

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,KEBERMANFAATAN,
KEAMANAN DAN KERAHASIAAN SERTA KEPUASAN
PENGUNAAN *E-FILLING* TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi pada KPP Pratama Blora)**



USM

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S 1)
Fakultas Ekonomi Universitas Semarang**

Disusun Oleh :

Laili Irfana

B. 211.17.0100

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEMARANG**

2021

PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Laili Irfana
Nomor Induk Mahasiswa : B. 211. 17. 0100
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Akuntansi
Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI**

**KEMUDAHAN,
KEBERMANFAATAN, KEAMANAN
DAN KERAHASIAAN, SERTA
KEPUASAN PENGGUNAAN
E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK**

(Studi pada KPP Pratama Blora)

Dosen Pembimbing : Yulianti, SE, MBA, MSi, CPA

USM

Semarang, 29 Januari 2020

Dosen Pembimbing



(Yulianti, SE, MBA, MSi, CPA)

PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Laili Irfana
Nomor Induk Mahasiswa : B. 211. 17. 0100
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Akuntansi
Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI**

**KEMUDAHAN, KEBERMANFAATAN,
KEAMANAN DAN KERAHASIAAN,
SERTA KEPUASAN PENGGUNAAN
E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK
(Studi pada KPP Pratama Blora)**

Dosen Pembimbing : Yulianti,SE,MBA,MSi,CPA

USM

Semarang, 29 Januari 2020

Dosen Pembimbing



(Yulianti,SE,MBA,MSi,CPA)

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Laili Irfana
Nomor Induk Mahasiswa : B. 211. 17. 0100
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Akuntansi
Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI**

**KEMUDAHAN,
KEBERMANFAATAN, KEAMANAN
DAN KERAHASIAAN, SERTA
KEPUASAN PENGGUNAAN
E-FILLING TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi pada KPP Pratama Blora)**

Dosen Pembimbing : Yulianti,SE,MBA,MSi,CPA

USM

Telah dinyatakan Lulus Ujian pada

Tanggal 15 Febuari 2021

Tim Penguji :

1. Yulianti, SE, MBA, MSi, CPA
2. Amerti Irvin W, MBA, MSi, CPA
3. Abdul Karim,SE, MSi, Ak, CA

(.....
.....
.....)

PENGESAHAN REVISI UJIAN

Nama Penyusun : Laili Irfana
Nomor Induk Mahasiswa : B. 211. 17. 0100
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Akuntansi
Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI**

**KEMUDAHAN,
KEBERMANFAATAN, KEAMANAN
DAN KERAHASIAAN, SERTA
KEPUASAN PENGGUNAAN
E-FILLING TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi pada KPP Pratama Blora)**

Dosen Pembimbing : Yulianti, SE, MBA, MSi, CPA

USM

Telah dinyatakan Lulus Ujian pada

Tanggal 15 Febuari 2021

Tim Penguji :

1. Yulianti, SE, MBA, MSi, CPA
2. Amerti Irvin W, MBA, MSi, CPA
3. Abdul Karim, SE, MSi, Ak, CA

(.....)
(.....)
(.....)



YAYASAN ALUMNI UNIVERSITAS DIPONEGORO
UNIVERSITAS SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI

Sekretariat : Jl. Soekarno Hatta Tlogosari Semarang 50196 Telp.(024)6702757 Fax.(024)6702272

BERITA ACARA KELULUSAN

Hari/Tanggal : Senin, 15 Februari 2021
Pukul : 08.00 WIB
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Semarang

Telah dilaksanakan ujian Skripsi atas mahasiswa :

Nama Mahasiswa : LAILI IRFANA
N I M : B.211.17.0100
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : SI Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh persepsi kemudahan, kebermanfaatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan penggunaan e-filing terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (studi pada KPP Pratama Blora)

dengan dosen, - Ketua penguji : Yulianti, SE, MBA, MSi, CPA
NIS. 06557000504103
- Anggota Penguji : Amerti Irvin W, SE, MSi, Akt
NIS. 06557000504094
- Anggota Penguji : Abdul Karim, SE, MSi, Ak, CA

Dinyatakan lulus dengan nilai : A/82

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 15 Februari 2021
Dekan Fakultas,

USM

YOHANES SUHARDJO, S.E., M.Si., Ak. CA
NIS. 06557000504075

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, LAILI IRFANA, menyatakan bahwa skripsi dengan judul PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEBERMANFAATAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN, SERTA KEPUASAN PENGGUNAAN *E-FILLING* TERHADADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada KPP Pratama Blora) adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Semarang, 30 November 2020
Yang membuat pernyataan,



(LAILI IRFANA)
NIM. B.211.17.0100

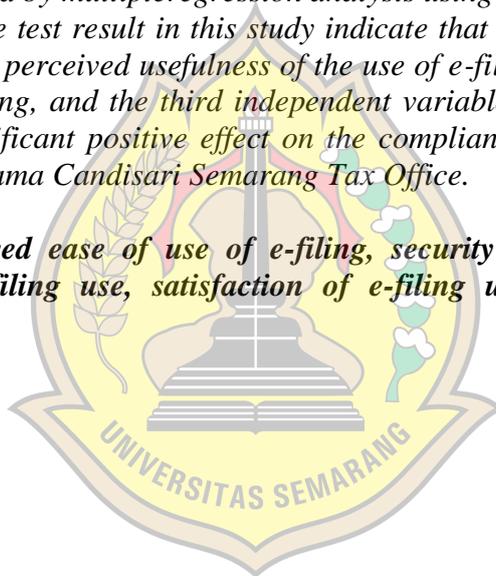
ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the impact of perceived ease, security and privacy, usefulness and satisfaction of e-filing on the compliance of taxpayers who are registered at Pratama Blora Tax Office. The dependent variable used in this study is personal taxpayers compliance.

Data used in this research is primary data by using questionnaire. The sample in this study consisted of 100 taxpayers who were registered at Pratama Blora Tax Office. Data analysis in this research uses the Technology Acceptance Models (TAM) with SPSS program. Sampling using in this study is purposive sampling method. The method of analysis used in this research is statistic descriptive analysis, instrument test, classical assumption test and hypothesis test. Data were analyzed by multiple regression analysis using SPSS version 20.

Based on the test result in this study indicate that the perception of ease of use of e-filing, the perceived usefulness of the use of e-filing, security and privacy provided by e-filing, and the third independent variable satisfaction of using e-filing has a significant positive effect on the compliance of taxpayers who are registered at Pratama Candisari Semarang Tax Office.

Keyword: *Perceived ease of use of e-filing, security and privacy, perceived usefulness of e-filing use, satisfaction of e-filing use, and compliance of taxpayers.*



USM

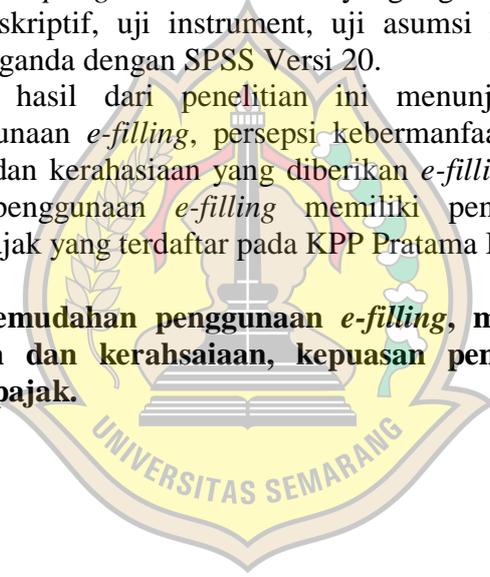
ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan, kebermanfaatan, keamanan dan kerahasiaan, dan kepuasan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Blora. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Blora. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Models* (TAM) dengan menggunakan program SPSS. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji instrument, uji asumsi klasik dan uji hipotesis Analisis Linier Berganda dengan SPSS Versi 20.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, persepsi kebermanfaatan atas penggunaan *e-filing*, keamanan dan kerahasiaan yang diberikan *e-filing*, dan variabel terakhir yaitu kepuasan penggunaan *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Blora.

Kata Kunci : Kemudahan penggunaan *e-filing*, manfaat penggunaan *e-filing*, keamanan dan kerahasiaan, kepuasan penggunaan *e-filing* dan kepatuhan wajib pajak.



USM

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah
kesulitan itu ada kemudahan.

(QS. AsySyarh ayat 5-6)

Perbaiki ibadahmu, maka segala hal akan ikut membaik

Allah memberi pelangi di setiap hujan badai, Allah memberikan hal indah setelah
banyak masalah yang dihadapi, senyum di setiap air mata dan jawaban dari setiap

do'a

“ Nothing Is Impossible With ALLAH ”

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

**Kedua Orang Tua tercinta yang telah mendukung dan mempercayakan
semua serta senantiasa memberikan do'a serta restunya di setiap langkahku
menuju kesuksesan.**

Sahabat dan teman-teman yang selalu memberi dukungan dan motivasi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEBERMANFAATAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN SERTA KEPUASAN PENGGUNAAN E-FILLING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada KPP Pratama Blora)”** dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana (S-1) ini di Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Semarang.

Penulis menyadari bahwa dari awal, proses, dan hingga terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari segala bentuk bantuan, bimbingan, dorongan dan do'a dari berbagai pihak, maka untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada beliau :

1. Allah SWT, untuk segala limpahan rahmat dan hidayahnya, serta untuk limpahan kesehatan dan ilmunya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Yohanes Suharjo S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
3. Ibu Surjawati,SE,MM,Akt, selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan memberi nasihat selama proses perkuliahan penulis.
4. Ibu Yulianti,SE,MBA,MSi,CPA, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, bimbingan, serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan.
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
7. Bapak dan Ibu tercinta, atas dorongan, kasih sayang, saran, dan doa yang tak pernah putus, karena Bapak dan Ibu, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.

8. Sahabat setia Bos Dyah, Tuty, Balqis, Kak sur yang telah memberi warna hidup, arti persahabatan dengan segala air mata dan tawa. I Love You All.
9. Mas Putra, mantan terbaik yang menemani dari awal hingga akhir termasuk membantu dalam penyebaran kuesioner. Terimakasih banyak mas Putra atas selama ini.
10. Seluruh teman-teman Akuntansi angkatan 2017. Terimakasih atas semua kebaikan, kerjasama, dan pelajaran selama ini.
11. Seluruh Responden, atas waktu untuk mengisi kuesioner. Penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bantuan para Responden.
12. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada Penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Semoga skripsi ini dapat berguna sebagai tambahan pengetahuan.

Semarang, 10 Januari 2021
Penulis,

USM



(Laili Irfana)

NIM : B.211.17.0100

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI	iv
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2.1.2 <i>Theory of planned Behavior (TPB)</i>	15
2.1.3 <i>Theory Task Technology Fit (TTF)</i>	16
2.1.4 Pajak	17
2.1.5 Fungsi Pajak	17
2.1.6 Jenis Pajak	18
2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak	19
2.1.7.1 <i>Official Assesment System</i>	19

2.1.7.2	<i>Self Assesment System</i>	19
2.1.7.3	<i>With Holding System</i>	20
2.1.8	Kepatuhan Wajib Pajak	20
2.1.9	Surat Pemberitahuan (SPT)	21
2.1.10	<i>E-Filling</i>	22
2.1.11	Persepsi Kebermanfaatan <i>E-Filling</i>	24
2.1.12	Persepsi Kemudahan Pengguna <i>E-Filling</i>	24
2.1.13	Persepsi Kepuasan Penggunaan <i>E-Filling</i>	25
2.1.14	Keamanan dan Kerahasiaan	25
2.2	Penelitian Terdahulu	26
2.3	Hubungan Logis Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis	34
2.3.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.3.2	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	35
2.3.3	Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Penggunaan <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	36
2.3.4	Pengaruh Kepuasan Penggunaan <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	37
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	38
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	42
3.1.1	Variabel Penelitian	42
3.1.1.1	Variabel Dependen	42
3.1.1.2	Variabel Independen	42
3.1.2	Definisi Operasioanl Variabel	43
3.1.2.1	Kepatuhan Wajib Pajak	43
3.1.2.2	Persepsi Kemudahan	43
3.1.2.3	Persepsi Kebermanfaatan	44
3.1.2.4	Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan	44
3.1.2.5	Persepsi kepuasan Penggunaan <i>E-Filling</i>	44

3.2	Objek Penelitian Unit Sampel, Populasi dan Sampel	46
3.2.1	Objek Penelitian dan Unit Sampel	46
3.2.2	Populasi dan Penentuan Sampel	46
3.3	Jenis dan Sumber Data	48
3.3.1	Jenis Data	48
3.3.2	Sumber Data	49
3.4	Metode Pengumpulan Data	49
3.5	Metode Analisis Data	50
3.5.1	Statistik Deskriptif	50
3.5.2	Uji Instrumen	51
3.5.2.1	Uji Validitas	51
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	51
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	52
3.5.3.1	Uji Normalitas	52
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas	52
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	53
3.5.4	Uji Hipotesis	53
3.5.4.1	Analisis Regresi Berganda	53
3.5.4.2	Koefisien Determinasi (R^2)	54
3.5.4.3	Uji Statistik F (Uji Simultan)	54
3.5.4.4	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	56
4.1.1	Tempat dan Waktu Penelitian	56
4.1.2	Gambaran Umum Responden	57
4.2	Analisis Data	59
4.2.1	Statistik Deskriptif	59
4.2.2	Uji Validitas	61
4.2.3	Uji Reliabilitas	62
4.3	Uji Asumsi Klasik	63

4.3.1 Uji Normalitas	63
4.3.2 Uji Multikolinieritas	64
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	65
4.4 Uji Hipotesis	67
4.4.1 Pengujian Regresi Linier Berganda	67
4.4.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	69
4.4.3 Uji Parsial (Uji t)	70
4.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
4.5 Pembahasan	73
4.5.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	73
4.5.2 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	74
4.5.3 Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	76
4.5.4 Pengaruh Persepsi Kepuasan Penggunaan <i>E-filing</i> Kepatuhan Wajib Pajak	77
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	79
5.3 Keterbatasan Penelitian	80
5.4 Agenda Penelitian Selanjutnya	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Perpajakan Indonesia	3
Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan PPH Pasal 21	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Ringkasan Definisi Operasional	44
Tabel 4.1 Rincian Distribusi Kuesioner	54
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.3 Usia Responden	56
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	57
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas	61
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Normalitas	62
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Multikolinieritas	63
Tabel 4.11 Uji <i>Gletser</i>	65
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.13 Hasil Uji F	68
Tabel 4.14 Hasil Uji t	69
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Statistik

Lampiran 2 Kuisisioner

Lampiran 3 Data Mentah

Lampiran 4 Surat Ijin Riset

Lampiran D Kartu Konsultasi



USM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, kita hidup di zaman globalisasi atau bisa juga disebut zaman modernisasi. Di zaman modernisasi seperti sekarang, manusia sangat bergantung pada teknologi. Hal ini membuat teknologi menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Dari orang tua hingga anak muda, para ahli hingga orang awam pun menggunakan teknologi dalam berbagai aspek kehidupannya. Perkembangan teknologi berkembang secara drastis dan terus berevolusi hingga sekarang dan semakin mendunia. Teknologi memberikan dampak yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia (Ay Maryani, 2016). Seperti perkembangan teknologi di Indonesia telah mengalami kemajuan khususnya dalam bidang elektronika yang membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan (Risky, Handayani, dan Prasetyo, 2015). Kemajuan teknologi dalam kearsipan adalah dengan adanya inovasi pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Arsip elektronik ini sudah diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak dalam memudahkan wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Pajak merupakan pungutan pemerintah kepada rakyat yang dapat dipaksakan karena berdasarkan undang-undang, yang kontribusinya digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara. Berdasarkan data sumber penerimaan APBN, sumber penerimaan dari sector pajak masih menempati urutan pertama dengan komposisi terbesar selama lebih dari satu decade.

Tingkat pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan negara. Berbagai jenis pajak yang dibebankan negara kita kepada wajib pajak diantaranya berupa pajak penghasilan, pajak bumi dan bangunan, bea cukai, dan sebagainya. Berbagai jenis pajak tersebut dalam pemungutan selain membutuhkan partisipasi aktif pegawai pajak, yang paling utama dibutuhkan adalah kesadaran dari wajib pajak untuk membayar pajak karena dengan membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Sering kali wajib pajak tidak taat pajak dikarenakan terdapat kesulitan baik proses pelaporan dan pembayaran. Namun, perkembangan teknologi yang semakin maju dapat menjawab kesulitan-kesulitan yang dikeluhkan wajib pajak tersebut. (Husnurrosyidah dan suhadi,2017)

Akan tetapi dalam kenyataannya, keinginan masyarakat membayar pajak masih tergolong rendah. Direktorat Jendral pajak kementerian keuangan mencatat penerimaan pajak hingga 26 september 2014 mencapai Rp.683 Triliun atau masih jauh dari target dalam APBN perubahan sebesar Rp.1.072,3 Triliun (beritasatu.com). menurut faud rahmany (2014) dalam (Dahlan Hadyan s.,2017) berdasarkan data ditjen pajak, potensi wajib pajakk karyawan dan pribadi diseluruh Indonesia diperkirakan mencapai 46 juta orang. Akan tetapi, hingga saat ini wajib pajak pribadi dan karyawan yang terdaftar baru 28 juta dari jumlah itu yang menyetorkan SPT hanya 22 juta, sedangkan wajib pajak golongan pemilik usaha restoran dan hotel, yang membayar pajak hanya 460.000 orang. Khusus untuk wajib pajak dan usaha

dari yang terdaftar 5 juta, hanya sekitar 550.000 atau 11% saja yang petuh dalam penyetoran pajak.

