kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*

**3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-filing***

Ha<sub>3</sub> : Kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*

Ho<sub>3</sub> : Kepuasan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*

---

<sup>39</sup> Wikipedia, 'Hipotesis - Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas', 2021 <<https://id.wikipedia.org/wiki/Hipotesis>> [accessed 1 September 2021].

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan sumber data

Jenis data dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>40</sup>

Sementara itu sumber data yang digunakan penulis adalah data primer. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung didapat dari sumber pertama baik dari individu, seperti wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang disebar secara langsung ke wajib pajak.

#### 3.2 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.<sup>30</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat tercatat 64.586 Wajib Pajak Orang Pribadi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. 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. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Pemilihan sampel dalam penelitian ini ditentukan

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), p. 8. <sup>30</sup> Sugiyono, *Metode ...*, p. 215.

dengan cara *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel penelitian secara acak.

Besaran sampel ini ditentukan dengan rumus Solvin dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10%, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{38891}{1 + 38891(0,1)^2} = 99,7 = 100$$

Keterangannya :

n : Jumlah Sampel

N: Jumlah populasi

e<sup>2</sup>: Batas ketelitian adalah prosentase kelonggaran ketidaktelitian pengambilan.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan.

#### 1. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan data yang bersifat teoritis mengenai permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini. Metode ini dilakukan untuk menunjang kelengkapan data dengan menggunakan literatur pustaka seperti buku, skripsi, jurnal dan sumber lainnya.

#### 2. Kuesioner/Angket

Kuisisioner yaitu daftar pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang harus direspon oleh responden.<sup>41</sup> Kuesioner menurut suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut

---

<sup>41</sup> Edi Susanto and Nurinayah Jimad, 'Pengaruh Persepsi Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan E-filing', *Jurnal Akuntansi Peradaban*, 5.1 (2019), 104–25, p. 113.

### 3. Observasi

Metode observasi yaitu cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.

## 3.4 Teknik Analisa Data

Agar suatu data yang diperoleh bermanfaat, oleh karena itu harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu, sehingga dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan. Tujuan metode analisis data adalah menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul.

### 3.4.1 Uji Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2010) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam ataupun sosial yang diamati.<sup>42</sup> Semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner atau angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Bentuk awal skala likert adalah lima pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju yang merupakan jawaban seseorang atau sekelompok orang atas suatu kejadian atau pertanyaan yang diberikan dalam instrumen/kuesioner.

Pilihan jawaban yang bisa dipilih oleh responden dalam penelitian ini adalah:

1. Sangat tidak setuju dengan skor 1
2. Tidak setuju dengan skor 2

---

<sup>42</sup> Amanda Tienisyas Raharjo and Arfhan Prasetyo, 'Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Sopp Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dengan Pendekatan Tam', *Jurnal Sistem Informasi STMIK Antar Bangsa*, 5.2 (2016), 129–138, p. 132.

3. Kurang setuju dengan skor 3
4. Setuju dengan skor 4
5. Sangat setuju dengan skor 5

### **1. Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2006) dalam penelitian Arinotang dan Arisman (2017) Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ ,  $n$  adalah jumlah sampel.

Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pernyataan valid.

### **2. Uji Reliabilitas**

Menurut Ghozali (2006) dalam penelitian Arinotang dan Arisman (2017) Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten. Pengujian dalam penelitian ini dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing instrumen variabel. Apabila Cronbach's Alpha lebih dari 0,7 maka reliabel.<sup>43</sup>

#### **3.4.2 Uji Asumsi Klasik**

Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas.

##### **1. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2013) dalam penelitian pratidina (2017) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model dalam

---

<sup>43</sup> Lonardo Arinotang and Anton Arisman, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Pay)', (2017), 1-17, p. 5

regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.<sup>44</sup> Regresi yang baik ialah yang memiliki distribusi data normal. Untuk mengetahui hasil uji normalitas data, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji *KolmogorovSmirnov*. Jika pada uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data terdistribusi normal dan sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka data tersebut terdistribusi tidak normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Ada tidaknya multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat dari *nilai tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10 maka model tersebut bebas dari multikolinieritas.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazli (2013) dalam penelitian Pratidana (2017) Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut dengan homoskedastisitas dan jika berbeda disebut dengan

---

<sup>44</sup> Pratidana, 'Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan eFiling Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Tigaraksa)', *Journal of Experimental Psychology: General*, 2017, p. 68 -70

heteroskedastisitas.<sup>45</sup> Untuk mengetahui ada tidaknya Heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser*. Pada uji *Glejser*, indikasi terjadinya heteroskedastisitas pada model apabila variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen. Apabila probabilitas signifikan diatas tingkat kepercayaan 5%, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

### 3.4.3 Uji Ketepatan Model

#### 1. Uji-F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang akan dimasukkan dalam model secara simultan mempunyai pengaruh pada variabel dependen. Nilai F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikan sebesar 5%. Jika probabilitas ( $\text{sig } t > \alpha (0,05)$ ) maka  $H_0$  diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan jika probabilitas ( $\text{sig } t < \alpha (0,05)$ ) maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 2. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien Determinan ( $R^2$ ) pada intinya untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

---

<sup>45</sup> Pratidana, p. 71

#### 3.4.4 Analisis Regresi Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, karena dalam analisis regresi selain digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara kedua variabel atau lebih juga dapat menunjukkan arah hubungan antar variabel dependen dengan variabel independen.<sup>46</sup> Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kepuasan terhadap penggunaan *E-filing* wajib pajak. dalam penelitian ini persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana :

Y :E-filing

X1 : Kegunaan

X2 : Kemudahan penggunaan

X3 :Kepuasan

$\alpha$  :Konstanta

$\varepsilon$  :Standar Error

#### 3.4.5 Uji Hipotesis

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pada uji statistik t, nilai t hitung akan dibandingkan dengan t tabel, dengan cara sebagai berikut :

- a. Bila t hitung > t tabel atau probabilitas < tingkat signifikan (sig < 0,05), maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

---

<sup>46</sup> Pratidana, *pengaruh ...*, p. 72 -74

b. Bila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau probabilitas  $>$  tingkat signifikan ( $\text{sig} > 0,05$ ), maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>47</sup>

### 3.5 Definisi operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang menunjukkan bagaimana suatu variabel diukur atau prosedur yang dilakukan dalam penelitian. Diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dapat memperjelas variabel yang dimaksud.

Berdasarkan teori dan indikator setiap variabel dapat dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator
Penggunaan <i>E-filing</i>	Suatu penerapan dalam penggunaan program	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selalu menggunakan <i>e-filing</i> setiap melaporkan pajak.</li> <li>2. Melanjutkan penggunaan di masa depan.</li> <li>3. Penggunaan fitur yang dapat membantu pekerjaan.</li> </ol> (Noviandi, 2012)
Kebermanfaatan	Persepsi Kebermanfaatan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi penggunaannya. (Devina:2016).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu dalam pelaporan SPT tepat waktu.</li> <li>2. Menghemat biaya dan energi dalam penggunaan.</li> <li>3. Efektifitas dalam pemenuhan kebutuhan.</li> <li>4. Memberi informasi sesuai format yang dibutuhkan.</li> <li>5. Secara keseluruhan sistem memberikan manfaat.</li> <li>6. Merasakan manfaat</li> </ol>

