

**PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK DENGAN PENGGUNAAN *E-FILING* SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA KPP PRATAMA GIANYAR**

**NI KOMANG JULI MARYANI**

**Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar**

### Abstrak

Penggunaan dari *e-filing* akan membantu wajib pajak dalam penyampaian SPTnya, karena fungsi dari *e-filing* adalah sebagai sarana pelaporan pajak yang dapat membantu kewajiban wajib pajak dalam melaporkan SPTnya secara *online* dan *realtime*, sehingga membuat wajib pajak yang patuh. Penggunaan *e-filing* akan digunakan apabila wajib pajak menilai bahwa sistem *e-filing* dirasa mudah dan bermanfaat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak dan penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar. Penentuan sampel menggunakan metode *insidental sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* yang ditunjukkan dengan nilai *t* sebesar 3.790. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif pada penggunaan *e-filing* dengan nilai *t* sebesar 5.023. Variabel kesiapan TI wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dengan nilai *t* sebesar 2.584. Penggunaan *e-filing* juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai *t* sebesar 2.924. Persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai *t* sebesar 1.400. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai *t* sebesar 2.459. Kesiapan TI wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai *t* sebesar 0.758. Persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak dimediasi oleh penggunaan *e-filing* ditunjukkan dari nilai pengaruh tidak langsung yaitu sebesar 0.129296 lebih besar dari pengaruh langsung yaitu sebesar 0.122404. Persepsi kebermanfaatan pada kepatuhan wajib pajak tidak dimediasi oleh penggunaan *e-filing* karena nilai langsung lebih besar yaitu sebesar 0.274712. Kesiapan TI wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tidak dimediasi oleh penggunaan *e-filing* dengan nilai langsung lebih besar yaitu sebesar 0.102690.

**Kata kunci:** Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak, Penggunaan *e-filing*, Kepatuhan Wajib Pajak.

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan pembangunan suatu negara tidak lepas dari sektor penerimaan pajak, lewat penerimaan pajak membantu negara untuk membiayai pengeluaran maupun pembangunan, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan. Dari uang pajak memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat, contohnya: pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, puskesmas, kantor polisi dan lain-lain. Maka dari itu pajak mempunyai fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara). Disini peran masyarakat yang sadar akan pajak menjadi sangat penting, agar meningkatkan penerimaan di sektor pajak. Namun, kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam perpajakan masih minim, padahal yang merasakan fasilitas dari uang pajak tersebut adalah wajib pajak itu sendiri.

Dilansir dari <http://www.balipost.com> Kanwil DJP Bali sendiri beserta seluruh KPPnya menyelenggarakan kegiatan Pajak Bertutur di 35 sekolah di Provinsi Bali, dari SD hingga Perguruan

Tinggi. Melibatkan kurang lebih 3.400 peserta didik dengan tenaga pengajar sebanyak 215 orang pegawai. Untuk tingkat perguruan tinggi, Kanwil DJP Bali melaksanakan kegiatan ini di 3 universitas, yaitu salah satunya adalah Universitas Mahasaraswati Denpasar yang dilaksanakan tanggal 11 agustus 2017. Kegiatan Pajak Bertutur ini juga diisi dengan kuliah umum oleh Menteri Keuangan, Sri Mulyani Indrawati, yang dilakukan melalui *video conference (live streaming)* di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam kuliah ini Menteri Keuangan menjelaskan mengenai pentingnya pajak dalam pendanaan berbagai program untuk kepentingan bersama, termasuk bagi pembiayaan pendidikan nasional, pelayanan kesehatan, pengentasan kemiskinan, dan pembangunan infrastruktur. Menteri Keuangan mengajak para mahasiswa dalam menyebarkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya pajak serta menjadi pembayar pajak yang patuh setelah memasuki dunia kerja. Rangkaian kegiatan Pajak Bertutur ini merupakan bagian dari upaya Ditjen Pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat melalui inklusi kesadaran pajak dalam pendidikan formal. Bekerjasama dengan Kemendikbud dan Kemenristek Dikti, Ditjen Pajak telah mengembangkan materi literasi pajak termasuk bahan ajar yang bisa diunduh di micro site [edukasi.pajak.go.id](http://edukasi.pajak.go.id).

Kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar merupakan syarat mutlak untuk tercapainya pendapatan dari sektor pajak. sehingga pada akhirnya kesenjangan ekonomi dan sosial yang ada dalam masyarakat dapat dikurangkan secara maksimal. Seperti data yang di peroleh dari kantor pelayanan pajak pratama gianyar, dimana kantor pelayanan pajak pratama gianyar merupakan tempat penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini. Adapun data yang diperoleh dari kantor pelayanan pajak pratama gianyar adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar**  
**Tahun 2013-2017**

Tahun	2013	2014	2015	2016	2017
Jumlah wajib pajak terdaftar	121.981	133.028	144.623	155.306	165.083
wajib pajak efektif	99.877	111.437	123.686	135.282	145.874
wajib pajak wajib SPT tahunan	87.537	96.512	107.789	119.741	131.020
a. SPT masuk	55.543	55.264	61.150	70.354	69.973
b. SPT tidak masuk	31.994	41.248	46.639	49.387	61.047
Tingkat Kepatuhan	63,45 %	57,26 %	56,73 %	58,76 %	53,41 %

Sumber: KPP Pratama Gianyar (2018)

Dari Tabel di atas, bahwa Kantor Pajak Pratama Gianyar hingga tahun 2017 mencatat terdapat sebanyak 165.083 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar. Meski demikian, hanya 69.973 orang yang melaporkan SPT, yang berarti bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar hanya mencapai 53,41%. Berdasarkan data yang ada pula dilihat bahwa tingkat kepatuhan WPOP di KPP Gianyar ternyata cenderung menurun dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kajian mengenai hal tersebut penting dilakukan untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dari Tabel diatas, bisa dilihat pula seharusnya tingkat kepatuhan ditahun 2017 mengalami peningkatan, karena tepatnya tahun 2016 dilakukan program *tax amnesty*. *Tax amnesty* merupakan pengampunan pajak, yang artinya memberikan kesempatan bagi wajib pajak melunasi pajak terutang

yang belum dibayar dengan memberikannya imbalan berupa pembebasan dari sanksi dan tuntutan pidana. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2017) dengan hasil yang diperoleh bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, apabila *tax amnesty* mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan pula. Ini berbanding terbalik dengan hasil yang didapat oleh Rahayu (2017), setelah dilakukannya *tax amnesty* masih ada tingkat kepatuhan yang menurun, dengan adanya program pengampunan pajak tidak membuat tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat untuk jangka panjang melainkan untuk jangka pendek saja.

Sebelum dilakukan penerapan *tax amnesty* di Indonesia, ada perdebatan mengenai program tersebut, ada beberapa penyebab kepatuhan dalam jangka panjang pasca diberlakukannya program pengampunan pajak cenderung untuk menurun. Pertama, karena para wajib pajak jujur yang selama ini patuh membayar pajak memandang bahwa program pengampunan pajak sebagai kebijakan yang tidak adil yang diberikan kepada para wajib pajak yang telah berlaku curang. Kedua, program pengampunan pajak akan berpeluang menurunkan tingkat kepatuhan jangka panjang karena wajib pajak berharap akan adanya *amnesty* lain dimasa mendatang.

Agar program pengampunan pajak berlangsung efektif, beberapa persyaratan harus dipenuhi yaitu diikuti dengan perubahan terhadap sistem dan administrasi perpajakan secara keseluruhan, terutama pada aspek penegak hukum. Pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak yang patuh akan dengan mudah melaksanakan kewajibannya. Menurut Setiyaji dan Amir (2005) dalam Agustiningih (2016), administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan lingkungan yang mendorong wajib pajak secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku.

Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk meningkatkan penerimaan pendapatan pajak dengan melakukan perubahan atas peraturan-peraturan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak juga mencoba untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para Wajib Pajak dan melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanannya. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak membuat sebuah sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak.

Sejak terbitnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983, yang kemudian diubah menjadi UU No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dikenal dengan istilah *Self Assessment System* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak terutang. Dengan dianutnya *Self Assessment System*, maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis perpajakan yang memadai juga memegang peranan penting, agar Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajiban Perpajakannya dengan baik dan benar. Menurut Imelda (2014), pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya.

Pada tanggal 24 Januari 2005 Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan sebuah sistem yaitu *e-filing (electronic filing system)* bertempat di Kantor Kepresidenan. *E-filing* merupakan sistem pelaporan atau penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak tersebut adalah salah satu bagian dari reformasi perpajakan, khususnya administrasi perpajakan. Modernisasi pajak ini ditandai dengan diterapkannya teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat jelas dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Mengingat masyarakat yang tidak bisa lepas dari kemajuan teknologi dan internet, perubahan yang dilakukan untuk melakukan reformasi adalah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan menerapkan sistem *e-filing* (Laihad, 2013).

Dengan adanya sistem *e-filing* ini, seharusnya wajib pajak akan lebih mudah dalam menunaikan kewajibannya, karena manfaat yang dimiliki sistem *e-filing* akan membuat wajib pajak terbantu, contohnya: memangkas biaya dan waktu, karena pengiriman data bisa dilakukan 24 jam dalam 7 hari. Menurut Nurhidayah (2015) pengiriman data SPT dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak, di mana data akan dikirim langsung ke database direktorat jenderal pajak dengan fasilitas teknologi internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan penyedia jasa aplikasi.

Penggunaan *e-filing* juga dapat mengurangi beban proses administrasi pelaporan pajak menggunakan kertas seiring mengingat dampak lingkungan dari pemakaian kertas. Dengan adanya reformasi tersebut, kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan SPT juga memudahkan dan memberi manfaat bagi direktorat jenderal pajak dalam pengelolaan pajak. Sistem ini perlu dukungan semua pihak secara berkelanjutan agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan selaras dengan terciptanya administrasi perpajakan yang modern. Dengan banyaknya kemudahan yang di dapat dengan menggunakan *e-filing* diharapkan kepatuhan pelaporan pajak dari masing-masing pajak dapat meningkat. Tingkat kemudahan dalam menggunakan *e-filing* masing-masing wajib pajak tentu saja berbeda-beda. Hal ini tergantung dari tindakan, penilaian atau cara pandang mereka tentang kemudahan yang diperoleh dalam menggunakan *e-filing*. dalam penelitian ini menggunakan tiga cara pandang seseorang dalam menggunakan sistem *e-filing* yaitu: persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan dan peneliti juga menambahkan variabel kesiapan teknologi informasi wajib pajak.

Penelitian tentang persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pernah dilakukan oleh Desmayanti (2012), Noviandini (2012), Laihah (2013), Suparminingsih (2014), Mairani (2016), Karmila (2016). Dengan hasil yang diperoleh dari kelima peneliti tersebut bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Sedangkan penelitian yang dilakukan Elisabet, dkk. (2017) menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan dalam penerapan *e-filing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persepsi kebermanfaatan (*perceive usefulness*) dalam penggunaan *e-filing* pernah dilakukan penelitian oleh Noviandini (2012), Mairani (2016), Karmila (2016). Dengan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Sedangkan penelitian yang dilakukan Elisabet, dkk. (2017) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dalam penerapan *e-filing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesiapan teknologi informasi wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pernah dilakukan penelitian oleh Desmayanti (2012) dan Wahyuningtyas (2016). Dengan hasil yang didapat bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Namun saat ini belum semua wajib pajak menggunakan *e-filing* karena wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem terkomputerisasi dalam penyampaian SPT sangat membingungkan dan rumit. Hal ini terjadi karena faktor masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* masih minim dan mengharuskan butuhnya pelatihan dalam penggunaan sistem. Terkadang faktor malas juga menjadi salah satu kenapa wajib pajak tidak menggunakan *e-filing* karena *mindset* (pola pikir) wajib pajak yang selalu berpikir bahwa sistem secara online akan malah menyulitkannya tanpa mencoba terlebih dahulu. Justru dengan adanya sistem *e-filing* ini malah akan membantu dalam pelaporan SPTnya. Seperti data yang diperoleh dari kantor pelayanan pajak Gianyar, bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang tidak menggunakan *e-filing* jauh lebih banyak dari yang menggunakan *e-filing*. Ini bisa dilihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah WPOP yang sudah menggunakan *e-filing* dan yang belum menggunakan *e-filing***

Keterangan	Jumlah
Menggunakan <i>e-filing</i>	78.801
Belum menggunakan <i>e-filing</i>	91.700

Sumber: KPP Pratama Gianyar (2018)

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) terhadap penerimaan teknologi internet dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) Gardner & Amoroso (2004) yang mengadopsi beberapa variabel-variabel untuk penerapan. Penelitian ini dimana meneliti hubungan persepsi kebermanfaatan, persepsi mengenai kemudahan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap penerimaan penggunaan sistem *e-filing*. Penelitian ini juga menambahkan hubungan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pengaruh langsung dan tidak langsung persepsi kemudahan dan kebermanfaatan dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, karena jika sistem *e-filing* dapat diterima secara garis lurus penggunaan *e-filing* dalam melaksanakan kewajibannya akan meningkat dan akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak untuk berperilaku patuh, sehingga kepatuhan wajib pajak juga ikut meningkat.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas dan dari uraian mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti tertarik meneliti tentang **“Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Penggunaan *E-filing* sebagai Variabel Intervening pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar”**.

