

**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP  
PENGUNAAN E-FILING BAGI WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM***THE EFFECT OF PERCEPTION OF BENEFITS AND SATISFACTION OF SATISFACTION ON  
USE OF E-FILING FOR TAX MANDATORY IN BATAM CITY***Rinda Wangsa<sup>1</sup>,  
Baru Harahap<sup>2</sup>**Program Studi Akuntansi, Universitas Putera Batam<sup>1,2</sup>

e-mail :

[pb160810022@upbatam.ac.id](mailto:pb160810022@upbatam.ac.id)

**Abstrak:** E-filing adalah cara untuk menyampaikan SPT Tahunan yang dilakukan secara elektronik secara online langsung dan secara real time melalui internet DJP Online atau halaman penyedia layanan SPT elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi Wajib Pajak orang pribadi dengan penggunaan e-filing khususnya di Kota Batam. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan pajak dengan menggunakan e-filing. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dalam metode Slovin. Metode yang digunakan adalah metode survei. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Alat analisis data yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel dependen dan independen adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah (1) persepsi kegunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Filing; (2) kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Filing; kegunaan persepsi dan kepuasan persepsi layanan secara bersamaan memiliki pengaruh positif dan signifikan untuk efek terhadap penggunaan e-Filing.

**Kata Kunci:** persepsi, kepuasan layanan, kegunaan, penggunaan e-filing.

**Abstract:** E-filing is a way of delivering Annual SPT electronically conducted live online and in real time via the internet DJP Online or electronic SPT service providers page. This research aims to know the relationship of perception of taxpayers private people with the use of e-filing especially in Batam City. The data used in this research is the primary data using questionnaires. The respondents in this study is the tax payers of private people who report tax by using e-filing. Samples in the study amounted to 100 of the respondents in Slovin method. The method used is the method of survey. The sampling technique used is convenience sampling. Data analysis tools that are used to examine the relationships between the dependent and independent variables is the analysis of multiple linear regression by using the SPSS program. The result of this study were (1) perceived usefulness had significant effect to e-Filing usage; (2) satisfaction had significant effect to e-Filing usage; perception usefulness and perception satisfaction of service simultaneously has a positive and significant influence for the effect to e-Filing usage.

**Keywords:** perception, satisfaction of service, usefulness, use of e-filing.

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah. Pengelola pajak yang baik akan dapat memaksimalkan pemungutan pajak. Pemerintah sebagai pengelola harus dapat memanfaatkan pajak dengan semaksimal mungkin untuk kemakmuran rakyat. *E-filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* DJP *Online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan. Namun, saat ini masih belum semua wajib pajak yang menggunakan *e-filing* karena menganggap pelaporan dengan sistem komputer lebih menyulitkan dibandingkan dengan manual.

Batasan dalam masalah ini yaitu penelitian ini hanya memfokuskan pada wajib pajak orang pribadi kota Batam yang melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara individual dan simultan antara persepsi kemanfaatan dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan oleh (Utami & Osesoga, 2017), persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan sama – sama berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Dalam lain kata, semakin bermanfaatnya penggunaan *e-filing*, maka keinginan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan semakin meningkat. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-filing*.

