

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN WAJIB
PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DI MADURA
(STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BANGKALAN DAN PAMEKASAN)**

Silvi Indriani
Nurul Kompyurini
Emi Rahmawati

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura
Jl. Raya Telang, PO.Box. 2 Kamal, Bangkalan-Madura
Silvi_indriani92@yahoo.com

ABSTRACT

The research of this study was to determine the factors that influence the acceptance of the use of taxpayer e-filing in Madura, using the TAM model is the model used to predict user acceptance of the technology to a system, using 9 variables namely TAM Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitudes toward Using, Behavioral intention to use, Gender, Experience, Complexity, Voluntariness, and Customer Satisfaction.

This research using quantitative methods. Proportionate sampling technique using stratified random sampling, and analyzed with Regression analysis, Population in this research is individual taxpayer in Madura, sampel in this research is individual taxpayers who use e-filing, Research data include primary data which got from direct interview and questionnaire. The questionnaire distributed to 100 respondents in which the questionnaires were returned as much as 85 and 78 questionnaires that can be processed with the proportion of 45 men and 33 women.

After doing analysis on 78 of the questionnaire, using multiple linear regression analysis. With SPSS 16.0. the conclusion is all variables simultaneously affect signifikan to use e-filing and only partially Perceived Ease of use of e-filing with significantly values of (0.034) and the User Satisfaction significantly effect on the use of e-filing with a significance value of (0.000).

Keywords: e-Filing, Technology Acceptance Model, Taxpayer, Regression Analysis.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-filing* di Madura, dengan menggunakan model TAM yaitu model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem technology, dengan menggunakan 9 variabel TAM yaitu Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Sikap, Minat Perilaku, Jenis Kelamin, Pengalaman, Kerumitan, Kesukarelaan, dan Kepuasan Pengguna.

Penelitian ini dengan menggunakan metode kuantitatif. Tehnik pengambilan sampel menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*, dan dianalisis dengan analisis Regresi Linier Berganda, populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Madura, sampel penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang pribadi yang menggunakan *e-filing*. Data penelitian meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dan kuesioner. Kuesioner di distribusikan kepada 100 responden di mana kuesioner yang kembali sebanyak 85 dan yang dapat diolah 78 kuesioner dengan proporsi 45 pria dan 33 wanita.

Setelah melakukan analisis terhadap 78 kuesioner tersebut, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda serta menganalisis data dengan menggunakan SPSS 16.0 diperoleh simpulan bahwa, secara simultan semua variabel berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* dan secara partial hanya Persepsi Kemudahan penggunaan *e-filing* dengan nilai signifikan sebesar (0.034) dan Kepuasan Pengguna yang berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* dengan nilai signifikansi sebesar (0.000).

Kata Kunci : *e-Filing*, *Technology Acceptance Model*, Wajib Pajak, Analisis Regresi Linier Berganda.

PENDAHULUAN

Adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat dari tahun ke tahun, perubahan tersebut terjadi dalam berbagai bidang salah satu contoh perkembangan di bidang pengarsipan yaitu pengarsipan secara elektronik. Dimana hal ini dapat memudahkan manusia dalam melakukan kegiatannya, serta tidak akan banyak menggunakan volume berkas fisik dan dokumen serta arsip elektronik dapat memperkecil resiko kekeliruan.

Dengan adanya perkembangan tersebut, hal ini memacu Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk melakukan modernisasi pajak. Dalam penelitian Adrianto (2008), dimana penerimaan pajak antara DJP dan MPN yang masih belum selaras.

Untuk meminimalisir ketidakselarasan tersebut DJP mengeluarkan produk *e-filing* yaitu penyampaian SPT secara elektronik pada tanggal 14 mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik. DJP meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*.

Menurut Hadi (2013) pengguna *e-filing* di indonesia mengalami peningkatan, namun di Madura pengguna *e-filing* masih sedikit, maka dilakukanlah suatu penelitian yang merupakan replikasi dari penelitian Adrianto (2008)

dengan menggunakan teori TAM dimana TAM dapat memprediksi penerimaan WP terhadap suatu penggunaan sistem informasi yang menggunakan teknologi. Sehingga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi DJP dalam menentukan kelangsungan pengguna *e-filing* dimasa yang akan datang.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

Apakah sikap terhadap penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

Apakah minat perilaku berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

Apakah jenis kelamin berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

Apakah pengalaman berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

Apakah kerumitan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

Apakah kesukarelaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

Untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing*.

Untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*.

Untuk menguji pengaruh sikap terhadap penggunaan *e-filing*.

Untuk menguji pengaruh minat perilaku terhadap penggunaan *e-filing*.

Untuk menguji pengaruh jenis kelamin terhadap penggunaan *e-filing*.

Untuk menguji pengaruh pengalaman terhadap penggunaan *e-filing*.

Untuk menguji pengaruh kerumitan terhadap penggunaan *e-filing*.

Untuk menguji pengaruh kesukarelaan terhadap penggunaan *e-filing*.

Untuk menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing*.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Wajib Pajak termuat dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu 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 yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak ada 2 jenis, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak mempunyai nomor identitas berupa NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sebagai penanda dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

TAM merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara on-line yang real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang telah dilakukan Adrianto Sugiarto W. (2008) Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing*

Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara *Online* dan *Realtime*. Memberikan hasil bahwa (a) Persepsi Kegunaan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, (b) Persepsi Kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, (c) Kerumitan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Pengembangan Hipotesis

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Adrianto Sugiarto (2008) evaluasi perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak secara online dan realtime. Semua hipotesis dipakai yaitu 8 variabel dengan menambahkan satu variabel yaitu kepuasan pengguna dan mengubah alat analisis dengan menggunakan analisis regresi liner berganda.

Berikut adalah hipotesis yang digunakan dalam penelitian:

1. Persepsi Kegunaan

Sun dan Zhang (2003) telah mengkonfirmasi juga bahwa kegunaan sebagai faktor yang paling penting yang mempengaruhi penerimaan pengguna dengan sedikit pengecualian dalam penelitian Adrianto (2008). Adriyanto (2008) persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan pada tingkat kepercayaan 90%

terhadap sikap wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: Persepsi Kegunaan *e-filing* secara positif berkorelasi terhadap penggunaan *e-filing*.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-filing*

Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-filing* dapat meyakinkan pengguna *e-filing* bahwa teknologi yang digunakannya mudah dan bukan merupakan beban bagi mereka. Pada model TAM 2 masih tetap memakai Persepsi Kemudahan Penggunaan yang digunakan dari TAM sebagai determinan langsung dari persepsi (Venkatesh dan Davis, 2000) dalam penelitian (adrianto, 2008). Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : H2: Persepsi Kemudahan menggunakan *e-filing* secara positif berkorelasi terhadap Penggunaan *e-filing*.

3. Sikap Terhadap Penggunaan *e-filing*

Sun (2003) dalam penelitian (adrianto, 2008) menemukan bahwa sikap bukan merupakan pemrediksi handal terhadap minat perilaku maupun penggunaan senyatanya perilaku. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa sikap secara

tidak signifikan mempengaruhi minat perilaku maupun penggunaan senyatanya

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H3 : Sikap terhadap Penggunaan e-filing secara positif berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing*.

4. Minat Perilaku

Banyak penelitian berhenti sampai pada Minat Perilaku karena kesulitan untuk mengukur Penggunaan Senyatanya meskipun Minat Perilaku merupakan pengukur kekuatan dari minat seseorang untuk melakukan suatu perilaku. Penelitian yang dilakukan Davis (2000) menyatakan bahwa Minat Perilaku adalah prediksi yang baik terhadap Penggunaan Senyatanya dalam penelitian Adrianto (2008).

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H4: Minat Perilaku terhadap penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*

5. Jenis Kelamin

Pease (2006) menemukan bahwa wanita cenderung kesulitan untuk menerima suatu teknologi, sedangkan menurut Adrianto (2008) Jenis Kelamin berpengaruh signifikan hanya pada Persepsi Kemudahan yang menunjukkan bahwa baik pria maupun wanita menganggap *e-filing* adalah mudah untuk digunakan, sedangkan

terhadap Persepsi Kegunaan tidak berpengaruh signifikan.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H5: Jenis kelamin berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

6. Pengalaman

Agarwal dan Prasad (1999) melaporkan bahwa ada hubungan kuat antara seseorang mempunyai pengalaman terhadap suatu teknologi dan perilakunya terhadap teknologi yang mirip. Penelitian yang dilakukan oleh Adrianto (2008) menemukan bahwa pengalaman memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap persepsi kegunaan maupun minat perilaku.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H6: Pengalaman menggunakan *e-filing* berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing*.