## 1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing*?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing*?
3. Apakah kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
4. Apakah penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah terdapat pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh persepsi Kemudahan terhadap penggunaan sistem *e-filing*.
2. Mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing*.
3. Mengetahui pengaruh Kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap penggunaan sistem *e-filing*.
4. Mengetahui pengaruh penggunaan *e-filing* sebagai variabel Intervening terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Mengetahui adakah pengaruh langsung dan tidak langsung persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
  - b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan penggunaan *e-filing* sebagai Variabel Intervening.
2. Kegunaan Empiris
  - a. Bagi Direktorat Jendral Pajak, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh perilaku Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening, sehingga Direktorat Jendral Pajak dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.
  - b. Bagi pihak pembaca dan Penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk menambah wawasan mengenai kemudahan pelaporan SPT bagi wajib pajak.
  - c. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang perpajakan dan merupakan dokumentasi yang dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan dan ruang baca yang memberikan manfaat lainya bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

## BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 dalam Mairani (2016). *Technology Acceptance Model* (TAM) Merupakan suatu model untuk memprediksi dan menggambarkan bagaimana pemakai teknologi menerima dan menggunakan suatu teknologi yang berhubungan dengan pekerjaan atau tugas pengguna. Dalam teori ini penerimaan pengguna atau pemakai teknologi informasi menjadi bagian penting dari penelitian. Sebelum digunakan dan diketahui kesuksesannya, terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan atas penggunaan teknologi informasi tersebut oleh pengguna teknologi. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan.

Penerimaan pengguna teknologi informasi sangat erat kaitanya dengan berbagai permasalahan pengguna dan potensi untuk diterima jika teknologi informasi diterapkan dalam aktivitas pengguna yang berhubungan dengan aktivitas perpajakan. TAM mengasumsikan ada dua keyakinan variabel perilaku utama dalam mengadopsi suatu sistem informasi, yaitu faktor pertama adalah persepsi kebermanfaatannya (*Perceived use fulness*) sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*Perceived ease of use*). *Perceived use fulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa penerapan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan tugas. *Perceived ease of use* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*) dalam menggunakan sistem. *Perceived ease of use* juga berpengaruh pada *perceived use fulness* yang dapat diartikan bahwa jika seseorang merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan maka sistem tersebut berguna bagi mereka dalam menyelesaikan tugas

Menurut penelitian Agustiningsih (2016), pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan. Persepsi negatif akan muncul sebagai dampak dari penggunaan teknologi tersebut. Artinya persepsi negatif berkembang setelah pengguna pernah mencoba teknologi tersebut atau pengguna berpengalaman buruk terhadap

penggunaan teknologi tersebut. Sehingga model TAM dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan menggunakan teknologi.

Kebermanfaatan dan Kemudahan penggunaan suatu teknologi pada akhirnya akan berdampak mempengaruhi minat untuk menggunakannya dan selanjutnya akan membentuk suatu nilai tambah. *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi mempengaruhi perilaku individu terhadap penggunaan teknologi informasi, yang selanjutnya akan menentukan apakah individu berniat untuk menggunakan teknologi informasi. Teknologi yang dimaksud adalah sistem *e-filing*.

### 2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB) atau Teori Perilaku Perencanaan

*Theory of Planned Behavior* (TPB) dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1988 dalam Mairani (2016), teori ini menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Adanya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor utama yaitu (Mustikasari, 2007) dalam Mairani (2016):

- Behavioral Beliefs*, yaitu merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- Normative Beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- Control Beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* juga digunakan dasar hipotesis ketiga bahwa seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya terdapat faktor *behavioral beliefs* yaitu hal-hal yang diyakini individu mengenai siap atau tidak siap untuk melakukan perilaku tersebut. Yang artinya dalam hipotesis ketiga bahwa setiap individu yang siap menerima teknologi informasi wajib pajak maka individu tersebut akan memutuskan untuk menggunakan dan secara berkelanjutan.

### 2.1.3 Task Teknologi Fit (TTF)

*Task Technology Fit* (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson tahun 1995. *Task Technology Fit* menjelaskan bagaimana teknologi berdampak dalam membantu individu menyelesaikan tugas. Secara langsung teori ini berpegang bahwa teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna (Desmayanti, 2012).

Secara lebih spesifik, *Task Technology Fit* merupakan penyesuaian antara kebutuhan akan tugas-tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi (Kirana, 2010). Artinya kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tersebut didukung adanya fungsi dari teknologi. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan bergantung pada penerapan sistem, kemudahan bagi pengguna, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Goodhue dan Thompson (1995) dalam Mairani (2016) menyatakan bahwa pengguna akan memberikan nilai evaluasi yang positif tidak hanya karakteristik sistem yang melekat, tetapi sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan tugas pemakai. Maka dalam penelitian ini *Task Technology Fit* (TTF) merupakan model yang mengindikasikan bahwa kinerja akan meningkat ketika sebuah teknologi menyediakan fitur dan dukungan yang tepat dikaitkan dengan tugas. Contoh: sistem *e-filing* yang memiliki fungsi sebagai sarana pelaporan pajak dapat membantu kewajiban wajib pajak dalam melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*, sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak (Mairani, 2016). *Task Technology Fit* juga digunakan sebagai dasar bahwa sistem *e-filing* memberi manfaat positif sehingga berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak untuk berperilaku patuh.

### 2.1.4 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, Patuh artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Menurut Komalasari (2005) dalam Jannah (2017) tentang kepatuhan (*compliance*), terlebih dahulu perlu diketahui tentang apa yang harus diukur, apakah *evasion*, *avoidance*, *compliance* atau *non compliance*. *Compliance* bisa dikategorikan dalam 2 hal:

- a. *Administrative compliance*, merupakan bentuk kepatuhan terhadap aturan-aturan administratif seperti pengajuan pembayaran yang tepat waktu.
- b. *Technical compliance*, merupakan kepatuhan wajib pajak terhadap teknis pembayaran pajak, misalnya pajak dihitung sesuai dengan ketentuan teknis dari UU perpajakan.

Menurut Nurmantu (2005:149) dalam Agustiningasih (2016) membedakan kepatuhan menjadi dua macam, yaitu:

- a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya, batas waktu penyampaian surat pemberitahuan (SPT) tahunan.

- b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Jadi wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dan menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu.

### 2.1.5 Perilaku Wajib Pajak

Notoatmojo (1997) juga mengatakan perilaku merupakan respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Sedangkan Rakhmat (1996) dalam Mairani (2016) mengemukakan pengertian perilaku yaitu kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi, atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu terhadap objek perilaku. Objek sikap boleh berupa benda, orang, tempat, gagasan atau situasi, atau kelompok. Perilaku adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan.

Menurut Berkowitz (1972) dalam Mairani (2016) perilaku seseorang terhadap objek adalah perasaan mendukung atau memihak maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak pada objek tersebut. Perilaku mempunyai peran penting dalam menjelaskan perilaku seseorang dalam lingkungannya, walaupun banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi perilaku seperti stimulus, latar belakang individu, motivasi dan status kepribadian. Secara timbal balik, faktor lingkungan juga mempengaruhi perilaku.

### 2.1.6 Pajak

Dari berbagai sudut pandang dan pemikiran yang berbeda, memberikan batasan pengertian atau definisi yang berbeda pula mengenai pajak. Berikutnya beberapa definisi pajak:

1. Menurut UU No. 28 Tahun 2007, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
2. Menurut Yuesti (2017: 2). Pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan Undang-Undang, sehingga dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung.



### 2.1.7 Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang Dasar Hukum Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga (Muljono, 2008) dalam Mairani (2016) yaitu:

#### 1. Wajib Pajak Pribadi

Setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang.

#### 2. Wajib Pajak Badan

Sekumpulan orang dan modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

#### 3. Wajib Pajak Bendaharawan

Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan. Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam penyampaian administrasi perpajakan yang digunakan sebagai identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, setiap wajib pajak dalam hal berhubungan dengan dokumen perpajakan diharuskan mencantumkan NPWP pada saat penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan. Surat Pemberitahuan Tahunan adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan atau pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak, atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### 2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

#### 1. Pengertian kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Mardiasmo (2016:59) wajib pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

##### a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.

Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, kemudian akan diperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak. NPWP tersebut yang kemudian digunakan sebagai identitas bagi Wajib Pajak. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register*.

##### b. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.

Wajib Pajak yang merupakan pengusaha yang dikenakan PPN wajib melaporkan usahanya untuk kemudian dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) kepada KPP. Pengukuhan sebagai PKP juga dapat dilakukan secara *online* melalui *e-register*.

##### c. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.

Menghitung pajak terutang, memperhitungkan pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar, dan melaporkan sendiri pajak dengan benar. Sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system*, sehingga wajib pajak diharuskan melakukan penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak dengan sendiri.

d. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukan ke kantor pelayanan pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.

SPT merupakan surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran objek pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Batas waktu maksimal yang telah ditentukan untuk melaporkan SPT ke Kantor Pajak adalah tiga bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dan empat bulan setelah akhir tahun pajak untuk SPT PPh tahunan Wajib Pajak Badan.

e. Menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan.

Pencatatan merupakan kumpulan data mengenai peredaran dan penghasilan bruto yang digunakan untuk penghitungan jumlah pajak yang terutang. Pembukuan adalah pencatatan yang dilakukan secara teratur yang berupa data dan informasi keuangan serta jumlah harga perolehan dan penyerahan barang atau jasa, yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan meliputi neraca dan laporan laba rugi untuk periode tahun pajak tersebut.

f. Jika diperiksa wajib:

- 1) Memeriksa dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
- 2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

g. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

## 2. Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dalam tiga tahun terakhir yaitu akhir bulan ketiga setelah tahun pajak.
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menunda pembayaran pajak. Tunggakan pajak adalah angsuran pajak yang belum dilunasi pada saat atau setelah tanggal pengenaan denda.
- c) Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut. Pendapat Wajar Tanpa Pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan yang disajikan, dengan kata lain laporan keuangan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan (SAK).
- d) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir. Keuntungan yang diterima apabila menjadi Wajib Pajak patuh adalah mendapatkan pelayanan khusus dalam restitusi pajak penghasilan dan pajak pertambahan

nilai yaitu pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa harus dilakukan pemeriksaan kepada pengusaha kena pajak.

### 3. Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Peningkatan kepatuhan merupakan tujuan utama diadakannya reformasi perpajakan, ketika sistem perpajakan suatu negara telah maju, pendekatan reformasi diletakkan pada peningkatan dalam kepatuhan dan administrasi perpajakan. Menurut Hadi Purnomo (2005) dalam Mairani (2016) Ada tiga strategi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui administrasi perpajakan, yaitu:

- a) Membuat program dan kegiatan yang dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan secara sukarela.
- b) Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang sudah patuh supaya dapat mempertahankan atau meningkatkan kepatuhannya.
- c) Dengan menggunakan program atau kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan.

#### 2.1.9 E-filing

Secara etimologi *e-filing* terdiri dari dua kata, yaitu: e untuk *electronic* dan *filing*. *Electronic* berarti penggunaan sistem komputerisasi, sedangkan *filing* berarti pengisian formulir. Jadi *e-filing* merupakan sistem komputerisasi yang membantu pengisian atau penyampaian SPT Tahunan (Karmila, 2016).

Jeny dan Ahmad (2016: 22) Menjelaskan bahwa sistem *e-filing* adalah cara penyampaian SPT atau Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *on-line* dan *real time* melalui *Application Service Provider* (ASP). Sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

Menurut Kirana (2010), *e-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan wajib pajak dengan aparat pajak dan kontrol wajib pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPTnya. *E-filing* ini bertujuan mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-filing* ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-88/PJ./2004 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

*E-filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin. Menurut Kirana (2010), alat kelengkapan *e-filing* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat permohonan memperoleh e-FIN, e-FIN atau *Electronic Filing Identification Number*, *Digital Certificate*, e-SPT, bukti penerimaan e-SPT. Penjelasan mengenai alat kelengkapan *e-filing* adalah sebagai berikut:

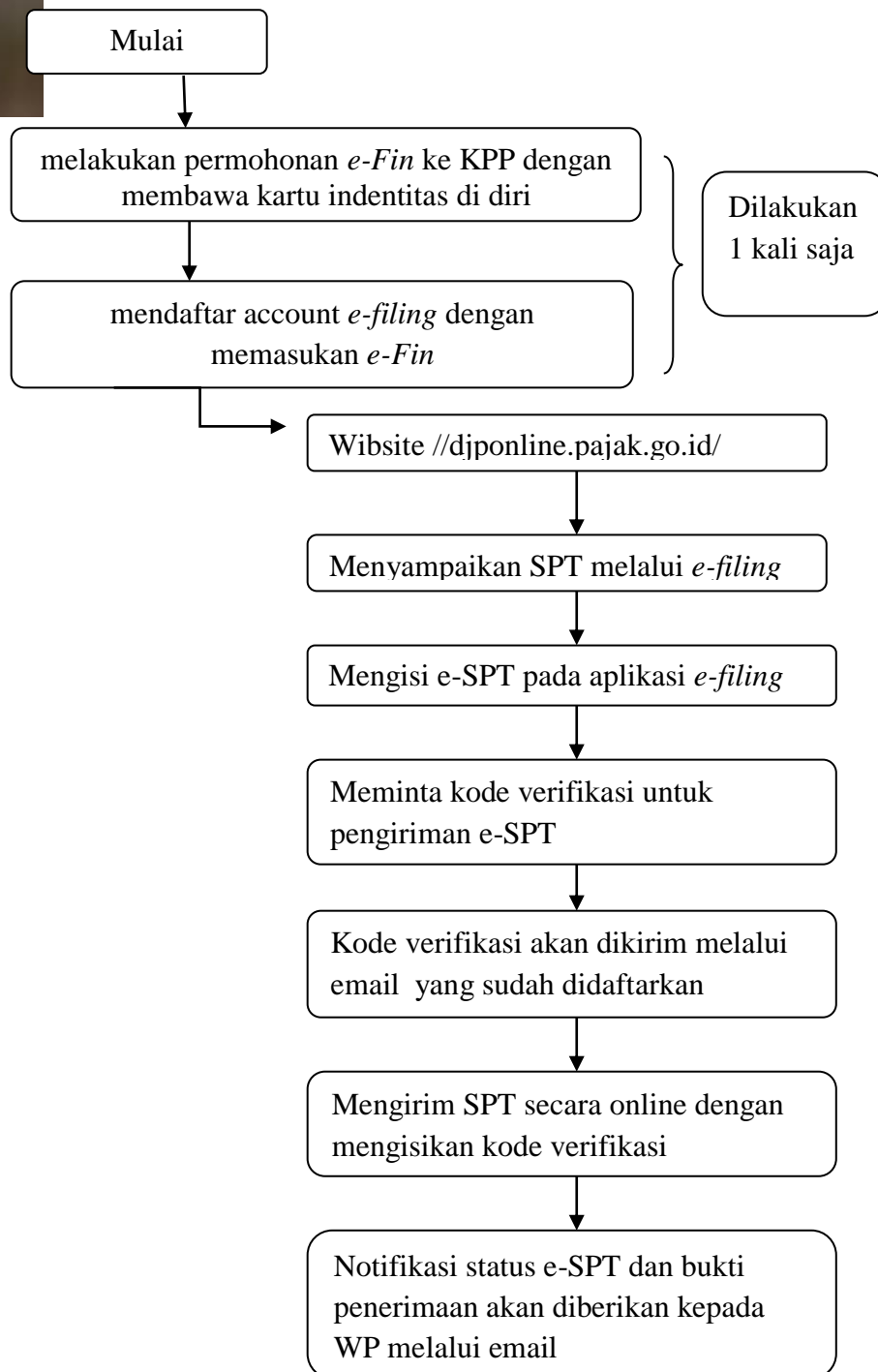
1. ASP atau *Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
2. Surat Permohonan memperoleh e-FIN adalah surat yang diajukan oleh Wajib Pajak sebagai permohonan untuk melaksanakan *e-filing*.