Realisasi penerimaan pajak Indonesia dari tahun ke tahun yang tidak teratur dan tidak pernah mencapai seratus persen (100%) menandakan bahwa masih ada Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Ada beberapa faktor yang menyebabkan Wajib Pajak tidak memenuhi kewajibannya seperti tingkat pengetahuan dan pemahaman pajak masih rendah, kurangnya informasi mengenai pajak, prosedur pelaksanaan kewajiban perpajakan yang rumit yang menghabiskan waktu, tenaga dan biaya, takut akan konsekuensi perpajakan jika sudah punya NPWP, takut akan adanya tindakan penyelewengan terhadap uang pajak yang disetorkannya, dan masih ada faktor-faktor lainnya.

Tabel 1.1.
Realisasi Penerimaan Perpajakan Indonesia (dalam Triliun Rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	Presentasi
2014	Rp. 995,21,-	Rp. 921,27,-	92.5%
2015	Rp. 1.072,38,-	Rp. 985,13,-	91.86%
2016	Rp. 1.294,26,-	Rp. 1.060,83,-	81.96%
2017	Rp. 1.355,20,-	Rp. 1.105,81,-	81.60%
2018	Rp. 1.283,56,-	Rp. 1.151,13,-	89.96%
2019	Rp. 1.424,00,-	Rp. 1.315,51,-	92.24%

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2014-2019.

Penerimaan perpajakan terdiri atas Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan pajak lainnya. Salah satu jenis pajak penghasilan yang sangat umum dan potensial adalah Pajak Penghasilan Pasal

21 (PPh 21) yang dikenakan atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi subjek pajak dalam negeri. Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa selama tahun 2014-2019 penerimaan Pajak Penghasilan (PPh 21) tidak pernah mencapai target. Persentase tertinggi terjadi pada tahun 2014 dengan tingkat realisasi sebesar 99,95% (persen), sedangkan terendah pada tahun 2019 dengan tingkat realisasi 79,54% (persen).

Tabel 1.2.
Realisasi Penerimaan PPH Pasal 21 (dalam Triliun Rupiah).

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2014	Rp. 101,92,-	Rp. 90,52,-	88.81%
2015	Rp. 105,67,-	Rp. 105,62,-	99.95%
2016	Rp. 126,85,-	Rp. 114,23,-	90.05%
2017	Rp. 129,34,-	Rp. 109,15,-	84.39%
2018	Rp. 148,05,-	Rp. 117,76,-	79.54%
2019	Rp. 164,93,-	Rp. 134,91,-	81.80%

Sumber : Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2014-2019

Oleh karena itu, untuk memudahkan dan mengoptimalkan wajib pajak dalam membayar kewajibannya, Direktorat Jenderal pajak merancang sebuah system informasi elektronika bagi wajib pajak. Maka dari itu Direktorat jenderal Pajak menerapkan system *self assessment*, yaitu sebuah system dimana wajib pajak diberi kepercayaan dan tanggung jawab untuk berinisiatif untuk mendaftarkan dirinya, melakukan proses perhitungan terhutang, melaporkan jumlah pajak terhutang serta membayarkan pajak terhutangnya. Dinyatakan dengan Direktorat Jenderal Pajak sejak 2009 telah mengeluarkan system administrasi perpajakan berbasis internet. Sistem elektronik untuk

administrasi pajak tersebut diantaranya *E-filling* dan *E-Billing*. Sistem “e” tersebut menawarkan berbagai kemudahan kepada wajib pajak, karena wajib pajak dapat memenuhi kewajiban pajaknya tanpa harus menghampiri kantor pajak.

Menurut keputusan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 yaitu peluncuran system *e-filling* dapat memudahkan wajib pajak. Sistem *e-filling* adalah sebuah system pelaporan pajak yang dilakukan secara online dengan menggunakan media internet. Sistem ini dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan para wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya. Sistem ini bersifat pribadi dan Cuma-cum, artinya pelaporan pajak dapat dilakukan tanpa melalui pihak lain dan tidak ada biaya apapun yang dikenakan atasnya.

Setiap warga Negara yang telah mendaftar menjadi Wajib Pajak dan telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dianggap telah paham mengenai peraturan perpajakan. Menurut (Fitriani 2017), masih banyak Wajib Pajak yang kurang paham atau mengerti dengan peraturan pajak yang berlaku. Kurang pemahannya Wajib Pajak dengan peraturan perpajakan mengakibatkan minimnya keinginan untuk melaksanakan kegiatan perpajakannya, sehingga berdampak pada Penerimaan Negara. Seorang Wajib Pajak harus mengerti atau paham tentang peraturan perpajakan misalkan tentang Undang-Undang Perpajakan, cara melaporkan SPT maupun cara membayar pajak secara tepat waktu. Sehingga, Wajib Pajak dapat dikatakan

patuh dalam kegiatan perpajakannya jika telah paham atau mengerti dengan peraturan perpajakan tersebut.

Namun pada kenyataannya, besaran kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunannya di Indonesia masih berada di bawah target. Didasarkan pada informasi yang dihimpun dari Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, kepatuhan wajib pajak berdasarkan SPT baru mencapai 71% per tanggal 07 November 2019. Data tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak dapat dikatakan masih memiliki sifat patuh pajak yang rendah. Minimnya tingkat patuh pajak dari masyarakat salah satunya dipengaruhi dengan adanya sistem administrasi. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah agar mampu meningkatkan jumlah pajak yang diterimanya dari masyarakat, salah satu jalan yang dipilih pemerintah yaitu dengan menyediakan akses yang mudah bagi masyarakat untuk melaporkan besaran pajaknya (Deviana dan Laksito,2020).

Berdasarkan pada putusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 mengenai penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik. Dimana pada tanggal 24 Januari 2005 berlokasi di kantor kepresidenan, Presiden bersama dengan Direktorat Jenderal Pajak merilis sistem *e-filling (electronic filling system)* yaitu merupakan suatu sistem penyampaian surat pemberitahuan elektronik dimana dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *website* direktorat jenderal pajak. Penerapan sistem ini selain menambah aspek kemudahan bagi pengguna juga diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi kantor pajak. Argumen yang mendukung

yaitu karena dengan penggunaan sistem maka administrasi serta pengarsipan SPT akan lebih terintegrasi dan tertata. Bagaimana sebuah sistem dapat diterima dengan baik oleh pengguna sistem tersebut merupakan salah satu faktor penting dalam penggunaan suatu teknologi.

Fenomena yang terjadi berkaitan dengan sistem *e-filling* di Indonesia adalah kurang menariknya minat Wajib Pajak di Indonesia, hal ini di buktikan dengan pengguna *e-filling* yang masih sedikit di Indonesia. Penyebab sedikitnya minat pengguna *e-filling* dikarenakan *system e-filling* masih sangat baru sehingga masih banyak kekurangan-kekurangan yang menyebabkan Wajib Pajak lebih memilih melaporkan pajak secara manual melalui kantor pos/kantor Direktorat Jenderal Pajak dibandingkan dengan menggunakan *system e-filling*. Kekurangan-kekurangan itu bisa terjadi karena adanya kelemahan yang ada pada sistem teknologi informasi di Indonesia, maupun mengenai persepsi yang ada pada wajib pajak.

Menurut Deviana dan Herry (2020) persepsi merupakan pandangan setiap orang terhadap sesuatu yang sedang mereka lakukan. Maka dari itu persepsi akan berbeda-beda untuk setiap individu yang dalam kasus ini adalah wajib pajak. Sehingga penting untuk mengetahui persepsi dari masing-masing wajib pajak mengenai kemudahan, kebermanfaatan dan kepuasan penggunaan *e-filling* dan *e-billing*. Persepsi kemudahan merupakan anggapan dari masing-masing individu mengenai suatu system yang ada apakah mudah untuk digunakan atau tidak. Pandangan kemudahan akan mempengaruhi kesediaan individu untuk menggunakan suatu sistem informasi. Apabila suatu sistem

dinilai mudah untuk dipahami dan mudah untuk dioperasikan maka individu tidak akan segan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkelanjutan.

Masih banyak kekurangan-kekurangan dalam sistem yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filling* yang membuat wajib pajak enggan dalam melaporkan surat pemberitahuan pajak terhutang dengan menggunakan sistem *e-filling*. Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filling* dari empat variabel yaitu persepsi kemudahan, kebermanfaatan, kepuasan penggunaan *e-filling*, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak dalam penggunaan *system electronic filling*.

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use Perceived*) dalam Davis (1989) disebutkan bahwa "*ease*" artinya "*freedom from difficulty or great effort*". Selanjutnya "*ease to use perceived*" didefinisikan "*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*". Jika diaplikasikan untuk sistem informasi, maka maksudnya pengguna meyakini kalau sistem informasi tersebut mudah dalam penggunaannya sehingga tidak memerlukan usaha keras dan akan terbebas dari kesulitan. Hal ini mencakup kemudahan penggunaan sistem informasi sesuai dengan keinginan penggunaanya (Kristiani, Arles dan Jonathan (2019).

Persepsi kebermanfaatan adalah suatu keyakinan dari individu mengenai penggunaan suatu sistem teknologi yang dipandang akan mampu meningkatkan produktifitas, efektifitas dan juga kinerja pekerjaannya. Menurut Dewi & Dwirandra(2013,h.202)dalam Deviana dan Herry,2020 yang

dimaksud dengan kepuasan penggunaan yaitu berbagai hal yang berkaitan dengan penilaian terhadap suatu sistem ketika individu menjalankan sistem tersebut. Kepuasan wajib pajak terhadap *e-filing* dan juga *e-billing* bisa timbul diakibatkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi antara lain fitur yang disediakan di dalam *e-filing* dan *e-billing*, kelengkapan informasi yang disediakan dan adanya efisiensi usaha yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak. Rasa puas ini yang nantinya akan mendorong penggunaan *e-filing* dan *e-billing* untuk menyampaikan SPT wajib pajak akan meningkat.

Kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi (Utami dan Osesoga, 2017) dalam Kathleen dan Karina, 2018. Apabila sistem *e-filing* yang berjalan dengan baik dapat membantu dalam melakukan pelaporan secara efisien, melakukan pelaporan SPT secara tepat waktu, menghemat biaya serta energi saat menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT, secara efektif memenuhi kebutuhan saya dalam kaitannya dengan pelaporan pajak, dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan saat menggunakan *e-filing*, dapat memberi informasi sesuai format, memberikan kepuasan terhadap wajib pajak dalam hal pelayanan sistem *e-filing* serta informasi yang dihasilkan sistem eFiling, memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan sistem *e-filing*, dan rasa bangga telah menggunakan sistem *e-filing* saat melaporkan SPT maka wajib pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-filing* di masa depan karena mempunyai fitur yang membantu wajib pajak untuk melaporkan

pajak. Menurut penelitian Kathleen dan Karina (2018) Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling*.

Keamanan dan kerahasiaan yang dimaksud adalah seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak. Hal ini berkaitan dengan keamanan data yang dilaporkan oleh wajib pajak bahwa hanya orang yang bersangkutan yang dapat mengakses data tersebut. Kesiapan Teknologi Informasi yang dimaksud adalah sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankannya apakah sudah kompeten di bidangnya. Kesiapan teknologi informasi juga di pengaruhi dengan adanya perkembangan media internet mengingat bahwa media internet adalah sarana utama dalam menggunakan sistem *e-filling*, sedangkan tidak semua wajib pajak dapat mengakses media internet. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Persepsi Kemudahan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana sebuah sistem dapat dengan mudah di pahami dan digunakan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji kekonsistenan hasil pengaruh persepsi kemudahan, kebermanfaatan, keamanan dan kerahasiaan serta kepuasan penggunaan *system electronic filling* jika dilakukan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bora. Selain itu, peneliti juga ingin meneliti apakah pemahaman terhadap internet dapat memoderasi hubungan antara penerapan sistem *e-filling* dan *e-billing* dengan kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Deviana Whyu Purwiyantu, Herry Laksito terdapat pada tahun, tempat penelitian dan variabel yang digunakan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dengan ini peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang berjudul ” **PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEBERMANFAATAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN SERTA KEPUASAN PENGGUNAAN *E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada KPP Pratama Blora)**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan *system electronic filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan penggunaan *system electronic filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah persepsi keamanan dan kerahasiaan informasi pribadi wajib pajak dalam penggunaan *system electronic filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah persepsi kepuasan penggunaan *system electronic filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, kebermanfaatan, keamanan dan kerahasiaan serta kepuasan *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Blora.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

1. Mendapatkan pengetahuan dan praktik dalam proses penelitian tentang kepatuhan wajib pajak.
2. Mendapatkan pemahaman dan pengetahuan tentang sistem perpajakan yang sesuai dengan kebijakan-kebijakan yang berlaku.

b. Bagi Instansi Terkait Penelitian

Dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam penerapan langsung dilapangan dan dapat digunakan dalam proses pelaksanaan administrasi perpajakan serta mengambil kebijakan yang lebih baik pada pihak-pihak terkait, khususnya pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan perpajakan diantaranya adalah wajib pajak di kantor KPP Pratama Blora.

c. bagi Institusi Pendidikan

Dapat menambah literatur dan pengembangan ilmu terkait perpajakan mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak di kantor KPP Pratama Blora.

d. Wajib Pajak dan Masyarakat.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan wajib pajak dan masyarakat umum mengenai layanan *E-filling*. Serta mengubah persepsi masyarakat bahwa membayar pajak itu adalah sesuatu yang rumit yang menghabiskan waktu, tenaga dan biaya. Sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak bahwa membayar pajak itu sangat penting bagi pendapatan negara dan bagi yang belum menjadi Wajib Pajak agar tertarik untuk mendaftarkan diri guna mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di daerahnya.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya khususnya penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepatuhan dalam penggunaan *e-Registration, e-filing, dan e-Billing* dalam pelaporan perpajakan dapat dianalisis dengan model *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaannya, serta model ini dikembangkan oleh David F.D pada tahun 1989. Model tersebut merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku, digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi (Endang Fatmawati 2015) dalam Deviana dan Herry,2020.

Technology Acceptance Model memiliki dua variabel, yaitu kemanfaatan dan kemudahan penggunaan yang di mana kemanfaatan merupakan tingkat kepercayaan pengguna pada penggunaan sistem yang akan meningkatkan kinerja pengguna, sedangkan kemudahan penggunaan adalah tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem yang dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Kedua variabel tersebut dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna yang menjelaskan mengenai persepsi pengguna akan menentukan sikapnya.

Dalam penelitian ini TAM digunakan sebagai dasar hipotesis pertama dan kedua yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan kegunaan teknologi informasi yang akan mempengaruhi intensitas perilaku terhadap penggunaan teknologi informasi dan akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi secara berkelanjutan.

2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) atau teori perilaku terencana merupakan teori yang mencakup tiga hal yaitu pertama, keyakinan tentang kemungkinan hasil dan evaluasi dari perilaku tersebut (*behavioral beliefs*). Kedua keyakinan tentang norma yang diharapkan dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Ketiga keyakinan tentang adanya faktor yang dapat mendukung atau menghalangi perilaku dan kesadaran akan kekuatan faktor tersebut (*control beliefs*).

Deviana dan Herry (2020) menyebutkan bahwa hubungan yang terbentuk dari teori ini yaitu bahwa seseorang memutuskan untuk berperilaku patuh didasarkan pada niatnya. Niat untuk patuh ini dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif serta persepsi kontrol dari masing-masing individu. Individu akan memutuskan untuk menggunakan *e-filling* jika didasari keterampilan dan kemampuan yang dimiliki individu serta mampu mengatasi kesulitan yang menghambat pelaksanaan perilaku. Sebaliknya jika individu tidak mempunyai keterampilan dan pengetahuan maka individu tersebut tidak akan

menggunakan *e-filling*, sehingga tidak ada pula penggunaan berkelanjutan atau secara intensitas.

Dalam penelitian ini teori ini sama seperti *theory reason action*, yaitu intensi individu untuk melakukan perilaku tertentu. Intensi merupakan indikasi seberapa keras seseorang mau berusaha untuk mencoba dan seberapa besar usaha yang dikeluarkan individu untuk melakukan suatu perilaku.

2.1.3 Theory Task Technology Fit (TTF)

Theory Task Technology Fit (TTF) dikembangkan oleh Goodhue and Thompshon. (Goodhue and Thompshon 1995) mengemukakan bahwa TTF menjelaskan sejauh mana teknologi membantu individu untuk mengerjakan tugasnya, atau lebih spesifiknya TTF adalah hubungan antara kebutuhan tugas, kemampuan individu dan fungsionalitas teknologi. Direktorat jenderal pajak melakukan suatu perubahan dalam bentuk modernisasi pelaporan maupun pembayaran pajaknya dengan sistem *e-filling* yang berbasis online.