7. Kerumitan

Kerumitan didefinisikan sebagai tingkat harapan pengguna bahwa teknologi bebas dari usaha (Amoroso dan Gardner, 2004). Roger (1971) mendefinisikan Persepsi Kerumitan sebagai tingkatan persepsi terhadap teknologi computer yang dipersepsikan sebagai hal yang relative sulit untuk dipahami. Thompson et al. (1991) menyatakan semakin kompleks (rumit) suatu inovasi, semakin rendah tingkat

penyerapannya. Adrianto (2008) Kerumitan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan senyatanya.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H7: Persepsi Kerumitan menggunakan e-filing berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

8. Kesukarelaan

Menurut Davis (2000) tingkat Kesukarelaan didefinisikan sebagai perluasan pengadopsi-pengadopsi Potensial mempersepsikan keputusan mengadopsi bukanlah suatu paksaan. Sun dan Zhang (2003) menemukan bahwa kesukarelaan dipertimbangkan sebagai faktor pemoderasi dalam membentuk minat perilaku dalam penelian Adrianto (2008).

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H8: Kesukarelaan menggunakan *e-filing* berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

9. Kepuasan Pengguna

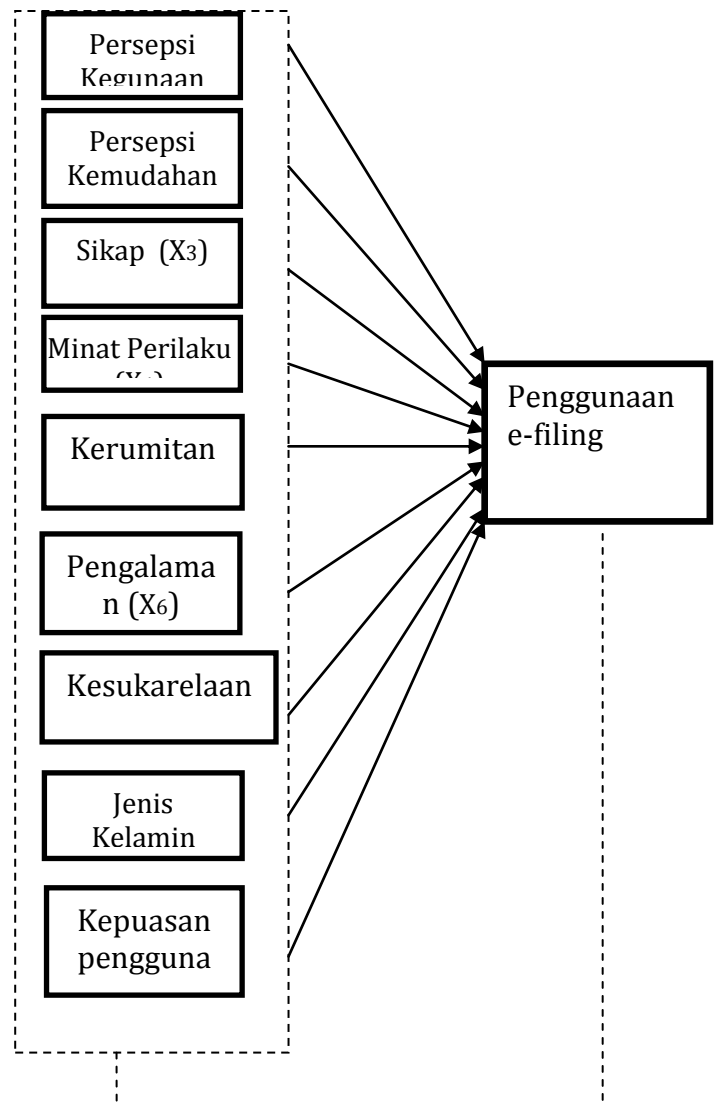
Menurut Seddon dan Kiew (1994), kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima system informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi (Citra, 2012).