<sup>47</sup> Pratidana, *pengaruh ...*, p. 74 -75

		dengan informasi yang dihasilkan sistem <i>e-filing</i> (Noviandi, 2012)
Kemudahan penggunaan	Kemudahan penggunaan adalah individu mempelajari dan menggunakan sistem tersebut merupakan hal yang mudah dipahami (Devina:2016)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fleksibel</li> <li>2. Mudah dipahami dan dipelajari</li> <li>3. Mudah digunakan (Muntianah, Tutik S. Astuti, 2012)</li> </ol>
Kepuasan	Kepuasan adalah rasa puas dalam penggunaan sistem E-filing memenuhi kebutuhan Wajib Pajak kepuasan timbul dari adanya manfaat yang dihasilkan E-filing diantaranya dapat menghemat waktu dan biaya (Menurut Sugiharti, Suhadak dan Dewantara:2015 )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puas akan sistem <i>e-filing</i> pajak memenuhi kebutuhan informasi pajak</li> <li>2. Efisiensi dari sistem <i>e-filing</i></li> <li>3. Efektivitas dari sistem <i>e-filing</i></li> <li>4. Overall puas dengan sistem <i>e-filing</i> (Tam dan Oliveira, 2017)</li> </ol>

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner tidak secara langsung kepada 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat. Penyebaran kuesioner ini dilaksanakan mulai tanggal 08 April sampai dengan tanggal 25 April 2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling*. Untuk menentukan sampel dan populasi digunakan perhitungan maupun acuan yang dikembangkan para ahli seperti Slovin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kebermanfaatan, kemudahan penggunaan dan kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak. Kuesioner yang menjadi skala ukur dalam penelitian ini memiliki total pertanyaan 18 item dengan 5 skala penilaian.

#### 4.2 Deskripsi Data

##### 4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin				
	Frequency	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	46	46.0	46.0	46.0
Perempuan	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan dalam penelitian ini lebih banyak yaitu sebesar 54 responden (54%). Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 46 responden (46%). Dapat disimpulkan responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan.

#### 4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia				
S	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 25 tahun	14	14.0	14.0	14.0
25 - 30 tahun <sup>u</sup>	31	31.0	31.0	45.0
31 - 35 tahun <sup>m</sup>	54	54.0	54.0	99.0
41 - 45 tahun	1	1.0	1.0	100.0
Total b	100	100.0	100.0	

er: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.2 pembagian kelompok usia, responden yang tergolong usia < 25 tahun dalam penelitian ini sebanyak 14 orang atau sekitar 14%, responden yang berusia 25 – 30 tahun sebanyak 31 orang atau sekitar 31%, responden yang berusia 31 – 35 tahun sebanyak 54 orang atau sekitar 54%, dan responden yang berusia 41-45 tahun sebanyak 1 orang atau sekitar 1%. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini didominasi oleh responden berusia 31 – 35 tahun.

#### 4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir**

Tingkat Pendidikan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D3	14	14.0	14.0	14.0
S1	46	46.0	44.0	60.0
SLTA	40	40.0	40.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.3 pembagian tingkat pendidikan terakhir, responden yang tergolong pendidikan akhir D3 dalam penelitian ini sebanyak 14 orang atau sekitar 14%, responden yang pendidikan terakhir S1 sebanyak 46 orang atau sekitar 46 %, dan responden yang pendidikan terakhir SMA sebanyak 40 orang atau sekitar 40%. Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir yaitu S1.

### 4.3 Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Uji Instrumen

##### 1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2006) dalam penelitian Arinotang dan Arisman (2017) Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom*( $df$ )= $n-2$ ,  $n$  adalah jumlah sampel. Menurut Sugiyono, pengujian validitas dilakukan cukup dengan menggunakan 30 responden, dikarenakan agar mendapatkan hasil uji yang mendekati normal.<sup>48</sup> Maka dalam penelitian ini juga menggunakan 30 responden untuk menguji validitas kuesioner. Untuk nilai  $r$  tabel *degree of freedom*( $df$ )=  $30 - 2$ , didapatkan hasil  $r$  tabel 0,3610. Berikut di bawah ini hasil uji validitas dari variabel independen (kebermanfaatan, kemudahan pengguna, dan kepuasan) dan variabel dependen (penggunaan *e-filing*)

---

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, Kedua (Bandung: Alfabeta, 2019).

**Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kebermanfaatan**

No	Variabel	<i>Pearson Correlations</i>	r tabel	Ket.
1	X1.1	0,732	0,3610	Valid
2	X1.2	0,681	0,3610	Valid
3	X1.3	0,603	0,3610	Valid
4	X1.4	0,738	0,3610	Valid
5	X1.5	0,679	0,3610	Valid
6	X1.6	0,572	0,3610	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel kebermanfaatan mempunyai kriteria valid untuk 6 item pernyataan dengan nilai lebih besar dari r tabel 0,3610. Hal ini menunjukkan bahwa 6 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang di ukur pada kuesioner tersebut.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kemudahan penggunaan**

No	Variabel	<i>Pearson Correlations</i>	r tabel	Ket.
1	X2.1	0,582	0,3610	Valid
2	X2.2	0,589	0,3610	Valid
3	X2.3	0,707	0,3610	Valid
4	X2.4	0,719	0,3610	Valid
5	X2.5	0,637	0,3610	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan mempunyai kriteria valid untuk 5 item pernyataan dengan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel 0,3610. Hal ini menunjukkan bahwa 5 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang di ukur pada kuesioner tersebut.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan**

No	Variabel	Pearson Correlations	r tabel	Ket.
1	X3.1	0,627	0,3610	Valid
2	X3.2	0,664	0,3610	Valid
3	X3.3	0,904	0,3610	Valid
4	X3.4	0,790	0,3610	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel kepuasan mempunyai kriteria valid untuk 4 item pernyataan dengan nilai memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel 0,3610. Hal ini menunjukkan bahwa 4 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang di ukur pada kuesioner tersebut.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Penggunaan E-filing**

No	Variabel	Pearson Correlations	r tabel	Ket.
1	Y.1 S	0,742	0,3610	Valid
2	Y.2	0,864	0,3610	Valid
3	Y.3 u	0,832	0,3610	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel penggunaan *e-filing* mempunyai kriteria valid untuk 3 item pernyataan dengan nilai memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel 0,3610. Hal ini menunjukkan bahwa 3 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang di ukur pada kuesioner tersebut.

## 2. Uji Realibilitas

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kebermanfaatan (X1)	0,747	Reliabel
2	Kemudahan (X2)	0,721	Reliabel
3	Kepuasan(X3)	0,746	Reliabel
3	Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	0,744	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, hal tersebut dikarenakan koefisien *Cronbach's Alpha* semua variable dalam penelitian ini memiliki nilai diatas 0,7.

#### 4.3.2 Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

**Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas**

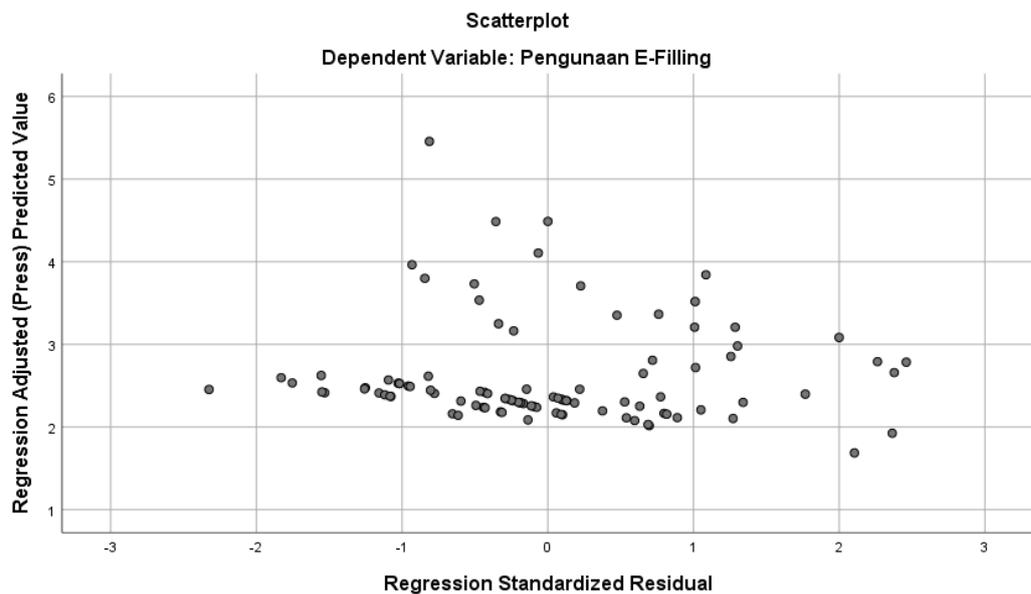
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	-.0009409
	Std. Deviation	.50236482
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.029
	Negative	-.054
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas, dapat dilihat bahwa temuan uji normalitas data menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov* adalah  $0,200 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal dan memenuhi syarat untuk uji regresi linear berganda.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Dari hasil Gambar 4.1 di atas, dapat diketahui hasil grafik *scatterplot* di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastistas pada model regresi ini, sehingga model regresi layak dipergunakan.