## KAJIAN TEORI

### Persepsi Kemanfaatan dan Kepuasan

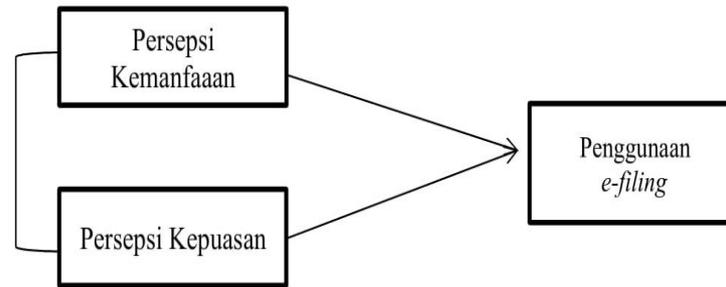
Persepsi adalah pandangan dari masyarakat dalam menginterpretasikan kejadian-kejadian dan tujuan-tujuan dari masyarakat itu sendiri. Persepsi kemanfaatan merupakan suatu ukuran di mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Dalam konteks *e-filing* di penelitian ini, persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai bagaimana wajib pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem *e-Filing* dalam proses pelaporan SPT. Penggunaan *e-Filing* dikatakan bermanfaat apabila saat menggunakan *e-Filing* dapat menghemat biaya, penghitungan pajak lebih cepat dan akurat, ramah lingkungan, serta lebih tepat waktu dalam pelaporan dan pembayaran pajak (Utami & Osesoga, 2017). Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur apakah sistem *e-filing* dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap operasi dalam pelaporan pajaknya. Ukuran kepuasan dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu membantu pelaporan pajak, menghemat biaya dan energi, puas dengan informasi yang diberikan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan *e-filing* (Utami & Osesoga, 2017).

### Penelitian Terdahulu

Pada Penelitian yang dilakukan oleh (Nopiana, 2017) berjudul Analisis Persepsi Kerumitan, kegunaan, kepuasan wajib pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT Masa secara *online* dan *realtime*. Hasil penelitian menunjukkan Persepsi kemudahan memiliki hubungan positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Pada Persepsi kepuasan memiliki hubungan positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam., persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Menurut penelitian (Utami & Osesoga, 2017) dengan judul “Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan e-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis ini dinyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kepuasan dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Sedangkan keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Secara simultan ,persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kepuasan dan kesiapan teknologi informasi Wajib serta persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara signifikan dengan penggunaan *e-filing*.

## Kerangka Pemikiran



**Gambar 1 Kerangka Pemikiran**

Sumber : Data Penelitian, 2020

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini berawal dari masalah yang bersifat kuantitatif dan membatasi permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Rumusan masalah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan, selanjutnya peneliti menggunakan teori untuk menjawabnya. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Tahapan desain penelitian mulai dari rumusan masalah, landasan teori, rumusan hipotesis hingga analisis data serta simpulan dan saran dalam penelitian. *Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisa regresi linier berganda.*

Jenis data penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:137). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu pengguna *e-filing* yang melapor pajak di kota Batam. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket. *Pegujian yang akan dilakukan adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data (uji validitas, uji reliabilitas) dan uji asumsi klasik (multikolonieritas dan heteroskedastisitas), koefisien determinasi, analisis regresi linear berganda serta pengujian hipotesis (Parsial t) dan (Simultan F)(Devina & Waluyo, 2016).*

Penelitian ini menggunakan statistik inferensial, yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. *Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.* Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menentukan tingkat kepercayaan minimal yang dapat diberikan terhadap kesungguhan jawaban yang diterima. *Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.* Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda, yaitu untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

*Populasi dalam penelitian ini yaitu sebesar 80.206 responden, dengan menggunakan teknik sampling insidental, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebesar 100 responden. Tempat pelaksanaan penelitian ini yaitu tepat di kota Batam dengan membagikan kuesioner kepada responden yang memiliki NPWP serta melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan e-filing. Waktu pelaksanaan penelitian ini yaitu mulai dari bulan September 2019 hingga bulan Februari 2020. Waktu pelaksanaan tersebut mencerminkan mulai berlangsungnya penentuan judul penelitian ini hingga selesai penyusunan penelitian tersebut.*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil data yang diperoleh, jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebesar 80.206 orang. Penelitian ini dilakukan di kota Batam dengan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*. Dengan teknik sampling insidental, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebesar 100 responden. Rincian kuesioner yang disebar adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Rincian Kuesioner**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kuesioner yang disebar	100	100%
2	Kuesioner yang kembali Kuesioner yang tidak kembali	100 0	100% 0%
3	Kuesioner yang digunakan	100	100%

Sumber : Data diolah dengan SPSS.21

**Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Penggunaan *e-filing***

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	100	100,0	100,0	100,0

Sumber : Data diolah dengan Ms. Excel

Berdasarkan tabel data demografi diatas dapat disimpulkan bahwa 100% responden berasal dari Batam dan melaorkan SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*. Jumlah responden yang melaporkan SPT Tahunan sebesar 100 responden. Berikut ini adalah tampilan profil responden berdasarkan lama penggunaan, jumlah penghasilan dan jenis pekerjaan.

**Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Lama Penggunaan *e-filing***

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 3 Tahun	30	30,0	30,0	30,0
Valid 1-3 Tahun	47	47,0	47,0	77,0
>3 Tahun	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS21

**Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 4.500.000	28	28,0	28,0	28,0
Valid 4.500.000-6.000.000	58	58,0	58,0	86,0
> 6.000.000	14	14,0	14,0	100,0
Total	100	100	100,0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS21

**Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pengusaha	17	17,0	17,0	17,0
Pegawai Swasta	61	61,0	61,0	78,0
Valid Pegawai Negeri Sipil	6	6	6	84,0
Lainnya	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100	100	

Sumber : Data diolah dengan SPSS21

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar, peneliti menggunakan Ms. Excel untuk mengolah data frekuensi jawaban responden terhadap variabel persepsi wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*. Berikut ini ditampilkan rekapitulasi frekuensi jawaban responden.

**Tabel 6. Rekapitulasi Jawaban Wajib Variabel Independen**

No	Variabel Indenpen	Frekuensi Jawaban					Total
		SS	S	N	TS	STS	
1	Persepsi Kemanfaatan	215	340	298	236	11	1100
2	Persepsi Kepuasan	177	445	240	132	6	1000
	Jumlah	322	785	538	368	17	2100

Sumber : Data diolah dengan Ms. Excel

**Tabel 7. Rekapitulasi Jawaban Wajib Variabel Dependen**

No	Variabel Dedenpen	Frekuensi Jawaban					Total
		SS	S	N	TS	STS	
1	Penggunaan <i>e-filing</i>	56	137	69	29	9	300
	Jumlah	56	137	69	29	9	300

Sumber : Data diolah dengan Ms. Excel

### Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas

Pengujian kualitas data yang dilakukan pada data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan yaitu melalui uji validitas dan ui reliabilitas data. Signifikasi uji validitas diukur dengan tingkat signifikasi 0,05. Apabila korelasi  $< 0,05$ , maka pertanyaan tersebut valid. Metode pengambilan keputusan sampai untuk uji validitas berdasarkan nilai korelasi yaitu jika nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid dan begitu pula sebaliknya. Berikut ini adalah hasil uji validitas untuk masing – masing variabel.

**Tabel 8. Hasil Validitas Persepsi Kemanfaatan**

Urutan Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1_1	0,917	0,1966	Valid
X1_2	0,903	0,1966	Valid
X1_3	0,913	0,1966	Valid
X1_4	0,860	0,1966	Valid
X1_5	0,778	0,1966	Valid
X1_6	0,898	0,1966	Valid
X1_7	0,915	0,1966	Valid
X1_8	0,773	0,1966	Valid
X1_9	0,745	0,1966	Valid
X1_10	0,856	0,1966	Valid
X1_11	0,713	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21

**Tabel 9. Hasil Validitas Persepsi Kepuasan**

Urutan Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2_1	0,694	0,1966	Valid
X2_2	0,768	0,1966	Valid
X2_3	0,847	0,1966	Valid
X2_4	0,796	0,1966	Valid
X2_5	0,779	0,1966	Valid
X2_6	0,777	0,1966	Valid
X2_7	0,816	0,1966	Valid
X2_8	0,797	0,1966	Valid
X2_9	0,729	0,1966	Valid
X2_10	0,820	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21

**Tabel 10. Hasil Validitas Penggunaan e-filing**

Urutan Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1_1	0,884	0,1966	Valid
Y1_2	0,902	0,1966	Valid
Y1_3	0,945	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui besarnya suatu indeks instrumen dari variabel independen dan variabel dependen. Uji reliabilitas diukur dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Dengan tingkat pengukuran sebesar 0,6. Apabila nilai *Cronbach Alpha* diketahui lebih besar dari 0,6, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Selain itu, dapat diartikan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan dapat dipercaya sebesar nilai *Cronbach Alpha*, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dari kuesioner dinyatakan valid.