3. e-FIN atau *Electronic Filing Identification Number* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan *e-filing*. E-FIN ini tidak sama dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
4. *Digital Certificate* adalah sebuah sertifikat berbentuk digital yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini mirip dengan sertifikat yang diberikan oleh pihak yang berkompeten untuk menjamin validitas transaksi saat melakukan pembayaran secara *on-line*. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT, ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula.
5. e-SPT adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT. E-SPT ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak dimana wajib pajak terdaftar. E-SPT ini juga dapat dibeli melalui layanan pajak.
6. Bukti Penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Surat Pemberitahuan yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) secara *on-line*. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara *off-line*.

Dan berikut ini merupakan prosedur penggunaan *e-filing* adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh e-FIN atau melaksanakan *e-filing* kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau melalui website Direktorat Jenderal Pajak.
2. Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan e-FIN
3. Wajib Pajak mendaftar ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan meminta *Digital Certificate* ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
4. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan *Digital Certificate* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
5. Wajib Pajak melakukan *e-filing* ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak
6. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan e-SPT yang mengandung informasi berupa: NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.
7. Wajib Pajak menyampaikan *print out* dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan elektronik, ditanda tangani dan dilampiri sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Pajak. Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) dapat dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu dengan standar waktu adalah Waktu Indonesia Bagian Barat. Dengan demikian, Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik (*e-filing*) pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang telah jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu. Adapun alur dalam pelaporan pajak menggunakan *e-filing* dapat disajikan sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Alur Pelaporan Pajak Menggunakan *e-filing***



Sumber: KPP Pratama Gianyar (2018)

### 2.1.10 Penggunaan *E-filing* (user *e-filing*)

Pengguna sistem *e-filing* (user *e-filing*) yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak merupakan Wajib Pajak. Menurut Seddon dan Kiew (1994) Penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi. Seddon (1997) dalam Mairani (2016) mengatakan bahwa, penggunaan sistem banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Variabel penggunaan

sistem biasanya digunakan untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem informasi secara keseluruhan dapat digunakan untuk tujuan khusus. Hal ini terkait dengan tujuan khusus sistem *e-filing* yang dapat digunakan untuk melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*.

Penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian Nurhidayah (2015) Penerapan sistem *e-filing* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:

1. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
2. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
3. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem computer.
4. Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
6. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
7. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative*.

### 2.1.11 Persepsi

Persepsi didefinisikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995) dalam Imelda (2014) sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Persepsi bersifat sangat subjektif dan situasional karena bergantung pada suatu kerangka ruang dan waktu. Persepsi ditentukan oleh faktor personal (sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan) dan faktor situasional (waktu, keadaan sosial dan tempat kerja).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, persepsi merupakan suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian dan pendapat terhadap suatu objek berdasarkan informasi yang diterima. Dan persepsi dalam penelitian ini adalah suatu proses penilaian seseorang terhadap sistem *e-filing*.

### 2.1.12 Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived usefulness*)

Menurut Davis (1989) Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kebermanfaatan sistem bagi penggunanya berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem tersebut dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh. Menurut Chin dan Todd (1995) dalam Mairani (2016) persepsi kebermanfaatan dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu

1. Persepsi kebermanfaatan dengan estimasi satu faktor
2. Persepsi kebermanfaatan dengan estimasi dua faktor (kebermanfaatan dan efektifitas).

Persepsi kebermanfaatan dengan estimasi satu faktor meliputi dimensi:

- 1) Menjadikan pekerjaan lebih mudah
- 2) Bermanfaat
- 3) Menambah produktifitas
- 4) Mempertinggi efektifitas
- 5) Mengembangkan kinerja pekerjaan

Persepsi kebermanfaatan dengan estimasi dua faktor oleh Chin dan Todd (1995) dalam Mairani (2016) dibagi menjadi dua kategori lagi yaitu kebermanfaatan dan efektifitas, dengan dimensi-dimensi masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Kebermanfaatan meliputi dimensi: menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktifitas.
- b. Efektifitas meliputi dimensi: mengembangkan kinerja pekerjaan, mempertinggi efektifitas.

Dalam konteks *e-filing* di penelitian ini, persepsi kebermanfaatan ini diartikan sebagai seberapa besar manfaat sistem *e-filing* bagi wajib pajak dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan estimasi satu faktor dengan sedikit modifikasi menghilangkan satu indikator yang tidak cocok dengan persepsi kebermanfaatan *e-filing* yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah, hal ini dikarenakan sasaran penelitian ini adalah wajib pajak bukan pegawai pajak.

### 2.1.13 Persepsi Kemudahan (*Perceived ease of use*)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Davis (1989) mengungkapkan kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*), bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah bahwa saat seseorang menggunakan sistem, pemakai hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami, sudah dikenal (*familiar*).

Menurut Pratama (2008) dalam Kirana (2010). Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja 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.

Dapat disimpulkan persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat diartikan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi.

### 2.1.14 Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak

Kesiapan teknologi informasi merupakan seseorang yang siap menerima sistem yang akan membantu dalam pekerjaannya. Menurut Desmayanti (2012) Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal *e-filing*. jika wajib pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka wajib pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Ada beberapa penelitian mengenai penggunaan *e-filing* sebelumnya yaitu:

1. Kirana (2010), penelitian yang dilakukan tentang analisis perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Variabel endogen yang digunakan yaitu penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dampak individual, dampak organisasional dan variabel eksogenya adalah kualitas sistem dan kualitas informasi. Teknik analisis yang digunakan ialah *analysis structural equation models* (SEM) dengan Amos 16. Hasil yang diperoleh yaitu semua variabel saling berpengaruh positif antara variabel bebas dan terikat. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah sama-sama tentang penggunaan *e-filing*.
2. Rahayu (2011), penelitian yang dilakukan tentang “pengaruh teknologi informasi dan *e-filing* terhadap user satisfaction (survey pada wajib pajak badan di wilayah KPP Madya Bandung)”, variabel bebas yang digunakan adalah teknologi informasi dan *e-filing* sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan pengguna. Teknik analisis yang digunakan regresi linear berganda, hasil penelitian yang di dapat adalah teknologi informasi dan *e-filing* berpengaruh positif

terhadap kepuasan pengguna. Persamaannya dengan penelitian sekarang adalah sama-sama tentang sistem *e-filing*.

3. Desmayanti (2012), melakukan penelitian yang mengangkat masalah bagaimana Factor-faktor mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing* oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara online dan realtime. Variabel bebas yang digunakan yaitu: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan dan tingkat kesiapan teknologi informasi wajib pajak, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah penggunaan fasilitas *e-filing*. Teknik analisis yang digunakan regresi linear berganda, hasil dari penelitian tersebut adalah bahwa keempat variabel independen berpengaruh positif terhadap penggunaan fasilitas *e-filing* dan satu variabel independen yaitu kerumitan berpengaruh negatif terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*. Adapun persamaannya adalah pada variabel bebasnya, sama-sama menggunakan persepsi kemudahan.
4. Noviandini (2012), peneliti melakukan penelitian tentang Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. Dengan variabel bebasnya adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan wajib pajak, sedangkan variabel terikatnya adalah penggunaan *e-filing*. Teknik analisis yang dipergunakan adalah regresi linear sederhana dan regresi linear berganda. Hasilnya adalah bahwa semua variabel bebas berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Adapun persamaannya dengan penelitian yang dilakukan sekarang adalah pada variabel bebas sama-sama menggunakan persepsi kemudahan dan kebermanfaatan.
5. Laihad (2013). Melakukan penelitian tentang Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filing* Wajib Pajak di Kota Manado. Variabel bebasnya adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan sikap terhadap perilaku, sedangkan variabel terikatnya adalah penggunaan *e-filing*. Teknis analisis yang dipergunakan yaitu regresi linear berganda. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama menggunakan persepsi kemudahan pada variabel bebas, dan adapun perbedaannya yaitu pada penelitian ini, penggunaan *e-filing* sebagai variabel terikat, dan pada penelitian sekarang penggunaan *e-filing* sebagai variabel penyela antara variabel X dan Y.
6. Imelda (2014). Meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan variabel bebasnya yaitu pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus, konflik pajak, sedangkan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak, penelitian ini juga menggunakan variabel kontrol yaitu sanksi pajak, pembangunan fasilitas, dan tingkat pendidikan. Teknik analisis yang digunakan ialah regresi linear berganda. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa hanya variabel persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dan sanksi pajak yang berpengaruh negatif dan yang lainnya berpengaruh positif. Adapun persamaan peneliti ini dengan penelitian sekarang yang antara lain pada variabel dependennya.
7. Suparminingsih (2014), penelitian yang dilakukan tentang pengaruh persepsi wajib pajak atas *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan intensitas perilaku penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel interveningnya adalah intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis jalur. Adapun hasil yang di dapat adalah persepsi kegunaan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*, sedangkan menurut analisis jalur bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi tanpa melalui intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening. Persamaannya dengan penelitian sekarang yaitu pada variabel independennya sama-sama menggunakan persepsi kemudahan dan penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening.



8. Nurhidayah (2015), melakukan penelitian yang mengangkat tentang Pengaruh Penerapan Sistem *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten. Dengan variabel bebas yang digunakan ialah penerapan sistem *e-filing*, variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak, dan variabel pemoderasi yaitu pemahaman internet. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dan *moderated regression analysis*. Hasil yang di dapat adalah bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan pemahaman internet memperkuat hubungan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan sekarang adalah penelitian ini menggunakan variabel moderating sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel intervening.
9. Gunanto (2016), melakukan penelitian tentang Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi pada KPP pratama Bengkulu. Variabel bebas yang digunakan adalah sistem *e-filing*, variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak dan variabel moderasi adalah pemahaman internet. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dan *moderated regression analysis*. Bahwa hasil yang didapat adalah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pemahaman internet bukan merupakan variabel moderasi dan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap hubungan antara penerapan sistem *e-filing* dengan kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaanya dengan penelitian sekarang yaitu tentang sistem *e-filing*.
10. Gunawan, dkk (2017), melakukan penelitian tentang persepsi wajib pajak mengenai *e-filing* dan pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak, variabel bebas yang digunakan yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi. Sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak. Teknik analisis yang digunakan regresi linier berganda, hasil yang diperoleh yaitu persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel bebas yang lain tidak berpengaruh. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan sekarang yaitu sama-sama menggunakan variabel kesiapan *e-filing* dan kepatuhan wajib pajak.
11. Agustiningasih (2016), meneliti tentang pengaruh penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Variabel bebas yang digunakan yaitu penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu regresi sederhana dan regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh bahwa semua variabel bebas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaannya dengan penelitian sekarang yaitu pada variabel terikat tentang kepatuhan wajib pajak.
12. Susmita & Supadmi (2016), mengambil judul penelitian Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* pada kepatuhan wajib pajak. Variabel bebas yang digunakan kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing*, variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh adalah bahwa hanya biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak sedangkan yang lain berpengaruh positif. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah dari variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak.
13. Wahyuningtyas (2016), mengambil judul penelitian tentang Faktor- faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, variabel terikat yang digunakan adalah intensitas perilaku penggunaan *e-filing*. Teknik analisis yang digunakan

yaitu regresi linear berganda. Dari penelitian tersebut di dapatkan hasilnya bahwa semua variabel independen berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-filing*. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan persepsi kemudahan.

