

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, PERSEPSI
KEMUDAHAN, KEPUASAN, KECEPATAN, KEAMANAN
DAN KERAHASIAAN TERHADAP PENGGUNAAN
FASILITAS E-FILING SEBAGAI SARANA
PENYAMPAIAN SPT MASASECARA
ONLINE DAN REALTIME BAGI
WAJIB PAJAK BADAN
DI DUMAI**

**Oleh :
Nurjannah
Pembimbing : M. Rasuli dan Rusli**

Faculty of Economic Riau University, Pekanbaru, Indonesia
E-mail : nurjannah_0121@yahoo.co.id

*Influence The Perceived Of Usefulness, Perceived Of Ease, Satisfaction, Speed,
Security And Secrecy For Use Of E-Filing Facility Ass Means For Submission
Period SPT In Online And Realtime For Corporate Tax Payers In Dumai*

ABSTRACT

This research was conducted to test whether the perceived of usefulness, perceived of ease, satisfaction, speed, and security and secrecy affect the use of e-filing facility. Research was conducted on corporate taxpayers who take advantage of e-filing are listed on KPP Pratama Dumai. The number of respondents in this research is as much as 70 respondents. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis with SPSS version 19.0.0. The results of the research showed that the perceived of ease, satisfaction, and speed affect the use of e-filing facility. The results also show that the perception of the usefulness as well as security and secrecy does not affect the use of e-filing facility. The coefficient of determination by the five variables in this study affect the dependent variable together amounted to 79.2%, while 20.8% is influenced by other variables not included in this regression model.

Keywords : E-filing, Perceived of Usefulness and Ease, Satisfaction, Security and Secrecy

PENDAHULUAN

Pajak merupakan 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 untuk kemakmuran rakyat (Pajak menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 28 Tahun 2007).

Menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas wajib pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik,

membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, maka Direktur Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan (Sugihanti, 2011). Pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi kembali dalam peraturan DJP Nomor PER- 47/PJ/2008 di mana peraturan-peraturan sebelumnya dinyatakan dicabut dan tidak berlaku setelah diberlakukannya peraturan baru, yaitu DJP Nomor PER- 03/PJ/2015 tanggal 13 Februari 2015.

Program *e-filing* digagas oleh Direktorat Jenderal Pajak sebuah solusi guna mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan SPT-nya yang merupakan suatu indikator dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Menurut Novarina (2005), layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak (24 jam dalam 7 hari) di mana data akan dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Namun dalam praktiknya, sistem ini bukan suatu hal yang

mudah untuk dilaksanakan dan belum semua wajib pajak menggunakan *e-filing* karena wajib pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Di samping harus mengikuti perkembangan Teknologi Informatika (Novarina, 2005) dan juga dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang belum mengerti tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* masih minim.

Persepsi kebermanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). 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.

Persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem ini (*e-filing*) mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib paja sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi.

Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Oleh karena itu, kecepatan pada sistem *e-filing* harus lebih unggul daripada sistem manual. Jika proses *e-filing* ini cepat, maka pihak wajib pajak diharapkan akan berminat untuk menggunakan *e-filing*.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem

tersebut dapat diandalkan.Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.Pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan SI dalam hal ini adalah sistem *e-filing*.Oleh karena itu, pihak ASP perlu untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan teknologi tersebut guna mendapatkan kepercayaan dari pengguna *e-filing*.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Teknologi Informasi

Semula sistem teknologi informasi dikenal dengan istilah sistem informasi manajemen.Sistem informasi manajemen merupakan sistem-sistem informasi fungsional, yaitu sistem sistem yang diterapkan di fungsi-fungsi organisasi (Jogiyanto, 2010: 4).Pada dunia perpajakan, salah satu bentuk penerapan sistem informasi adalah pengembangan layanan pelaporan SPT secara *online (e-filing)*.Pada *e-filing* terdapat banyak aplikasi teknologi baik dalam bentuk perangkat keras (*hardware*) seperti komputer, juga perangkat lunak (*software*) seperti jaringan internet dan piranti-piranti yang mampu meningkatkan aktivitas perpajakan dan wajib pajak sebagai pengguna.