**Tabel 11. Uji Reliabilitas Persepsi Kemanfaatan**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,961	11

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21

**Tabel 12. Uji Reliabilitas Persepsi Kepuasan**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,929	10

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21

**Tabel 13. Uji Reliabilitas Penggunaan e-filing**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,896	3

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji normalitas dai hasil kuesioner yang diperoleh. Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov*, hasil pengujian menyatakan bahwa seluruh data berada di atas taraf kesalahan 5% atau Sig. >0,05. Dengan demikian, data yang diuji berdistribusi normal. Hasi uji normalitas yang diperoleh dengan menggunakan SPSS 21 adalah sebagai berikut.

**Tabel 14. Hasil Uji Normalitas**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		<i>Unstandardize d Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,85831828
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,102
	<i>Positive</i>	,083
	<i>Negative</i>	-,102
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		1,020
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,249

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika nilai probabilitas signifikansi dari variabel independen di atas tingkat kepercayaan 5%, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas. Berikut ini adalah hasil pengujian heteroskedastisitas, dari hasil yang dipaparkan dapat dinyatakan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

**Tabel 15. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized		Standardized			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	4,870	,561		8,681	,000	
1 TOTALX1	-,038	,017	-,242	-2,280	,025	
TOTALX2	-,065	,019	-,370	-3,481	,001	

a. Dependent Variable: ABS

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antar variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan variace inflation factor (VIF). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance  $\leq 0,10$  atau VIF  $\geq 10$  (Ghozali, 2016). Berdasarkan hasil uji multikolinieritas dibawah ini, maka dapat dikemukakan bahwa nilai tolerance sebesar  $0,0635 \leq 0,10$  dan VIF  $1,575 \geq 10$ , maka penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas, sehingga memenuhi syarat analisis regresi linear berganda.

**Tabel 16. Hasil Uji multikolinieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.	Collinearity Statistics		
	Unstandardize		Standardized				Toleranc	e	VIF
	d Coefficients	Coefficients	Beta						
(Constant)	2,285	,975		2,343	,021				
1 TOTALX1	,186	,029	,566	6,434	,000	,635	1,575		
TOTALX2	,082	,032	,224	2,552	,012	,635	1,575		

a. Dependent Variable: TOTALY1

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21

**Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	Model Summary <sup>b</sup>			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,724 <sup>a</sup>	,524		,514

a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

b. Dependent Variable: TOTALY1

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21

### a. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pengujian ini mengukur seberapa besarnya kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 21 diperoleh angka koefisien determinasi sebesar 51,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel

dependen sebesar 51,4%, dan sisa 48,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar modl yang diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji koefisien determinasi diterapkan dalam tabel berikut ini:

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini merupakan studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen. Tujuan dari analisis ini yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ditimbulkan antara pengaruh persepsi kemanfaatan dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing*. Analisis ini untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Berdasarkan hasil SPSS, maka persamaan regresi linier berganda yaitu :  $Y = 2,285 + 0,186X_1 + 0,082 X_2 + e$ .