14. Mairani (2016), mengambil judul penelitian Pengaruh perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kerumitan, variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak dan penggunaan *e-filing* dijadikan sebagai variabel intervening. Dari hasil penelitian tersebut di dapatkan hasil bahwa hanya kerumitan berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-filing*, sedangkan persepsi kebermanfaatan dan kemudahan pengaruh positif, dan *e-filing* sebagai variabel intervening berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan persepsi kemudahan, kebermanfaatan, pada variabel bebas dan variabel terikat yaitu sama-sama menggunakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun yang membedakan adalah tempat penelitiannya, penelitian ini meneliti di Yogyakarta sedangkan penelitian sekarang bertempat di KPP Pratama Gianyar.
15. Karmila (2016) yang meneliti tentang Pengaruh TAM terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening pada KPP pratama sukoharjo. Variabel bebas yang digunakan yaitu persepsi kemudahan dan kebermanfaatan, variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak, penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil menunjukkan bahwa variabel TAM berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaannya dengan penelitian sekarang adalah penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas sedangkan penelitian sekarang menggunakan 3 variabel bebas yaitu: kemudahan, kebermanfaatan dan kesiapan teknologi wajib pajak.
16. Elisabeth, dkk (2017), melakukan penelitian tentang Pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi pada penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT tahunan di KPP kota semarang. Variabel bebas yang digunakan adalah persepsi kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan pengguna, sikap terhadap perilaku, persepsi pengalaman dan persepsi kecepatan, variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan yaitu regresi linear berganda. Dari penelitian tersebut hasil yang ditunjukkan adalah bahwa persepsi kecepatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan variabel bebas yang lain berpengaruh negatif. Adapun persamaannya yaitu pada variabel bebas yang sama-sama menggunakan persepsi kebermanfaatan dan kemudahan.
17. Osvaldo (2017), melakukan penelitian tentang Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pegawai negeri sipil dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi. Variabel bebas yang digunakan yaitu penerapan sistem *e-filing*, variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi PNS dan pemahaman internet sebagai variabel moderating. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dan *moderated regression analysis*. Dari penelitian tersebut di dapat hasil bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan pemahaman internet tidak memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan WPOP PNS. Adapun persamaannya dengan penelitian sekarang adalah sama sama tentang sistem *e-filing*.
18. Kartika & sihar tambun (2017), membahas tentang Pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderating. Variabel bebas yang digunakan adalah penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan perpajakan, variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak dan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. Teknik analisis yang digunakan adalah *moderated regression analysis*. Hasilnya adalah bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif. Adapun persamaannya dengan penelitian sekarang yaitu tentang sistem *e-filing*.

19. Saung (2017), melakukan penelitian tentang sistem *e-filing* dan *e-biling* terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak prata Makassar utara, variabel bebas yang digunakan adalah penggunaan *e-filing* dan *e-biling*, variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang yang digunakna ialah regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh adalah bahwa sistem *e-filing* dan *e-biling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaannya penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak.
20. Jannah (2017), melakukan penelitian tentang pengaruh kebermanfaatan NPWP, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan variabel bebas yang digunakan yaitu kebermanfaatan NPWP, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan, variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil yang diperoleh yaitu bahwa semua variabel bebas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang yaitu tentang kepatuhan wajib pajak.

### BAB III. KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

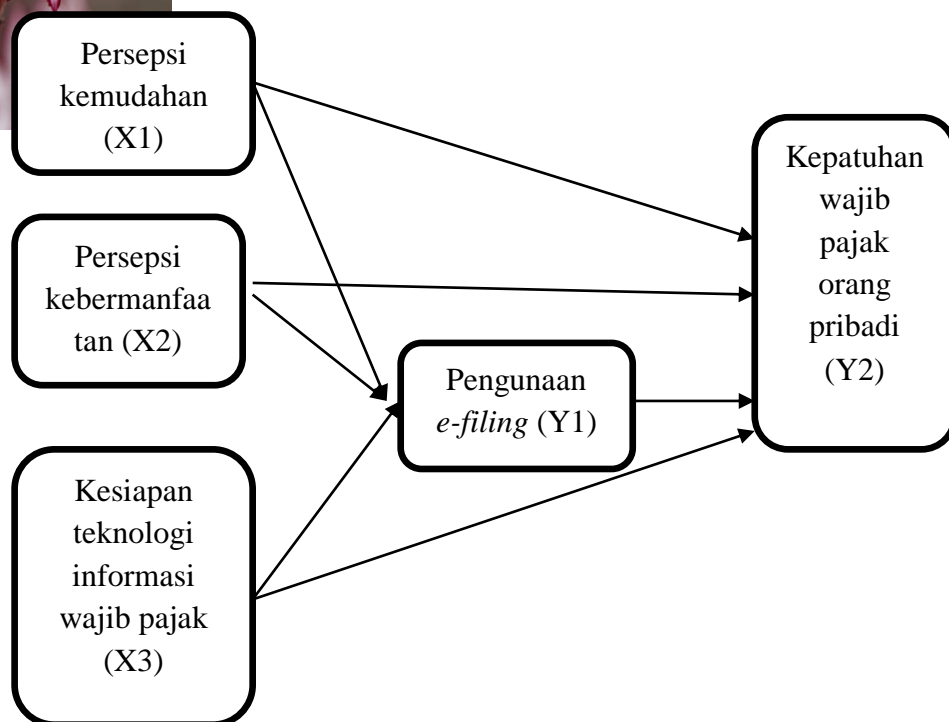
#### 3.1 Kerangka Berpikir

Semenjak dikeluarkannya keputusan pada tanggal 14 mei 2004 Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang penyampaian SPT secara elektronik. Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jendral Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic filing system* yaitu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* DJP [www.djponline.pajak.go.id](http://www.djponline.pajak.go.id) atau ASP (*Aplication Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi). Adapun fungsi dari penggunaan *e-filing* ini adalah sebagai sarana pelaporan pajak yang dapat membantu kewajiban wajib pajak dalam melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*. Tapi masih banyak wajib pajak belum menggunakan sistem *e-filing*. Karena wajib pajak merasa bahwa sistem terkomputerisasi akan malah menyulitkannya tanpa mau mencoba terlebih dahulu.

Menurut Teori TAM yang dikembangkan Davis, Teori ini menjelaskan mengenai sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi yang berhubungan dengan tugas pengguna. Menurut teori TAM ada dua keyakinan variabel yang mendorong seseorang mau menggunakan sistem yaitu: Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kebermanfaatan, kedua variabel tersebut dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna bahwa alasan pengguna dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menyebabkan tindakan pengguna tersebut dapat menerima penggunaan teknologi informasi, selanjutnya akan berdampak mempengaruhi minat untuk menggunakannya, dan membentuk suatu nilai tambah. Maka dari itu, dalam penelitian ini persepsi kemudahan dan kebermanfaatan mempengaruhi perilaku individu terhadap penggunaan *e-filing*. Selain dua variabel tersebut, peneliti juga menambahkan satu variabel lagi yaitu kesiapan teknologi informasi wajib pajak, yang dapat diartikan jika tingkat kesiapan teknologi itu tinggi maka minat penggunaan semakin meningkat.

Ternyata penggunaan *e-filing* sebagai variabel penyela ini juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, jika penggunaan *e-filing* ini meningkat, maka berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak untuk berperilaku patuh. yang terakhir peneliti juga berniat meneliti tentang pengaruh langsung dan tidak langsung persepsi kemudahan, kebermanfaatan dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena peneliti merasa jika persepsi kemudahan, kebermanfaatan, serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak dapat meningkatkan penggunaan *e-filing*, maka akan berdampak juga pada kepatuhan wajib pajak untuk berperilaku patuh, sehingga kepatuhan wajib pajak juga ikut meningkat. Dari pemaparan tersebut maka dapat disajikan kerangka berpikir sebagai berikut:

**Gambar 3.1**  
**Kerangka Berpikir**



Sumber: Hasil Pemikiran Peneliti (2018).

### 3.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2017:63). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

#### 3.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *e-filing*

Berdasarkan Teori *Technologi Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan tentang bagaimana pemakai teknologi menerima dan menggunakan suatu teknologi yang berhubungan dengan pekerjaan atau tugas pengguna. Keyakinan variabel perilaku utama yang mendorong seseorang mau menggunakan teknologi yaitu persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan ialah suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*). Persepsi kemudahan ini akan mendorong Seseorang yang pertama kali dihadapkan dengan sebuah sistem akan merasa bahwa sistem tersebut mudah untuk digunakan, sehingga berpengaruh terhadap perilaku seseorang dalam menggunakan sistem. Kaitannya dalam penelitian ini yaitu Jika wajib pajak menilai bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka wajib pajak akan menggunakan sebuah sistem *e-filing* dalam pelaporan SPTnya, sehingga penggunaan sisteme-*filing* semakin meningkat.

Studi yang dilakukan Desmayanti (2012) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT secara *online* dan *real time* di Kota Semarang menunjukkan hasil bahwa Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* dan didukung juga oleh Penelitian Noviadini (2012) dan Mairani (2016) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Penggunaan *e-filing*. Berdasarkan landasan Teori dan hasil kajian penelitian sebelumnya, maka disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*

### 3.2.2 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *e-filing*

Berdasarkan Teori TAM (*Technology Acceptance Model*) merupakan suatu model untuk memprediksi dan menggambarkan bagaimana pemakai teknologi menerima dan menggunakan suatu teknologi yang berhubungan dengan pekerjaan atau tugas pengguna. Teori ini mengasumsikan ada keyakinan variabel perilaku utama dalam mengadopsi suatu sistem informasi, yaitu persepsi kebermanfaatan.

Persepsi kebermanfaatan diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa penerapan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan tugas. Manfaat-manfaat yang diberikan oleh sistem akan mendorong seseorang mau untuk menggunakan sistem tersebut, seseorang yang merasa bahwa manfaat yang diberikan oleh sistem akan membuatnya lebih efektif dan efisien, maka akan cenderung mempengaruhi tindakan seseorang dalam menggunakan sebuah sistem. Dalam penelitian ini, jika wajib pajak merasa bahwa sistem *e-filing* akan memberikan manfaat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, maka wajib pajak akan menggunakan sistem *e-filing* dalam pelaporan SPTnya, sehingga penggunaan *e-filing* akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) juga menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Serta didukung oleh penelitian yang dilakukan Desmayanti (2012) menunjukkan bahwa *perceive usefulness* berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan fasilitas *e-filing* di Kota Semarang. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H2: Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif Terhadap penggunaan *e-filing*

### 3.2.3 Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing*

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Dalam Teori TPB terdapat faktor *behavioral beliefs* yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan mengevaluasinya. Menurut Desmayanti (2012), *behavioral beliefs* yaitu Hal-hal yang diyakini individu mengenai siap atau tidak siap untuk melakukan perilaku tersebut, yang artinya setiap individu yang siap menerima teknologi informasi maka individu tersebut akan memutuskan untuk menggunakan dan secara berkelanjutan.

Tingkat kesiapan teknologi mempengaruhi perilaku dalam menggunakan sistem informasi, kemudian akan timbul minat untuk menggunakan sistem informasi. Apabila pada dasarnya pribadi individu bersedia menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya, oleh karena itu dapat disimpulkan, jika tingkat kesiapan teknologi itu tinggi maka minat untuk menggunakan sistem *e-filing* semakin meningkat. Peningkatan minat ini akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing* secara berkelanjutan.

Menurut peneliti Desmayanti (2012) bahwa tingkat kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan fasilitas *e-filing* dan hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningtyas (2016) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas, maka disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

### 3.2.4 Pengaruh Penggunaan *e-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan *Task Technology Fit* (TTF) menjelaskan bagaimana teknologi berdampak dalam membantu individu menyelesaikan tugas. Teori ini berpegang bahwa teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna, teknologi yang dimaksud yaitu *e-filing*.

Penggunaan *e-filing* dengan Kepatuhan Wajib Pajak merupakan penerapan sistem layanan *e-filing* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang dapat bermanfaat agar wajib pajak

dapat menyampaikan SPT pajak beserta lampirannya secara *online* dan *real time* dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet.

Nurhidayah (2015) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi pada KPP Klaten, dengan hasil yang diperoleh yaitu penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa di moderasi. Didukung juga oleh penelitian Sitompul (2012) dalam Mairani (2016) yang berjudul Analisis Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Secara *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota, hasil yang didapat terdapat pengaruh positif Implementasi *e-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melaporkan SPT Masa PPN.

Penelitian-penelitian di atas dapat disimpulkan jika penggunaan dari sistem *e-filing* memberikan manfaat positif sehingga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk berperilaku patuh sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4: Penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

### 3.2.5 Pengaruh Langsung dan Tidak langsung Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

Berdasarkan Teori TAM bahwa seseorang mau menggunakan sebuah sistem jika seseorang percaya bahwa sistem tersebut mudah dan memberikan manfaat baginya. Penggunaan *e-filing* memiliki fungsi sebagai sarana pelaporan pajak dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*. Namun masih banyak wajib yang belum menggunakan sistem *e-filing* yang dirasa sistem terkomputerisasi malah akan menyulitkan, menurut Teori TAM dua variabel yang mendorong wajib pajak menggunakan sistem *e-filing* yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan. Jika semakin tinggi keyakinan wajib pajak bahwa sistem *e-filing* akan memberikan kemudahan dalam menggunakan dan kebermanfaatan yang diberikan sistem, maka akan mempengaruhi minat untuk menggunakannya, sehingga penggunaan *e-filing* akan meningkat, dan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak untuk berperilaku patuh, dan bisa dikatakan pula tingkat kepatuhan wajib pajak juga meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Suparminingsih (2014) membuktikan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, didukung juga oleh penelitian Karmila (2016) bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Bertentangan dengan penelitian tersebut dimana penelitian Elisabeth, dkk. (2017) tidak berhasil membuktikan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menambahkan variabel intervening yaitu penggunaan *e-filing* untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung persepsi kemudahan dan kebermanfaatan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

H5: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H6: Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan *e-filing*

H7: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H8: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan *e-filing*

### 3.2.6 Pengaruh langsung dan tidak langsung Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

*Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan terdapat faktor *behavioral beliefs* yaitu hal-hal yang diyakini individu mengenai siap atau tidak siap untuk melakukan perilaku tersebut, yang artinya setiap individu yang siap menerima teknologi informasi maka individu tersebut akan memutuskan untuk menggunakan dan secara berkelanjutan (Desmayanti, 2012). Kesiapan suatu sistem pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima sistem *e-filing*. Jika wajib pajak orang pribadi bisa menerima suatu sistem *e-filing*,

maka wajib pajak orang pribadi tidak ragu-ragu dalam melaporkan pajaknya dengan menggunakan sistem pelaporan pajak berbasis *online*. Semakin siap wajib pajak menerima sebuah sistem yang makin lama makin berkembang, maka minat untuk menggunakan *e-filing* semakin meningkat, sehingga berdampak pada kepatuhan wajib pajak untuk berperilaku patuh, pada akhirnya kepatuhan wajib pajak juga ikut meningkat.