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam

penelitian ini adalah sebagai berikut:

H9: Kepuasan Pengguna menggunakan e-filing berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Model Analisis



Gambar : 2.1

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Salah satu ciri penelitian kuantitatif adalah penggunaan statistik.

Populasi dan metode Sampel

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah wajib pajak seluruh Madura. Dimana WP OP yang tercatat di KPP PRATAMA Bangkalan sekitar 53.725 dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang tercatat di KPP PRATAMA Pamekasan sekitar 82.244 WP. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling* atau pengambilan sampel secara random proporsional, Sugiyono (2007:64). Untuk penentuan sampelnya menggunakan rumus Slovin.

Rumus Slovin: $n = N / 1 + Ne^2 = 2.829 / 1 + 4.514 \cdot (0,1)^2 = 4.524 / 4.515 \cdot 0,01 = 100$

Proporsional :Bangkalan % = $1.685 \times 100\% / 4.514 = 0,37 \times 100\% = 37\%$

Bangkalan = $37\% \times 100 = 37$ WP

Pamekasan % = $2.829 \times 100\% / 4.514 = 0,63 \times 100\% = 63\%$

Pamekasan = $63\% \times 100 = 63$ WP

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa metode pendekatan agar

pengumpulan data dapat ditekan sekecil mungkin dengan metode-metode :

1. Membuat daftar pertanyaan (kuesioner)
2. Mengadakan wawancara langsung dengan responden dengan menggunakan daftar pertanyaan
3. Melakukan survei di kantor DJP

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.6

Hasil Uji Normalitas Data dengan Uji Statistik Kolmogrov-Smirnov One Sample Kolmogrov Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	78
Normal Parameters	.0000000
Mean	
Std. Deviation	4.2909219
Most Extreme Differences	
Absolute	.111
Positive	.111
Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z	.983
Asymp. Sig. (2-tailed)	.289

Hasil Uji Normalitas pada tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogrov Smirnov* persamaan regresi sebesar 0,983 atau persamaan tersebut memiliki signifikan yaitu *Asymp. Sig* sebesar 0,289. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa asumsi residual normalitas terpenuhi.

Variabel	Tolerance	Nilai VIF
Persepsi Kegunaan <i>e-filing</i> (X1)	0,534	1,871
Persepsi Kemudahan Penggunaan <i>e-filing</i> (X2)	0,289	3,460
Sikap terhadap penggunaan <i>e-filing</i> (X3)	0,602	1,661
Minat Perilaku untuk Menggunakan <i>e-filing</i> (X4)	0,303	3.301
Persepsi Kerumitan Penggunaan <i>e-filing</i> (X5)	0,925	1.081
Pengalaman menggunakan <i>e-filing</i> (X6)	0,598	1.673
Kesukarelaan menggunakan <i>e-filing</i> (X7)	0,838	1.194
Jenis Kelamin (X8)	0,873	1.145
Kepuasan Pengguna (X9)	0,491	2.036

Sumber: Data diolah melalui SPSS 16, 2014

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukan bahwa nilai tolerance (X1), (X2), (X3), (X4), (X5), (X6), (X7), (X9) lebih dari 0,1 dan nilai Variance Inflation Faktor (VIF) kurang dari 10. Oleh karena itu, dapat dikatakan

bahwa tidak terdapat masalah multikolonearitas antar variabel independen dalam regresi tersebut, sehingga variabel bebas yang diukur bebas asumsi multikolonearitas.

Tabel 4.8
Uji Autokorelasi pada variabel Penggunaan e-Filing (Y)

Nilai Durbin Watson	Kesimpulan
2.128	Tidak ada Autokorelasi

Sumber: Data diolah melalui SPSS 16, 2014

Berdasarkan hasil pengujian SPSS menunjukan besarnya nilai Durbin Watson sebesar 2.128, hal ini mengindikasikan bahwa persamaan regresi pada penelitian ini berada pada kisaran tidak ada Autokorelasi, oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat Autokorelasi dalam persamaan regresi penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis regresi persamaan 4.1 dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

Koefisien regresi variabel Persepsi Kegunaan *e-filing* (X1) terhadap variabel penggunaan *e-filing* (Y) diperoleh sebesar 0, 528 dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0,005. Hal ini menunjukan bahwa tidak ada pengaruh secara signifikan antara persepsi kegunaan *e-filing* terhadap penggunaan *e-filing*. Maka H1 ditolak.