### 3. Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kebermanfaatan (X1)	0,256	3,903
Kemudahan (X2)	0,246	4,071
Kepuasan(X3)	0,268	3,731

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui bahwa nilai *tolerance* pada variabel kebermanfaatan (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan kepuasan (X3) memiliki nilai lebih dari 0,10. Sedangkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) pada variabel kebermanfaatan (X1), kemudahan (X2), dan kepuasan (X3)) memiliki nilai kurang dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada bahaya yang terjadi pada multikolinieritas atau bisa dikatakan variabel telah lolos uji multikolinieritas.

#### 4.3.3 Uji Hipotesis

##### 1. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menilai pengaruh antar variabel independen seperti kebermanfaatan (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan kepuasan (X3). Model persamaan regresi yang efektif adalah yang memenuhi asumsi klasik, meliputi seluruh data berdistribusi normal, tidak terdapat indikasi multikolinearitas, bebas dari heteroskedastisitas, dan tidak terdapat permasalahan autokorelasi. Hasil uji regresi berganda disajikan pada Tabel 4.11 berikut.

**Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>								
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	1.054	.136			2.959	.004			
X.1	.268	.084	.399		2.026	.046	.752	.310	.202
X.2	.065	.088	.095		.932	.354	.704	.075	.047
X.3	.243	.088	.337		2.644	.010	.740	.271	.174

a. Dependent Variable: Penggunaan E-Filing  
 Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,054 + 0,268X_1 + 0,065 X_2 + 0,243X_3 + e$$

Interpretasi yang dapat dinyatakan dari persamaan regresi di atas sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta menunjukkan nilai sebesar 1,054 yang artinya jika nilai kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan memiliki nilai sama dengan 0 (nol) maka akan menaikkan penggunaan *e-filing* yaitu sebesar 1,054.
- 2) Nilai kebermanfaatan menunjukkan 0,268 dengan koefisien positif yang artinya setiap kebermanfaatan meningkat. Dimana ketika pelaporan SPT lebih tepat waktu, ada penghematan biaya, efektifitas dalam pemenuhan kebutuhan, memberi informasi sesuai format yang dibutuhkan, memberikan manfaat, dan merasakan manfaat, maka penggunaan *e-filing* akan mengalami peningkatan sebesar 0,268 satuan dengan berasumsi bahwa variabel bebas yang lain dianggap konstan.

- 3) Nilai kemudahan penggunaan menunjukkan 0,065 dengan koefisien positif yang artinya setiap kemudahan penggunaan meningkat. Dimana ketika sistem *e-filing* fleksibel, mudah dipahami dan dipelajari, serta mudah digunakan, maka penggunaan *e-filing* akan mengalami peningkatan sebesar 0,065 satuan dengan berasumsi bahwa variabel bebas yang lain dianggap konstan.
- 4) Nilai kepuasan menunjukkan 0,243 dengan koefisien positif yang artinya setiap kepuasan meningkat. Dimana ketika *e-filing* pajak memenuhi kebutuhan informasi pajak, efisiensi dan efektivitas dari sistem *e-filing*, maka penggunaan *e-filing* akan mengalami peningkatan sebesar 0,243 satuan dengan berasumsi bahwa variabel bebas yang lain dianggap konstan.

## 2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen (kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan), secara bersama-sama terhadap variabel dependen (penggunaan *e-filing*). Dari pengolahan data SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.12 Hasil Uji F**

Model		ANOVA <sup>a</sup>				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37.019	3	12.340	51.283	.000 <sup>b</sup>
	Residual	23.099	96	.241		
	Total	60.119	99			

a. Dependent Variable: Penggunaan E-filing

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kebermanfaatan, Kemudahan penggunaan

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, diketahui  $F_{hitung}$  sebesar ,383 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Dimana nilai  $F_{hitung}$  (51,283) >  $F_{tabel}$  (2,699) dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka hipotesis diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel independen kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen penggunaan *e-filing*.

### 3. Uji t (Parsial)

Uji t untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh dari masing-masing variabel independen yang terdiri atas kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* yang merupakan variabel dependennya.

**Tabel 4.13 Hasil Uji t**

Model	t	Sig.
1 (Constant)	2.959	.004
Kebermanfaatan	2.026	.046
Kemudahan	.932	.354
Kepuasan	2.644	.010

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas, hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Uji t antara kebermanfaatan dengan penggunaan *e-filing* menunjukkan hasil  $t_{hitung}$  (2,026) >  $t_{tabel}$  (1,984) dengan nilai signifikan kebermanfaatan sebesar 0,046 < 0,05 maka diperoleh bahwa kebermanfaatan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

- 2) Uji t antara kemudahan penggunaan dengan penggunaan *e-filing* menunjukkan hasil  $t_{hitung} (0,932) < t_{tabel} (1,984)$  dengan nilai signifikan kemudahan penggunaan sebesar  $0,354 > 0,05$  maka diperoleh bahwa kemudahan penggunaan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*
- 3) Uji t antara kepuasan dengan penggunaan *e-filing* menunjukkan hasil  $t_{hitung} (2,644) > t_{tabel} (1,984)$  dengan nilai signifikan kepuasan sebesar  $0,010 < 0,05$  maka diperoleh bahwa kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi berguna untuk mengukur besarnya presentase variabel independen yang terdiri dari kebermanfaatan (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan kepuasan (X3) secara bersama-sama menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen (penggunaan *e-filing*). Dapat dilihat pada Tabel 4.13 di bawah ini.

**Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 <sup>a</sup>	.617	.605	.48972

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kebermanfaatan, Kemudahan penggunaan

b. Dependent Variable: Penggunaan E-filing

Sumber: Data diolah penulis (2024)

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 60,5%. Artinya secara bersama-sama variabel independen (kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan) dapat menjelaskan variasi dari variabel penggunaan *e-filing* sebesar 39,5% sedangkan sisanya sebesar 53,5% dipengaruhi

oleh variabel lain (faktor-faktor penggunaan *e-filing*) diluar penelitian ini.