Menurut penelitian oleh Gunawan, dkk (2014), dengan hasil yang didapat bahwa kesiapan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari pemaparan diatas dan hasil penelitian sebelumnya, peneliti ingin menguji adakah pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena peneliti merasa jika kesiapan teknologi informasi bisa meningkatkan penggunaan *e-filing*, maka akan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. jika tingkat kesiapan suatu sistem itu tinggi maka minat penggunaan semakin tinggi dan bisa dikatakan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak juga semakin meningkat. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H9: Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H10: Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan *e-filing*.

## BAB IV. METODE PENELITIAN

### 4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pajak Pelayanan Pratama Gianyar yang beralamat di jalan By pass Dharma Giri, Desa Buruan, Kec. Blahbatuh, Kab. Gianyar, Provinsi Bali. Adapun alasan kenapa memilih tempat penelitian di sini yaitu karena wilayah kerjanya meliputi 4 kabupaten yaitu: Gianyar, Bangli, Klungkung, Karangasem.

### 4.2 Obyek Penelitian

Obyek yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatn dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar.

### 4.3 Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat, variabel bebas dan variabel intervening. Variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel terikat(Y)

Variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017:04). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak (Y2).

2. Variabel bebas (X)

Variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2017:04). Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan (X1), persepsi kebermanfaatn (X2), kesiapan teknologi informasi wajib pajak (X3).

3. Variabel intervening

Variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, tetapi tidak dapat diamati dan diukur (Sugiyono, 2017:05). dalam penelitian ini adalah penggunaan *e-filing* (Y1).

#### 4.4 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017: 3) 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 ditarik kesimpulannya. Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terikat dalam penelitian. Selain itu proses ini juga dimaksudkan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistika dapat digunakan secara benar. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel-variabel sebagai berikut:

##### 1. Kepatuhan wajib pajak (Y2)

Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya seperti:

- a) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
- b) Menghitung pajak terutang
- c) Mengisi dengan benar SPT dan menyelenggarakan pembukuan
- d) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
- e) Serta melaksanakan seluruh hak perpajakannya seperti: mengajukan surat keberatan, menerima tanda bukti pemasukan SPT, melakukan pembetulan SPT, mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT, mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak, meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak, mengajukan permohonan penghapusan pengurangan sanksi, memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya dan meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.

Indikator kepatuhan pajak dalam penelitian ini adalah kewajiban perpajakan. Kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak antara lain:

- a) Kepatuhan mendaftarkan diri
- b) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
- c) Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak
- d) Kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan.

Variabel terikat ini diukur dengan menggunakan instrumen dari penelitian Mairani (2016) dengan 9 item pertanyaan.

##### 2. Persepsi Kemudahan (X1)

Persepsi kemudahan adalah bagaimana seseorang menilai bahwa sistem teknologi informasi yang akan digunakan tidak menyulitkan saat akan digunakan dan mudah di pahami. Indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kemudahan yaitu:

- a) Mudah dipelajari
- b) Dapat dikontrol
- c) Jelas dan dapat dipahami
- d) Fleksibel
- e) Mudah untuk menjadi terampil atau mahir
- f) Mudah digunakan

variabel kemudahan ini diukur dengan menggunakan instrumen dari penelitian Mairani (2016) dengan 6 item pertanyaan.

##### 3. Persepsi Kebermanfaatan (X2)

Persepsi Kebermanfaatan merupakan sejauh mana seorang yakin bahwa dengan penerapan sistem *e-filing* dapat meningkatkan kinerjanya dalam memenuhi tugas perpajakannya. Persepsi kebermanfaatan dalam penelitian ini diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a) meningkatkan performa pelaporan
- b) meningkatkan efektifitas pelaporan
- c) menyederhanakan proses pelaporan
- d) meningkatkan produktivitas



Variabel kebermanfaatan ini diukur dengan menggunakan instrumen dari penelitian Mairani (2016) dengan 4 item pertanyaan.

#### 4. Kesiapan teknologi informasi wajib pajak (X3)

Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berarti bahwa individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-filing* kesiapan teknologi informasi wajib pajak diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a) Tersedianya Koneksi internet
- b) Adanya Software dan hardware
- c) paham akan teknologi
- d) cepat melakukan verifikasi
- e) memudahkan melakukan pekerjaan

Variabel kesiapan teknologi informasi wajib pajak dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrumen dari penelitian Desmayanti (2012) dengan 5 item pertanyaan.

#### 5. Penggunaan *e-filing* (Y1)

Penggunaan *e-filing* merupakan suatu proses dimana wajib pajak menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan SPT lewat internet. Penggunaan *e-filing* ini diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a) Pelaporan dan penyampaian dapat dilakukan kapan saja dimanapun
- b) Dapat menghemat biaya pelaporan
- c) Memudahkan melakukan perhitungan
- d) Bagi pemula *e-filing* mudah dipelajari
- e) Memudahkan pengisian
- f) Data yang disampaikan lengkap
- g) Tidak perlu mencetak semua formulir

Variabel penggunaan *e-filing* dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrumen dari penelitian Mairani (2016) dengan 14 item pertanyaan.

Dari masing-masing pernyataan diatas semua menggunakan teknik pengukuran skala likert dengan pola sebagai berikut :

- a. Sangat setuju, diberi skor 5
- b. Setuju , diberi skor 4
- c. Ragu-ragu, diberi skor 3
- d. Tidak setuju, diberi skor 2
- e. Sangat tidak setuju, diberi skor 1

## 4.5 Jenis dan Sumber Data

### 4.5.1 Jenis Data

Data kualitatif adalah data yang berbentuk dalam kalimat, kata, dan gambar (Sugiyono, 2017:23). Data kualitatif dalam penelitian ini seperti: daftar pernyataan atau pertanyaan yang terdaftar dalam kuesioner, gambaran umum perusahaan, struktur organisasi maupun aktivitas perusahaan.

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan atau *skoring* (Sugiyono:2017:23). Data kuantitatif dalam penelitian ini seperti jumlah WPOP terdaftar, jumlah WPOP yang menggunakan *e-filing* dan yang tidak, jumlah wajib pajak wajib SPT tahunan, jumlah wajib pajak efektif, jumlah SPT tahunan masuk, jumlah tingkat kepatuhan serta jawaban dari pernyataan atau pertanyaan kuesioner yang telah dikuantitatifkan.

### 4.5.2 Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah

1. Data Primer. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:137). Data primer dalam penelitian ini adalah diperoleh dari jawaban wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Gianyar.

2. Data Sekunder. Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2017:137). Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari KPP Pratama Gianyar seperti: jumlah WPOP terdaftar, jumlah WPOP yang menggunakan *e-filing* dan yang tidak, jumlah wajib pajak wajib SPT tahunan, jumlah wajib pajak efektif, jumlah SPT tahunan masuk, jumlah tingkat kepatuhan.

## 4.6 Metode Penentuan Sampel

### 4.6.1 Populasi

Menurut sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di kantor pelayanan pajak Gianyar dengan jumlah wajib pajak 170.501.

### 4.6.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017:81). Penelitian sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yang meliputi teknik *insidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:85). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil oleh peneliti menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut :

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{170.501}{1+170.501 (0,1)^2} \\ &= 99,9 \text{ (dibulatkan menjadi 100)} \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel atau jumlah responden

N = Jumlah populasi

e = *Error tolerance*

(toleransi terjadinya ketidakteelitian taraf signifikansi dalam penelitian ini adalah 10%)

Jadi jumlah responden yang akan dijadikan sampel untuk diteliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden wajib pajak orang pribadi menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan SPT yang akan dipilih dengan cara aksidental.

## 4.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dikirimkan kepada responden yang dituju. Sebelum dikirimkan kepada responden, kuesioner yang dibuat dipastikan mudah dipahami dan dimengerti oleh responden. Kuesioner dikirimkan langsung ke Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai responden. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142). Sejumlah pertanyaan diajukan dalam bentuk kuesioner dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka.

## 4.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan *SmartPLS* sebagai alat analisis penelitian ini, PLS dapat digunakan pada setiap jenis skala data

(nominal, ordinal, interval, rasio) serta syarat asumsi yang lebih fleksibel. PLS juga digunakan untuk mengukur hubungan setiap indikator dengan konstraknya. Terdapat beberapa alasan yang menjadi penyebab digunakan PLS dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini alasan-alasan tersebut yaitu:

1. PLS (*Partial Least Square*) berbasis pada *variance* maka jumlah sampel yang digunakan berkisar antara 30 sampai 100 sampel.
2. PLS (*Partial Least Square*) dapat digunakan untuk menganalisis teori yang masih dikatakan lemah, karena PLS dapat digunakan untuk prediksi.
3. PLS (*Partial Least Square*) memungkinkan algoritma dengan menggunakan analisis *series ordinary least square* (OLS) sehingga diperoleh efisiensi perhitungan algoritma (Ghozali, 2014).
4. Pada pendekatan PLS, diasumsikan bahwa semua ukuran *variance* dapat digunakan untuk menjelaskan.

Adapun langkah-langkah dalam analisis dengan *Partial Least Square* (Ghozali, 2014) yaitu:

1. Merancang model pengukuran (*outer model*)

Model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (*valid* dan *reliabel*). Analisis *Outer Model* ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya, atau dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada *outer model*:

- 1) *Convergent Validity*. Nilai *Convergen Validity* adalah nilai *loading* faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan  $> 0.70$ . Namun menurut Chin (1998) dalam (Ghozali, 2014:39) pada riset tahap pengembangan skala, *loading* 0.50 sampai 0.60 masih dapat diterima.
- 2) *Discriminant Validity*. Nilai ini merupakan nilai *cross loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk yang lain.
- 3) *Composite Reliability* dan *Cronbachs Alpha*. Data yang memiliki *composite reliability* dan *Cronbachs Alpha*  $> 0.70$  mempunyai reliabilitas yang baik.

2. Merancang model struktural (*inner model*)

Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Model struktural (*inner model*) merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Melalui proses *bootstrapping*, parameter uji T-statistic diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas. Model struktural (*inner model*) dievaluasi dengan melihat persentase *variance* yang dijelaskan oleh nilai R<sup>2</sup> untuk variabel dependen dengan menggunakan ukuran *Stone-Geisser Q-square test* (Stone, 1974: Geisser, 1975) dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square (R<sup>2</sup>) untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevane* dan uji t serta signifikan dari koefisien parameter jalur struktural. R<sup>2</sup> dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*. Kriteria batasan nilai R<sup>2</sup> ini dalam tiga klasifikasi, yaitu 0,67, 0,33, dan 0,19 oleh Chin (1998) dalam (Ghozali, 2014: 42).

3. Pengujian Hipotesis

Secara umum metode *explanatory research* adalah pendekatan metode yang menggunakan PLS. Hal ini disebabkan pada metode ini terdapat pengujian Hipotesa. Menguji hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistika dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis menggunakan nilai statistika maka untuk alpha 5% nilai t-statistika yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan Hipotesa adalah: H<sub>a</sub> diterima dan H<sub>0</sub> di tolak ketika t-statistika  $>$

1,96. Untuk menolak atau menerima Hipotesis menggunakan probabilitas maka:  $H_0$  diterima jika nilai  $p < 0,05$ .

**BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**5.1 Gambaran Umum Perusahaan**

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar selanjutnya di singkat KPP Pratama Gianyar didirikan pada tanggal 11 Desember 2007 sesuai dengan keputusan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 555/PMK.01/2007 dengan kode KPP 907, yang berlokasi di jalan By Pass Dharma Giri Buruan, Gianyar. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar merupakan hasil pemekaran dari Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Denpasar, Kantor Pelayanan Pajak Singaraja dan KPPBB Singaraja. KPP Pratama Gianyar adalah salah satu Unit Organisasi di jajaran Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Bali yang berkedudukan di Denpasar. KPP Pratama Gianyar menaungi beberapa Kabupaten, antara lain: Kabupaten Gianyar, Kabupaten Bangli, Kabupaten Klungkung, dan Kabupaten Karangasem. Adapun Visi dan Misi KPP Pratama Gianyar adalah:

**5.1.1 Visi dan Misi**

1. Visi Kantor Pelayanan Pratama Gianyar

Menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama berkinerja terbaik di Indonesia dengan sumber daya manusia yang Profesional, Berintegritas, Inovatif dan Bersinergi dalam memberikan pelayanan bagi wajib pajak.