Teori Perilaku dalam Implementasi Teknologi Informasi

Terkait dengan *e-filing*, dengan diciptakannya *e-filing* dalam Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat merampingkan posisi-posisi dalam organisasi tersebut.Teknologi informasi mampu membawa informasi langsung dari unit-unit operasi ke atasan, dengan demikian mengurangi pekerja data yang terkait. Teknologi informasi juga dapat mendistribusikan informasi secara langsung kepada para pekerja di level yang lebih rendah. . Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor diterimanya penggunaan teknologi informasi.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna (Davis, 2000). Tujuan dari *Technology Acceptance Model (TAM)* ini adalah untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu teknologi.Teoris *Technology Acceptance Model (TAM)* mendeskripsikan bahwa terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi.Faktor pertama adalah persepsi kebermanfaatan (*usefulness*).Sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*).

Task Technology Fit (TTF)

Teori *Task Technology Fit (TTF)* dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995).TTF merupakan tingkat di mana teknologi membantu individu dalam

pelaksanaan tugas-tugasnya atau tugas jabatan. Model ini mengindikasikan bahwa kinerja akan meningkat ketika sebuah teknologi menyediakan fitur dan dukungan yang tepat dikaitkan dengan tugas.

Pengguna *E-filing* (User *E-filing*)

Pengguna *e-filing* adalah Wajib Pajak, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 28/2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6/1983 tentang “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.

E-filing

E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa, maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh orang pribadi maupun badan ke Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). *Online* berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui internet di mana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

Alat kelengkapan *e-filing* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat permohonan

memperoleh *e-FIN* atau *Electronic Filing Identification Number, Digital Certificate, e-SPT*, bukti penerimaan *e-SPT*.

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-filing* di Dumai

Persepsi kebermanfaatan adalah sistem yang berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut. Kebermanfaatan sistem *e-filing* tersebut tentunya membuat mereka lebih sering memanfaatkan *e-filing* secara terus menerus dibandingkan dengan cara manual. Oleh karena itu, tingkat persepsi kebermanfaatan *e-filing* mempengaruhi para wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

H1: Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-filing* di Dumai

Menurut Tjini dan Baridwan (2010) mengatakan persepsi kemudahan merupakan kepercayaan seseorang di mana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian, kemudahan penggunaan ini merujuk pada keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan. Kemudahan penggunaan fasilitas *e-filing* ini berarti bahwa

wajib pajak tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat memahami bagaimana cara melakukan pelaporan SPT melalui *e-filing* karena layanan tersebut mudah untuk dipahami dan digunakan.

H2: Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing* di Dumai.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-filing* di Dumai

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing*. Jika pengguna merasa puas atas fasilitas *e-filing* maka penggunaan fasilitas oleh *user* akan tercapai. Jika penggunaan fasilitas tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan fasilitas *e-filing* berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) fasilitas *e-filing* tersebut dapat meningkat.

H3: Kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing* di Dumai

Pengaruh Kecepatan Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-filing* di Dumai

Kecepatan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kecepatan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak tertarik menggunakan kembali sistem

e-filing tersebut. Sehingga minat perilaku menggunakan *e-filing* oleh wajib pajak badan akan meningkat. Begitupun sebaliknya, jika wajib pajak merasa dikecewakan setelah menggunakan *e-filing* maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi malas menggunakan *e-filing* lagi, sehingga minat perilaku menggunakan *e-filing* oleh wajib pajak orang badan akan menurun.

Dalam menggunakan *e-filing* wajib pajak tidak perlu datang ke KPP, cukup dengan mengakses website *e-filing* yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Oleh karena itu, dapat meningkatkan minat penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak badan. Namun kebalikannya, apabila sistem *e-filing* ini lambat maka minat penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak badan ini akan menurun dan bahkan tidak ada.

H4: Kecepatan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing* di Dumai

Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-filing* di Dumai

Keamanan (*security*) berarti bahwa penggunaan SI itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian (*hacking*) rendah. Sedangkan kerahasiaan (*privacy*) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya. Dalam hal penggunaan *e-filing*, kebanyakan pengguna (*user*) tidak memahami betul resiko keamanan dan kerahasiaan dari *e-filing*.

Apabila seluruh wajib pajak badan yang menggunakan *e-*

filing tersebut berpikir bahwa fasilitas *e-filing* tersebut dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan pajak serta terjaga keamanannya, maka minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan fasilitas *e-filing* tersebut dapat meningkat. Dan sebaliknya, apabila wajib pajak badan tersebut berpikir bahwa fasilitas *e-filing* ini tidak menjamin kerahasiaan akan terjaga, sehingga tidak tercermin keamanan, maka minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan fasilitas *e-filing* ini dapat menurun.