Menurut Goodhue dan Thomson (1995) dalam Made (2019) menyatakan bahwa pemakai akan memberikan nilai evaluasi yang positif tidak hanya karena karakteristik sistem yang melekat, tetapi lebih pada sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan tugas pemakai. Dalam penelitian ini *Task Technology Fit (TTF)* dijadikan sebagai dasar hipotesis pertama dimana Wajib Pajak akan menggunakan sistem *e-filling* karena sistem *e-filling* tersebut dapat memberikan manfaat yang positif bagi para wajib pajak sehingga persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filling* secara berkelanjutan (intensitas).

Task Technology Fit (TTF) juga digunakan sebagai hipotesis yang ketiga yaitu tingkat keamanan dan kerahasiaan yang dapat memberikan manfaat positif dalam penggunaan *e-filing* sehingga berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* secara berkelanjutan. Dengan adanya sistem tersebut, diharapkan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kegiatan pajaknya.

2.1.4 Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut S.I. Djajadiningrat dalam buku Resmi, (2014) pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman.

2.1.5 Fungsi Pajak

- a. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan Negara) Pajak merupakan salah satu penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara.
- b. Fungsi Regularend (Pengatur) Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintahan dalam bidang sosial dan

ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

2.1.6 Jenis Pajak

Menurut Golongan Pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu: a. Pajak Langsung yaitu pajak yang harus diakui atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh) b. Pajak Tidak Langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak 9 ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kejadian, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Menurut Sifat Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu: a. Pajak Subjektif yaitu pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjektifnya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh) b. Pajak Objektif yaitu pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Menurut Lembaga Pemungut Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak Negara (Pajak Pusat) yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga

negara pada umumnya. Contoh: Pajak Penghasilan 10 (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

- b. Pajak Daerah yaitu pajak yang dipuariatangut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat 1 (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel, Pajak Restaurant, Pajak Hiburan, Pajak Reklame.

2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak

2.1.7.1 *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur 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 berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan.

2.1.7.2 *Self Assessment System*

Self Assessment System adalah 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 11 dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparaturnya perpajakan. 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 terutang, 2) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang, 3) Membayar sendiri pajak yang terutang, 4) Melaporkan sendiri pajak yang terutang, dan 5) Mempertanggungjawabkan sendiri pajak yang terutang.

2.1.7.3 *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, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyeter, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti sifat patuh atau ketaatan. Sehingga, Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam 12 membayar pajak dan merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak

perpajakannya. Menurut penelitian Nurhidayah (2015) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Terdapat dua macam kepatuhan yaitu: 1. Kepatuhan formal dan 2. Kepatuhan material.

2.1.9 Surat Pemberitahuan (SPT)

Berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018, menjelaskan bahwa pengertian Surat Pemberitahuan yang selanjutnya disebut SPT adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan.

Menurut Waluyo (2017) dalam Kathleen dan Karina (2018), fungsi SPT bagi Wajib Pajak yaitu:

1. Bagi Pengusaha Bagi pengusaha bahwa SPT Pajak Penghasilan yaitu berfungsi sebagai sarana melaporkan dan mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.
2. Bagi Pengusaha Kena Pajak Bagi Pengusaha Kena Pajak, fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang.

3. Bagi Pemotong atau Pemungut Pajak Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi Surat Pemberitahuan adalah sebagai sarana melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan, SPT meliputi: SPT Masa dan SPT Tahunan PPh. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 243/PMK.03/2014 menjelaskan SPT berbentuk: formulir kertas (*hardcopy*); atau dokumen elektronik.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan dalam Pasal 1 ayat (2) dijelaskan bahwa Surat Pemberitahuan Tahunan yang selanjutnya disebut SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak, yang meliputi SPT Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak (SPT 1770, SPT 1770 S, SPT 1770 SS) dan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan (SPT 1771 dan SPT 1771/\$), termasuk SPT Tahunan Pembeda.

2.1.10 E-filing

Menurut Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) *E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada website Direktorat Jenderal

Pajak (Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan.2016) atau penyedia layanan SPT elektronik atau application service provider (ASP).

Layanan *e-filling* melalui website Direktorat Jenderal Pajak telah terintegasi dalam layanan DJP online <http://djponline.pajak.go.id>. Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh orang pribadi dengan menggunakan formulir 1770S dan 1770SS dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya secara langsung pada aplikasi *e-filling* di DJP online.

E-filling di DJP online menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa loader e-SPT untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya. Melalui loader e-SPT, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi e-SPT dapat disampaikan secara online tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak (KPP). SPT yang dapat diunggah pada loader e-SPT DJP online adalah SPT tahunan PPh Pasal 21/26, formulir tahun 2014, SPT masa PPh pasal 4 ayat 2 formulir tahun 2009 dan SPT tahunan PPh badan Formulir 1771.

E-filling sangat menguntungkan Wajib Pajak karena memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT secara online. Biaya yang dikeluarkan Wajib Pajak cenderung lebih kecil dibandingkan melaporkan secara manual. Selain itu, proses pelaporan lebih cepat karena Wajib Pajak melaporkan sendiri SPT, sehingga lebih akurat, efektif dan efisien. Hal ini merupakan sistem baru yang diperkenalkan Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

2.1.11 Persepsi Kebermanfaatan *E-filing*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring (2018), persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu; serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya. Menurut Rusmanto dan Ria (2017) persepsi kebermanfaatan adalah seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi seorang wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Kemanfaatan penggunaan teknologi informasi (TI) dapat diketahui dari kepercayaan pengguna TI dalam memutuskan penerimaan TI.

Dalam konteks *e-filing* dalam penelitian ini, manfaat diartikan sebagai seberapa besar manfaat atau kegunaan yang diberikan oleh *e-filing* bagi WP dalam proses pelaporan SPT tahunan. Semakin besar manfaat yang diperoleh semakin banyak pengguna *e-filing*, sebaliknya semakin kecil manfaat yang diperoleh maka semakin sedikit pengguna *e-filing*.

2.1.12 Persepsi Kemudahan Pengguna *E-filing*

Persepsi kemudahan penggunaan adalah keyakinan atau penilaian seorang wajib pajak bahwa dalam sistem teknologi informasi (*e-filing*) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami (Rusmanto dan Ria,2017). Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas apabila sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut.

Kemudahan penggunaan dalam konteks ini tidak hanya kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian

suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Pratama, 2016 dalam Made,2019).

2.1.13 Persepsi Kepuasan Penggunaan *E-filling*

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, puas adalah merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasa secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya, lebih dari cukup. Menurut Rusmanto dan Ria (2017) persepsi kepuasan penggunaan adalah suatu tingkatan rasa seorang wajib pajak setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan harapan dalam penggunaan *e-filling*.

User satisfaction dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap penggunaan *e-filling* maka semakin banyak yang menggunakan, sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan terhadap pengguna *e-filling* maka semakin sedikit yang menggunakan.

2.1.14 Keamanan dan Kerahasiaan

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Menurut Utami dan Osesoga (2017) dalam Kathleen dan Karina (2018), keamanan dan kerahasiaan *e-filling* berarti bahwa data dan informasi yang dimiliki Wajib Pajak ketika menggunakan *e-filling* aman dan terjamin kerahasiaannya.

Indikator yang digunakan untuk menilai keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filling* yaitu (1) pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filling* aman, (2) dapat memberikan tingkat jaminan kerahasiaan, (3) percaya bahwa *e-filling* dapat menjaga kerahasiaan, dan (4) permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-filling* tidak mempengaruhi Wajib Pajak dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak.

Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filling* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) secara online. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

2.2 Penelitian Terdahulu

USM

Penelitian terdahulu terkait dengan beberapa hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang meliputi pengaruh persepsi kemudahan, pengaruh persepsi kebermanfaatan, keamanan dan kerahasiaan serta pengaruh persepsi kepuasan penggunaan *e-filling*. Pada penelitian Deviana Wahyu Purwiyanti dan Herry Laksito (2020) mengenai kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh melalui data primer dimana data tersebut bersumber dari kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak

(WPOP) di Kota Semarang yang terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang.

Penelitian ini terdiri dari empat variabel, yaitu tiga variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini meliputi: persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan dan kepuasan. Sedangkan untuk variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling dimana peneliti akan memilih sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti terlebih dahulu.

Pengukuran yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Skala Likert dari 1 sampai 4. Diketahui hasil dari penelitian ini adalah persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, keamanan dan kerahasiaan serta kepuasan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian selanjutnya dari Kristiani Natalia, Arles Parulian Ompusunggu, Jonathan Sarwono (2019) menunjukkan tentang kepatuhan wajib pajak. Metode dalam penelitian ini adalah explanatori karena dilakukan dengan menguji hipotesis dari fenomena yang terjadi. Sehubungan berkenaan dengan penelitian mengenai hubungan ketergantungan beberapa variabel-variabel dependen dan independen yang dianalisis, maka model yang digunakan adalah pendekatan Analisis Jalur (Path Analysis) dengan (3) Tiga Sub Struktural.

Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Gambir Tiga yang terdaftar di Kanwil Jakarta Pusat yang telah menggunakan *e-filing* sebanyak 15.088 wajib pajak yang menggunakan *e-filing*. Penelitian ini menggunakan Variabel Independen persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, penggunaan *e-filing* sebagai variabel Intervening dan variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil dari penelitian ini adalah Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan *e-filing* dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan *e-filing*.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Made Ayu Chandra Dewi (2019) melakukan penelitian mengenai berbagai pengaruh persepsi kegunaan *e-filing* terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan pada responden penelitian yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah : intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi dan kepuasan pengguna. Jenis dari data yaitu data kuantitatif yang meliputi nilai dari jawaban kuesioner dan data kualitatif yang digunakan yaitu sejarah berdirinya KPP Pratama Gianyar dan visi dan misi KPP Pratama Gianyar.

Hasil dari penelitian ini adalah persepsi kegunaan, kesiapan teknologi informasi dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Rusmanto dan Ria Widuri (2017) mengenai berbagai persepsi yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Penelitian ini menggunakan memberikan kuesioner kepada wajib pajak pada Fa. HLP Consultant (Kantor Konsultan Pajak) dengan metode kuantitatif deskriptif, yaitu dengan menghimpun data kemudian diolah dengan software SPSS Versi 22.00.

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel independen yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan penggunaan *e-filing* dan satu variabel dependen yaitu Penggunaan *e-filing* sarana pelaporan pajak. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan pada penggunaan *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Yamin Noch dan Victor Pattiasina (2017) membahas mengenai berbagai determinan persepsi dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan system *e-filling*. Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk penelitian survai. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar sebagai Wajib Pajak pengguna *e-filling* di KPP Pratama Jayapura yang berjumlah 2.780 wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan 4 variabel independen yaitu : persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi resiko dan persepsi kepuasan penggunaan *e-filling*. Sedangkan variabel dependennya adalah penggunaan system *e-filling*. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi kemudahan, persepsi resiko dan persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filling*. Sedangkan persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filling*.

Terakhir, penelitian dari Veronica Nensi Panca Herina (2017) mengenai kepatuhan wajib pajak badan yang dimediasi oleh pelaku wajib pajak. Penelitian ini bersifat kausal yang akan menguji hipotesis tentang pengaruh satu atau beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang secara langsung dengan cara seperti : wawancara, tatap muka, telepon atau surat menyurat meliputi deskriptif responden.

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Timur Pulo Gadung. Teknik sampling yang

digunakan adalah purposive sampling. Dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) variabel yakni Persepsi penerapan sistem *e-filing* sebagai Variabel independen, Perilaku wajib pajak sebagai Variabel Intervening, Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan sebagai Variabel moderator dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Dependen.

Hasil dari penelitian ini adalah Persepsi penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku Wajib Pajak, Perilaku Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, Persepsi kegunaan terbukti dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, dan Persepsi kemudahan terbukti dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem *e-filing* dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Selanjutnya membuat skematis hasil penelitian tersebut dalam tabel yang disusun berdasarkan tahun penelitian dari yang terkini hingga terdahulu. Untuk memudahkan pemahaman terhadap bagian ini dapat dilihat pada Tabel : 2.1 berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti dan Tahun	Sampel dan Periode Penelitian	Variabel dan Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Deviana Wahyu Purwiyanti, Herry Laksito (2020)	Sampel : wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang sebanyak 100 wajib pajak. Periode:	Variabel Independen : X1=persepsi kemudahan, X2=persepsi kebermanfaatan dan X3=kepuasan. Variabel Dependen: kepatuhan wajib pajak Metode Analisis : Menggunakan pengukuran Skala Likert dari 1 sampai 4, Statistik Deskriptif, Uji Multikolonieritas dan Uji Glejser, Uji Signifikansi Simultan dan Uji t.	Persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, keamanan dan kerahasiaan serta kepuasan penggunaan <i>e-filling</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak .
2.	Kristiani Natalia, Arles Parulian Ompusunggu, Jonathan Sarwono (2019)	Sampel : wajib pajak yang orang Pribadi yang terdaftar di wilayah KPP Pratama Gambir Tiga yang terdaftar di Kanwil Jakarta Pusat yang telah menggunakan <i>e-filling</i> sebanyak 15.088 wajib pajak yang menggunakan <i>e-filling</i> . Periode: April-Juli 2017	Variabel Independen : X1=Persepsi Kegunaan dan X2=Persepsi Kemudahan. Variabel Dependen: Penggunaan <i>e-filling</i> (Y1) sebagai variabel Intervening dan variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y2). Metode Analisis : Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolineitas, Uji Hipotesis dan Uji F.	- Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan signifikan terhadap Penggunaan <i>e-filling</i> . - variabel Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan <i>e-fling</i> .

NO	Peneliti dan Tahun	Sampel dan Periode Penelitian	Variabel dan Metode Analisis	Hasil Penelitian
3.	Made Ayu Chandra Dewi (2019)	Sampel : wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar. Periode:	Variabel Independen : X1 = Persepsi Kegunaan, X2 = Persepsi Kemudahan, X3 = Keamanan dan Kerahasiaan, X4 = Kesiapan Teknologi Informasi dan X5= Kepuasan Pengguna. Variabel Dependen: Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan <i>E-filling</i> Metode Analisis : Statistik Deskriptif, Uji Instrument, Uji Asumsi Klasik, Uji Koefisien Determinasi (R ²), dan Determinasi Simultan.	<ul style="list-style-type: none"> - Persepsi Kegunaan, Kesiapan Teknologi. - Informasi dan Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan <i>e-filling</i>. - Sedangkan persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh.
4.	Rusmanto dan Ria Widuri (2017)	Sampel : wajib pajak pada Fa. <i>HLP Consultant</i> (Kantor Konsultan Pajak) sebanyak 180 wajib pajak. Periode:	Variabel Independen : X1=Persepsi Kebermanfaatan, X2=Persepsi Kemudahan, X3=Persepsi Kepuasan Penggunaan <i>E filling</i> . Variabel Dependen : Penggunaan <i>E filling</i> . Metode Analisis : kuantitatif deskriptif, Uji Parsial, Uji Simultan, dan Uji Koefisien Determinasi.	Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepuasan Penggunaan <i>E filling</i> berpengaruh signifikan pada penggunaan <i>e-filling</i> .
5.	Muhamad Yamin Noch dan Victor Pattiasina (2017)	Sampel : wajib pajak yang terdaftar sebagai Wajib Pajak pengguna <i>e-filling</i> di KPP Pratama Jayapura yang berjumlah 2.780 wajib pajak Periode:	Variabel Independen : X1= persepsi kemudahan, X2= persepsi kebermanfaatan, X3=persepsi resiko dan X4=persepsi kepuasan penggunaan <i>e-filling</i> . Variabel Dependen: penggunaan system <i>e-filling</i> . Metode Analisis : Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik uji normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Pengujian Hipotesis a. Uji parsial (Uji t), Uji Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi (R ²).	<ul style="list-style-type: none"> - Persepsi kemudahan, persepsi resiko dan persepsi kepuasan penggunaan <i>e-filling</i> berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-filling</i>. - Sedangkan persepsi kebermanfaatan tidak pengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-filling</i>.

NO	Peneliti dan Tahun	Sampel dan Periode Penelitian	Variabel dan Metode Analisis	Hasil Penelitian
6.	Veronica Nensi Panca Herina (2017)	Sampel : seluruh jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Timur Pulo Gadung sebanyak 180 Wajib pajak. Periode:	Variabel Independen : Persepsi penerapan sistem <i>e-filling</i> (X1) sebagai Variabel independen, Perilaku wajib pajak (X2) Sebagai Variabel Intervening, Persepsi Kegunaan (X3) dan Persepsi Kemudahan (X4) Variabel Dependen: tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Y) Metode Analisis : Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Prasyarat Analisis, Uji Analisis Jalur, Uji Nilai Selisih Mutlak, Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, dan Pengujian Hipotesis	Persepsi penerapan sistem <i>e-filling</i> berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak. - Perilaku Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. - Persepsi Kegunaan terbukti dapat memoderasi hubungan antara persepsi penerapan sistem <i>e-filling</i> dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. - Persepsi kemudahan terbukti dapat memoderasi hubungan antara penerapan dan kepatuhan wajib pajak.