#### **4.4 Pembahasan**

##### **4.4.1 Pengaruh Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak**

Hasil untuk analisis regresi linear berganda, diketahui nilai koefisien regresi variabel kebermanfaatan 0,268 artinya jika kebermanfaatan dari *e-filing* semakin bertambah, dalam hal ini para penggunaan akan semakin meningkat dalam menggunakan aplikasi *e-filing*. Jika kebermanfaatan ditingkatkan maka penggunaan *e-filing* juga akan meningkat sebesar 0,268. Berdasarkan pengujian hipotesis uji t terhadap variabel kebermanfaatan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,046 lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $2,064 > 1,984$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis  $H_1$  diterima yang berarti bahwa kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Kebermanfaatan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkat. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa Kemudahan penggunaan ini juga merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya

Penelitian ini memberikan dukungan terhadap teori Technology Acceptance Model atau TAM. Salah satu model perilaku pemanfaatan TI dalam literatur sistem informasi manajemen adalah TAM. Pendekatan ini memungkinkan seseorang untuk secara teoritis melacak faktor-faktor yang

menentukan penggunaan perangkat lunak dan menghubungkannya dengan kinerja pengguna. TAM berfokus pada sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi karena dikembangkan dengan gagasan bahwa teknologi informasi menguntungkan dan mudah digunakan. Ketika wajib pajak mengetahui manfaat dari transaksi E-filing - yang melibatkan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan melalui internet di situs web Direktorat Jenderal Pajak atau melalui penyedia layanan aplikasi ke Kantor Pelayanan Pajak - mereka akan lebih patuh dalam membayar pajak karena mereka tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima manual.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hermanto *et al.*, (2021)<sup>49</sup>, temuan pada penelitian tersebut menunjukkan hubungan yang positif dan substansial antara persepsi kegunaan dan kepatuhan pelaporan SPT. Semakin tinggi persepsi kegunaan, semakin besar peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Seberapa besar seseorang merasa bahwa menggunakan suatu teknologi akan mempercepat pekerjaannya dikenal sebagai manfaat penggunaan yang dirasakan. Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan mengajukan, mematuhi, dan melaksanakan undang-undang perpajakan.

#### **4.4.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak**

Hasil untuk analisis regresi linear berganda, diketahui nilai koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan 0,065 artinya jika kemudahan dari *e-filing* semakin bertambah, dalam hal ini para pengguna akan semakin meningkat dalam menggunakan aplikasi *e-filing*. Jika kemudahan pengguna ditingkatkan maka penggunaan *e-filing* juga akan meningkat sebesar 0,065. Berdasarkan pengujian

---

<sup>49</sup> Hermanto et al., "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Pada Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan," *Journal of Accounting Finance (JAF)* 2, no. 2 (2021). Hlm. 102

hipotesis uji t terhadap variabel kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,345 lebih besar dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $0,932 < 1,984$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis  $H_{a2}$  ditolak dan  $H_{02}$  diterima yang berarti bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Menurut Wahyuni (2005) dalam penelitian Devina (2016) suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan penggunaan dalam menggunakan sistem tersebut. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem dapat tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi dilakukan secara terus menerus. Sebaliknya, ketika seseorang menilai dan meyakini bahwa suatu sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan pengarsipan elektronik untuk Surat Pemberitahuan (SPT) belum dapat secara signifikan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mempelajari cara menggunakannya, sehingga tidak ada alasan untuk percaya bahwa pengguna akan merasa bahwa ketersediaan *E-Filing* tidak membantu mereka karena mereka merasa bahwa proses pelaporan sulit untuk dipahami dan disesuaikan. Sosialisasi kepada para pelapor SPT sangat diperlukan agar masyarakat, khususnya yang berada di Kota Semarang dapat benar-benar merasakan kemudahan yang ditawarkan oleh *E-Filing*. *E-filing* yang sederhana seharusnya memungkinkan orang untuk melaporkan pajak mereka secara realistis. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yuliana *et al.*, (2015) dan

Daryatno (2017)<sup>50</sup>,<sup>51</sup> bahwa kemudahan pengguna tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

#### 4.4.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak

Hasil untuk analisis regresi linear berganda, diketahui nilai koefisien regresi variabel kepuasan 0,243 artinya jika kepuasan pelanggan dalam menggunakan *e-filing* semakin bertambah, dalam hal ini para penggunaan akan semakin meningkat dalam menggunakan aplikasi *e-filing*. Jika kepuasan meningkat maka penggunaan *e-filing* juga akan meningkat sebesar 0,243. Berdasarkan pengujian hipotesis uji t terhadap variabel kepuasan menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $2,664 > 1,984$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis  $H_1$  diterima yang berarti bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan temuan ini, pengguna *E-Filing* merasa senang dengan tersedianya *E-Filing*. Kebahagiaan ini berasal dari persepsi bahwa kebutuhan pengguna terpenuhi dengan tingkat efisiensi dan efektivitas yang sesuai dengan ketersediaan *E-Filing*, yang meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan dan di Kota Semarang pada khususnya. Oleh karena itu, kebahagiaan pengguna akan berdampak langsung pada seberapa sering pengguna menggunakan *E-Filing*, sehingga kepuasan pengguna yang lebih tinggi akan mendorong penggunaan *E-Filing* yang lebih sering dan sebaliknya. Penggunaan *E-Filing* akan menurun jika peningkatan kepuasan pengguna hanya sedikit.

---

<sup>50</sup> Andreas Bambang Daryatno, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Jakarta Barat," *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis* 1, no. 1 (2017): 97, <https://doi.org/10.24912/jmieb.v1i1.411>. hlm.104.

<sup>51</sup> Yuliana, Set Asmapane, and Annisa Abubakar Lahjie, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Di Samarinda," *Jurnal Ilmu Akuntansi Mulawarkaj* 7, no. 2 (2022): 1–12, <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.644>. hlm. 9.

Untuk memuaskan para pembayar pajak, *e-filing* proses pengiriman pengembalian pajak melalui transfer dana elektronik-memungkinkan mereka membayar pajak secara online, sehingga mereka tidak perlu lagi mencetak semua formulir laporan, menunggu tanda terima kertas, atau mengunjungi kantor pajak. Hal ini menanamkan kepatuhan pada masyarakat untuk membayar pajak mereka. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati *et al.*, 2020 dan Wangsa dan Harahap (2020)<sup>52, 53</sup>, bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

---

<sup>52</sup> Ufairah Rohmawati, Nur Diana, and M Cholid Mawardi, "Pengaruh Kemudahan, Kepatuhan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Di Kota Malang," *E-Jra* 09, no. 02 (2020): 130–42. hlm. 140

<sup>53</sup> Rinda Wangsa and Baru Harahap, "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Kota Batam," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 8, no. 1 (2020): 913–21. hlm. 921.

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang “Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan penggunaan dan Kepuasan Terhadap Penggunaan E-filing Wajib Pajak” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,046 lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $2,064 > 1,984$ . Artinya semakin tinggi kebermanfaatan yang dirasakan terhadap *e-filing* maka penggunaan wajib pajak oleh masyarakat akan terus dilakukan di *e-filing*.
2. Kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,345 lebih besar dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $0,932 < 1,984$ .
3. Kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $2,664 > 1,984$ . Artinya semakin tinggi kepuasan masyarakat terhadap *e-filing* maka penggunaan wajib pajak oleh masyarakat akan terus dilakukan di *e-filing*.

### 5.2 Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini memiliki objek yang terbatas yaitu pengguna *e-filing*, dan pemilihan sampelnya hanya pada Orang yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat. Sehingga adanya kemungkinan

perbedaan hasil penelitian dan kesimpulan, apabila penelitian yang dilakukan di tempat obyek penelitian yang berbeda.

2. Penelitian ini hanya menggunakan 4 variabel independen yaitu kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan sedangkan masih banyak indikator yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*.

### **5.3 Saran**

#### **1. Bagi Pemerintah**

Pemerintah harus meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan prosedur *e-filing* untuk membujuk lebih banyak wajib pajak Indonesia untuk menggunakannya. Berbeda dengan negara-negara lain di Asia Tenggara, Indonesia masih memiliki basis pengguna *e-filing* yang relatif rendah. Salah satu manfaat dari pengajuan pajak secara online adalah bahwa hal ini akan membuat pengawasan pemerintah terhadap pajak negara menjadi lebih mudah. Hal ini karena laporan yang disampaikan secara elektronik akan langsung digabungkan ke dalam sistem.