Koefisien regresi, variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-filing* (X2), terhadap variabel penggunaan *e-filing* (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,005, hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap penggunaan *e-filing*. Maka H2 diterima.

Koefisien regresi, variabel sikap terhadap penggunaan *e-filing*(X3) terhadap variabel penggunaan *e-filing* (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,466 dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0,005 hal ini menandakan bahwa sikap terhadap penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, maka H3 ditolak.

Koefisien regresi, variabel minat perilaku untuk menggunakan *e-filing* (X4) terhadap variabel penggunaan *e-filing* (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,575 dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0,005 hal ini menandakan bahwa minat perilaku untuk menggunakan *e-filing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, maka H4 ditolak.

Koefisien regresi, variabel persepsi kerumitan penggunaan *e-filing* (X5) terhadap variabel penggunaan *e-filing* (Y)

diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,287 dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0,005 hal ini menandakan bahwa persepsi kerumitan penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, maka H5 ditolak.

Koefisien regresi, variabel persepsi pengalaman menggunakan *e-filing* (X6) terhadap variabel penggunaan *e-filing* (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,488 dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0,005 hal ini menandakan bahwa persepsi kerumitan penggunaan *e-filing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, maka H6 ditolak. Karena system pelaporan pajak (SPT) menggunakan *e-filing* baru diterapkan sejak 2 tahun yang lalu di Madura.

Koefisien regresi, variabel kesukarelaan menggunakan *e-filing* (X7) terhadap variabel penggunaan *e-filing* (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,092 dimana nilai signifikansi lebih besar dari 0,005 hal ini menandakan bahwa kesukarelaan menggunakan *e-filing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, maka H7 ditolak.

Koefisien regresi, variabel jenis kelamin (X8) terhadap variabel penggunaan *e-filing* (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,079 dimana nilai

signifikansi lebih besar dari 0,005 hal ini menandakan bahwa jenis kelamin tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, maka H8 ditolak. Karena tidak menjadi alasan bahwa perbedaan jenis kelamin Antara pria dan wanita mempunyai pengaruh untuk menggunakan *e-filing* karena menggunakan *e-filing* merupakan kewajiban terhadap seluruh wajib pajak.

Koefisien regresi, variabel kepuasan pengguna (X9) terhadap variabel penggunaan *e-filing* (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,005 hal ini menandakan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, maka H9 diterima. Artinya semakin rasa kepuasan pengguna terpenuhi maka akan semakin banyak wajib pajak yang akan menggunakan *e-filing*.

Pembahasan

Pada pengujian antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) untuk data signifikansi variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-filing* diperoleh hasil 0.034, dan variabel Kepuasan Pengguna dengan nilai signifikansi sebesar 0.000, sedangkan Persepsi Kegunaan *e-filing* memperoleh hasil sebesar

0.528, Sikap terhadap penggunaan *e-filing* memperoleh hasil 0.466, Minat Perilaku untuk Menggunakan *e-filing* memperoleh hasil sebesar 0.575, Persepsi Kerumitan Penggunaan *e-filing* memperoleh hasil sebesar 0.287, Pengalaman menggunakan *e-filing* memperoleh hasil sebesar 0.488, Kesukarelaan menggunakan *e-filing* memperoleh hasil sebesar 0.092, Jenis Kelamin memperoleh hasil sebesar 0.079. Dari hasil perolehan data yang sudah di paparkan dalam pembahasan dapat diketahui terdapat dua variabel yang signifikan yaitu variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-filing*, dan variabel Kepuasan Pengguna, sedangkan Persepsi Kegunaan *e-filing*, Sikap terhadap penggunaan *e-filing*, Minat Perilaku untuk Menggunakan *e-filing*, Persepsi Kerumitan Penggunaan *e-filing*, Pengalaman menggunakan *e-filing*, Kesukarelaan menggunakan *e-filing*, Jenis Kelamin, tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y).