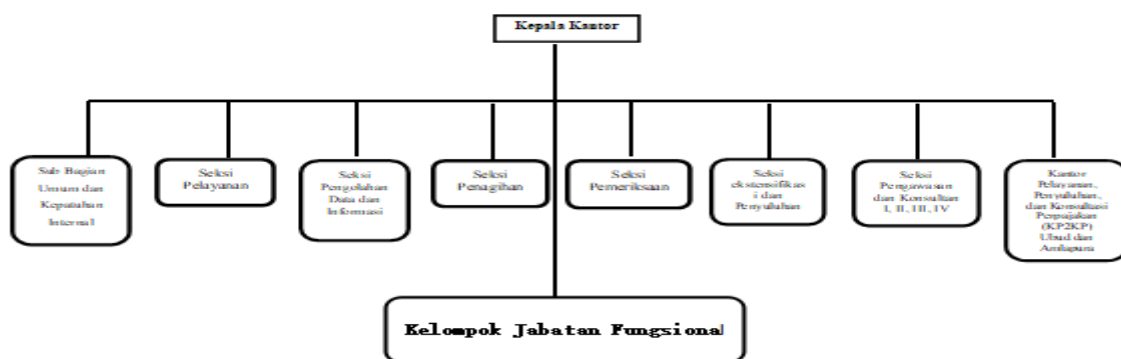
2. Misi Kantor Pajak Pratama Gianyar

Memberikan pelayanan terbaik dan membantu wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pembayaran dalam rangka menghimpun penerimaan pajak negara yang diamankan berdasarkan Undang-Undang yang didukung oleh sumber daya manusia yang Profesional, Berintegritas, Inovatif dan Bersinergi.

**5.1.2 Struktur Organisasi**

KPP Pratama Gianyar terdiri atas 1 sub Bagian Umum, 9 Seksi, 1 kelompok Jabatan Fungsional serta 2 Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (selanjutnya disingkat KP2KP) yaitu KP2KP Ubud yang beralamat di Jalan Goa Gajah, Ubud, Gianyar dan KP2KP Amlapura di Jalan Sultan Agung No. 3, Amlapura. Adapun struktur organisasi KPP Pratama Gianyar adalah sebagai berikut:

**Gambar 5.1**  
**Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar**



Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Gianyar (2018)

### 5.1.3 Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206. 2 / PMK. 01/2014 mengenai organisasi dan tata kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak tidak langsung lainnya, pajak bumi dan bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut di atas, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi:

1. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek pajak bumi dan bangunan.
2. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
3. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
4. Penyuluhan perpajakan.
5. Pelayanan perpajakan.
6. Pelaksanaan pendaftaran wajib pajak.
7. Pelaksanaan ekstensifikasi.
8. Penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak.
9. Pelaksanaan pemeriksaan pajak.
10. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
11. Pelaksanaan konsultan perpajakan.
12. Pembetulan ketetapan pajak.
13. Pengurangan pajak bumi dan bangunan.
14. Pelaksanaan administrasi kantor.

Tugas bagian atau seksi yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 mengenai organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, antara lain:

1. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan pengelolaan kinerja pegawai, pemantauan pengendalian intern, pemantauan pengelolaan risiko, pemantauan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan *e-filing*, pelaksanaan i-SISMIOP dan SIG, serta pengelolaan kinerja organisasi.
3. Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, serta pelaksanaan pendaftaran wajib pajak.
4. Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
5. Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan, penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, dan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, serta pelaksanaan pemeriksaan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk kepala kantor.

6. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi, bimbingan dan pengawasan wajib pajak baru, serta penyuluhan perpajakan.
7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak, usulan pembetulan ketetapan pajak, bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak, serta usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.
9. Berdasarkan Pasal 67 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan.
10. Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) mempunyai tugas melakukan urusan pelayanan, penyuluhan, konsultasi perpajakan kepada masyarakat, pengamatan potensi perpajakan wilayah, dan pembuatan monografi pajak, serta membantu Kantor Pelayanan Pajak Pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

## 5.2 Hasil Analisis

### 5.2.1 Deskripsi sampel penelitian

Jumlah kuesioner yang disebar kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang masih aktif melakukan kewajiban perpajakan yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar dan sudah menggunakan sistem *e-filing* sebanyak 100 kuesioner. Berikut data kuesioner yang disebar dan pengembalian kuesioner :

**Tabel 5.1**  
**Penyebaran dan pengambilan kuesioner**

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuesioner dibagi	100	100%
Kuesioner kembali	100	100%
Kuesioner yang dapat diolah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan Tabel di atas dari 100 kuesioner yang disebar dapat diketahui bahwa, jumlah yang kembali sebanyak 100 data, dan semua data telah lengkap.

### 5.2.2 Deskripsi Responden

Deskripsi responden yang menjadi penelitian diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, pengetahuan pajak dan responden yang sudah menggunakan sistem *e-filing*. Adapun karakteristik yang terkumpul melalui pengumpulan kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, sampel penelitian untuk 100 responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.2**  
**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Kriteria	Jumlah	Presentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	46	46 %
Perempuan	54	54 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan Tabel di atas, laki-laki berjumlah 46 orang atau sekitar 46 % dan perempuan 54 orang responden atau sekitar 54 %, artinya sebagian besar responden adalah perempuan.

## 2. Karakteristik responden menurut umur

Karakteristik responden berdasarkan usia dibagi menjadi 5 kategori. Kelima kategori tersebut ditunjukkan pada tabel 5.3 dibawah ini:

**Tabel 5.3**  
**Karakteristik responden menurut usia**

Kriteria	Jumlah	Presentase
Umur:		
< 25 tahun	0	0 %
25 – 30 tahun	7	7 %
31 – 40 tahun	35	35 %
41 – 50 tahun	33	33 %
> 51 tahun	25	25 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan Tabel di atas, dilihat dari usia para responden tidak ada berusia kurang dari 25 tahun atau sekitar 0 %, 7 orang responden berusia kisaran 25-30 tahun atau sekitar 7 %, 35 orang berusia kisaran 31-40 tahun atau sekitar 35 %, 33 orang responden berusia kisaran 41-50 tahun atau sekitar 33 % dan 25 orang berusia kisaran 51 keatas atau sekitar 25 %, artinya rata-rata wajib pajak yang menjadi responden berumur kisaran 31-40 tahun.

## 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dibagi menjadi 5 kategori seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 5.4**  
**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir**

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SMA	8	8 %
Diploma	10	10 %
Sarjana	65	65 %
Magister (S2)	4	4 %
Lainnya	13	13 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang memiliki latar belakang pendidikan sarjana yaitu berjumlah 65 atau sekitar 65 %.

## 4. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi ke dalam 4 kategori seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 5.5**  
**Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan**

Jenis pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS	97	97 %
Swasta	3	3 %
Wirausaha	0	0 %
Lainnya	0	0 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan Tabel di atas bahwa wajib pajak orang pribadi yang menjadi responden kebanyakan bekerja sebagai PNS yaitu berjumlah 97 orang atau sekitar 97 %.

#### 5. Karakteristik responden berdasarkan pengetahuan pajak

Karakteristik responden berdasarkan pengetahuan pajak dibagi kedalam 4 kategori, keempat kategori tersebut ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.6**

#### **Karakteristik responden berdasarkan pengetahuan pajak**

Pengetahuan pajak	Jumlah	Presentase
Brevet/pelatihan	1	1 %
Penyuluhan pajak	50	50 %
Tidak ada	25	25 %
Lainnya	24	24 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer yang diolah (2018)

Berdasarkan Tabel di atas, dilihat dari pengetahuan pajak para responden, 1 orang responden pengetahuan pajak dari brevet atau pelatihan, penyuluhan pajak 50 orang atau sekitar 50 %, tidak ada 25 orang dan lainnya berjumlah 24 orang atau sekitar 24 %, artinya sebagian besar yang menjadi responden dalam penelitian memperoleh pengetahuan pajak dari penyuluhan berjumlah 50 orang responden atau sekitar 50 %.

#### 6. Karakteristik responden berdasarkan menggunakan *e-filing*

Sampel penelitian untuk 100 responden berdasarkan menggunakan *e-filing* dapat ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5.7**

#### **Karakteristik responden berdasarkan menggunakan *e-filing***

Menggunakan <i>e-filing</i>	Jumlah	Presentase
Sudah	100	100 %
Belum	0	0 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer diolah (2018)

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa responden penelitian seluruhnya sudah menggunakan *e-filing* yaitu berjumlah 100 orang atau sekitar 100 %.

### 5.2.3 Hasil Analisis Data

Adapun langkah-langkah dalam analisis dengan *partial least square* (PLS) (Ghozali, 2014) yaitu:

#### 1. Menilai *Outer Model* atau *Measurement Model*

Terdapat tiga kriteria di dalam penggunaan teknik analisis data dengan *SmartPLS* untuk menilai *outer model* yaitu *Convergent Validity*, *Discriminant Validity* dan *Composite Reliability* dan *Cronbachs Alpha*.

##### 1) *Convergent Validity*

*Convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/componentscore* yang diestimasi dengan Software *SmartPLS*. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Ghozali (2014) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,50 sampai 0,60 dianggap cukup memadai. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0,50.



**Tabel 5.8**  
***Outer Loading (Convergent Validity)***

Indikator	Persepsi Kemudahan	Persepsi Kebermanfaatan	Kesiapan TI WP	Penggunaan <i>e-filing</i>	Kepatuhan wajib pajak
I.10	0	0	0	0.643342	0
I.14	0	0	0	0.783339	0
I.3	0	0	0	0.671032	0
I.4	0	0	0	0.620909	0
I.5	0	0	0	0.804451	0
I.6	0	0	0	0.665083	0
I.7	0	0	0	0.690905	0
I.8	0	0	0	0.607222	0
I.9	0	0	0	0.676598	0
X1.1	0.767300	0	0	0	0
X1.2	0.742038	0	0	0	0
X1.3	0.795469	0	0	0	0
X1.4	0.688409	0	0	0	0
X1.5	0.587207	0	0	0	0
X1.6	0.746743	0	0	0	0
X2.1	0	0.732681	0	0	0
X2.2	0	0.842621	0	0	0
X2.3	0	0.786657	0	0	0
X2.4	0	0.686490	0	0	0
X3.1	0	0	0.606998	0	0
X3.2	0	0	0.804913	0	0
X3.3	0	0	0.762071	0	0
X3.4	0	0	0.690532	0	0
X3.5	0	0	0.662992	0	0
Y1.3	0	0	0	0	0.648036
Y1.4	0	0	0	0	0.739601
Y1.5	0	0	0	0	0.654252
Y1.6	0	0	0	0	0.743264
Y1.7	0	0	0	0	0.687938
Y1.8	0	0	0	0	0.701152
Y1.9	0	0	0	0	0.597131

Sumber: Lampiran 3, Pengolahan data dengan *SmartPLS* (2018).

Hasil pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS* dapat dilihat pada Tabel 5.8. Nilai *outer model* atau korelasi antara konstruk dengan variabel pada awalnya belum memenuhi *convergen validity* karena masih ada indikator yang memiliki nilai *loading factor* dibawah 0,50. Berdasarkan kriteria ini indikator-indikator yang nilai *loadingnya* kurang dari 0.50 kita drop dari analisis. Dimana untuk indikator penggunaan *e-filing* (Y1) yang di drop adalah Y1.1, Y1.2, Y1.11, Y1.12, Y1.13 sedangkan untuk kepatuhan wajib pajak (Y2) yang harus di drop adalah Y2.1 dan Y2.2. Pada model modifikasi sebagaimana pada Tabel 5.8 tersebut menunjukkan bahwa semua *loading factor* memiliki nilai diatas 0,50, sehingga sudah memenuhi validitas.

## 2) *Discriminant Validity*

*Discriminant validity* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing variabel laten berbeda dengan variabel lainnya. Model mempunyai *discriminant validity* yang baik jika setiap nilai *loading* dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai *loading* yang paling besar dengan nilai *loading* lain terhadap lainnya. Hasil pengujian *discriminant validity* diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 5.9**  
**Cross Loading (Discriminant Validity)**

Indikator	Persepsi kemudahan (X1)	Persepsi kebermanfaatan (X2)	Kesiapan TI WP (X3)	Penggunaan e-filing (Y1)	Kepatuhan WP (Y2)
I.10	0.545901	0.564304	0.575083	0.643342	0.480530
I.14	0.503314	0.724937	0.539408	0.783339	0.590992
I.3	0.379501	0.422971	0.421505	0.671032	0.461362
I.4	0.404465	0.408080	0.454355	0.620909	0.576425
I.5	0.622361	0.672607	0.578370	0.804451	0.715985
I.6	0.486849	0.546357	0.439882	0.665083	0.496676
I.7	0.436974	0.621597	0.419853	0.690905	0.571296
I.8	0.567212	0.333536	0.375940	0.607222	0.402709
I.9	0.570843	0.510093	0.502391	0.676598	0.507258
X1.1	0.767300	0.462032	0.396211	0.547375	0.360563
X1.2	0.742038	0.334286	0.419935	0.531003	0.466408
X1.3	0.795469	0.572990	0.506364	0.617160	0.513302
X1.4	0.688409	0.459364	0.400048	0.541949	0.521289
X1.5	0.587207	0.411793	0.485780	0.417268	0.448945
X1.6	0.746743	0.375141	0.518667	0.501596	0.500641
X2.1	0.472327	0.732681	0.451559	0.584539	0.607125
X2.2	0.470650	0.842621	0.536758	0.636014	0.551875
X2.3	0.436741	0.786657	0.508388	0.694422	0.572546
X2.4	0.480996	0.686490	0.431874	0.490529	0.516439
X3.1	0.309421	0.436309	0.606998	0.405893	0.424783
X3.2	0.467631	0.451473	0.804913	0.544886	0.512419
X3.3	0.541292	0.467321	0.762071	0.562834	0.456123
X3.4	0.414527	0.438077	0.690532	0.446984	0.443322
X3.5	0.471764	0.454598	0.662992	0.511247	0.424994
Y1.3	0.402731	0.508262	0.386526	0.521655	0.648036
Y1.4	0.494672	0.468295	0.447845	0.613996	0.739601
Y1.5	0.442205	0.530416	0.465944	0.522606	0.654252
Y1.6	0.494929	0.619518	0.511463	0.606388	0.743264
Y1.7	0.480112	0.393738	0.444345	0.521358	0.687938
Y1.8	0.377872	0.479188	0.371578	0.487622	0.701152
Y1.9	0.407287	0.503315	0.411367	0.466168	0.597131

Sumber: Lampiran 4 pengolahan data dengan *SmartPLS* (2018)

Dari Tabel 5.9 dapat dilihat bahwa semua nilai *loading factor* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten memiliki nilai *loading factor* yang paling besar dibanding nilai *loading* jika dihubungkan dengan variabel laten lainnya. Hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *discriminant validity* yang baik dimana semua variabel laten memiliki pengukur yang berkorelasi tinggi dengan konstruk lainnya.