H5: Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing* di Dumai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan-perusahaan yang terdaftar sebagai wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Dumai. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Dumai yaitu sebanyak 237 wajib pajak badan. Berdasarkan rumus Slovin sampel pada penelitian ini sebanyak 70 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*. *Convenience sampling* termasuk dalam *non-probability sampling*, yaitu pengambilan sampel yang besarnya peluang elemen untuk terpilih sebagai subjek tidak diketahui.

Metode pengambilan data primer yang digunakan adalah metode kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menyebar kuesioner yang dilakukan sendiri oleh peneliti dengan

mengantarkannya langsung kepada wajib pajak badan yang menggunakan *e-filing* di Kota Dumai. Setiap kuesioner diukur dengan skala likert 5 poin, di mana jawaban 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda.

Variabel penelitian ini menggunakan variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen yaitu penggunaan fasilitas *e-filing*. Sedangkan variabel independen terdiri dari persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan. Masing-masing variabel diukur dengan item pertanyaan dengan menggunakan skala likert 5 poin dimulai dari poin 1 sangat tidak setuju (STS), poin 2 tidak setuju (TS), poin 3 netral (N), poin 4 setuju (S), poin 5 sangat setuju (SS).

Model pengujian yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian adalah menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 19.0.0. Adapun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Penggunaan fasilitas *e-filing*

α = Konstanta

$\beta_{1,2,3,4,5}$ = Koefisien regresi

X_1 = Persepsi kebermanfaatan

X_2 = Persepsi kemudahan

X_3 = Kepuasan

X_4 = Kecepatan

X_5 = Keamanan dan kerahasiaan

e = *Error Term*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuesioner dan Demografi

Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada responden penelitian yang berjumlah 100 perusahaan. Dari seluruh kuesioner yang disebarakan peneliti, jumlah yang kembali hanya 78 kuesioner (78%). Sedangkan yang dapat diolah hanya 70 (70%), hal ini dikarenakan ada sebanyak 8 (8%) kuesioner yang tidak dapat diolah dari total kuesioner yang kembali karena kuesioner rusak dan tidak lengkap.

Gambaran umum dari responden yang menjadi sampel dari penelitian adalah sebagai berikut: mayoritas jumlah responden berdasarkan jenis usaha adalah responden yang berjenis usaha perdagangan dan jasa sebanyak 61,43%. Untuk lama penggunaan fasilitas *e-filing* mayoritas jumlah responden adalah penggunaan <1 tahun yaitu sebesar 61,43%. Sedangkan berdasarkan jenis SPT Masa yang dilaporkan, mayoritas responden melaporkan SPT Masa PPh yaitu sebesar 47,14%.

Hasil Statistik Deskriptif

Tabel 1
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

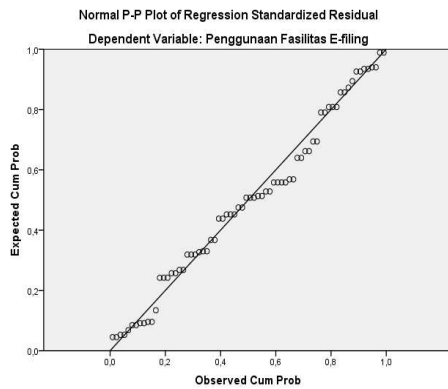
| | N | Min | Maks | Mean | Std. Deviation |
|---|----|-------|-------|---------|----------------|
| Penggunaan Fasilitas E-filing (Y) | 70 | 6,00 | 15,00 | 10,7429 | 2,45354 |
| Persepsi Kebermanfaatan (X ₁) | 70 | 20,00 | 50,00 | 36,6143 | 6,67310 |

| | | | | | |
|---|----|-------|-------|---------|---------|
| Persepsi Kemudahan (X ₂) | 70 | 18,00 | 51,00 | 38,5286 | 8,61701 |
| Kepuasan (X ₃) | 70 | 17,00 | 48,00 | 36,7429 | 6,81789 |
| Kecepatan (X ₄) | 70 | 7,00 | 19,00 | 14,3429 | 2,76566 |
| Kemanan dan Kerahasiaan (X ₅) | 70 | 10,00 | 23,00 | 18,8000 | 2,51142 |
| Valid N (listwise) | 70 | | | | |