Sumber : Penelitian Terdahulu

2.3 Hubungan Logis Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-filling* Terhadap Kepatuhan wajib pajak

Teori Technology Acceptance Models (TAM) menyatakan bahwa penggunaan suatu sistem teknologi dipengaruhi oleh sikap individu. Dimana jika suatu teknologi dipandang memberikan kemudahan bagi penggunanya

maka keinginan untuk menggunakan teknologi tersebut akan tinggi. Sebaliknya jika teknologi tersebut disinalir tidak memberikan kemudahan atau efek apapun yang menguntungkan maka individu akan enggan dalam menggunakan system tersebut.

Apabila *E-filling* dipandang memberikan kemudahan dalam penggunaannya untuk melaporkan pajak maka akan banyak masyarakat yang menggunakan system ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *e-filling* akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya kepada Kantor Pelayanan Pajak di daerah masing-masing. Rumusan hipotesis pertama sebagai berikut :

H1: Persepsi kemudahan penggunaan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak .

2.3.2 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan *E-filling* Terhadap Kepatuhan wajib pajak

Selain faktor persepsi kemudahan ada faktor lain yang mempengaruhi sikap individu dalam menggunakan suatu system teknologi yaitu persepsi kebermanfaatan. Menurut Deviana dan Herry (2020) Persepsi kebermanfaatan adalah suatu keyakinan dari individu mengenai penggunaan suatu sistem teknologi yang dipandang akan mampu meningkatkan produktifitas, efektifitas dan juga kinerja pekerjaannya.

Persepsi kebermanfaatan ini akan mendorong pengguna untuk memilih apakah ia akan terus memanfaatkan sistem *e-filling* karena tingginya manfaat yang diberikan atau tidak. Jika iya maka tujuan dari penerapan sistem tersebut

akan tercapai, yaitu peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak . Berdasarkan hal tersebut, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Persepsi kebermanfaatan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak .

2.3.3 Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Penggunaan *E-filing* Terhadap Kepatuhan wajib pajak

Persepsi keamanan dan kerahasiaan sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan. Semakin kecil tingkat kebocoran informasi dari suatu wajib pajak maka semakin besar tingkatan kepercayaannya, begitu juga sebaliknya. Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya username dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) secara *online*.

Seperti yang kita ketahui, apabila seluruh wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* tersebut berpikir bahwa *e-filing* tersebut dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan pajak serta terjaga keamanannya, maka minat perilaku wajib pajak menggunakan *e-filing* tersebut dapat meningkat. Dan sebaliknya, apabila wajib pajak orang pribadi tersebut berpikir bahwa sistem *e-filing* ini tidak menjamin kerahasiaan akan

terjaga, sehingga tidak tercermin keamanan, maka minat perilaku wajib pajak menggunakan *e-filing* dapat menurun.

Persepsi seseorang mengenai keamanan dan kerahasiaan dalam penggunaan *e-filing* berbeda-beda, meskipun mayoritas sudah memiliki tingkat kepercayaan bahwa sistem tersebut memiliki keamanan dan kerahasiaan yang tinggi namun masih ada responden yang meragukan hal tersebut. Selain itu, masih sering terjadi masalah atau eror terutama ketika memasuki batas waktu pelaporan dapat membuat wajib pajak tidak percaya keamanan dan kerahasiaan datanya dapat dijamin oleh sistem yang sering eror (Made,2019).

Dapat disimpulkan bahwa persepsi kemanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Rumusan hipotesis yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

H3 : Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak .

2.3.4 Pengaruh Kepuasan Penggunaan *E-filling* Terhadap Kepatuhan wajib pajak

Model kesuksesan DeLone dan McLean menjelaskan bahwa kualitas suatu sistem sangat berpengaruh terhadap pemakainya. Model ini menggambarkan suatu asumsi dimana ketika pengguna merasa suatu sistem berkualitas maka mampu menaikkan rasa puas dan kinerja individu. Tingginya intensitas pengaksesan suatu sistem akan sangat dipengaruhi oleh

manfaat dan rasa puas yang pengguna peroleh (Rekayana, 2016 dalam Deviana dan Herry, 2020).

Adanya rasa puas dari pengguna *e-filing* maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan penggunanya dalam melaporkan pajaknya. Sehingga apabila kepatuhan pajak meningkat karna adanya system *e-filing* berarti *e-filing* merupakan suatu sistem yang berpengaruh baik dalam proses pelaporan pajak. Dapat disimpulkan bahwa persepsi kepuasan penggunaan *e-filing* dapat berpengaruh positif kepatuhan wajib pajak. Rumusan masalah yang terakhir adalah sebagai berikut :

H4 : Kepuasan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak .

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, keamanan dan kerahasiaan serta kepuasan penggunaan *e-filing* yang dapat digunakan untuk menguji tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak juga merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Pemahaman perpajakan dibutuhkan oleh para wajib pajak agar dapat mengetahui keputusan apa yang akan diambil oleh wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakannya karena wajib pajak telah paham dengan peraturan pajak. Sehingga dapat diduga jika semakin tinggi pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakannya akan meningkat. Sebaliknya, jika semakin rendah pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan menurun.

Begitu pula dengan pemahaman mengenai persepsi kemudahan, kebermanfaatan, keamanan dan kerahasiaan serta kegunaan dalam penggunaan *e-filling*. Tidak semua individu menganggap teknologi baru seperti *e-filling* berguna untuk mereka. Persepsi kegunaan ini merupakan suatu manfaat yang diharapkan oleh wajib pajak mengenai aktivitas pengisian SPT Tahunan secara online. Wajib pajak yang sebelumnya biasa mengisi SPT secara manual, kini dapat mengisi SPT secara *online* yang dapat memberikan banyak manfaat untuk wajib pajak salah satunya dapat lebih mengefisien waktu. Dengan begini wajib pajak menganggap *e-filling* memberi banyak manfaat dan penggunaannya sangat mudah sehingga minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filling* bertambah.

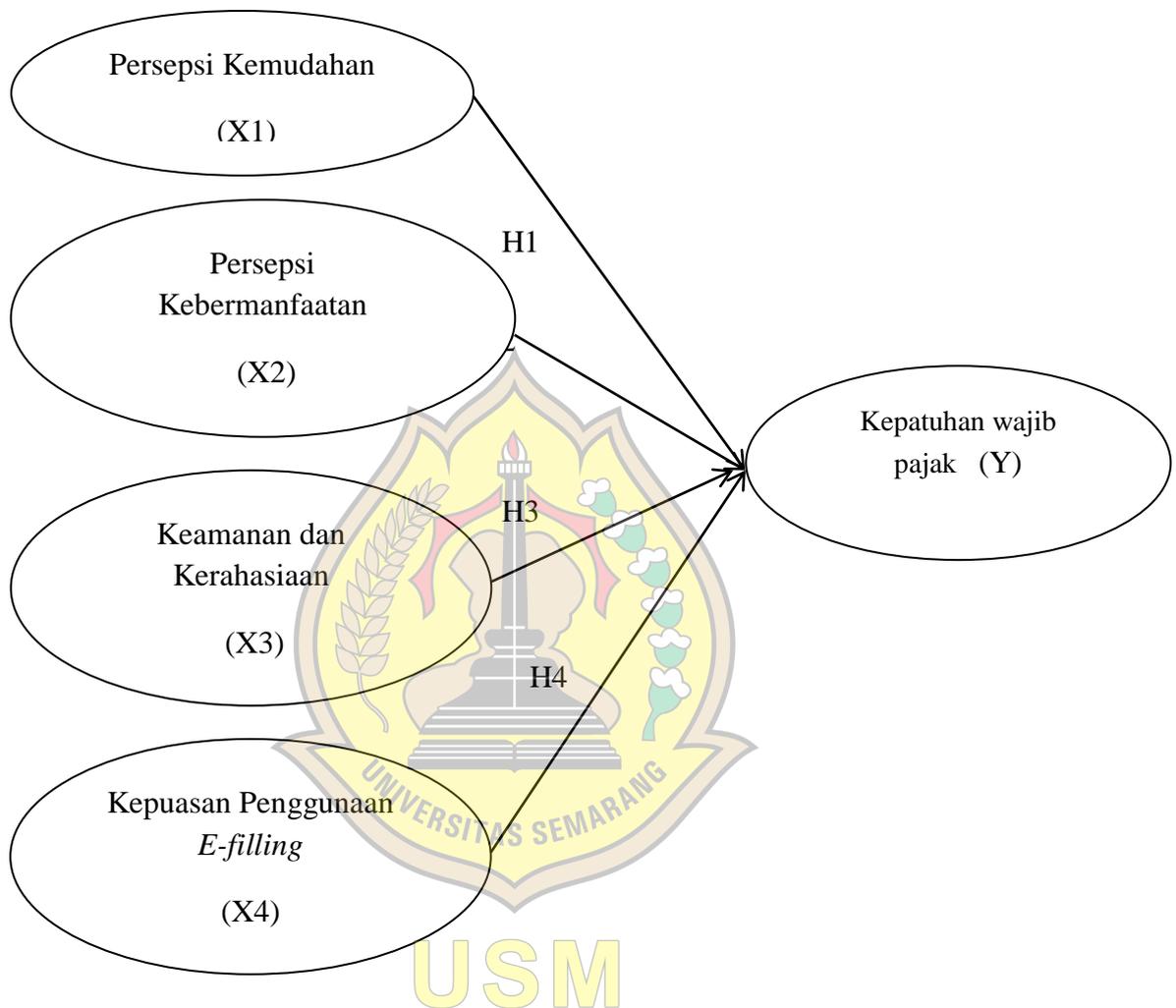
Keamanan dan kerahasiaan juga menjadi salah satu penentu apakah system *e-filling* akan diterima dengan baik oleh wajib pajak atau tidak. Hal ini dapat dilihat dari wajib pajak yang telah mengetahui bahwa *system e-filling* sangat menjaga keamanan dan juga kerahasiaan berbagai sistem

informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang di miliki.

Kepuasan pengguna menggambarkan keseimbangan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem teknologi, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Tingkat kepuasan pajak ini dapat dilihat dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan penggunaan *e-filling*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak dapat meningkatnya kepatuhan membayar pajak. Dalam pelaksanaan sistem *e-filling* bahwa pengguna yang merasa puas terhadap sistem *e-filling* akan mengulangi penggunaan *e-filling* tersebut di masa yang akan datang. Begitu pula sebaliknya, jika tingkat kepuasan pengguna rendah maka pengguna tidak akan menggunakan sistem di masa yang akan datang.

Berdasarkan beberapa hal yang diuraikan diatas yang menguji Sistem pengaruh berbagai persepsi mengenai *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak, dapat dirumuskan melau kerangka pemikiran seperti dalam gambar 2.2 berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.1.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai. Teori mengekspresikan fenomena–fenomena secara sistematis melalui pernyataan hubungan antar variabel. *Construct* adalah abstraksi dari fenomena–fenomena kehidupan nyata yang diamati. Dengan demikian variabel adalah proksi atau representasi dari construct yang dapat diukur dengan berbagai macam nilai.

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis yaitu:

3.1.1.1 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib pajak. Variabel dependen bisa disimbolkan dengan notasi (Y).

3.1.1.2 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari Persepsi Kemudahan

(X1), Persepsi Kemanfaatan (X2), Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (X3) serta Kepuasan Penggunaan *E-filling* (X4). Dalam penelitian ini variabel bebas disimbolkan dengan notasi (X).

3.1.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

Pertanyaan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

3.1.2.1 Kepatuhan Wajib pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti sifat patuh atau ketaatan. Sehingga, kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam membayar pajak dan merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

3.1.2.2 Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan adalah sikap individu dalam memandang suatu sistem. Jika dirasa sistem tersebut memberikan kemudahan bagi penggunanya maka keinginan untuk menggunakan teknologi tersebut akan tinggi begitupun sebaliknya.

3.1.2.3 Persepsi Kebermanfaatan

Menurut Deviana dan Herry (2020) Persepsi kebermanfaatan adalah suatu keyakinan dari individu mengenai penggunaan suatu sistem teknologi yang dipandang akan mampu meningkatkan produktifitas, efektifitas dan juga kinerja pekerjaannya.

3.1.2.4 Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

Persepsi keamanan dan kerahasiaan adalah suatu anggapan individu atau wajib pajak dalam memandang *system e-filling*. Apakah system ini dapat menjaga data pengguna secara aman sehingga akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem.

3.1.2.5 Persepsi Kepuasan Penggunaan *E-filling*

Suatu system dikatakan layak apabila pengguna merasa puas oleh pelayanan sistem tersebut. Pelayanan ini terdiri dari tersedianya kemudahan, kemanfaatan, kesiapan teknologi, keamanan dan kerahasiaan data pengguna yaitu wajib pajak . Sehingga jika semua itu terpenuhi maka wajib pajak akan merasa puas.

Dibawah ini Ringkasan Definisi Operasional yang akan dimunculkan dalam Gambar Tabel 3.1 sebagai berikut :

Tabel 3.1
Ringkasan Definisi Operasional

NO	NAMA VARIABEL	DEFINISI VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER
1.	Kepatuhan Wajib pajak	Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri. 2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT). 3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang. 4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. 	Deviana dan Herry (2020)
2.	Persepsi Kemudahan	Persepsi kemudahan adalah sikap individu dalam memandang suatu sistem. Jika dirasa system tersebut memberikan kemudahan bagi penggunaannya maka keinginan untuk menggunakan teknologi tersebut akan tinggi begitupun sebaliknya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi <i>e-filling</i> mudah digunakan. 2. Menggunakan <i>e-filling</i> untuk keperluan pajak menjadi lebih simple. 3. Kemudahan pengisian SPT. 4. Kelengkapan data pengisian SPT. 	Deviana dan Herry (2020)
3.	Persepsi Kebermanfaatan	Persepsi kebermanfaatan adalah suatu keyakinan dari Individu mengenai penggunaan suatu sistem teknologi yang dipandang akan mampu meningkatkan Produktivitas, efektifitas dan juga kinerja pekerjaannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempersingkat waktu yang diperlukan untuk transaksi. 2. Sistem dapat meminimalisir kesalahan. 3. Kecepatan pelaporan SPT. 4. Lebih hemat dan lebih ramah lingkungan. 5. Perhitungan lebih cepat. 	Deviana dan Herry (2020)

NO	NAMA VARIABEL	DEFINISI VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER
4.	Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan	Persepsi keamanan dan kerahasiaan adalah suatu anggapan individu atau wajib pajak dalam memandang <i>system e-filling</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan data diri wajib pajak terjaga. 2. Kerahasiaan data-data mengenai wajib pajak dijaga dengan aman agar tidak terjadi penyimpangan oleh oknum tertentu. 	Made (2019)
5.	Persepsi Kepuasan Penggunaan <i>E-filling</i>	Persepsi kepuasan penggunaan adalah suatu tingkatan rasa Seorang wajib pajak setelah membandingkan antara apa yang dia terima dengan harapan dalam penggunaan <i>e-filling</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan terhadap produk dan/atau jasa. 2. Kepuasan terhadap layanan. 3. Menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan keseluruhan terhadap produk dan/atau jasa lain. 4. Membandingkan dengan program lain. 	Deviana dan Herry (2020)

Sumber : Penelitian Terdahulu

USM

3.2 Objek Penelitian, Unit Sampel, Populasi, dan Sampel

3.2.1 Objek Penelitian dan Unit Sampel

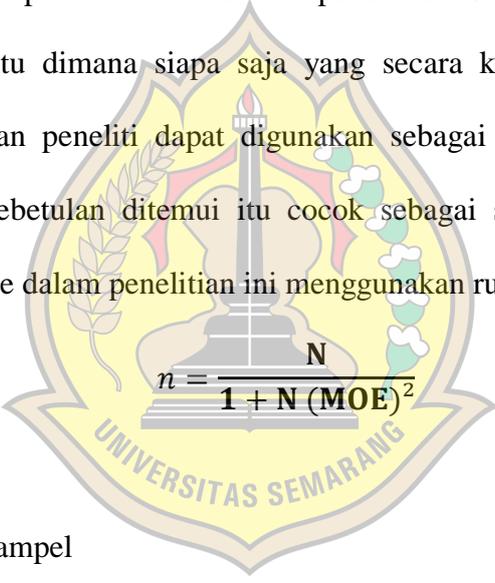
Objek dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak di Kantor Pajak Pratama Blora yang berada di Jl. Gunandar No.2, Kel. Kedungjenar, Kec. Blora, Kab. Blora, Jawa Tengah (58215).

3.2.2 Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi merupakan wilayah generalisasi

yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki karakteristik tertentu yang (Sugiyono, 2010). Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak (WPOP) di Kota Blora yang terdaftar di KPP Pratama Blora.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008). Teknik pada pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *sampling insidental*. *Sampling insidental* merupakan teknik dalam penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, yaitu dimana siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penentuan jumlah sample dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin :



$$n = \frac{N}{1 + N (\text{MOE})^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

MOE = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditoleransi (10%).

Dengan rumus tersebut, maka sampel yang diambil dari populasi adalah sebanyak:

$$n = \frac{N}{1 + N (\text{MOE})^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,1)^2} = 99,502 = 100 \text{ sampel}$$

Jadi, pengambilan sampel untuk KPP Pratama Blora adalah sebanyak 100 responden.