### 3) Mengevaluasi *Reliability*

Kriteria Reliabilitas dapat dilihat dari nilai *composite Reliability* dan *cronbachs alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk (Ghozali, 2014). Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbachs alpha* diatas 0.70. Pada Tabel 5.10 akan disajikan nilai *composite Reliability* dan *cronbachs alpha* untuk seluruh variabel.

**Tabel 5.10**  
**Composite Reliability dan Cronbachs Alpha**

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbachs Alpha</i>
Persepsi Kemudahan	0.867838	0.816002
Persepsi Kebermanfaatan	0.848206	0.760501
Kesiapan TI WP	0.833452	0.748757
Penggunaan <i>e-filing</i>	0.888978	0.859085
Kepatuhan Wajib Pajak	0.859188	0.808428

Sumber: Lampiran 5, pengolahan data dengan *SmartPLS* (2018)

Berdasarkan Tabel 5.10 dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi kriteria reliabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *composite reliability* dan *cronbachs alpha* di atas 0,70 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

## 2. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

### 1) R-square

Pengujian terhadap model struktural dengan cara melihat R-square, hasil *output SmartPLS* dengan menggunakan *calculate-PLS Algorithm* sebagai berikut:

**Tabel 5.11**  
**R-square**

	R-square
Persepsi kemudahan (X1)	
Persepsi kebermanfaatan (X2)	
Kesiapan TI WP (X3)	
Penggunaan <i>e-filing</i> (Y1)	0.749890
Kepatuhan wajib pajak (Y2)	0.667683

Sumber: Lampiran 5, data diolah dengan *SmartPLS* (2018)

Berdasarkan Tabel 5.11 di atas dapat dijelaskan bahwa pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* (Y1) memberikan nilai sebesar 0.749890 artinya variabel konstruk penggunaan *e-filing* yang dapat dijelaskan oleh variabel konstruk persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan dan kesiapan teknologi informasi sebesar 74.98% sedangkan 25.02% dijelaskan oleh variabel lain di luar yang diteliti. Selanjutnya pengaruh variabel konstruk persepsi kemudahan, kebermanfaatan, kesiapan teknologi informasi dan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2) memberikan nilai sebesar 0.667683, artinya variabel konstruk kepatuhan wajib pajak yang dapat dijelaskan oleh variabel konstruk persepsi kemudahan, kebermanfaatan, kesiapan teknologi informasi dan penggunaan *e-filing* sebesar 66.76% sedangkan 33.24% dijelaskan oleh variabel lain di luar yang diteliti.

### 2) Koefisien parameter dan uji statistik t

Hubungan antar variabel dengan koefisien parameter menggunakan koefisien jalur serta uji statistik t. Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak

terhadap kepatuhan wajib pajak serta pengaruh tidak langsung melalui penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening. Nilai t-tabel penelitian ini diperoleh dari tingkat signifikansi t-tabel 0,05 dan DF (*Deg\_freedom*) adalah sebesar n-k artinya jumlah sampel dikurangi jumlah variabel yaitu  $100-5 = 95$ , t tabel yang diperoleh dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dan DF = 95 adalah 1,98. jika nilai signifikansi t-statistik lebih besar dari nilai signifikansi t-tabel maka hipotesis diterima.

### 3) Uji Signifikansi Pengaruh

Untuk melihat signifikansi pengaruh setiap variabel yaitu dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t statistik. Pada *Algorithm Bootstrapping report* sebagai berikut:

**Tabel 5.12**  
**Path Coefficients**

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (t0/STERR)
X1→Y1	0.317796	0.322231	0.083844	0.083844	3.790340
X1→Y2	0.122404	0.111237	0.087441	0.087441	1.399837
X2→Y1	0.471767	0.455342	0.093927	0.093927	5.022686
X2→Y2	0.274712	0.304311	0.111725	0.111725	2.458827
X3→Y1	0.203782	0.218262	0.075929	0.075929	2.683839
X3→Y2	0.102690	0.096559	0.135438	0.135438	0.758209
Y1→Y2	0.406854	0.399369	0.139132	0.139132	2.924240

Sumber: Lampiran 6, Pengolahan data dengan *SmartPLS* (2018)

### 3. Pengujian Hipotesis

Dalam PLS pengujian secara statistika setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidaknormalan data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS adalah sebagai berikut:

#### 1) Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing* (Y1) menunjukkan nilai koefisien jalur positif sebesar 0.317796 yang artinya semakin tinggi persepsi kemudahan terhadap sistem *e-filing*, maka penggunaan *e-filing* semakin meningkat. Dan memiliki nilai signifikan dengan nilai t sebesar 3.790340. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel 1,96. Hasil ini berarti bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti **Hipotesis 1 diterima**.

#### 2) Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel persepsi kebermanfaatan (X2) dengan penggunaan *e-filing* (Y1) menunjukkan nilai koefisien jalur

positif sebesar 0.471767 yang artinya semakin tinggi persepsi kebermanfaatan, maka penggunaan *e-filing* semakin meningkat. Dan memiliki nilai signifikan dengan nilai  $t$  sebesar 5.022686, nilai tersebut lebih besar dari  $t$  tabel 1,96. Hasil ini berarti bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti **Hipotesis 2 diterima.**

3) **Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.**

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan variabel kesiapan teknologi informasi wajib pajak ( $X_3$ ) dengan penggunaan *e-filing* ( $Y_1$ ) menunjukkan nilai koefisien jalur positif sebesar 0.203782 yang artinya semakin tinggi kesiapan teknologi informasi wajib pajak, maka penggunaan *e-filing* meningkat. Dan memiliki nilai signifikan dengan nilai  $t$  sebesar 2.683839, nilai tersebut lebih besar dari  $t$  tabel 1,96. Hasil ini berarti bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti **Hipotesis 3 diterima.**

4) **Penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan variabel penggunaan *e-filing* ( $Y_1$ ) dengan kepatuhan wajib pajak ( $Y_2$ ) menunjukkan nilai koefisien jalur positif sebesar 0.406854 yang artinya semakin meningkat penggunaan *e-filing*, maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat. Dan memiliki nilai signifikan dengan nilai  $t$  sebesar 2.924240, nilai tersebut lebih besar dari  $t$  tabel 1,96. Hasil ini berarti bahwa penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti **Hipotesis 4 diterima.**

5) **Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa hubungan variabel persepsi kemudahan dengan kepatuhan wajib pajak ( $Y_2$ ) menunjukkan nilai koefisien jalur positif sebesar 0.122404 yang artinya tingginya persepsi kemudahan terhadap sistem *e-filing*, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dan memiliki nilai signifikan dengan nilai  $t$  sebesar 1.399837, nilai tersebut lebih kecil dari  $t$  tabel 1,96. Hasil ini berarti bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti **Hipotesis 5 ditolak.**

6) **Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

Hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa hubungan variabel persepsi kebermanfaatan dengan kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai koefisien jalur positif sebesar 2.458827 yang artinya tingginya persepsi kebermanfaatan terhadap sistem *e-filing*, maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Dan memiliki nilai signifikan dengan nilai  $t$  sebesar 2.458827, nilai tersebut lebih besar dari  $t$  tabel 1,96. Hasil ini berarti bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti **Hipotesis 7 diterima.**

7) **Kesiapan teknologi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

Hasil pengujian hipotesis kesembilan menunjukkan bahwa hubungan variabel kesiapan teknologi informasi wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai koefisien jalur positif sebesar 0.102690 yang artinya semakin tinggi kesiapan teknologi informasi wajib pajak, maka semakin meningkat kepatuhan wajib pajak. Dan memiliki nilai signifikan dengan nilai  $t$  sebesar 0.758209. Nilai tersebut lebih kecil dari  $t$  tabel 1,96. Hasil ini berarti bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti **Hipotesis 9 ditolak.**

### 5.3 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

1) Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa konstruk persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur

sebesar 0.317796 dan nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 3.790340. Hasil ini berarti sesuai dengan hipotesis pertama dimana persepsi kemudahan mendorong kemauan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Dengan demikian, hipotesis H1 dalam penelitian ini diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki keyakinan bahwa tidak diperlukan usaha apapun dalam menggunakan sistem *e-filing* cenderung akan mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* dan berdampak pada minat untuk menggunakannya, semakin tinggi penilaian wajib pajak bahwa sistem *e-filing* mudah dipahami dan tidak rumit maka sistem *e-filing* ini akan digunakan secara terus-menerus, sehingga penggunaan *e-filing* meningkat. Hasil ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) yang berjudul “Faktor-faktor mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing* oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime*. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*, dan didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Noviadini (2012) yang berjudul “Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di Yogyakarta” dengan hasil yang diperoleh yaitu bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

2) Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa konstruk persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur sebesar 0.471767 dan nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 5.022686. Dengan demikian, hipotesis H2 dalam penelitian ini diterima.

Hal ini menunjukkan wajib pajak yang percaya bahwa sistem *e-filing* memberikan manfaat dalam menyelesaikan tugas perpajakannya cenderung akan mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* dan berdampak pada minat untuk menggunakannya. Semakin tinggi wajib pajak memberikan penilaian bahwa penggunaan *e-filing* memberikan manfaat terhadap peningkatan produktivitas suatu pekerjaannya, maka sistem *e-filing* akan cenderung digunakan secara terus-menerus sehingga akan meningkatkan penggunaan dari *e-filing* tersebut. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviadini (2012) yang berjudul pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di Yogyakarta, dengan hasil yang diperoleh bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel penggunaan *e-filing*, didukung pula oleh penelitian Karmila (2016) yang berjudul pengaruh TAM terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening pada KPP Pratama Sukoharjo, dengan hasil yang diperoleh bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

3) Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa konstruk kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini dapat dilihat dari nilai jalur sebesar 0.203782 dengan nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yakni 2.683839. Dengan demikian, hipotesis H3 diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin siap wajib pajak menerima sistem *e-filing* berarti pemikiran wajib pajak yaitu bisa beradaptasi dengan sistem *e-filing* yang semakin lama semakin berkembang ini. Oleh karena itu semakin tinggi tingkat kesiapan teknologi wajib pajak maka minat untuk menggunakan sistem *e-filing* semakin meningkat. Dan mempengaruhi intensitas penggunaan sistem *e-filing* secara berkelanjutan. Hasil tersebut didukung oleh penelitian Desmayanti (2012) yang berjudul faktor-faktor mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing* oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime*. Hasil yang diperoleh yaitu bahwa tingkat kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*. Hasil yang sama juga di dapat dari

penelitian Wahyuningtyas (2016) yang berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hasil yang diperoleh yaitu bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku dalam menggunakan *e-filing*.

4) Penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai jalur sebesar 0.406854 dan nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yakni 2.924240. Dengan demikian, hipotesis H4 dalam penelitian ini diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa manfaat dari penggunaan sistem *e-filing* yang dirasakan wajib pajak telah membantu wajib pajak dalam melaporkan pajak secara *online* dan *realtime*. Sehingga berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak untuk berperilaku patuh dan membuat kepatuhan wajib pajak juga ikut meningkat. Hasil tersebut di dukung oleh penelitian Nurhidayah (2015) yang berjudul pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi pada KPP Klaten, hasil yang diperoleh bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa di moderasi. Dan hasil yang sama diperoleh dari penelitian Sitompul (2012) dalam Mairani (2016) yang berjudul analisis terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak atas penyampaian surat pemberitahuan masa secara *e-filing* pada kantor pelayanan pajak pratama Medan kota. Hasil yang diperoleh yaitu bahwa implementasi *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melaporkan SPT masa PPN.

5) Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa konstruk persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai jalur sebesar 0.122404 dan nilai *t-statistic* yang lebih kecil dari 1,96 yakni sebesar 1.399837. Dengan demikian, hipotesis H5 dalam penelitian ini ditolak.

Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak secara langsung. Alasan penolakan hipotesis ini diduga karena persepsi kemudahan wajib pajak mengenai sistem *e-filing* memiliki pemahaman yang berbeda-beda, sehingga akan menimbulkan pengertian atau pandangan yang berbeda juga. Ada yang memiliki pandangan mengacu pada kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem *e-filing* dan ada pula yang berpandangan yang mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas, dimana wajib pajak yang menggunakan sistem akan semakin memudahkannya dalam pekerjaan dibanding mengerjakan secara manual. Hasil ini konsisten terhadap penelitian yang dilakukan oleh Elisabeth, dkk. (2017), yang berjudul pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi pada penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan dalam menyampaikan SPT tahunan di KPP kota Semarang, dengan hasil yang diperoleh yaitu bahwa persepsi kemudahan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

6) Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa konstruk persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai jalur sebesar 0.274712 dan nilai *t-statistic* yang lebih besar dari 1,96 yakni sebesar 2.458827. Dengan demikian, hipotesis H7 dalam penelitian ini diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki keyakinan bahwa sistem *e-filing* memberinya manfaat dalam menjalankan tugas perpajakan akan mempengaruhi penggunaan *e-filing*, semakin tinggi penilaian bahwa sistem *e-filing* memberikan suatu manfaat maka minat dalam menggunakan sistem *e-filing* meningkat, sehingga semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak. Dengan demikian persepsi kebermanfaatan mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak secara langsung. Hasil yang di peroleh sesuai dengan hasil yang didapat oleh peneliti Suparminingsih (2014). Yang berjudul pengaruh persepsi wajib pajak atas *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan

intensitas perilaku penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening. Hasil yang diperoleh yaitu persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan Elisabet, dkk (2017), bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

7) Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara langsung persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* dan selanjutnya penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pada hasil data menggunakan SmartPLS seperti pada Tabel 5.12 koefisien jalur persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.122404, persepsi kemudahan ke penggunaan *e-filing* sebesar 0.317796, dan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.406854. Dengan demikian pengaruh tidak langsung mempunyai koefisien jalur lebih besar yaitu 0.129296 ( $0.317796 \times 0.406854$ ) dibandingkan dengan koefisien jalur secara langsung yaitu 0.122404. Pengujian hipotesis 6 menunjukkan bahwa penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening mampu memediasi hubungan antara persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti penggunaan *e-filing* merupakan variabel yang memediasi hubungan persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis 6 diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa jika wajib pajak menilai bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka akan timbul niat untuk menggunakannya, sehingga penggunaan *e-filing* akan meningkat, penggunaan *e-filing* yang meningkat akan membuat kepatuhan wajib pajak juga ikut meningkat. Hasil tersebut tidak konsisten terhadap penelitian yang dilakukan oleh Suparminingsih (2014), yang berjudul pengaruh persepsi wajib pajak atas *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan intensitas perilaku penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening. Hasil yang diperoleh adalah bahwa persepsi kegunaan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi tanpa melalui intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening.

8) Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan Tabel 5.12 bahwa koefisien jalur persepsi kebermanfaatan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.274712, koefisien jalur persepsi kebermanfaatan ( $X_2$ ) terhadap penggunaan *e-filing* adalah 0.471767 dan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.406854. Dengan demikian pengaruh tidak langsung mempunyai koefisien jalur lebih kecil yaitu 0.191940 ( $0.471767 \times 0.406854$ ) dibandingkan dengan koefisien jalur secara langsung yaitu 0.274712. koefisien jalur ini membuktikan bahwa persepsi kebermanfaatan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Yang berarti penggunaan *e-filing* tidak merupakan variabel yang memediasi hubungan persepsi kebermanfaatan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis 8 ditolak.

Alasan penolakan hipotesis ini diduga karena manfaat yang dimaksud wajib pajak tidak hanya manfaat yang diberikan oleh sistem *e-filing*, tetapi lebih ke manfaat yang dirasakan dalam pekerjaan wajib pajak. Contohnya yaitu tidak akan meninggalkan pekerjaan di kantor hanya untuk melaporkan SPT yang bisa mengantre berjam-jam di kantor pelayanan pajak.

Hasil tersebut didukung oleh penelitian Suparminingsih (2014), yang berjudul pengaruh persepsi wajib pajak atas *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan intensitas perilaku penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening. Hasil yang diperoleh yaitu bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa melalui intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening.

9) Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa konstruk kesiapan teknologi informasi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat



dari nilai koefisien jalur sebesar 0.102690 dan nilai t-statistic yang lebih kecil dari 1,96 yakni sebesar 0.758209. Dengan demikian, hipotesis H9 dalam penelitian ini ditolak.

Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi wajib pajak tidak mendorong kepatuhan wajib pajak untuk berperilaku patuh. jika berhubungan dengan penelitian ini, alasan penolakan hipotesis ini diduga karena siap atau tidak siap wajib pajak menerima teknologi baru, itu dilihat dari apakah wajib pajak akan menggunakan sistem tersebut atau tidak terlebih dahulu, kalau wajib pajak siap menerima sistem *e-filing* tapi tidak terbukti menggunakan *e-filing*, maka tidak berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunawan, dkk. (2014) yang berjudul persepsi wajib pajak mengenai *e-filing* dan pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak, hasil yang diperoleh yaitu bahwa kesiapan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

- 10) Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan hasil data menggunakan *SmartPLS* seperti Tabel 5.12 bahwa koefisien jalur kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.102690, koefisien jalur kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan *e-filing* sebesar 0.203782 dan penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.406854. Dengan demikian pengaruh tidak langsung mempunyai koefisien jalur lebih kecil yaitu 0.082909 ( $0.203782 \times 0.406854$ ), dibanding dengan koefisien jalur secara langsung sebesar 0.102690. Koefisien jalur ini membuktikan bahwa kesiapan teknologi informasi langsung berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa dimediasi oleh penggunaan *e-filing*. ini berarti penggunaan *e-filing* bukan merupakan variabel yang memediasi hubungan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis 10 ditolak.

Sama seperti pengaruh langsung kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sama-sama ditolak, penolakan dari hipotesis 9 karena siap atau tidak siap wajib pajak menerima sistem baru, terlebih dahulu dilihat apakah wajib pajak menggunakan sistem *e-filing* atau tidak. Ternyata setelah dilakukan pengujian hasil kesiapan teknologi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui penggunaan *e-filing* juga ditolak.

Penolakan hipotesis ini di duga karena kurang adanya dukungan dari faktor sosial, seperti: teman, keluarga, bahkan di suatu organisasi, faktor sosial ini dapat meyakinkan atau dapat mempengaruhi wajib pajak bahwa dirinya harus menggunakan sistem *e-filing* yang memberikan kemudahan dalam pelaporan SPTnya. Jika wajib pajak termotivasi dari seseorang yang menyakinkannya bahwa sistem tersebut membantu dirinya dalam kewajiban perpajakannya, maka akan mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam penggunaan sistem. Contoh: wajib pajak akan menilai seseorang teman atau rekan kerja saja bisa menggunakan sistem *e-filing*, mengapa wajib pajak tidak bisa. Sehingga wajib pajak akan menjadi malu apabila tidak dapat menggunakan sistem *e-filing* tersebut dalam pelaporan SPTnya.

## BAB VI. PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh perilaku wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan penggunaan *e-filing* sebagai variabel intervening pada KPP Pratama Gianyar. Sampel penelitian ini sebanyak 100 WPOP yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Gianyar. Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka di peroleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap sistem *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin tinggi persepsi kemudahan maka penggunaan sistem *e-filing* juga akan semakin meningkat, begitu pula dengan persepsi kemudahan yang semakin rendah maka penggunaan sistem *e-filing* akan menurun.

2. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin tinggi persepsi kebermanfaatan maka penggunaan sistem *e-filing* juga akan semakin meningkat, begitu pula dengan persepsi kebermanfaatan yang semakin rendah maka penggunaan sistem *e-filing* akan menurun.
3. Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin siap wajib pajak menerima sistem *e-filing* maka penggunaan dari *e-filing* juga akan meningkat. Begitu sebaliknya jika wajib pajak tidak siap menerima sistem *e-filing* maka tidak akan terjadi penggunaan *e-filing*, sehingga penggunaan *e-filing* menurun.
4. Penggunaan sistem *e-filing* mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Hal ini menunjukkan semakin baik sistem *e-filing* mengakibatkan kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat, begitu pula dengan sistem *e-filing* yang semakin buruk maka kepatuhan wajib pajak akan menurun.
5. Persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini diduga karena wajib pajak memiliki pemahaman yang berbeda-beda, sehingga akan menimbulkan pengertian atau pandangan yang berbeda pula. Maka dari itu persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kebermanfaatan, maka penggunaan sistem *e-filing* meningkat, sehingga semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajak.
7. Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui variabel penggunaan *e-filing*, itu berarti bahwa jika wajib pajak menilai bahwa sistem *e-filing* memberikan kemudahan, maka akan timbul minat untuk menggunakannya, sehingga penggunaan *e-filing* semakin meningkat dan akan membuat kepatuhan wajib pajak juga ikut meningkat.
8. Persepsi kebermanfaatan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa melalui penggunaan *e-filing*. hal ini diduga karena manfaat yang dimaksud oleh wajib pajak tidak hanya yang diberikan sistem *e-filing*, tetapi manfaat yang dimaksud adalah lebih ke suatu pekerjaannya, yaitu wajib pajak tidak perlu meninggalkan pekerjaannya untuk melaporkan SPT saja yang bisa mengantre berjam-jam di kantor pelayanan pajak. Maka dari itu persepsi kebermanfaatan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa melalui penggunaan *e-filing*.
9. Kesiapan teknologi informasi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, diduga karena siap atau tidak siap wajib pajak menerima teknologi baru, itu dilihat apakah wajib pajak akan menggunakan sistem tersebut atau tidak terlebih dahulu.
10. Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa melalui penggunaan *e-filing*. karena hipotesis 9 dan 10 sama-sama ditolak, penolakan hipotesis ini diduga kurang adanya dukungan dari faktor sosial, seperti: teman, keluarga bahkan di suatu organisasi. Jika wajib pajak termotivasi dari seseorang yang menyakinkannya bahwa sistem tersebut memberikan suatu kemudahan, dan kebermanfaat maka akan mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam penggunaan sistem.

## 6.2 Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan, hal ini dapat disempurnakan pada penelitian selanjutnya. Berdasarkan hasil kesimpulan dan hasil penelitian di atas, maka ada beberapa saran yang diberikan yaitu kepada:

1. Pihak KPP Gianyar
  - a. Tetap meningkatkan tingkat adopsi wajib pajak dalam menggunakan layanan *e-filing* melalui inovasi - inovasi IT, agar terdapat manfaat nyata yang dirasakan oleh wajib pajak.
  - b. Sesekali bisa dilakukannya pelatihan tata cara penggunaan *e-filing*. dan diharapkan mensosialisasikan tata cara penggunaan *e-filing* lewat iklan dikantor pajak terutama untuk permula. Agar wajib pajak tidak beranggapan bahwa sistem *e-filing* itu sulit, dengan

mensosialisasikan lewat iklan, wajib pajak punya keinginan untuk mencoba menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPTnya.

## 2. Bagi Peneliti lainnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya melakukan penelitian yang sama yang didukung dengan melakukan observasi yang lebih banyak dengan menambah variabel pendukung misalnya faktor sosial (keluarga, teman, organisasi) yang dapat mempengaruhi seseorang menggunakan sistem *e-filing*.
- b. Sebaiknya penelitian selanjutnya memperbesar jumlah sampel dalam penelitian, hal ini dilakukan agar data yang dihasilkan oleh peneliti selanjutnya lebih akurat.
- c. Dalam penelitian selanjutnya sampel peneliti dapat mempertimbangkan untuk menggunakan 2 jenis wajib pajak yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Agustiningih, W. (2016). *Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi UNY).
2. Desmayanti, E. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filling oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
3. Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling (Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS))*. Semarang: Universitas Diponegoro.
4. Gunanto, R., & Usman, D. (2016). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Bengkulu* (Doctoral Dissertation, Universitas Bengkulu).
5. Gunawan, T., Suprpti, E., & Kurniawati, E. T. (2017). Persepsi Wajib Pajak Mengenai E-Filing dan Pengaruhnya terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Pajak. *Jurnal Review Akuntansi dan Keuangan*, 4(2).
6. Handayani, K. R., & Tambun, S. (2017). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderating (Survei Pada Perkantoran Sunrise Garden Di Wilayah Kedoya, Jakarta Barat)*. *Media Akuntansi Perpajakan*, 1(2), 59-73.
7. Imelda, B., & Haryanto, H. (2014). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
8. Karmila, K. (2016). *Pengaruh TAM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Penggunaan E-Filing Sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Sukoharjo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
9. Kirana, G. G. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
10. Lado, Y. O. (2017). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Daerah Istimewa Yogyakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Yogyakarta).
11. Laihad, R. C. (2013). *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
12. Mairani, H. (2016). *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sistem E-Filling Sebagai Variabel Intervening* (Doctoral dissertation, UII).
13. Nafi'atul, J., Indriyana, P., & SE, M. S. (2017). *Pengaruh Kebermanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada WP yang terdaftar di KPP Pratama Boyolali)* (Doctoral dissertation, IAIN Surakarta).

14. Nurul Citra, N. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Pengguna, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Yogyakarta).
15. Rahayu, A. G. (2011). Pengaruh Teknologi Informasi (Pendekatan Technology Acceptance Model) dan e-filing terhadap User Satisfication (survey Pada Wajib Pajak Badan di Wilayah KPP Madya Bandung). *Jurnal, Universitas Komputer Indonesia*.
16. Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15-30.
17. Sari Nurhidayah, S. (2015). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi).
18. Saung, D. P. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara (Doctoral Dissertation).
19. Sugiyono., 2017. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
20. Sugiyono., 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
21. Suparminingsih, N. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Intensitas Perilaku Penggunaan E-Filing Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Lembaga Dan UPT Universitas Jember).
22. Susyanti & Dahlan. 2016. *Perpajakan*. Malang:Empatdua Media
23. Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 1239-1269.
24. Wahyuningtyas, S. (2016). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surakarta) (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
25. Wardani, Dewi Kusuma, dan Rumiayatun. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Vol. 5 No. 1 Juni 2017: 15-24*.
26. Widihartanto, seksi, & Herru Widiatmanti. "Tax Amnesty dan Faktor Penentu Keberhasilannya".  
[http://www.academia.edu/26245668/Tax\\_Amnesty\\_dan\\_Faktor\\_Penentu\\_Keberhasilannya](http://www.academia.edu/26245668/Tax_Amnesty_dan_Faktor_Penentu_Keberhasilannya)  
(diakses pada 25 November 2018)
27. Yuesti, Anik. 2017. *Perpajakan*. Yogyakarta : Abpublisher.
28. [www.balipost.com](http://www.balipost.com)
29. [www.djponline.pajak.go.id](http://www.djponline.pajak.go.id)
30. Yuesti, A. 2018. Taxpayer Compliance Analysis of Tax Amnesty Application as Effort Improvement of Increasing On Countryincomeand Development through Tax Sector. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)* ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X [www.ijbmi.org](http://www.ijbmi.org) || Volume 7 Issue 5 Ver. V || May. 2018 || PP— 29-36