#### **2. Bagi Wajib Pajak**

Bagi wajib pajak diharapkan lebih memperhatikan dalam melaporkan pajak mengingat pengisian *e-filing* wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri, sedangkan petugas pajak hanya mengawasinya.

#### **3. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya tentang *e-filing* diharapkan dapat memperluas tujuan dan cakupannya dengan meneliti lebih banyak variabel independen dan responden, dengan mempertimbangkan keterbatasan dan temuan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, Wulandari, 'Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta', *Jurnal Nominal*, V.4 (2016), 107–22
- Aprilly, Zunailda, 'Analisis Efektivitas Penerapan E-filing Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Duren Sawit)', *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsuraya*, 1.1 (2021), 77–91, 79
- Aritonang, Lonardo, and Anton Arisman, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan penggunaan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Pay)', *Julyxxxx*, x, No.x.x (2017), 1–17
- Avianto, Gusma Dwi, Sri Mangesti Rahayu, and Bayu Kaniskha, 'Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan)', *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 9.1 (2016), 1–8
- Chairani, Hani, and Azuar, 'Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis', *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 7.Juli (2021), 22–47
- Chrisandita, Gede Mahaputra, and I Made Sukartha, 'Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan penggunaan, Dan Persepsi Efisien Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penggunaan E-Filing', *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6.7 (2021), 3215–28
- Daryatno, Andreas Bambang. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filling Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Jakarta Barat." *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis* 1, no. 1 (2017): 97. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v1i1.411>.
- Devina, Shelby, 'Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan penggunaan, Kecepatan, Keamanan Dan Kerahasiaan Serta Kesiapan

Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci’, 8.1 (2016), 75–91

Dewi, Sang Ayu, and Dwirandra, ‘Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Di Kota Denpasar’, *E-Jurnal Akuntansi*, 4.1 (2013), 196–214

Edy, Yanuar Adi Putra, and Desti Riyanti, ‘Pengaruh Pelaporan Pajak Penghasilan Tahunan Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penjaringan Tahun 2015-2016’, 4.1 (2017)

Ermawati, Nanik, and Zamrud Mirah Delima, ‘Pengaruh Persepsi Kemudahan penggunaan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing’, *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5.2 (2016), 163–74

Hermanto, La Ode, Abdul Rahman Mus, and Darwis Lanna. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Pada Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.” *Journal of Accounting Finance (JAF)* 2, no. 2 (2021).

Hilman, Muhammad, ‘Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E- Filing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak’, *JAMMI – Jurnal Akuntansi UMMI*, 2.2 (2022), 31–44

Indonesia, Kamus Besar Bahasa, ‘No Title’, *Badan Pengembangan Bahasa, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia.*, 2016 <<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>>

Indriyati, Indriyati, Kadek Wulandari Laksmi P, and IGN Oka Ariwangsa, ‘Pengaruh Minat, Persepsi Kebermanfaatan, Dan Kemudahan penggunaan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Manggarai’, *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6.1 (2021), 24–31 <<https://doi.org/10.38043/jiab.v6i1.3031>>

- Laihad, Risal C.Y, ‘Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado’, *Jurnal Emba*, 1.3 (2013), 44–51, 45.
- Mantiri, ‘PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN TERHADAP MINAT PERILAKU WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGGUNAKAN E- FILING (Studi Kasus Pada Karyawan Di Yayasan Ariya Metta Tangerang)’, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3.9 (2020), 2–35
- Mardiasmo, *Perpajakan* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2018)
- Masitoh, Siti, ‘Melebihi Target, Realisasi Penerimaan Pajak Di 2021 Capai Rp 1.277,5 Triliun’, *KONTAN.CO.ID - JAKARTA.*, 2022 <<https://nasional.kontan.co.id/news/melebihi-target-realisasi-penerimaan-pajak-di-2021-capai-rp-12775-triliun>> [accessed 06 July 2020]
- Muntianah, Tutik S. Astuti, E. S. A. D. F. (2012) ‘Pengaruh Minat Perilaku Terhadap Actual Use Teknologi Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)’, *Profit Universitas Brawijaya Malang*, 6(1), pp. 88–113.
- Musahadi, ‘Survey Kepuasan Mahasiswa Teriiadap Pelayanan IAIN Walisongo’, 2014, 16
- Muyassarrah. “Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap Cara Mendidik Anak Dan Dampaknya Terhadap Budget Keuangan Keluarga Muslim.” *BERDAYA: Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 1 (2019): 1-14. <https://doi.org/10.36407/berdaya.v1i1.10>
- Noch, Muhamad Yamin, and Victor Pattiasina, ‘Persepsi Risiko Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem E-filing ( Survei Pada Kpp Pratama Jayapura ) Pajak Terhadap Penggunaan Sistem E-filing’, 2017, 421–27

- Noviandini, Nurul Citra. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Nominal* Vol. 1, No. 1. (2012)
- ‘Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-1/PJ/2014’
- Prakoso, Jeffry, ‘Lagi-Lagi Pelaporan SPT Pajak 2020 Tak Capai Target – Ekonomi Bisnis.Com’, 2021  
<<https://ekonomi.bisnis.com/read/20210309/9/1365746/lagi-lagi-pelaporan-spt-pajak-2020tak-capai-target>> [accessed 3 October 2021]
- Pratidana, Dony, ‘Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Di Wilayah Kpp Pratama Tigaraksa)’, *Journal of Experimental Psychology: General*, 2017 <[http://kc.umn.ac.id/5548/1/BAB II.pdf](http://kc.umn.ac.id/5548/1/BAB%20II.pdf)>
- Raharjo, Amanda Tienisyas, and Arfhan Prasetyo, ‘Analisis Pengaruh Kemudahan penggunaan Sopp Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dengan Pendekatan Tam’, *Jurnal Sistem Informasi STMIK Antar Bangsa*, 5.2 (2016), 129–38
- Rohmawati, Ufairah, Nur Diana, and M Cholid Mawardi. “Pengaruh Kemudahan, Kepatuhan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Di Kota Malang.” *E-Jra* 09, no. 02 (2020): 130–42.
- Salmah, Emi, and Faradila Iqriani Ningsih, ‘Volume 2 Nomor 2 November 2021 KENDALA DAN SOLUSI PENGISIAN DAN PELAPORAN E-FILING’, 2.November (2021), 1–26
- Samudra Mahardika, Arya, ‘Akuntan Di Era Digital: Pendekatan Tam (Technology Acceptance Model) Pada Software Berbasis Akuntansi’, *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 08.01 (2019), 12–16
- Septiara, Rury Alfika, ‘Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Medan Belawan’ (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2018)

- Sonia, Shof, 'Pengaruh Persepsi Kegunaan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Kesukarelaan Terhadap Pengguna, Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Filing' (Universitas Multimedia Nusantara, 2020)
- Suandy, Erly, *Hukum Pajak* (Jakarta: Salemba Empat, 2016)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Kedua. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Suneni, 'Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kesiapan Teknologi Informasi, Faktor Sosial, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Pada Wajib Pajak Di Wilayah Kpp Pratama Tegal' (Universitas Pancasakti, 2019)
- Supriadi, Agust, *Lebih Dari 50% Wajib Pajak Belum Bayar Pajak* (Jakarta, 2014) <<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20141014175233-78-6372/lebih-dari-50-wajib-pajak-belum-bayar-pajak>>
- Susanto, Edi, and Nurinayah Jimad, 'Pengaruh Persepsi Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan E-filing', *Jurnal Akuntansi Peradaban*, 5.1 (2019), 104–25
- Tahar, Afrizal & Sandy, Wiliw, 'Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Kpp,Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Atas Kena Pajak Terhadap Wajib Pajak', *Jurnal Akuntansi Dan Investasi Volume. 12 Nomor. 2, Halaman: 185-196, Juli 2012*, 12 (2012), 185–96 <<https://journal.umy.ac.id>>
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective. *Computers in Human Behavior*, 61, 233–244. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.016>
- “Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770s Atau 1770ss Secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (Www.Pajak.Go.Id) | Direktorat Jenderal Pajak’, 2015 <<https://www.pajak.go.id/id/peraturan/tata-cara-penyampaian-surat>>