Kriteria wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Blora.
- b. Memiliki NPWP.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Data adalah fakta empiris yang dikumpulkan peneliti untuk kepentingan pemecahan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Data penelitian dapat berasal dari berbagai sumber, dikumpulkan menggunakan berbagai teknik selama proses penelitian berlangsung. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada responden.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian (lapangan) berupa jawaban responden pada kuesioner penelitian. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Blora.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Sumber data ini adalah responden yang memiliki NPWP yang terdaftar di KPP Pratama Bloro melalui kuesioner. Data diperoleh yaitu jawaban terhadap serangkaian pertanyaan kuesioner yang diajukan dari peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak.

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian yaitu, bagian pertama berisi data diri responden yang bersifat umum, dan bagian kedua berisi pertanyaan yang harus diisi yang berhubungan dengan variabel yang akan diteliti.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survey menggunakan media angket (kuesioner). Pengambilan data pada penelitian ini diperoleh langsung dari para responden yang terpilih. Responden tersebut yaitu Wajib Pajak yang berada di wilayah KPP Pratama Bloro. Mengingat dalam masa pandemi maka peneliti menggunakan 2 metode pembagian kuisisioner yaitu pembagian kuisisioner manual dan menggunakan *google form* (*online*). Namun sebagian besar dilakukan dengan menggunakan *google form*.

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Sejumlah pertanyaan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala angka yaitu angka 5 untuk pendapat

sangat setuju (SS), dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Rincian skalatersebut sebagai berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

Jenis skala yang digunakan untuk menjawab bagian pertanyaan penelitian adalah skala *likert* yaitu metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial.

3.5 Metode Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menguji adalah analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Alasan penggunaan alat analisis regresi linier berganda adalah karena regresi berganda cocok digunakan untuk analisis faktor-faktor. Beberapa langkah yang dilakukan dalam analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel dalam penelitian dan data demografis

responden yang dilihat dari rata-rata (*mean*), *median*, *modus*, *maksimum*, *minimum*, penyimpangan baku (*standart deviden*) Ghozali (2011).

3.5.2 Uji Instrument

Data yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Oleh sebab itu instrument penelitian sebelum digunakan akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan tujuan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden agar bersifat valid dan reliabel (Made,2019).

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan guna untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Indikator kuesioner yang tidak valid berarti tidak dapat digunakan dan hasil yang didapat tidak dapat dipercaya, sehingga indikator yang tidak valid harus dibuang. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu untuk pengujian untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang atau tidak. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu, maka kuesioner tersebut dinyatakan *reliabel*. *Instrumen* kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak

dapat dipercaya atau tidak valid. Suatu konstruk atau variabel dikatakan variabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha diatas 0,70 (Ghozali, 2011).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini digunakan cara analisis plot grafik histogram dan uji kolmogorov-smirnov (uji K-S) Analisis normalitas data dengan menggunakan grafik histogram berada di tengah-tengah atau tidak.

Apabila posisi histogram sedikit menceng ke kiri ataupun ke kanan, maka data tidak berdistribusikan secara normal. Sedangkan analisis normalitas dengan menggunakan uji K-S dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi atau asymp. Apabila nilai probabilitas signifikansi kurang dari nilai = 0,05, maka data tidak terdistribusi secara normal. Dan apabila nilai probabilitas signifikansi lebih dari nilai = 0,05, maka data terdistribusi secara normal.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2006). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-

variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan cara melihat nilai tolerance dan nilai variace inflation factor (VIF). Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0.10 dan nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinieritas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heterokedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lain. Model Regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas / tidak terjadi heteroskesdatisitas (Ghozali, 2011). Ada 2 cara untuk menguji apakah dalam model regresi heteroskedastisitas atau tidak, yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dan uji glejser.

3.5.4 Uji Hipotesis

3.5.4.1 Analisis Regresi Berganda

Analisi regresi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk menghubungkan antara suatu variabel dependen dengan dua atau lebih dua variabel independen.

Rumus yang digunakan adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \varepsilon$$

Dimana :

Y : *E-filling*

β : Koefisien Regresi

X1 : Persepsi Kemudahan

X3 : Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

X2 : Kebermanfaatan

X4 : Kepuasan Penggunaan *E-filling*

α : Konstanta

ε : *Standar Error*

3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.5.4.3 Uji Statistik F (Uji Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui kelayakan model regresi linear berganda sebagai alat analisis yang menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji statistic F digunakan untuk mengetahui pengaruh (X1), (X2), (X3), (X4), dan (X5) secara simultan terhadap variabel dependen (Y), (Ghozali, 2016:96 dalam Made, 2019).

3.5.4.4 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel dependen terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji

signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X1,X2,X3, dan X4 benar-benar berpengaruh terhadap variabel secara individual atau parsial. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 5% adalah jika signifikansi kurang dari 0,05 maka H_a diterima yang berarti variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Sedangkan nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka H_a ditolak secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali,2016:97).



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

4.1.1 Tempat dan waktu penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan November 2020 dengan mengirimkan kusioner ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blora. Secara keseluruhan jumlah kusioner yang telah disebarakan adalah sebanyak 100 kusioner, dan kembali serta layak diolah sebanyak 100 kusioner yang layak untuk diolah. Jumlah sampel yang diambil dalam suatu penelitian idealnya adalah lima belas hingga dua puluh kali variabel yang digunakan. Sehingga peneliti bisa mengambil antara 60- 80 sampel atau lebih.

Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (1992:252) memberikan pedoman penentuan jumlah sampel Jika sampel dipecah lagi kedalam subsample jumlah minimum subsample harus 30. Sehingga 100 sampel sudah memenuhi batas minimum. Rincian distribusi kusioner dalam penelitian disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Rincian Distribusi kusioner

Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
Kusioner yang dibagikan	100	100 %
Kusioner yang kembali tetapi data tidak lengkap	-	-
Kusioner yang dapat diolah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2020

$$\text{Response rate} = \frac{100}{100} \times 100\% = 100\%$$

4.1.2 Gambaran Umum Responden

Data mengenai identitas responden dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara umum tentang keadaan diri dari para responden. Jadi sebelum membahas hasil dari penelitian ini, terlebih dahulu akan dijelaskan mengenai gambaran umum dari responden. Pada penelitian ini, deskripsi responden diklasifikasikan berdasarkan : jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Deskripsi tersebut, digunakan untuk melihat latar belakang responden sebelum melakukan penelitian lebih lanjut. Karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri dari 2 kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Dari data yang diterima, peneliti mendapati responden yang mayoritas perempuan dengan jumlah 60 orang sedangkan responden laki-laki berjumlah 40 orang. Adapun informasi lebih lanjut dapat dilihat pada table 4.2.

USM
Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	60	60%
Laki-laki	40	40%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Usia

Berdasarkan usia responden terdiri dari 5 kategori yaitu 21-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, 51-60 tahun, dan \geq 61 tahun. Dari hasil data yang diperoleh dan yang digunakan oleh peneliti sebanyak 30 responden berusia

21-30 tahun, 40 responden berusia 31-40 tahun, 10 responden berusia 41-50 tahun, 17 responden berusia 51-60 tahun dan 3 responden berusia ≥ 61 tahun. Adapun informasi lebih lanjut dapat dilihat pada table 4.3.

Tabel 4.3
Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase (%)
21 – 30	30	30%
31 – 40	40	40%
41 – 50	10	10%
51-60	17	17%
≥ 60	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Pendidikan Terakhir

Berdasarkan pendidikan terakhir terdiri dari 5 kategori yaitu SMA/SMK, Diploma, S1, S2, dan S3. Dari hasil data yang diperoleh dan yang digunakan oleh peneliti sebanyak 15 responden mempunyai pendidikan terakhir SMA/SMK, 30 responden mempunyai pendidikan terakhir Diploma, 38 responden mempunyai pendidikan terakhir S1, 14 responden memiliki pendidikan terakhir S2, dan 3 responden memiliki pendidikan terakhir S3. Adapun informasi lebih lanjut dapat dilihat pada table 4.4.

Tabel 4.4
Pendidikan Terakhir

Keterangan	Jumlah	Presentase
SMA/SMK	15	15%
Diploma	30	30%
S1	38	38%
S2	14	14%
S3	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Pekerjaan

Dilihat dari pekerjaannya, responden yang memiliki pekerjaan sebagai seorang PNS sebanyak 20 orang, responden yang memiliki pekerjaan sebagai swasta 40 orang, dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 30 orang serta pekerjaan lainnya ada 25 orang. Adapun informasi lebih lanjut dapat dilihat pada table 4.5.

Tabel 4.5
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	20	21%
Swasta	40	37.5%
Karyawan	30	31.5%
Dan lain-lain	10	10%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2020

4.2 Analisis Data

4.2.1 Statistik Deskriptif

Deskripsi variabel disini dimaksudkan untuk menganalisis data berdasarkan atas hasil yang diperoleh dari jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel. Analisis deskriptif dari data yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 data kuisisioner.

Deskriptif variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi nilai minimum, nilai maximum, mean dan standar deviasi dari satu variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan empat variabel independen yaitu persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatn, persepsi keamanan dan kerahasiaan serta persepsi kepuasan penggunaan *e-filling*. Statistik deskriptif

ini menggambarkan karakter sampel yang digunakan dalam penelitian.

Distribusi statistik deskriptif dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4.6
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	5	20	13,83	3,769
X2	100	7	20	13,71	3,485
X3	100	2	10	6,26	2,286
X4	100	6	30	15,26	4,389
Y	100	12	20	17,40	1,775
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer yang diolah, 2020

Dari hasil perhitungan tabel deskriptif diatas untuk variabel persepsi kemudahan menunjukkan bahwa nilai terendah sebesar 5, sedangkan nilai tertingginya adalah 20. Dalam penelitian ini rata-rata variabel persepsi kemudahan sebesar 13,83 dengan rata-rata penyimpangan sebesar 3,769.

Tabulasi data untuk variabel persepsi kebermanfaatan menunjukkan nilai terendah sebesar 7, sedangkan nilai tertingginya adalah 20. Dalam penelitian ini rata-rata variabel akuntabilitas sebesar 13,71 dengan rata-rata penyimpangan sebesar 3,485.

Tabulasi data untuk variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan menunjukkan nilai terendah sebesar 2, sedangkan nilai tertingginya adalah 10. Dalam penelitian ini rata-rata variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan sebesar 6,26 dengan rata-rata penyimpangan sebesar 2,286.

Tabulasi data untuk variabel kepuasan penggunaan *e-filling* menunjukkan nilai terendah sebesar 6, sedangkan nilai tertingginya adalah 30.

Dalam penelitian ini rata-rata variabel kepuasan penggunaan *e-filling* sebesar 15,26 dengan rata-rata penyimpangan sebesar 4,389.

Tabulasi data untuk variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa nilai terendah untuk variabel kepatuhan wajib pajak adalah 12, sedangkan nilai tertinggi adalah 20. Dalam penelitian ini rata-rata variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 17,40 dengan rata-rata penyimpangan sebesar 1,775.

4.2.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Suatu indikator dikatakan valid apabila korelasi antara masing-masing indikator menunjukkan hasil yang signifikan. Hasil dari uji validitas tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

No	Variabel/Indikator	Korelasi	r table	Keterangan
1	Persepsi Kemudahan			
	1	0,848	0,443	Valid
	2	0,894	0,443	Valid
	3	0,819	0,443	Valid
	4	0,767	0,443	Valid
2	Persepsi Kebermanfaatan			
	1	0,722	0,443	Valid
	2	0,814	0,443	Valid
	3	0,824	0,443	Valid
	4	0,636	0,443	Valid
3	Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan			
	1	0,931	0,443	Valid
	2	0,934	0,443	Valid

No	Variabel/Indikator	Korelasi	r table	Keterangan
4	Persepsi Kepuasan Penggunaan <i>E-filling</i>			
	1	0,643	0,443	Valid
	2	0,722	0,443	Valid
	3	0,821	0,443	Valid
	4	0,917	0,443	Valid
	5	0,769	0,443	Valid
	6	0,705	0,443	Valid
5	Kepatuhan Wajib Pajak			
	1	0,854	0,443	Valid
	2	0,860	0,443	Valid
	3	0,791	0,443	Valid
	4	0,732	0,443	Valid

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan bahwa r hitung dari semua variabel mulai dari X1,X2,X3,X4 dan variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak) semua item pertanyaan adalah valid karena r hitung > r tabel untuk n=18 yaitu 0,443. Pembuktian ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan layak digunakan sebagai indikator dari konstruk (*laten variabel*).

4.2.3 Uji Reliabilitas

USM

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur yang dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Jika nilai alpha > 0.70 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*). Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Chronbanc's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib pajak (Y)	0,823	Reliabel
Persepsi Kemudahan (X1)	0,851	Reliabel
Persepsi Kebermanfaatan (X2)	0,737	Reliabel
Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (X3)	0,850	Reliabel
Persepsi Kepuasan Penggunaan <i>E-filling</i> (X4)	0,853	Reliabel

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang cukup yaitu lebih dari 0,7 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran variabel - variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel. Selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

4.3 Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier, dimana teknik tersebut harus bebas dari masalah penyimpangan terhadap asumsi klasik. Hasil pengujian pengaruh asumsi klasik dapat disajikan pada asumsi sebagai berikut:

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel berdistribusi normal atau tidak. Pengujian asumsi normalitas dilakukan untuk variabel

secara individual dan juga pengujian untuk model regresi. Pengujian akan dilakukan dengan menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel pengujian berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X1	,085	100	,072	,968	100	,015
X2	,086	100	,063	,967	100	,013
X3	,087	100	,060	,954	100	,002
X4	,083	100	,085	,976	100	,068
Y	,081	100	,101	,975	100	,054

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Berdasarkan nilai sig pada tabel tests of normality dilihat dari kolom kolmogorov-smirnov didapat variabel persepsi kemudahan (X_1), persepsi kemanfaatan (X_2), persepsi keamanan dan kerahasiaan, persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4) Kepatuhan wajib pajak(Y) > 0,05 maka H_0 diterima. Jadi sampel berasal dari populasi berdistribusi normal.

4.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan nilai VIF.

Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Pengujian Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,388	2,102		2,088	,040		
X1	,665	,080	,634	8,278	,000	,979	1,022
X2	-,210	,087	-,185	2,400	,018	,960	1,041
X3	-,264	,132	-,153	1,999	,048	,976	1,024
X4	,198	,068	,221	2,910	,005	,995	1,005

a. Dependent Variable: Y

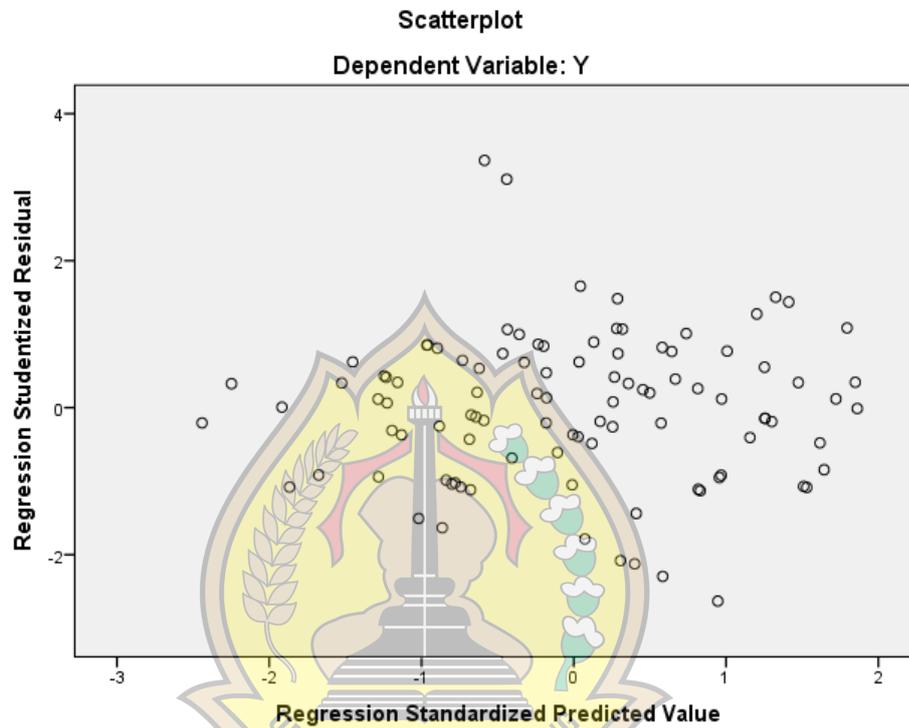
Sumber : Data primer yang diolah 2020

Dapat diketahui bahwa variabel persepsi kemudahan (X_1), persepsi kemanfaatan (X_2), persepsi keamanan dan kerahasiaan (X_3) dan persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4) masing-masing mempunyai nilai VIF sebesar 1,022; 1,041; 1,024 dan 1,005 yang mana tidak terjadi kasus multikolinearitas bila VIF berada disekitar 1 dan nilai tolerance disekitar 1 sehingga dapat disimpulkan bahwa diantara keempat variabel bebas tersebut tidak terjadi multikolinieritas sehingga data dapat digunakan sebagai alat penelitian.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heterokedastisitas dilakukan untuk melihat apakah model regresi tersebut terjadi ketidaksamaan varian dan variabel dari satu residu pengamatan ke residu pengamatan lainnya. Ada banyak cara untuk melihat adanya kasus heterokedastisitas, dalam penelitian digunakan Uji Scatterplot dan uji gletser. Pengujian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 4.1
Uji Heteroskedastis



Sumber : Data primer yang diolah 2020

Tabel 4.11
Hasil Uji Gletser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,284	1,304		1,752	,083		
X1	,040	,050	,082	,811	,420	,979	1,022
X2	,047	,054	,088	,864	,390	,960	1,041
X3	-,127	,082	-,157	-1,552	,124	,976	1,024
X4	-,030	,042	-,071	-,707	,481	,995	1,005

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Dilihat dari dari uji glejser di atas nilai sig untuk variabel persepsi kemudahan (X_1) = 0,420, persepsi kemanfaatan (X_2) = 0,390, persepsi keamanan dan kerahasiaan (X_3) = 0,124 dan persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4) = 0,481. Karena nilai signifikansi ke empat variabel di atas dari 0,05 (sig > 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastis dalam model regresi.