Sumber : Data Olahan, 2016

Berdasarkan pengujian statistik di atas, dapat diketahui bahwa variabel penggunaan fasilitas *e-filing* memiliki nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum 15 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 10,7429 dengan standar deviasi sebesar 2,45354. Variabel persepsi kebermanfaatan memiliki nilai minimum sebesar 20, nilai maksimum 50 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 36,6143 dengan standar deviasi sebesar 6,67310. Variabel persepsi kemudahan memiliki nilai minimum sebesar 18, nilai maksimum 51 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 38,5286 dengan standar deviasi sebesar 8,61701. Variabel kepuasan memiliki nilai minimum sebesar 17, nilai maksimum 48 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 36,5286 dengan standar deviasi sebesar 6,81789. Variabel kecepatan memiliki nilai minimum sebesar 7, nilai maksimum 19 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 14,3429 dengan standar deviasi sebesar 2,76566. Variabel keamanan dan kerahasiaan memiliki nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum 23 dan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 18,8000 dengan standar deviasi sebesar 2,51142.

Hasil Uji Normalitas Data
Gambar 1
Normal P-Plot



Sumber : Data Olahan, 2016

Berdasarkan tampilan grafik normal plot pada output uji normalitas data di atas dapat dilihat bahwa data tersebar di sekitar garis diagonal. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa persyaratan normalitas data dapat dipenuhi.

Hasil Pengujian Kualitas Data

Hasil Pengujian Validitas Data

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$ dengan α 0,05, dalam hal ini n adalah jumlah sampel (Ghozali, 2013:53). Dalam hal ini $df = n-2$ ($70-2$) = 68, sehingga didapat r tabel untuk df (68) = 0,2352. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Pengujian Validitas Data

| Variabel | Item | r hitung | r tabel | Kesimpulan |
|------------|------|----------|---------|------------|
| Penggunaan | PE1 | 0,699 | 0,2352 | Valid |

| | | | | |
|---|--------|-------|--------|-------|
| Fasilitas E-Filing(Y) | PE2 | 0,857 | 0,2352 | Valid |
| | PE3 | 0,890 | 0,2352 | Valid |
| Persepsi Kebermanfaatan (X ₁) | PKB 1 | 0,731 | 0,2352 | Valid |
| | PKB 2 | 0,669 | 0,2352 | Valid |
| | PKB 3 | 0,725 | 0,2352 | Valid |
| | PKB 4 | 0,659 | 0,2352 | Valid |
| | PKB 5 | 0,515 | 0,2352 | Valid |
| | PKB 6 | 0,774 | 0,2352 | Valid |
| | PKB 7 | 0,542 | 0,2352 | Valid |
| | PKB 8 | 0,700 | 0,2352 | Valid |
| | PKB 9 | 0,841 | 0,2352 | Valid |
| | PKB 10 | 0,898 | 0,2352 | Valid |
| Persepsi Kemudahan (X ₂) | PK M1 | 0,664 | 0,2352 | Valid |
| | PK M2 | 0,722 | 0,2352 | Valid |
| | PK M3 | 0,811 | 0,2352 | Valid |
| | PK M4 | 0,814 | 0,2352 | Valid |
| | PK M5 | 0,774 | 0,2352 | Valid |
| | PK M6 | 0,705 | 0,2352 | Valid |
| | PK M7 | 0,822 | 0,2352 | Valid |
| | PK M8 | 0,797 | 0,2352 | Valid |
| | PK M9 | 0,832 | 0,2352 | Valid |
| | PK M10 | 0,869 | 0,2352 | Valid |
| | PK M11 | 0,858 | 0,2352 | Valid |
| Kepuasan (X ₃) | K1 | 0,830 | 0,2352 | Valid |
| | K2 | 0,818 | 0,2352 | Valid |
| | K3 | 0,661 | 0,2352 | Valid |
| | K4 | 0,855 | 0,2352 | Valid |
| | K5 | 0,798 | 0,2352 | Valid |
| | K6 | 0,790 | 0,2352 | Valid |
| | K7 | 0,851 | 0,2352 | Valid |
| | K8 | 0,880 | 0,2352 | Valid |