- pemberitahuan-tahunan-bagiwajib-pajak-orang-pribadi-yang>  
[accessed 24 September 2021]
- ‘UU No 36 Tahun 2008’, 2008, p. 282 <<https://peraturan.bpk.go.id/>>
- Wangsa, Rinda, and Baru Harahap. “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Kota Batam.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 8, no. 1 (2020): 913–21.
- Widyadinata, Yovita, and Agus Arianto, ‘Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing’, 4.1 (2014), 1–13
- Wikipedia, ‘Hipotesis - Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas’, 2021 <<https://id.wikipedia.org/wiki/Hipotesis>> [accessed 1 September 2021]
- Wiranti, ‘PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT DAN KEAMANAN PADA PENERAPAN FINTECH DI SEKTOR FILANTROPI ISLAM TERHADAP MINAT BERDONASI (Studi Pada Mahasiswa Strata-1 FEBI IAIN Kudus Angkatan 2017)’ (Institut Agama Islam Negeri Kudus, 2021)
- Wiratan, Kathleen, and Karina Harjanto, ‘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*, 4.5 (2018), 310–49, 312–13

## LAMPIRAN

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/I

Wajib Pajak

Di Wilayah KPP Semarang Barat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Salam silaturahmi saya, dengan rasa syukur ke hadirat Allah SWT., dengan rahmat dan inayah-nya, semoga Allah senantiasa melimpahkan Rahmat, Taufiq dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amin.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam rangka penyelesaian penelitian skripsi pada Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Kelurahan

Kaligangsa, dengan judul: Pengaruh Kebermanfaatan, Kemudahan penggunaan dan Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak. Maka saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Laela Azri Maulida

Jurusan : Akuntansi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner penelitian saya.

Atas perhatiannya saya mengucapkan banyak terimakasih. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlimpah, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat Saya,

Laela Azri Maulida

## A. SKALA PENILAIAN

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

## B. DATA RESPONDEN

Nama : ..... (boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Umur :  < 25 tahun  36 - 40 tahun  
 25 – 30 tahun  41 – 45 tahun  
 31 – 35 tahun  > 45 tahun

Tingkat Pendidikan :  SLTA  S2  
 D3  S3  
 S1

Pernah menggunakan E-filing :  Ya  Tidak

Jika Ya, Berapa lama anda menggunakan E-filing :  < 1 tahun  
 1 – 2 tahun  
 3 – 4 tahun  
 > 5 tahun

### C. ITEM PERTANYAAN

#### 1. Kebermanfaatan

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Sistem <i>e-filing</i> dapat membantu saya melakukan pelaporan SPT tepat waktu					
2.	Saya dapat menghemat biaya dan energi saat menggunakan <i>e-filing</i> untuk melaporkan SPT					
3.	Sistem <i>e-filing</i> secara efektif memenuhi kebutuhan saya kaitannya dengan pelaporan pajak					
4.	E-filing dapat memberi saya informasi sesuai format yang dibutuhkan.					
5.	Secara keseluruhan sistem <i>e-filing</i> memberikan manfaat.					
6.	Saya merasakan manfaat dengan informasi yang dihasilkan sistem <i>e-filing</i> .					

#### 2. Kemudahan penggunaan

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Penggunaan <i>e-filing</i> memudahkan saya dalam memenuhi kewajiban perpajakan saya.					

2.	Penggunaan <i>e-filing</i> memudahkan saya dalam menghitung dan melaporkan kewajiban perpajakan saya					
3.	Interaksi saya dengan <i>e-filing</i> sudah paham dan jelas.					
4.	Saya tidak mengalami kesulitan dalam penggunaan <i>e-filing</i> .					
5.	Secara keseluruhan penggunaan sistem e-filing merupakan suatu hal yang mudah.					

### 3. Kepuasan

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya puas bahwa sistem <i>e-filing</i> pajak memenuhi kebutuhan proses informasi pajak saya					

2.	Saya puas dengan efisiensi dari sistem <i>e-filing</i> pajak					
3.	Saya puas dengan efektivitas dari sistem <i>e-filing</i> pajak					
4.	Secara keseluruhan, saya puas dengan sistem <i>e-filing</i> pajak					

#### 4. Penggunaan E-Filing

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya selalu menggunakan <i>e-filing</i> setiap kali melaporkan pajak					

2.	Saya berkehendak untuk melanjutkan menggunakan e-filing di masa depan.					
3.	Saya akan selalu menggunakan e-filing untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan saya					

Lampiran 1 Jawaban Responden

**Tabulasi Data**

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total X1
1	3	3	2	2	2	13
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	4	4	25
4	4	3	3	3	4	21
4	4	4	3	4	4	23
3	4	4	4	4	5	24
4	4	5	4	4	5	26
4	3	4	5	5	5	26
3	2	3	4	4	4	20
4	4	4	5	5	4	26
4	5	5	4	5	5	28
3	3	3	4	4	4	21
5	5	5	5	4	5	29
4	5	5	4	5	4	27
3	4	4	3	5	2	21
4	3	4	4	5	4	24
4	4	4	5	5	5	27
4	3	3	3	4	5	22
5	5	4	4	4	4	26
3	3	4	3	3	4	20
5	5	4	4	4	5	27
3	3	4	4	4	4	22
4	3	5	3	3	4	22
4	3	3	5	4	4	23
4	4	3	5	5	5	26

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total X1
3	4	3	4	4	4	22
4	4	5	5	3	3	24
3	4	5	4	5	5	26
5	5	4	4	5	4	27
4	4	4	4	3	3	22
4	4	5	5	5	4	27
5	3	3	4	5	5	25
2	2	3	3	3	4	17
3	3	4	5	5	4	24
3	4	4	4	3	5	23
3	3	3	4	5	5	23
4	3	3	4	4	3	21
3	4	3	4	4	5	23
4	5	5	4	4	4	26
3	3	4	4	3	4	21
3	3	3	4	3	4	20
4	4	3	3	4	4	22
3	4	4	5	5	5	26
5	5	4	4	3	4	25
3	4	3	4	4	4	22
4	5	5	5	5	5	29
3	5	5	4	4	3	24
4	4	5	3	3	4	23
3	4	5	4	4	3	23
3	4	4	3	4	5	23
3	5	4	4	3	3	22
3	3	3	3	4	4	20
4	4	3	5	5	4	25
4	4	4	5	4	3	24

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total X1
3	3	3	4	3	5	21
4	5	5	4	5	5	28
4	5	4	4	3	4	24
3	3	5	5	5	5	26
3	3	4	4	5	5	24
4	5	5	5	3	4	26
3	4	3	3	3	3	19
4	5	4	3	4	4	24
3	4	4	4	5	3	23
3	4	4	3	4	4	22
3	3	2	3	4	5	20
4	5	4	4	5	5	27
4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	5	2	3	22
4	2	3	5	4	4	22
4	3	3	3	3	3	19
4	3	1	4	5	3	20
3	4	3	4	3	4	21
4	4	4	3	3	4	22
4	4	5	4	4	5	26
3	5	4	3	4	5	24
4	5	5	5	3	5	27
4	3	4	4	5	5	25
5	5	4	3	3	4	24
5	5	5	4	5	3	27
5	5	5	4	3	4	26
4	4	5	5	3	3	24
3	5	5	3	5	5	26
4	5	4	4	5	5	27