**Tabel 18. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,285	,975		2,343	,021
1 TOTALX1	,186	,029	,566	6,434	,000
TOTALX2	,082	,032	,224	2,552	,012

a. Dependent Variable: TOTALY1

Sumber : Data diolah dengan SPSS 2

Persamaan regresi diatas mengandung makna : 1) konstanta sebesar 2,285 menunjukkan bahwa jika tidak ada persepsi kemanfaatan (X1), persepsi kepuasan (X2), maka penggunaan *e-filing* (Y) adalah sebesar 2,285. 2) Koefisien regresi persepsi kemanfaatan (X1) sebesar 0,186 menunjukkan saat persepsi kemanfaatan (X1) naik sebesar satu satuan maka penggunaan *e-filing* (Y) akan naik sebesar 0,186. 3) Koefisien regresi persepsi kepuasan (X2), sebesar 0,082 menunjukkan saat persepsi kepuasan (X2), naik sebesar satu satuan maka penggunaan *e-filing* (Y) akan naik sebesar 0,082.

### Uji Hipotesis

#### Uji Signifikansi Parsial (t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Apabila t hitung > t tabel berarti variabel secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila t hitung < t tabel, maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t dengan menggunakan program SPSS , nilai t hitung pada variabel persepsi kemanfaatan senilai 6,434, maka dapat dinyatakan bahwa persepsi kemanfaatan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil uji t pada persepsi kepuasan menyatakan nilai t hitung sebesar 2,552, dengan nilai t tabel 1,984, maka dapat dinyatakan bahwa persepsi kepuasan mempunyai pengaruh secara signifikan dengan penggunaan *e-filing*.

**Tabel 19. Hasil Uji Parsial T**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,285	,975		2,343	,021
1 TOTALX1	,186	,029	,566	6,434	,000
TOTALX2	,082	,032	,224	2,552	,012

a. Dependent Variable: TOTALY1

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa variabel persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, hal dapat dilihat dari hasil uji parsial variabel persepsi kemanfaatan yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa adanya manfaat yang dirasakan oleh Wajib Pajak dengan hadirnya layanan *e-filing*. Pada persepsi kepuasan, hasil penelitian menyatakan adanya pengaruh secara individual antara persepsi kepuasan penggunaan *e-filing*. Kepuasan tersebut timbul karena wajib pajak merasakan ada manfaat dalam menggunakan *e-filing* sehingga dapat dikatakan bahwa manfaat dapat menimbulkan kepuasan. Hasil uji simultan F menyatakan bahwa adanya pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada paparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa: Terdapat pengaruh antara persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* atau H1 diterima. Terdapat pengaruh persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* atau H2 diterima. Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel persepsi kemanfaatan dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* atau H3 diterima.

### DAFTAR PUSTAKA

- Devina, S., & Waluyo, W. 2016. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Jurnal ULTIMA Accounting*, 8(1), 75–91. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v8i1.578>
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Karamoy, H., & Tulung, J. E. (2020). The Effect Of Financial Performance And Corporate Governance To Stock Price In Non-Bank Financial Industry. *Corporate Ownership & Control*, 17(2), 97-103.
- Mojambo, G. A., Tulung, J. E., & Saerang, R. T. (2020). The Influence of Top Management Team (TMT) Characteristics Toward Indonesian Banks Financial Performance During The Digital Era (2014-2018). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 7(1).
- Nopiana, P. R. dan Y. 2017. Analisis Persepsi Kerumitan, Kemudahan, Kegunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime (Kajian Studi Empiris: Kota Batam). *Akrab Juara*, 2(3), 1–13. Retrieved from <http://www.akrabjuara.com/index.php/akrabjuara/article/view/45>
- Sugiyono, P. D. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tulung, J. E., & Ramdani, D. (2015). The Influence of Top Management Team Characteristics on BPD Performance. *International Research Journal of Business Studies*, 8(3), 155-166.
- Tulung, J. E., Saerang, I. S., & Pandia, S. (2018). The influence of corporate governance on the intellectual capital disclosure: a study on Indonesian private banks. *Banks and Bank Systems*, 13(4), 61-72.
- Utami, A. P., & Osesoga, M. S. 2017. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal ULTIMA Accounting*, 9(2), 15–32. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v9i2.727>