| | | | | |
|-------------------------------|-----|-------|------------|-------|
| | | | 2 | |
| | K9 | 0,688 | 0,235 2 | Valid |
| | K10 | 0,779 | 0,235 2 | Valid |
| Kecepatan (X4) | KC1 | 0,534 | 0,235 2 | Valid |
| | KC2 | 0,619 | 0,235 2 | Valid |
| | KC3 | 0,830 | 0,235 2 | Valid |
| | KC4 | 0,672 | 0,235 2 | Valid |
| Keamanan dan Kerahasiaan (X5) | KK1 | 0,536 | 0,235 2 | Valid |
| | KK2 | 0,550 | 0,235 2 | Valid |
| | KK3 | 0,466 | 0,235 2 | Valid |
| | KK4 | 0,349 | 0,235 2 | Valid |
| | KK5 | 0,610 | 0,235 2 | Valid |

Sumber : Data Olahan, 2016

Hasil Pengujian Reabilitas Data

Tabel 3

Hasil Pengujian Reabilitas Data

| Variabel | Cronbach's Alpha | Nilai Kritis | Kesimpulan |
|-------------------------------|------------------|--------------|------------|
| Penggunaan Fasilitas E-Filing | 0,885 | 0,60 | Reliabel |
| Persepsi Kebermanfaatan | 0,850 | 0,60 | Reliabel |
| Persepsi Kemudahan | 0,869 | 0,60 | Reliabel |
| Kepuasan | 0,833 | 0,60 | Reliabel |
| Kecepatan | 0,886 | 0,60 | Reliabel |
| Keamanan dan Kerahasiaan | 0,902 | 0,60 | Reliabel |

Sumber : Data Olahan, 2016

Hasil uji reabilitas pada Tabel menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga alat ukur yang digunakan pada setiap variabel bersifat handal, artinya alat ukur tersebut memiliki hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali.

Hasil Pengujian Asumsi Klasik

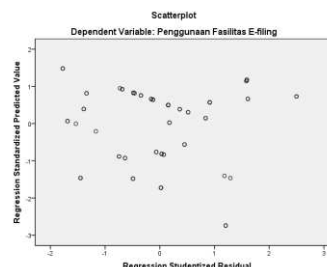
Hasil Pengujian Multikolinearitas

Hasil pengujian terhadap uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk seluruh variabel bebas < 10 dan *tolerance* $> 0,10$. Dengan demikian, hal ini dapat menyimpulkan bahwa model regresi tersebut bebas dari multikolinearitas.

Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Nilai signifikansi antara variabel independen dengan *absolute residual* $> 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa model tersebut tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dengan kata lain korelasi masing-masing variabel dengan nilai residunya menghasilkan nilai yang lebih besar dari alfabanya. Selain itu, penelitian ini menguji ada tidaknya heteroskedastisitas adalah melihat *scatter plot*.

Gambar 2
Scatter Plot



Sumber : Data Olahan, 2016

Dari grafik di atas dapat dilihat *scatter plot* di atas terlihat titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

Hasil Pengujian Autokorelasi

Berdasarkan hasil yang diperoleh diketahui nilai d_{hitung} (*Durbin Watson*) = 1,738 yang terletak antara -2 dan +2 = $-2 < 1,738 < +2$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukannya autokorelasi dalam model regresi.

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 4

Hasil Analisis Regresi Berganda

| Hipotesis | t_{hitung} | t_{tabel} | Sig. | Ket. |
|----------------|--------------|-------------|-------|----------|
| H ₁ | -0,492 | 1,997 | 0,624 | Ditolak |
| H ₂ | 3,130 | 1,997 | 0,003 | Diterima |
| H ₃ | 2,024 | 1,997 | 0,047 | Diterima |
| H ₄ | 2,589 | 1,997 | 0,012 | Diterima |
| H ₅ | -0,486 | 1,997 | 0,629 | Ditolak |

Sumber : Data Olahan, 2016

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan Fasilitas E-filing

Dari tabel di atas, terlihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-0,492 < 1,997$ dengan nilai signifikan sebesar $0,624 > 0,05$. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya adalah H₁ ditolak dan H₀₁ diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