Serta diperkuat dengan hasil diagram scatter plot antara galat (error) yang terjadi (selisih prediksi variabel dependen dengan data observasi variabel dependen): terlihat di sini melalui diagram plot di atas, bahwa titik yang terjadi cukup menyebar disekitar garis 0, ada yang di atas garis 0 dan ada pula yang di bawah garis 0. Jadi asumsi bahwa varian error adalah identik dipenuhi.

4.4 Uji Hipotesis

4.4.1 Pengujian Regresi Linier Berganda

Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan bantuan program komputer SPSS for windows versi 20. Analisis data regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh persepsi kemudahan (X_1), persepsi kemanfaatan (X_2), persepsi keamanan dan kerahasiaan (X_3) dan persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4) terhadap *Kepatuhan wajib pajak* (Y). Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya diringkas sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,388	2,102		2,088	,040		
	X1	,665	,080	,634	8,278	,000	,979	1,022
	X2	-,210	,087	-,185	-2,400	,018	,960	1,041
	X3	-,264	,132	-,153	-1,999	,048	,976	1,024
	X4	,198	,068	,221	2,910	,005	,995	1,005

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas diperoleh persamaan regresi linier berganda yang signifikan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 (X_1) + \beta_2 (X_2) + \beta_3 (X_3) + \beta_4 (X_4) + e$$

Sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 4,388 + 0,665X_1 - 0,210X_2 - 0,264X_3 + 0,198X_4$$

Dari persamaan regresi diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Pertama, Nilai konstanta (β_0) akan bernilai sama dengan nilai Kepatuhan wajib pajak(Y) sebesar 4,388 atau positif jika persepsi kemudahan (X_1), persepsi kemanfaatan (X_2), persepsi keamanan dan kerahasiaan (X_3) dan persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4) bernilai konstan atau sama dengan nol.

Kedua, nilai koefisien persepsi kemudahan (β_1) sebesar 0,665 menunjukkan bahwa jika variabel persepsi kemudahan (X_1) naik satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan Kepatuhan wajib pajak.

Ketiga, Nilai koefisien persepsi kemanfaatan (β_2) sebesar 0,210 menunjukkan bahwa jika variabel persepsi kemanfaatan (X_2) maka akan mengakibatkan peningkatan Kepatuhan wajib pajak.

Keempat, Nilai koefisien persepsi keamanan dan kerahasiaan (β_3) sebesar 0,264 menunjukkan bahwa jika variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan (X_3) maka akan mengakibatkan peningkatan Kepatuhan wajib pajak.

Kelima, nilai koefisien persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (β_4) sebesar 0,198 menunjukkan bahwa jika variabel persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4), maka akan mengakibatkan peningkatan Kepatuhan wajib pajak.

4.4.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk uji signifikansi model. Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen). Uji F ini bisa dijelaskan dengan menggunakan analisis varian (*analysis of variance = ANOVA*). Hasil Uji F dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.13
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	700,894	4	175,223	19,853	,000 ^b
	Residual	838,466	95	8,826		
	Total	1539,360	99			

a. Dependent Variable: Y

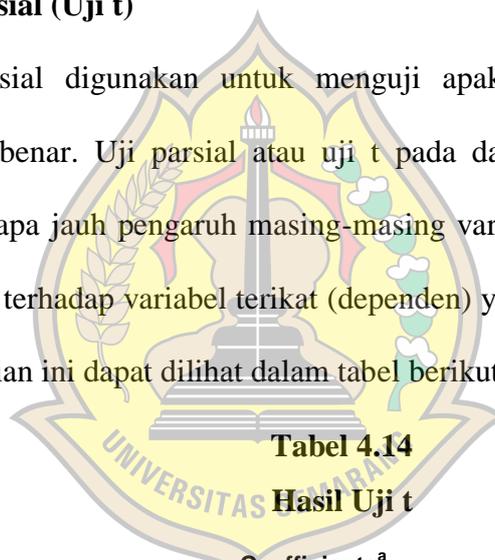
b. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai Sig. sebesar 0,000 dimana mempunyai nilai $< 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak, dengan arti variabel persepsi kemudahan (X_1), persepsi kemanfaatan (X_2), persepsi keamanan dan kerahasiaan (X_3) dan persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4) secara bersama-sama (*simultan*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak(Y).

4.4.3 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah jawaban pertanyaan hipotesis itu benar. Uji parsial atau uji t pada dasarnya digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) secara parsial terhadap variabel terikat (dependen) yaitu Y. Hasil Uji parsial t dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:



Tabel 4.14

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,388	2,102		2,088	,040		
	X1	,665	,080	,634	8,278	,000	,979	1,022
	X2	-,210	,087	-,185	-2,400	,018	,960	1,041
	X3	-,264	,132	-,153	-1,999	,048	,976	1,024
	X4	,198	,068	,221	2,910	,005	,995	1,005

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Persepsi kemudahan (X_1)

$H_0 : \beta_1 = 0$

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ atau

H0 : Variabel persepsi kemudahan (X_1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak(Y).

H1 : Variabel persepsi kemudahan (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak(Y).

Berdasarkan Tabel di atas besarnya nilai signifikansi variabel bebas persepsi kemudahan (X_1) pada uji t adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga Variabel bebas persepsi kemudahan (X_1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan wajib pajak(Y).

Persepsi kemanfaatan (X_2)

Ho : $\beta_2 = 0$

H1 : $\beta_2 \neq 0$ atau

H0 : Variabel persepsi kemanfaatan (X_2) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak(Y).

H1 : Variabel persepsi kemanfaatan (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak(Y).

Berdasarkan Tabel di atas besarnya nilai signifikansi variabel bebas persepsi kemanfaatan (X_2) pada uji t adalah $0,018 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga Variabel bebas persepsi kemanfaatan (X_2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan wajib pajak(Y).

Persepsi keamanan dan kerahasiaan (X_3)

Ho : $\beta_3 = 0$

H1 : $\beta_3 \neq 0$ atau

H0 : Variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan (X_3) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak(Y).

H1 : Variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan (X_3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak(Y).

Berdasarkan Tabel di atas besarnya nilai signifikansi variabel bebas persepsi keamanan dan kerahasiaan (X_3) pada uji t adalah $0,048 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga Variabel bebas persepsi keamanan dan kerahasiaan (X_3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan wajib pajak(Y).

Persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4)

Ho : $\beta_4 = 0$

H1 : $\beta_4 \neq 0$ atau

H0 : Variabel persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak(Y).

H1 : Variabel persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Kepatuhan wajib pajak(Y).

Berdasarkan Tabel di atas besarnya nilai signifikansi variabel bebas persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4) pada uji t adalah $0,005 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga Variabel bebas persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan wajib pajak(Y).

4.4.4 Uji Koefisien Determinasi R^2

Nilai koefisien determinasi atau R^2 digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel tidak bebas atau variabel bebas yaitu variabel Kepatuhan wajib pajak (Y). Uji koefisien determinasi dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.15
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,675 ^a	,455	,432	2,971	2,519

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer yang diolah 2020

Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai $R^2 = 0,455$ yang berarti bahwa sebesar 45,5 % Kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dijelaskan oleh variabel persepsi kemudahan (X_1), persepsi kemanfaatan (X_2), persepsi keamanan dan kerahasiaan (X_3) dan persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* (X_4).

USM

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak

Dari perhitungan uji parsial t dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak di wilayah KPP Pratama Blora. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas apabila sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut.

Kemudahan penggunaan dalam konteks ini tidak hanya kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.

Begitupun dengan adanya *e-filing* wajib pajak dapat menghemat waktu dan fleksibel digunakan dimana saja. Semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan *e-filing*, maka wajib pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-filing*. Artinya wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajaknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Deviana & Herry, 2020) dan (Rusmanto & Ria, 2017) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana semakin tinggi penggunaan *e-filing* maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Made, 2019) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.5.2 Pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap kepatuhan wajib pajak

Dari perhitungan uji parsial t dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai sig sebesar $0,018 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak di wilayah KPP Pratama Blora.

Manfaat dari teknologi juga dapat mempengaruhi intensitas penggunaan. Persepsi manfaat adalah tingkat sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jika kita melihat dari sudut pandang perilaku seseorang dalam menentukan atau memilih apa yang diinginkan untuk mencapai suatu kepuasan bagi dirinya, hal ini merupakan hal yang lumrah bagi setiap individu, seseorang tersebut akan memilih apa yang menjadi kesenangan bagi dirinya dan tentunya ada dorongan yang kuat sehingga seseorang dapat menentukan pilihan atau sikapnya.

Ada banyak manfaat yang bisa didapat dari sebuah teknologi, karena alasan penciptaan teknologi sendiri adalah untuk membantu individu dalam mendukung aktivitasnya, contohnya *e-filling*. Manfaat yang diharapkan oleh wajib pajak salah satunya adalah mengenai aktivitas pengisian SPT Tahunan secara online. Wajib pajak yang sebelumnya biasa mengisi SPT secara manual, kini dapat mengisi SPT secara online sehingga akan lebih efisien waktu. Kesimpulanya, ketika wajib pajak menganggap bahwa *e-filling* memberikan banyak manfaat, maka wajib pajak akan berminat untuk menggunakan *e-filling* sehingga kepatuhan wajib pajakpun meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Deviana & Herry, 2020), (Rusmanto & Ria, 2017) dan (Made, 2019) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatannya berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.5.3 Pengaruh persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap kepatuhan wajib pajak

Persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak di wilayah KPP Pratama Blora. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan uji parsial (Uji t) yang menunjukkan nilai $\text{sig} = 0,048 < 0,05$ dengan menggunakan SPSS versi 20.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Dewi, 2009 dalam (made, 2019)).

Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filling* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya username dan password bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) secara online. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk encryption (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Dengan adanya berbagai keamanan yang disediakan oleh fitur *e-filling* maka seluruh wajib pajak yang menggunakan *e-filling* memberikan kepercayaan bahwa *e-filling* tersebut dapat menjaga kerahasiaan data dalam

melaporkan pajak serta terjaga keamanannya, maka minat perilaku wajib pajak menggunakan *e-filling* tersebut dapat meningkat, Sehingga kepatuhan wajib pajak pun ikut meningkat.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Made Ayu, 2019) dan (Muhammad & Victor, 2017) yang menyatakan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Made, 2019) yang menyatakan bahwa persepsi keamanan dan kerahasiaan *e-filling* tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

4.5.4 Pengaruh persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak

Dari perhitungan uji parsial dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai sig $0,005 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak di wilayah KPP Pratama Blora” dapat diterima.

Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat dan kemudahan yang diharapkan seseorang. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya.

Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filling*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak.

Persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filling* diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak akan memberikan pengaruh yang positif, semakin puas wajib pajak menggunakan aplikasi *e-filling* maka wajib pajak akan merasa senang membayar pajak, dan penerimaan pajak pun akan meningkat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan Kepala KPP Pratama untuk memberikan kepuasan menggunakan *e-filling*. Dalam pelaksanaan sistem *e-filling* bahwa pengguna yang merasa puas terhadap sistem *e-filling* akan mengulangi penggunaan *e-filling* tersebut di masa yang akan datang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Deviana & Herry, 2020) (Rusmanto & Ria, 2017), (Veronica, 2017) dan (Made, 2019) yang menyatakan bahwa persepsi kepuasan penggunaan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi kemudahan, kebermanfaatan, keamanan dan kerahasiaan serta kepuasan penggunaan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah KPP Pratama Bloro. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya *system e-filling* yang *modern* sesuai dengan perkembangan dan kemajuan teknologi memberikan banyak kemudahan pada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sikap sistem perpajakan yang pada akhirnya mendorong wajib pajak untuk patuh akan pajak..

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah :

1. Sebaiknya pemerintah lebih gencar dalam mensosialisasikan manfaat dan kemudahan penggunaan *e-filling* kepada wajib pajak. Hal ini dilakukan agar semakin luas pengetahuan wajib pajak mengenai fungsi dan fitur-fitur yang diberikan oleh *system e-filling*, sehingga jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-filling* terus meningkat. Selain itu, pemerintah diharapkan mampu memberikan penjelasan yang lebih detail mengenai penggunaan *e-*

filling, sehingga mudah dipahami oleh wajib pajak dan wajib pajak tidak mengalami kesulitan saat menggunakan *e-filling*.

2. Untuk lebih menjaga dan menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak hendaknya terus dilakukan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak sehingga penerimaan dari sektor pajak bisa terus meningkat.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel independen lain dan memperluas sampel penelitian dengan tidak hanya menggunakan satu KPP Pratama saja.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa selama melaksanakan penelitian terdapat keterbatasan-keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil dari penelitian ini. Oleh karena itu, keterbatasan ini perlu diperhatikan untuk penelitian selanjutnya :

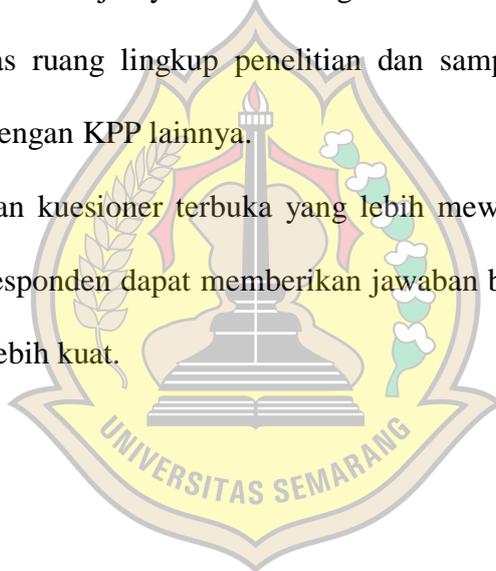
1. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan pengisian kuesioner, sehingga terdapat kemungkinan responden mengisi kuesioner dengan tidak bersungguh-sungguh sehingga akan berdampak pada data. Selain itu responden juga tidak biasa menambah jawaban sesuai pendapatnya sehingga informasi yang diperoleh juga terbatas.

2. Pada penelitian ini hanya menggunakan sampel satu KPP Pratama saja yaitu KPP Pratama Blora, sehingga hasil yang diperoleh tidak dapat dijadikan sebagai dasar untuk generalisasi.

5.4 Agenda Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan yang ada, maka implikasi yang diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Memperluas ruang lingkup penelitian dan sampel dan membandingkan satu KPP dengan KPP lainnya.
2. Menyertakan kuesioner terbuka yang lebih mewakili jawaban responden sehingga responden dapat memberikan jawaban bebas dan informasi yang diperoleh lebih kuat.



USM

DAFTAR PUSTAKA

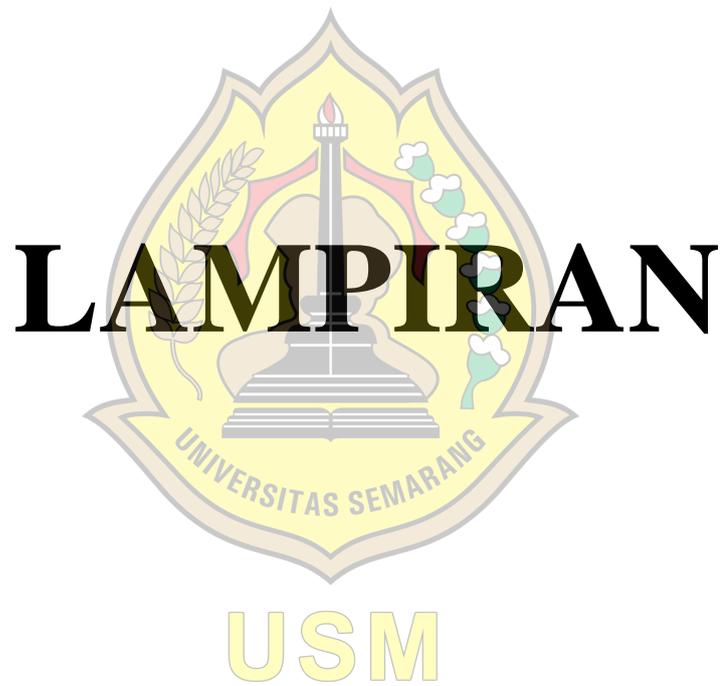
- Purwiyanti, D. W., & Laksito, H. 2020, "*Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan dan Kepuasan Penggunaan E-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada KPP Pratama Candisari Semarang)*", *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol. 9, No. 2.
- Widuri, R. 2017, "*Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Tentang Kebermanfaatan E-Filling, Kemudahan Penggunaan E-Filling, dan Kepuasan Penggunaan E-Filling Terhadap Penggunaan E-Filling Sebagai Sarana Pelaporan Pajak*", *Dinamika Ekonomi – Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10, No. 2
- Dewi, M. A. C. 2019, "*Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kerahasiaan, Tingkat Kesiapan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Terhadap Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filling*", *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi dan Manajemen)*, Vol. 1, No. 3.
- Natalia, K., Ompusunggu, A. P., & Sarwono, J. 2019, "*Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan E-Filling Dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Gambir Tiga (Survei pada KPP Pratama Gambir Tiga Periode April-juli 2017)*", *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 3, No. 1, 186-197.
- Herina, P., & Nensi, V. "*Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Hubungan Antara Persepsi Penerapan Sistem E-Filling Dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bdan yang Dimediasi Oleh Perilaku Wajib Pajak (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Prtama Jakarta Pulo Gadung)*", *Profita*, Vol. 10, No. 2, 247-267.
- Noch, M. Y., & Pattiasina, V. 2017, "*Determinan Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem E-Filling (Survei pada KPP Pratama Jayapura)*", In *Seminar Nasional APTIKOM*.
- Dharma, I. W. M. H., & Noviari, N. 2016, "*Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Pada Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filling Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi*", *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol. 17, No. 2, 1342-1370.
- Yuyun Meisiang, Julie J., & Jessy D. L. 2018, "*Analisis Penerapan E-Filling Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung*", *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, Vol. 13, No. 2.