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total X1
5	4	3	3	3	5	23
5	5	4	3	4	5	26
5	5	3	3	5	5	26
3	5	5	4	4	4	25
4	3	4	5	5	5	26
3	5	5	4	5	5	27
4	5	3	3	4	5	24
5	4	4	5	3	3	24
5	5	4	5	4	3	26
5	5	3	3	3	4	23
4	4	5	4	4	4	25
5	4	4	4	3	3	23
4	4	5	4	4	5	26
5	4	4	3	3	3	22
5	4	5	5	4	4	27
4	4	4	3	3	4	22
4	3	4	4	3	4	22

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
2	2	3	5	4	16
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	4	24
4	4	4	3	4	19
3	3	4	3	3	16
5	5	4	4	4	22
4	3	4	5	5	21
4	4	3	4	3	18
4	3	5	5	4	21
4	5	5	5	5	24
4	4	4	5	4	21
5	5	5	4	5	24
4	4	3	4	2	17
5	4	5	5	5	24
3	4	5	4	5	21
4	4	4	4	5	21
3	4	4	4	5	20
3	4	4	3	4	18
5	4	4	4	4	21
3	4	3	4	4	18
4	5	5	4	4	22
4	4	4	5	5	22
5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	4	22
3	3	4	4	3	17
3	4	3	5	5	20
3	3	4	5	5	20
4	4	4	4	4	20

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
4	5	4	3	3	19
4	5	3	2	3	17
3	3	3	4	4	17
4	4	4	3	4	19
3	3	4	3	5	18
3	4	4	5	4	20
4	4	5	5	5	23
4	3	4	4	3	18
3	4	3	3	3	16
4	3	3	5	3	18
4	4	4	4	4	20
3	5	4	5	5	22
4	4	4	5	5	22
5	4	4	4	4	21
4	5	4	5	4	22
5	5	5	4	5	24
4	5	5	4	3	21
3	4	3	5	3	18
3	5	4	4	5	21
3	3	4	4	4	18
2	2	3	4	3	14
3	4	4	4	5	20
4	4	3	5	3	19
5	5	4	5	5	24
4	5	5	4	4	22
4	4	4	5	4	21
3	3	3	5	3	17
4	3	5	4	3	19
4	2	3	4	4	17

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
4	3	5	4	3	19
4	4	4	3	4	19
3	4	3	4	4	18
3	4	4	4	4	19
3	4	4	3	4	18
4	5	4	5	5	23
3	3	5	3	3	17
5	5	4	3	3	20
4	5	3	4	4	20
4	3	4	2	3	16
4	4	3	4	5	20
5	5	4	3	4	21
4	4	4	4	3	19
4	4	3	4	5	20
5	4	4	3	4	20
4	3	4	4	4	19
5	3	4	4	5	21
4	4	3	5	5	21
5	3	5	4	4	21
4	3	3	5	4	19
4	4	3	3	5	19
4	3	2	3	2	14
4	3	4	5	5	21
3	3	3	5	5	19
4	4	3	5	4	20
4	4	4	5	5	22
5	4	4	4	5	22
3	4	5	5	4	21
4	3	3	3	4	17

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
3	4	4	4	5	20
5	5	4	4	4	22
3	3	4	5	3	18
4	4	5	4	5	22
4	4	5	4	4	21
4	4	5	3	3	19
4	3	4	4	5	20
3	3	4	4	4	18
4	5	4	5	5	23
4	4	5	4	4	21
4	4	5	3	3	19
3	3	4	3	3	16
4	4	3	3	4	18

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X3
4	4	3	3	14
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12
4	3	4	3	14
4	3	4	4	15
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	5	3	16
5	4	5	4	18
4	2	2	3	11
5	5	5	5	20
4	4	3	3	14
3	4	4	4	15
4	5	4	3	16
3	5	5	5	18
4	4	4	4	16
4	2	3	3	12
4	4	5	4	17
4	4	3	4	15
4	3	5	5	17
4	4	4	5	17
3	4	4	4	15
4	4	5	5	18
5	4	5	5	19
5	3	4	4	16
4	4	4	5	17

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X3
3	4	4	4	15
2	5	4	5	16
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	4	3	5	16
3	3	5	5	16
3	4	4	5	16
3	4	4	5	16
3	4	4	4	15
4	3	5	5	17
4	4	3	4	15
3	4	3	3	13
4	5	3	4	16
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	4	5	4	17
3	3	4	5	15
5	4	5	5	19
3	5	4	4	16
4	5	4	3	16
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
4	4	4	4	16
4	5	3	4	16
5	5	4	4	18
4	5	4	3	16
4	3	3	3	13
3	4	5	3	15
3	3	3	4	13

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X3
3	4	4	4	15
3	5	4	4	16
4	3	4	3	14
5	3	2	4	14
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
3	3	4	5	15
3	3	4	5	15
4	4	4	3	15
3	4	5	5	17
5	4	5	5	19
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
3	5	4	5	17
4	4	4	5	17
4	5	4	4	17
5	5	3	4	17
5	5	5	4	19
4	3	4	4	15
4	5	5	4	18
5	4	5	4	18
4	4	3	5	16
3	5	3	4	15
5	4	3	4	16
4	4	5	3	16
5	4	4	5	18
4	3	5	5	17
4	4	4	5	17

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X3
4	5	5	5	19
4	5	4	5	18
4	4	5	4	17
5	5	4	4	18
3	3	4	3	13
4	4	3	4	15
5	4	4	4	17
3	4	4	3	14
4	4	5	4	17
3	4	3	3	13
4	4	5	4	17
3	4	3	3	13
4	4	3	4	15

Y.1	Y.2	Y.3	Total Y
3	4	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	3	10
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
3	4	5	12
4	4	3	11
5	5	4	14
4	4	4	12
4	4	4	12
2	4	3	9
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	3	13
5	5	3	13
5	4	5	14
5	5	3	13
2	4	4	10
4	5	4	13
5	3	5	13
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	4	14
5	5	5	15
4	5	5	14
4	4	5	13

3	4	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	5	13
4	3	3	10
4	4	3	11
3	4	4	11
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	4	12
5	3	4	12
4	5	4	13
3	3	3	9
3	4	4	11
5	4	4	13
4	5	4	13
3	3	3	9
4	5	4	13
3	4	4	11
3	3	3	9
3	3	4	10
5	3	3	11
3	3	4	10
5	5	3	13
3	5	4	12
3	4	3	10
2	2	3	7

2	4	4	10
2	5	5	12
5	4	3	12
3	4	3	10
4	4	4	12
4	5	5	14
4	4	4	12
5	4	5	14
4	5	3	12
3	4	4	11
3	3	5	11
4	3	5	12
3	4	4	11
5	5	4	14
4	5	4	13
3	3	3	9
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	5	15
5	3	3	11
5	3	3	11
5	4	5	14
5	5	4	14
3	5	4	12
3	4	5	12
5	5	5	15
3	5	5	13
5	5	5	15
2	5	3	10
4	4	3	11

4	4	5	13
4	4	3	11
3	4	4	11
4	4	5	13
4	4	5	13
5	4	4	13
4	4	4	12
5	4	4	13
4	3	3	10
3	4	3	10
4	4	3	11