Temuan empiris terkait dengan tidak berpengaruhnya persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing* adalah karena selama menggunakan *e-filing* wajib pajak badan tidak menemukan manfaat yang berarti. Fasilitas *e-filing* dalam pelaporan perpajakan

oleh wajib pajak badan pada KPP Pratama Dumai masih baru sekali dalam menggunakan fasilitas *e-filing*, sehingga mereka belum dapat merasakan manfaat yang berarti dalam penggunaan fasilitas *e-filing*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sesa (2015) yang mengungkapkan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan SPT Tahunan. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Noviandini (2012) dan Nusanti (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan Fasilitas E-filing

Dari Tabel di atas, terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,130 > 1,997$ dengan nilai signifikan sebesar $0,003 < 0,005$, maka kesimpulannya adalah H₂ diterima dan H₀₂ ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

Persepsi kemudahan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk digunakan dan dipahami. Kemudahan pengguna mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk digunakan dan dipahami.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu

yang dilakukan oleh Noviandini (2012), Desmayanti (2012), Salim (2013), Wahyuni (2015) dan Nusanti (2015) yang mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi wajib pajak badan dalam melakukan penggunaan fasilitas *e-filing*. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sesa (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-filing*

Dari Tabel di atas, terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,024 > 1,997$ dengan nilai signifikan sebesar $0,047 < 0,005$, maka kesimpulannya adalah H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

Kepuasan merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Ketika pengguna merasakan bahwa dengan menggunakan layanan *e-filing* dapat memenuhi kebutuhan dan harapan, maka pengguna akan merasa puas, dan bila layanan *e-filing* melebihi harapan, maka pengguna akan sangat puas.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kirana (2010), Noviandini (2012), dan Nusanti (2015) yang mengemukakan bahwa kepuasan mempengaruhi wajib pajak badan dalam melakukan penggunaan

fasilitas *e-filing*. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sartika (2012) yang menyatakan bahwa kepuasan tidak berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

Pengaruh Kecepatan Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-filing*

Dari Tabel 4.18 di atas, terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,589 > 1,997$ dengan nilai signifikan sebesar $0,012$ yang lebih kecil dari α sebesar $0,005$, maka kesimpulannya adalah H_{a4} diterima dan H_{04} ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kecepatan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

Temuan empiris terkait dengan adanya hubungan antara kecepatan dengan minat perilaku dalam menggunakan *e-filing* adalah persepsi yang baik dari wajib pajak terhadap fasilitas *e-filing* ini yang akan mempercepat pelaporan kewajiban perpajakan akan mendorong minat perilaku dalam menggunakan *e-filing* oleh wajib pajak badan. Kecepatan fasilitas *e-filing* ini yang menyebabkan minat penggunaan *e-filing* ini semakin meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan *e-filing* ini berpengaruh terhadap minat penggunaan fasilitas *e-filing* oleh wajib pajak badan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyuni (2015) yang mengemukakan bahwa kecepatan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh

Sugihanti (2011) dan Wowor (2014) yang menyatakan bahwa kecepatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-filing*

Dari Tabel di atas, terlihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-0,486 < 1,997$ dengan nilai signifikan sebesar $0,629 > 0,005$, maka kesimpulannya adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

Dalam penelitian ini, keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*. Hal ini dikarenakan pihak yang berwenang memberikan jaminan keamanan dan kerahasiaan data. Untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data yang telah disampaikan pihak yang bersangkutan memberikan *e-Fin* dan *digital certificate* yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. Maka wajib pajak beranggapan bahwa pihak ASP (*Application Service Provider*) telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan mereka sehingga wajib pajak tidak terlalu memperhatikan seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk keamanan dan kerahasiaan sistem informasi dari *e-filing*.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sugihanti (2011) dan Nusanti (2015) yang menjeaskan

bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak mempengaruhi wajib pajak badan dalam menggunakan fasilitas *e-filing*. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Salim (2013) dan penelitian yang dilakukan oleh Wowor (2014) dan Wahyuni (2015) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*. Artinya, persepsi kemudahan menimbulkan rasa percaya diri dan rasa aman dalam aktivitasnya sehingga seseorang mau meningkatkan penggunaan. Semakin mudah persepsi wajib pajak badan dalam menggunakan fasilitas *e-filing*, semakin besar tingkat rasa percaya diri untuk menggunakannya.

Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*. Artinya, ketika pengguna merasakan bahwa dengan menggunakan layanan *e-filing* dapat memenuhi kebutuhan dan harapan, maka pengguna akan merasa puas, dan bila layanan *e-filing* melebihi harapan, maka pengguna akan sangat puas. Pengguna yang puas akan setia lebih lama untuk menggunakan fasilitas *e-filing* dan tentunya akan berdampak pada semakin baiknya fasilitas *e-filing* disediakan.

Dan juga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara

kecepatan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*. Artinya, adanya kecepatan akses dalam menggunakan *e-filing* sangat penting. Dalam prakteknya, fasilitas *e-filing* ini dapat membantu wajib pajak agar lebih mudah dan cepat melaporkan kewajiban perpajakannya. Sehingga mereka sebagai wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak. Sebaliknya, tidak terdapat pengaruh antara persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*. Hal ini berarti dalam menggunakan *e-filing* wajib pajak badan tidak menemukan manfaat yang berarti. Dikarenakan fasilitas *e-filing* ini dalam pelaporan perpajakan oleh wajib pajak badan pada KPP Pratama Dumai masih baru sekali digunakan. Manfaat *e-filing* hanya bisa dirasakan ketika responden sudah memiliki pengalaman dalam menggunakan fasilitas *e-filing* ini.

Dan juga tidak terdapat pengaruh antara keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*. Hal ini dikarenakan pihak yang berwenang memberikan jaminan keamanan dan kerahasiaan data. Untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data yang telah disampaikan pihak yang bersangkutan memberikan *e-Fin* dan *digital certificate* yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. Hal ini memberikan jaminan kepada wajib pajak sendiri bahwa keamanan *e-filing* dalam melaporkan SPT Masa yang disediakan oleh DJP sudah dirancang dengan baik. Namun hal tersebut belum diketahui oleh wajib pajak badan karena belum didukung dan

kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh DJP.

Secara keseluruhan penelitian ini bermakna bahwa penggunaan fasilitas *e-filing* pada wajib pajak badan di KPP Pratama Dumai sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, kepuasan, dan kecepatan.

Saran

Saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi kesempurnaan penelitian selanjutnya yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya membuat kuesioner baru dan disesuaikan dengan kondisi daerah yang diteliti sehingga menggambarkan permasalahan yang sebenarnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas area penelitian dan menambah jumlah sampel penelitian yang lebih besar. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan akurasi hasil yang diperoleh di masa yang akan datang, sehingga didapatkan hasil yang lebih baik dari penelitian ini.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang mungkin mempunyai pengaruh terhadap penggunaan fasilitas *e-filing*.

DAFTAR PUSTAKA

- Chin, W. and Todd, P., 1995. "On the Use, Usefulness, and Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution," Management

- Information System Quarterly 19, 237-246.
- Davis, F.D., 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly. Vol. 13 No. 3: pp 319-339.
- ., 2000. *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies*. Vol .13 ,No. 3, pp. 319- 340.
- Departemen Pendidikan Nasional., 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Dewi, A.A. Ratih Khomalyana., 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Firmawan, Frimario., 2009. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Mandiri)”*. Jurnal Akuntansi dan Auditing. 5. (2), 164-180.
- Goodhue, D.L., and Thompson R.L., *“Task Technology Fit and Individual Performance.”* MIS Quarterly, Vol. 19, No. 2, 1995, pp 213-236.
- Noviandini, Nurul Citra., 2012. *Pengaruh Kebermanfaatan Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing*. Jurnal Nominal Vol. I Nomor I, 15-22.
- Shomad, AndriCesario., 2013. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Perilaku Penggunaan E-Commerce*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Sugihanti, Winna Titis., 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Seddon, P., B. and Kiew, Min-Yen., 1994. *Partial Test and Development of DeLone and McLean’s Model of Information Success*.
- Tjini, Sartika Sari A, dan Baridwan, Zaki., 2010. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang

Ketentuan Umum dan Tata
Cara Perpajakan.

Wahyuni, Resky., 2015. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filling (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan)*. Jom FEKON Vol. 2 No. 2 Oktober 2015.

Wiyono, Adrianto Sugiarto., 2008. *Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime*. Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol.11, No.2, hal. 117-132.

_____, <http://www.pajakku.com/index.asp?module=information&task=detail&title=Infoefiling> (diakses pada 4 Februari 2016)

_____, <http://www.pajak.go.id/content/penyampaian-surat-pemberitahuan-online-efiling> (diakses pada 15 Februari 2016)