Isyarah Fadilah. 2018, “*Pengaruh Penerapan E-Registration ,E-filling, dan E-billing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak*”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Direktorat Jenderal Pajak. 2007. *Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”*, Jakarta.



USM



LAMPIRAN

USM

LAMPIRAN I
DATA STATISTIK

HASIL OLAH DATA

1. ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	5	20	13,83	3,769
X2	100	7	20	13,71	3,485
X3	100	2	10	6,26	2,286
X4	100	6	30	15,26	4,389
Y	100	12	20	17,40	1,775
Valid N (listwise)	100				

2. UJI INSTRUMEN

UJI VALIDITAS

a. Persepsi Kemudahan

**X1
Correlations**

		a1	a2	a3	a4	X1
a1	Pearson Correlation	1	,333	,235	,353	,682
	Sig. (2-tailed)		,001	,019	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
a2	Pearson Correlation	,333	1	,526	,255	,735
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,011	,000
	N	100	100	100	100	100
a3	Pearson Correlation	,235	,526	1	,357	,730
	Sig. (2-tailed)	,019	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
a4	Pearson Correlation	,353	,255	,357	1	,701
	Sig. (2-tailed)	,000	,011	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	,682	,735	,730	,701	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

b. Persepsi Kebermanfaatan

Correlations

		b1	b2	b3	b4	X2
b1	Pearson Correlation	1	,519**	,344**	,180	,712**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,072	,000
	N	100	100	100	100	100
b2	Pearson Correlation	,519**	1	,465**	,255*	,777**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,010	,000
	N	100	100	100	100	100
b3	Pearson Correlation	,344**	,465**	1	,385**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
b4	Pearson Correlation	,180	,255*	,385**	1	,638**
	Sig. (2-tailed)	,072	,010	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,712**	,777**	,753**	,638**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

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

c. Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

Correlations

		c1	c2	X3
c1	Pearson Correlation	1	,605**	,894**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
c2	Pearson Correlation	,605**	1	,898**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
X3	Pearson Correlation	,894**	,898**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

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

d. Persepsi Kepuasan Penggunaan *E-filling*

Correlations

		d1	d2	d3	d4	d5	d6	X4
d1	Pearson Correlation	1	,525	,364	,362	,277	,079	,631
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,005	,432	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
d2	Pearson Correlation	,525	1	,438	,414	,268	,207	,692
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,007	,038	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
d3	Pearson Correlation	,364	,438	1	,376	,370	,290	,691
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
d4	Pearson Correlation	,362	,414	,376	1	,467	,438	,748
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
d5	Pearson Correlation	,277	,268	,370	,467	1	,493	,705
	Sig. (2-tailed)	,005	,007	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
d6	Pearson Correlation	,079	,207	,290	,438	,493	1	,625
	Sig. (2-tailed)	,432	,038	,003	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	,631	,692	,691	,748	,705	,625	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

e. Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

		e1	e2	e3	e4	Y
e1	Pearson Correlation	1	,483	,487	,437	,793
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
e2	Pearson Correlation	,483	1	,575	,335	,761
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100
e3	Pearson Correlation	,487	,575	1	,451	,804
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
e4	Pearson Correlation	,437	,335	,451	1	,729
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,793	,761	,804	,729	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

UJI RELIABILITAS

a. Persepsi Kemudahan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,674	4

b. Persepsi Kebermanfaatan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,688	4

c. Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,754	2

d. Persepsi Kepuasan Penggunaan *E-filing*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	6

e. Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	4

3. UJI ASUMSI KLASIK

UJI NORMALITAS

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X1	,085	100	,072	,968	100	,015
X2	,086	100	,063	,967	100	,013
X3	,087	100	,060	,954	100	,002
X4	,083	100	,085	,976	100	,068
Y	,081	100	,101	,975	100	,054

a. Lilliefors Significance Correction

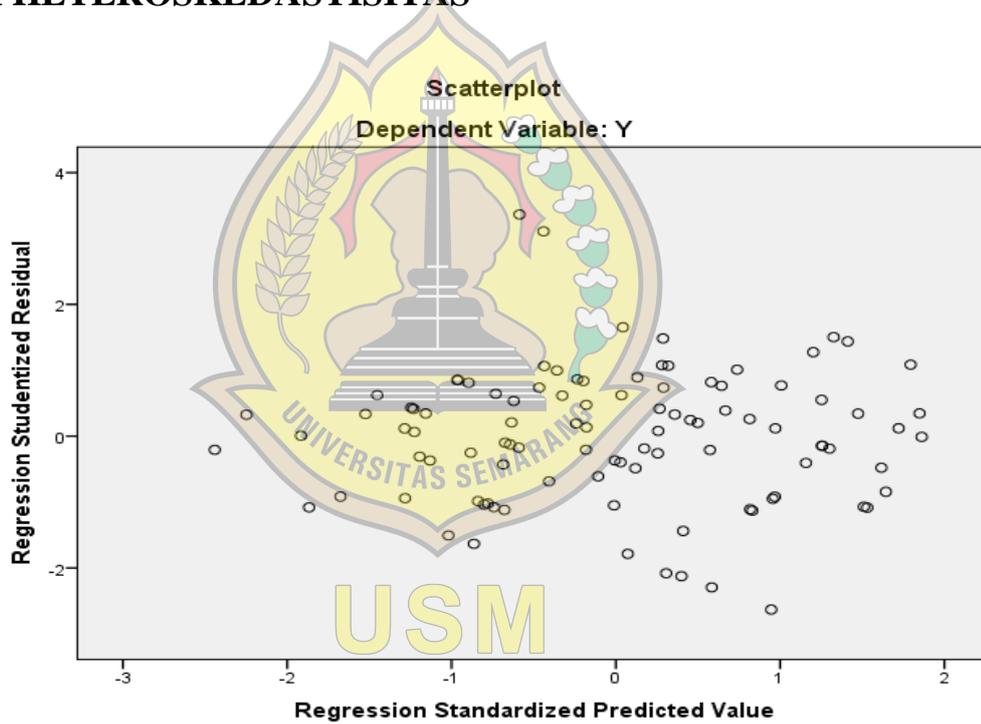
UJI MULTIKOLONIERTAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,388	2,102		2,088	,040		
X1	,665	,080	,634	8,278	,000	,979	1,022
X2	-,210	,087	-,185	-2,400	,018	,960	1,041
X3	-,264	,132	-,153	-1,999	,048	,976	1,024
X4	,198	,068	,221	2,910	,005	,995	1,005

a. Dependent Variable: Y

UJI HETEROSKEDASTISITAS



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,284	1,304		1,752	,083		
X1	,040	,050	,082	,811	,420	,979	1,022
X2	,047	,054	,088	,864	,390	,960	1,041
X3	-,127	,082	-,157	-1,552	,124	,976	1,024
X4	-,030	,042	-,071	-,707	,481	,995	1,005

a. Dependent Variable: Abs_RES

4. UJI HIPOTESIS ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,388	2,102		2,088	,040		
	X1	,665	,080	,634	8,278	,000	,979	1,022
	X2	-,210	,087	-,185	-2,400	,018	,960	1,041
	X3	-,264	,132	-,153	-1,999	,048	,976	1,024
	X4	,198	,068	,221	2,910	,005	,995	1,005

a. Dependent Variable: Y

UJI SIGNIFIKAN SIMULTAN (UJI F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	700,894	4	175,223	19,853	,000 ^b
	Residual	838,466	95	8,826		
	Total	1539,360	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

UJI PARSIAL T (UJI T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4,388	2,102		2,088	,040		
	X1	,665	,080	,634	8,278	,000	,979	1,022
	X2	-,210	,087	-,185	-2,400	,018	,960	1,041
	X3	-,264	,132	-,153	-1,999	,048	,976	1,024
	X4	,198	,068	,221	2,910	,005	,995	1,005

a. Dependent Variable: Y

DETERMINASI KOEFISIEN (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,675 ^a	,455	,432	2,971	2,519

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN II
KUISIONER PENELITIAN

KUESIONER
PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEBERMANFAATAN,
KEAMANAN DAN KERAHASIAAN SERTA KEPUASAN PENGGUNAAN
***E-FILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi pada KPP**
Pratama Blora)

I. Identitas Responden

Nama
Alamat
Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan
Usia :
Pekerjaan :
Pendidikan Terakhir :
Mempunyai NPWP : Ya / Tidak



Petunjuk Pengisian :

Pertanyaan di bawah ini berkaitan dengan seberapa jauh anda setuju atau tidak setuju dengan masing-masing pertanyaan tersebut. Berilah tanda silang (x) bagi pilihan Bapak/Ibu.

Pilihan Jawaban sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

A. Kepatuhan Wajib Pajak

No	Kepatuhan membayar pajak	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya patuh membayar pajak dengan mengisi surat setoran pajak (SSP) elektronik					
2	Saya patuh untuk Melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)					
3	Saya menghitung dan pembayaran pajak terutang					
4	Kelengkapan dalam pengisian data SPT					

B. Variabel Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan *E-filling*

No	SISTEM <i>E-FILLING</i>	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Dengan adanya <i>e-filling</i> dapat mempercepat waktu yang dibutuhkan untuk melakukan laporan pajak.					
2	Sistem <i>e-filling</i> dibuat dengan baik sehingga dapat meminimalisir kesalahan.					
3	Dengan adanya <i>e-filling</i> pekerjaan membuat laporan pajak menjadi cepat selesai.					
4	Sistem <i>e-filling</i> membuat pekerjaan jadi lebih efisien dan efektif.					

C. Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-filling*

No	SISTEM <i>E-FILLING</i>	STS	TS	N	S	SS
1	Sistem <i>e-filling</i> mudah untuk dipelajari bagi pemula					
2	Sistem <i>e-filling</i> meningkatkan keberhasilan dalam pembayaran pajak karena mudah dilakukan.					
3	Sistem <i>e-filling</i> lebih mempermudah saya melaporkan SPT					
4	Saya tidak perlu mencetak semua formulir lampiran dengan diterapkannya <i>e-filling</i>					

D. Variabel Persepsi Kerahasiaan dan Keamanan Wajib Pajak

No	SISTEM <i>E-FILLING</i>	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Sistem <i>E-filling</i> menjamin kerahasiaan data pribadi wajib pajak.					
2	Sistem <i>E-filling</i> menjaga keamanan data pribadi wajib pajak sehingga tidak disalahgunakan oleh oknum tertentu.					

E. Variabel Kepuasan Penggunaan *E-filling*

No	SISTEM <i>E-FILLING</i>	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya puas menggunakan e-filing dalam melakukan pelaporan pajak.					
2	Sistem e-filing lebih baik daripada melaporkan pajak secara manual di kantor pajak.					
3	Sistem e-filing sudah sesuai dengan harapan Saya.					
5	Saya akan terus menggunakan e-filing di masa depan.					
6	Saya akan merekomendasikan e-filing untuk kerabat dan teman-teman saya.					

Terima kasih atas kesungguhan responden dalam proses pengisian kuesioner.

USM

Salam Hangat Peneliti

Laili Irfana

LAMPIRAN III
DATA MENTAH

TABULASI DATA
PERSEPSI KEMUDAHAN (X1)

Responden	Persepsi Kemudahan (X1)				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Jumlah
1	2	2	3	4	11
2	1	1	1	2	5
3	1	1	3	2	7
4	4	3	3	1	11
5	1	2	1	2	6
6	4	5	5	5	19
7	2	5	4	1	12
8	5	3	3	5	16
9	1	5	5	2	13
10	5	2	3	5	15
11	1	1	2	2	6
12	4	4	5	1	14
13	3	2	2	3	10
14	4	5	5	5	19
15	3	4	3	2	12
16	5	5	5	5	20
17	4	5	3	5	17
18	3	2	2	1	8
19	5	3	3	3	14
20	4	5	5	5	19
21	3	2	2	2	9
22	2	2	4	3	11
23	5	3	2	3	13
24	2	4	2	4	12
25	5	5	5	4	19
26	1	2	1	2	6
27	3	2	3	5	13
28	5	5	4	2	16
29	2	2	2	2	8
30	5	5	2	5	17
31	2	2	2	1	7
32	5	5	5	5	20

Responden	Persepsi Kemudahan (X1)				Jumlah
	Q1	Q2	Q3	Q4	
33	2	2	3	2	9
34	5	4	3	2	14
35	5	3	4	5	17
36	2	2	2	4	10
37	4	5	5	5	19
38	5	5	5	5	20
39	4	3	4	2	13
40	5	5	4	5	19
41	1	2	5	4	12
42	3	5	4	5	17
43	5	3	5	1	14
44	4	5	5	5	19
45	3	4	3	4	14
46	4	5	5	5	19
47	5	3	4	5	17
48	2	2	5	3	12
49	5	5	5	4	19
50	4	2	2	3	11
51	3	4	4	2	13
52	5	5	5	5	20
53	3	2	2	3	10
54	4	3	4	5	16
55	5	3	2	2	12
56	3	2	4	4	13
57	2	3	4	3	12
58	2	5	2	2	11
59	4	3	3	4	14
60	4	3	3	5	15
61	5	2	4	3	14
62	1	5	5	2	13
63	2	3	5	5	15
64	5	2	2	2	11
65	5	1	3	5	14
66	2	4	3	1	10
67	4	2	2	2	10
68	3	2	5	4	14
69	3	3	3	2	11

Responden	Persepsi Kemudahan (X1)				Jumlah
	Q1	Q2	Q3	Q4	
70	5	5	3	3	16
71	5	4	5	5	19
72	5	3	2	5	15
73	4	3	5	4	16
74	3	3	2	2	10
75	4	3	3	4	14
76	4	5	5	3	17
77	3	5	5	5	18
78	2	3	3	4	12
79	5	5	2	3	15
80	1	5	3	5	14
81	2	3	2	2	9
82	3	3	2	2	10
83	3	5	4	5	17
84	5	4	5	5	19
85	4	5	4	1	14
86	3	3	3	4	13
87	5	5	5	3	18
88	1	3	5	4	13
89	4	2	2	4	12
90	2	1	4	3	10
91	5	5	5	5	20
92	3	5	5	1	14
93	3	3	5	4	15
94	5	5	5	5	20
95	5	3	5	4	17
96	2	5	5	3	15
97	3	3	3	5	14
98	5	4	4	4	17
99	3	3	4	3	13
100	3	2	2	3	10

PERSEPSI KEBERMANFAATAN (X2)

Responden	Persepsi Kemanfaatan (X2)				
	Q1	Q2	Q3	Q4	jumlah
1	3	2	3	2	10
2	5	4	4	5	18
3	2	3	2	2	9
4	5	4	5	3	17
5	3	3	2	1	9
6	2	4	3	4	13
7	5	4	5	5	19
8	2	2	3	2	9
9	4	5	5	5	19
10	2	3	3	4	12
11	2	2	2	2	8
12	3	3	4	2	12
13	4	3	2	2	11
14	2	4	3	5	14
15	5	4	5	3	17
16	2	3	3	2	10
17	3	5	2	3	13
18	3	3	2	4	12
19	5	5	5	5	20
20	2	2	3	2	9
21	4	5	2	2	13
22	1	2	3	2	8
23	4	2	2	2	10
24	3	3	3	5	14
25	5	2	3	3	13
26	2	2	4	4	12
27	3	4	5	3	15
28	5	5	5	5	20
29	3	2	2	2	9
30	2	1	2	5	10
31	5	5	5	5	20
32	4	5	5	4	18
33	2	1	2	2	7