### Lampiran 3 Hasil Analisis Data

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.578**	.384*	.485**	.247	.248	.723**
	Sig. (2-tailed)		.001	.036	.007	.188	.186	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.578**	1	.375*	.326	.457*	.009	.681**
	Sig. (2-tailed)	.001		.041	.079	.011	.962	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.384*	.375*	1	.247	.127	.343	.603**
	Sig. (2-tailed)	.036	.041		.187	.503	.064	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.485**	.326	.247	1	.512**	.366*	.738**
	Sig. (2-tailed)	.007	.079	.187		.004	.047	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.247	.457*	.127	.512**	1	.290	.679**
	Sig. (2-tailed)	.188	.011	.503	.004		.120	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.248	.009	.343	.366*	.290	1	.572**
	Sig. (2-tailed)	.186	.962	.064	.047	.120		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total X1	Pearson Correlation	.723**	.681**	.603**	.738**	.679**	.572**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	6

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.229	.505**	.191	.014	.582**
	Sig. (2-tailed)		.223	.004	.313	.940	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.229	1	.248	.157	.130	.589**
	Sig. (2-tailed)	.223		.186	.408	.495	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.505**	.248	1	.326	.356	.707**
	Sig. (2-tailed)	.004	.186		.078	.053	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.191	.157	.326	1	.610**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.313	.408	.078		.000	.000

	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.014	.130	.356	.610**	1	.637**
	Sig. (2-tailed)	.940	.495	.053	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total.X2	Pearson Correlation	.582**	.589**	.707**	.719**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	5

## Correlations

### Correlations

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total.X2
------	------	------	------	------	----------

X2.1	Pearson Correlation	1	.472**	.336	.109	.202	.595**
	Sig. (2-tailed)		.008	.070	.565	.283	.001
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.472**	1	.257	.325	.630**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.008		.170	.080	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.336	.257	1	.430*	.308	.667**
	Sig. (2-tailed)	.070	.170		.018	.097	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.109	.325	.430*	1	.332	.661**
	Sig. (2-tailed)	.565	.080	.018		.073	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.202	.630**	.308	.332	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.283	.000	.097	.073		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total.X2	Pearson Correlation	.595**	.791**	.667**	.661**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0

Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	4

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.073	.500**	.397*	.627**
	Sig. (2-tailed)		.702	.005	.030	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.073	1	.528**	.373*	.664**
	Sig. (2-tailed)	.702		.003	.043	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.500**	.528**	1	.605**	.904**
	Sig. (2-tailed)	.005	.003		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.397*	.373*	.605**	1	.790**

	Sig. (2-tailed)	.030	.043	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Total X3	Pearson Correlation	.627**	.664**	.904**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	3

### Correlations

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Total Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.452*	.370*	.742**
	Sig. (2-tailed)		.012	.044	.000
	N	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.452*	1	.649**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.012		.000	.000
	N	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.370*	.649**	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	.044	.000		.000
	N	30	30	30	30
Total Y	Pearson Correlation	.742**	.864**	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	-.0009409
	Std. Deviation	.50236482
Most Extreme Differences	Absolute	.054

	Positive	.029
	Negative	-.054
Test Statistic		.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

### Regression

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>			Correlations		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	1.054	.136		2.959	.004			
X.1	.268	.084	.399	2.026	.046	.752	.310	.202
X.2	.065	.088	.095	.932	.354	.704	.075	.047
X.3	.243	.088	.337	2.644	.010	.740	.271	.174

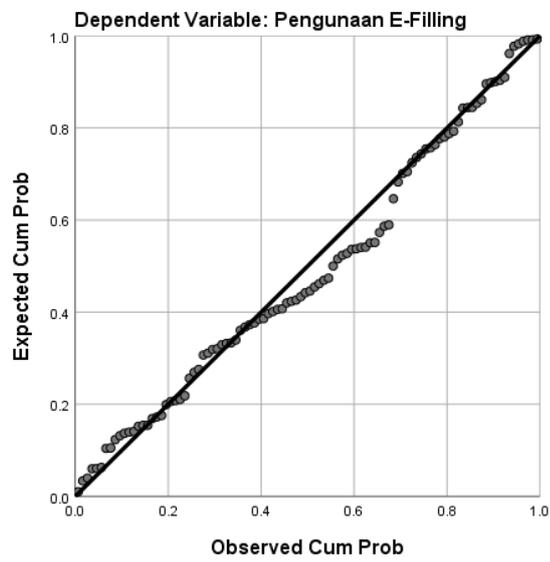
a. Dependent Variable: Penggunaan E-Filing

### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	37.019	3	12.340	51.283	.000 <sup>b</sup>
Residual	23.099	96	.241		
Total	60.119	99			

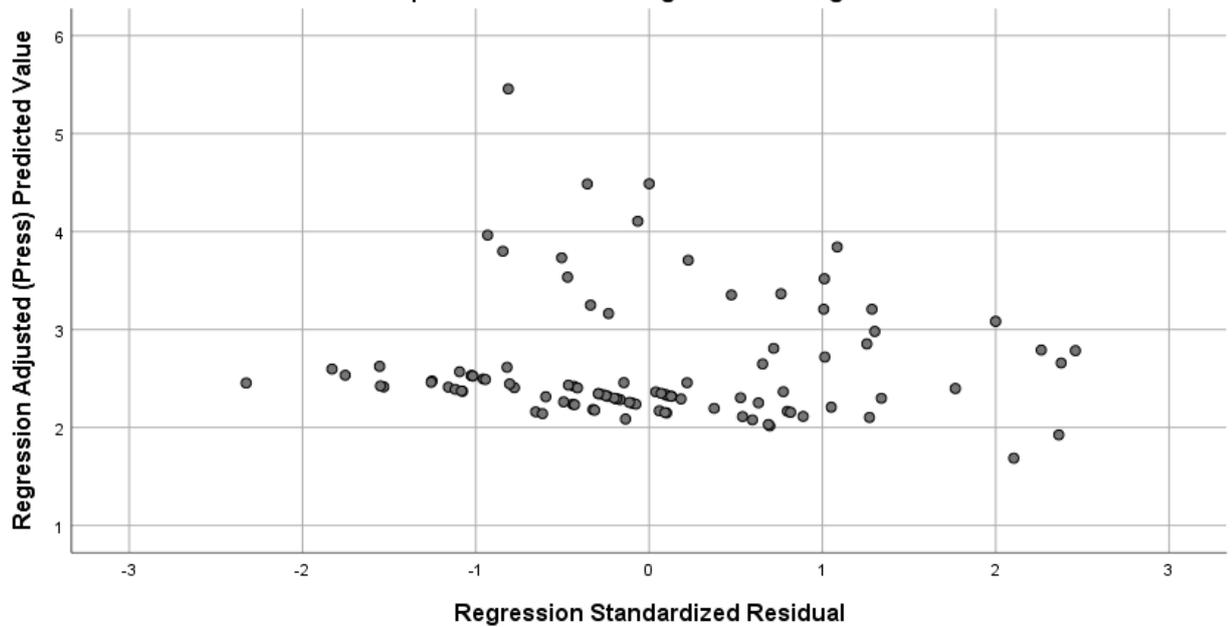
- a. Dependent Variable: Penggunaan E-Filing
- b. Predictors: (Constant), X.3, X.1, X.2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Penggunaan E-Filing



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Laela Azri Maulida  
Tempat, tanggal lahir : Tegal, 23 Juni 1999  
Alamat : Jl. M.Toha Kelurahan Kaligangsa RT03/05 Kecamatan Margadana  
Kota Tegal  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
No.Hp : 085559200674  
Email : [laelaazri23@gmail.com](mailto:laelaazri23@gmail.com)  
Jenjang Pendidikan :

1. MI Ihsaniyah 01 Kaligangsa
2. MTs N Model Brebes
3. SMK N 01 Dukuhturi

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar- benarnya  
dan semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 01 Mei 2024  
Penulis

Laela AzriMaulida  
NIM. 1705046103