Responden	Persepsi Kemanfaatan (X2)				Jumlah
	Q1	Q2	Q3	Q4	
34	3	2	2	4	11
35	4	3	5	2	14
36	3	3	4	5	15
37	5	3	5	5	18
38	2	4	4	3	13
39	3	2	2	2	9
40	2	2	3	5	12
41	5	5	4	4	18
42	4	4	3	5	16
43	3	5	3	3	14
44	2	3	4	3	12
45	4	4	5	3	16
46	5	5	4	5	19
47	4	4	5	3	16
48	3	5	3	4	15
49	4	2	2	1	9
50	2	3	3	2	10
51	2	2	1	2	7
52	5	4	5	5	19
53	3	3	2	3	11
54	3	5	3	4	15
55	3	4	5	5	17
56	5	2	3	4	14
57	2	2	3	3	10
58	3	4	4	5	16
59	4	2	3	4	13
60	3	5	5	3	16
61	3	3	3	4	13
62	5	2	3	2	12
63	1	2	4	3	10
64	5	4	5	3	17
65	3	3	5	4	15
66	5	5	2	2	14
67	3	4	4	5	16
68	5	5	5	4	19

Responden	Persepsi Kemanfaatan (X2)				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Jumlah
69	5	4	2	3	14
70	2	2	3	5	12
71	4	5	5	2	16
72	5	4	5	4	18
73	5	5	4	5	19
74	2	3	2	2	9
75	3	3	3	1	10
76	1	2	2	2	7
77	5	5	4	2	16
78	3	5	5	5	18
79	5	4	5	5	19
80	3	3	2	3	11
81	4	4	3	3	14
82	2	1	3	4	10
83	5	5	4	1	15
84	2	1	5	5	13
85	4	4	4	5	17
86	3	2	3	3	11
87	5	5	5	3	18
88	4	4	3	4	15
89	3	2	4	4	13
90	2	2	4	2	10
91	3	2	4	3	12
92	2	5	4	5	16
93	5	3	4	2	14
94	2	4	5	3	14
95	4	3	2	3	12
96	1	2	4	4	11
97	5	3	2	5	15
98	4	4	5	4	17
99	3	4	5	2	14
100	5	5	5	5	20

PERSEPSI KEAMANAN DAN KERAHASIAAN (X3)

Responden	Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (X3)		
	Q1	Q2	Jumlah
1	3	4	7
2	2	3	5
3	2	1	3
4	3	3	6
5	1	2	3
6	3	4	7
7	5	5	10
8	3	2	5
9	4	3	7
10	3	3	6
11	5	2	7
12	5	4	9
13	4	4	8
14	3	3	6
15	2	2	4
16	3	5	8
17	5	5	10
18	3	4	7
19	4	2	6
20	3	5	8
21	5	5	10
22	2	1	3
23	2	2	4
24	3	3	6
25	4	3	7
26	3	5	8
27	5	5	10
28	4	3	7
29	5	3	8
30	3	2	5
31	1	1	2
32	5	5	10
33	4	4	8
34	5	5	10

Responden	Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (X3)		
	Q1	Q2	Jumlah
35	1	1	2
36	1	3	4
37	3	3	6
38	3	2	5
39	5	4	9
40	5	5	10
41	2	4	6
42	2	2	4
43	4	3	7
44	1	3	4
45	2	1	3
46	2	3	5
47	5	3	8
48	3	3	6
49	4	3	7
50	2	4	6
51	3	2	5
52	4	4	8
53	5	5	10
54	3	3	6
55	4	1	5
56	4	4	8
57	3	3	6
58	2	2	4
59	3	2	5
60	4	5	9
61	5	5	10
62	4	3	7
63	5	4	9
64	3	4	7
65	5	3	8
66	4	2	6
67	5	3	8
68	3	2	5
69	2	2	4

Responden	Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (X3)		
	Q1	Q2	Jumlah
70	5	5	10
71	2	1	3
72	1	1	2
73	3	4	7
74	4	5	9
75	2	1	3
76	2	3	5
77	2	2	4
78	3	4	7
79	2	1	3
80	2	3	5
81	3	3	6
82	4	4	8
83	2	2	4
84	2	4	6
85	3	2	5
86	3	5	8
87	4	3	7
88	2	2	4
89	4	2	6
90	3	5	8
91	3	3	6
92	4	3	7
93	1	1	2
94	1	3	4
95	1	1	2
96	5	5	10
97	1	1	2
98	2	3	5
99	5	5	10
100	3	3	6

PERSEPSI KEPUASAN PENGGUNAAN *E-FILLING* (X4)

Responden	Persepsi Kepuasan Penggunaan <i>E-filling</i> (X4)						Jumlah
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	
1	2	1	2	2	2	1	10
2	1	2	3	2	3	4	15
3	4	3	5	3	4	2	21
4	2	1	3	5	5	4	20
5	3	3	4	2	2	1	15
6	2	2	2	4	3	3	16
7	5	5	3	2	2	3	20
8	1	1	2	2	2	2	10
9	2	2	1	3	2	1	11
10	2	2	2	2	3	2	13
11	3	2	2	3	2	2	14
12	4	3	3	4	3	3	20
13	2	2	3	3	2	4	16
14	4	3	5	3	3	2	20
15	2	2	3	3	2	4	16
16	3	3	2	3	4	3	18
17	3	2	2	3	2	3	15
18	3	3	3	2	3	4	18
19	2	2	3	1	2	2	12
20	2	2	3	3	4	3	17
21	1	2	2	1	2	2	10
22	2	1	3	3	4	3	16
23	3	2	1	2	2	1	11
24	3	3	3	4	3	3	19
25	4	3	2	4	3	2	18
26	3	2	4	3	2	3	17
27	4	3	4	4	3	4	22
28	3	3	3	3	4	2	18
29	3	2	4	4	2	2	17
30	2	2	1	2	2	1	10
31	3	1	2	1	1	1	9
32	1	1	1	2	1	2	8
33	3	2	1	2	1	1	10

Responden	Persepsi Kepuasan Penggunaan <i>E-filing</i> (X4)						Jumlah
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	
34	1	1	2	2	1	4	11
35	3	2	2	2	2	1	12
36	1	1	1	1	2	1	7
37	1	2	3	2	1	1	10
38	2	2	3	4	3	3	17
39	1	1	1	1	1	1	6
40	2	2	4	3	3	4	18
41	3	4	2	4	2	2	17
42	3	2	2	3	2	2	14
43	2	2	2	4	3	4	17
44	2	1	2	2	2	1	10
45	1	2	1	1	1	2	8
46	1	1	1	1	1	1	6
47	2	1	2	2	1	2	10
48	1	2	2	2	2	3	12
49	2	1	1	1	1	1	7
50	1	1	2	3	3	2	12
51	3	2	2	4	3	3	17
52	3	3	4	3	3	4	20
53	2	4	3	4	4	2	19
54	3	3	4	2	3	3	18
55	4	4	3	3	4	2	20
56	5	3	4	5	3	5	25
57	5	5	5	5	5	5	30
58	3	2	4	3	2	1	15
59	2	4	3	4	3	3	19
60	2	2	2	2	2	2	12
61	1	2	3	1	1	1	9
62	1	1	2	2	3	2	11
63	3	2	4	2	2	2	15
64	1	1	2	3	3	2	12
65	3	2	4	2	3	2	16
66	2	3	3	3	4	4	19
67	3	4	3	2	4	4	20

Responden	Persepsi Kepuasan Penggunaan <i>E-filing</i> (X4)						Jumlah
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	
68	2	2	4	2	3	3	16
69	3	3	2	4	5	5	22
70	3	4	4	3	3	2	19
71	4	2	2	2	2	3	15
72	2	1	2	3	2	2	12
73	3	2	3	3	2	2	15
74	2	3	3	3	2	4	17
75	3	2	3	4	5	5	22
76	1	5	3	4	2	4	19
77	4	4	4	5	3	1	21
78	1	1	3	4	2	3	14
79	3	5	3	3	2	2	18
80	2	3	4	1	3	2	15
81	2	1	3	2	2	1	11
82	2	2	2	1	1	2	10
83	4	3	3	1	2	1	14
84	2	2	3	3	1	2	13
85	3	2	5	3	3	1	17
86	3	4	3	4	3	4	21
87	5	2	3	3	3	2	18
88	2	2	3	4	1	3	15
89	2	1	1	3	2	3	12
90	1	1	3	1	1	4	11
91	3	3	1	2	3	1	13
92	2	1	2	2	5	3	15
93	4	3	4	4	2	2	19
94	3	4	3	3	1	2	16
95	4	1	2	1	3	3	14
96	2	2	4	3	4	4	19
97	3	1	1	2	3	4	14
98	1	2	5	3	5	4	20
99	4	3	3	4	3	2	19
100	3	3	4	3	2	3	18

KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)

Responden	Kepatuhan wajib pajak(Y)				Jumlah
	Q1	Q2	Q3	Q4	
1	1	2	3	3	9
2	1	1	1	2	5
3	5	5	5	5	20
4	3	3	3	1	10
5	1	2	1	2	6
6	5	5	5	5	20
7	2	5	4	1	12
8	5	3	3	5	16
9	1	1	1	2	5
10	4	3	4	5	16
11	1	1	2	1	5
12	4	3	4	1	12
13	1	1	2	1	5
14	4	4	3	3	14
15	5	5	5	5	20
16	5	5	4	3	17
17	4	3	4	3	14
18	3	2	2	1	8
19	3	2	2	3	10
20	3	5	4	3	15
21	1	2	2	2	7
22	2	2	4	3	11
23	2	3	2	2	9
24	2	4	2	4	12
25	4	5	4	4	17
26	1	1	1	1	4
27	3	2	3	3	11
28	5	2	3	2	12
29	2	2	2	2	8
30	5	3	2	5	15
31	2	2	2	1	7
32	5	5	4	3	17
33	2	3	3	2	10
34	5	4	3	2	14
35	1	2	2	2	7
36	2	2	2	4	10
37	2	2	1	2	7

Responden	Kepatuhan wajib pajak(Y)				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Jumlah
38	5	4	5	4	18
39	2	1	3	1	7
40	4	4	4	3	15
41	1	4	1	4	10
42	3	5	4	5	17
43	1	3	1	2	7
44	2	3	5	5	15
45	3	4	3	4	14
46	1	2	2	2	7
47	5	3	4	5	17
48	2	2	2	1	7
49	3	3	5	4	15
50	4	2	2	3	11
51	3	4	4	2	13
52	3	3	4	5	15
53	1	2	2	2	7
54	4	3	4	4	15
55	5	3	2	2	12
56	4	4	4	4	16
57	2	3	4	3	12
58	2	3	2	2	9
59	4	3	3	4	14
60	1	3	3	2	9
61	2	2	1	2	7
62	1	5	5	2	13
63	2	3	5	5	15
64	1	3	3	2	9
65	4	2	3	4	13
66	2	2	2	1	7
67	4	2	3	3	12
68	3	2	5	4	14
69	3	3	3	2	11
70	5	5	3	3	16
71	5	5	5	5	20
72	5	3	2	5	15
73	4	4	1	2	11
74	2	2	4	4	12
75	4	3	3	4	14
76	4	5	5	3	17

Responden	Kepatuhan wajib pajak(Y)				Jumlah
	Q1	Q2	Q3	Q4	
77	3	4	3	3	13
78	2	3	3	4	12
79	2	2	1	2	7
80	1	5	3	5	14
81	2	3	2	2	9
82	3	3	2	2	10
83	2	2	3	4	11
84	5	4	5	5	19
85	4	5	4	1	14
86	3	3	3	4	13
87	2	4	2	3	11
88	1	2	3	4	10
89	4	2	2	4	12
90	3	2	2	3	10
91	3	5	3	2	13
92	3	5	5	1	14
93	3	3	4	2	12
94	5	5	5	5	20
95	5	3	5	4	17
96	2	2	2	3	9
97	3	3	3	5	14
98	5	4	4	4	17
99	3	3	4	3	13
100	3	2	3	1	9

USM



e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 message

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>

Mon, Dec 5, 2020 at 09:19

Balas ke: riset@pajak.go.id

Kepada: noviamilak@gmail.com

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK



KANWIL DJP JAWA TENGAH I

JALAN IMAM BONJOL NO. 1 D, SEMARANG 50381

TELEPON 024-3540416,3545075,3544055, 3569942; FAKSIMILE 024-3540416; SITUS www.pajak.go.id

LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;

EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-
129/RISET/WPJ.10/2020 Semarang, 5 Desember 2020

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Laili Irfana**

Desa Gedebeg 02/01,kec Ngawen ,kab Blora

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **02942-2020** pada **21 November 2020**, dengan informasi:

NIM : B.211.17.0100

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Perguruan Tinggi : Universitas Semarang

Judul Riset : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Keamanan dan Kerahasiaan, Serta Kepuasan penggunaan *E-filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada KPP Pratama Blora)

Izin yang diminta : Data,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Blora**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **5 Desember 2020 s/d 5 Juni 2021**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil

Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Mulyanto Budi Santosa



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.



USM

YAYASAN ALUMNI UNIVERSITAS DIPONEGORO
UNIVERSITAS SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI

Sekretariat : Jl. Soekarno Hatta Tlogosari Semarang 50196 Telp. (024) 6702757 Fax. (024) 6702272
Web site : www.usm.ac.id

No : /USM.H5.FE/1/2020
Lamp : -
Hal : *Permohonan Ijin Riset*

Kepada :

Kepala Bagian Umum

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Blora

Jl. Gunandar No.2, Jenar, Kedungjener, Kec.Blora, Kab.Blora, Jawa Tengah 58215

Dengan hormat,

Bersama ini kami beritahukan bahwa sehubungan dengan penulisan Tugas Akhir / Skripsi bagi mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Semarang, maka kami mohon sekiranya berkenan memberikan ijin riset / penelitian pada instansi yang Bapak / Ibu pimpin, pada mahasiswa tersebut di bawah ini:

N a m a : Laili Irfana
N I M : B.211.17.0100
Program Studi : S1 Akuntansi
A l a m a t : Desa Gedebeg RT/RW 02/01 Kec. Ngawen Kab. Blora
No. Telp/HP : 081327656209

Guna menyusun skripsi yang berjudul:

"PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEBERMANFAATAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN SERTA KEPUASAN PENGGUNAAN E-FILLING TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada KPP Pratama Blora)"

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Semarang,.....Oktober 2020

a/n **Dekan**

Wakil Dekan Bidang Akademik,
Kemahasiswaan dan Alumni

Sugeng Rianto, SE., MM.

NIS. 06557000504031



**YAYASAN ALUMNI UNIVERSITAS DIPONEGORO
UNIVERSITAS SEMARANG
UPT PERPUSTAKAAN**

Sekretarian : Jl. Soekarno-Hatta, Tlogosari, Semarang 50196 Telp. (024) 6702757 Fax (024) 6702272
Website : <http://eskripsi.usm.ac.id> e_mail : perpustakaan@usm.ac.id

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLISH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laili Irfana
 NIM : B.21.17.0100 Email : lailirfana4@gmail.com
 Fakultas : Ekonomi Program Studi : SI Akuntansi
 Judul SKRIPSI/TA : Pengaruh persepsi kemudahan, kebermangajaan, keamanan dan kerahasiaan serta kepuasan penggunaan e-filing terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak (studi pada EPP Blora)

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif* kepada UPT Perpustakaan Universitas Semarang untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses SKRIPSI/TA elektronik sebagai berikut (beri tanda (✓) pada kotak yang sesuai):

Kategori Upload (✓)	Jaringan Lokal USM	Jaringan Internet
() Publish	Full Document (Judul, Halaman Persetujuan, Surat Keaslian (Orisinalitas), Abstrak (Indonesia-Inggris), Daftar Isi, Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, Bab V, Bab Penutup, Daftar Pustaka, Lembar Konsultasi, dan Lembar Publish)	Full Document (Judul, Halaman Persetujuan, Surat Keaslian (Orisinalitas), Abstrak (Indonesia-Inggris), Daftar Isi, Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, Bab V, Bab Penutup, Daftar Pustaka, Lembar Konsultasi, dan Lembar Publish)
(✓) Approve	Full Document (Judul, Halaman Persetujuan, Surat Keaslian (Orisinalitas), Abstrak (Indonesia-Inggris), Daftar Isi, Bab I, Bab II, Bab III, Bab IV, Bab V, Bab Penutup, Daftar Pustaka, Lembar Konsultasi, dan Lembar Publish)	Half Document (Judul, Abstrak (Indonesia-Inggris), Halaman Persetujuan, Surat Keaslian (Orisinalitas), Daftar Isi, Bab Penutup, Daftar Pustaka)

Apabila Skripsi/Tugas Akhir ini tidak di **Publish** atau **Approve**, maka :

Note (diisi oleh dosen pembimbing):

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 22 febuari 2021

Mengetahui,

Pembimbing

Yulianti, SE, MBA, Msi, CPA

Tanda tangan & nama terang

Yang membuat pernyataan

Laili Irfana

Tanda tangan & nama terang Mahasiswa



YAYASAN ALUMNI UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SEMARANG

Jl. Soekarno Hatta, Tlogosari - Semarang Telp. (024) 6702757 psw. 126 Fax. (024) 6702272

KARTU KONSULTASI SKRIPSI



Nama Mahasiswa : Laili Rifana
Nomer Induk : B. 20 17 0100
Jurusan : ST Akuntansi
Pembimbing : Yulianti, SE, MBA, Msi, CPA

Judul Skripsi Bahasa Indonesia:

"Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Keamanan dan Kerahasiaan, serta Kepuasan Penggunaan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Bloro)

USM

Judul Skripsi Bahasa Inggris:

The impact of perceived ease, security and privacy, usefulness and satisfaction of e-filing on the compliance of tax payers (study at pratama Bloro Tax office)

Semester Awal Bimbingan :