Untuk pengujian secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa maka dari hasil model regresi menunjukkan bahwa koefisien dari Persepsi Kegunaan *e-filing* (X1), Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-filing* (X2), Sikap terhadap penggunaan *e-filing* (X3), Minat Perilaku

untuk Menggunakan *e-filing* (X4), Persepsi Kerumitan Penggunaan *e-filing* (X5), Pengalaman menggunakan *e-filing* (X6), Kesukarelaan menggunakan *e-filing* (X7), Jenis Kelamin (X8), Kepuasan Pengguna (X9) Untuk secara simultan berpengaruh (positif) signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y). Berarti hubungan antara variabel Persepsi Kegunaan *e-filing*, Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-filing*, Sikap terhadap penggunaan *e-filing*, Minat Perilaku untuk Menggunakan *e-filing*, Persepsi Kerumitan Penggunaan *e-filing*, Pengalaman menggunakan *e-filing*, Kesukarelaan menggunakan *e-filing*, Jenis Kelamin, Kepuasan Pengguna terhadap penggunaan *e-filing* adalah signifikan, yaitu semakin tinggi variabel kegunaan *e-filing*, semakin mudah untuk digunakan, sikap pengguna, minat semakin rendah kesulitan, semakin tinggi pengalaman, semakin tinggi kesukarelaan serta semakin terpenuhi kepuasan pengguna maka semakin tinggi tingkat penggunaan *e-filing*. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan uraian dan analisa data yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa persepsi kegunaan *e-filing* (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y), dapat disimpulkan bahwa walaupun sebanyak 57% responden mengatakan setuju bahwa *e-filing* berguna namun tidak serta merta wajib pajak mau menggunakan *e-filing*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan menggunakan *e-filing* (X2) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y), dapat disimpulkan bahwa sebanyak 60% responden mengatakan setuju bahwa *e-filing* mudah digunakan, sehingga semakin mudah *e-filing* digunakan maka akan semakin banyak wajib pajak yang akan menggunakan *e-filing*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sikap terhadap penggunaan *e-filing* (X3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y), dapat disimpulkan bahwa 71% responden merasa nyaman menggunakan *e-filing*, namun hal ini tidak serta merta menggugah seluruh wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa minat perilaku untuk menggunakan *e-filing* (X4)

tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y), dapat disimpulkan bahwa 55% responden berminat untuk menggunakan *e-filing* di masa depan, namun hal ini tidak akan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-filing*, dikarenakan *e-filing* diwajibkan untuk seluruh wajib pajak sesuai peraturan Dirjen Pajak No.146/PJ/2006.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa persepsi kerumitan (X5) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y), dapat disimpulkan bahwa sebanyak 25% responden mengatakan bahwa menggunakan *e-filing* tidak rumit tetapi hal tidak berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan *e-filing* karena tidak membuat wajib pajak mau menggunakan *e-filing*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengalaman menggunakan *e-filing* (X6) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y), bahwa sebanyak 69,2% wajib pajak pernah mencoba menggunakan *e-filing* namun wajib pajak di Madura tidak memiliki pengalaman yang banyak dalam menggunakan *e-filing* dikarenakan *e-filing* baru digunakan 2 tahun terakhir ini di Madura, jadi pengalaman tidak mempunyai pengaruh terhadap penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan sistem *e-filing*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kesukarelaan menggunakan *e-filing* (X7) tidak

berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y), meskipun sebanyak 70% responden mengatakan setuju bahwa mereka sukarela dalam menggunakan *e-filing* tetapi penggunaan *e-filing* diwajibkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) sesuai peraturan Dirjen Pajak No.146/PJ/2006 kepada seluruh wajib pajak sehingga persepsi kesukarelaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa jenis kelamin (X8) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y), dikarenakan komposisi dari pria dan wanita hampir sama yaitu 45 pria dan 33 wanita, dapat disimpulkan bahwa antara pria dan wanita menganggap *e-filing* adalah mudah sehingga jenis kelamin tidak mempunyai pengaruh terhadap penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (X9) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing* (Y), dapat disimpulkan bahwa sebanyak 71% responden merasa puas melaporkan pajak menggunakan sistem *e-filing* maka kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* Artinya jika rasa puas menggunakan *e-filing* dapat terpenuhi maka akan semakin meningkatkan pengguna *e-filing*.

Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain adalah:

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya sebatas di KPP PRATAMA Bangkalan dan Pamekasan sehingga distribusi kuesioner tidak menyeluruh atau tidak tersebar ke seluruh Madura.

Untuk objek penelitian yang digunakan menggunakan seluruh wajib pajak yang menggunakan *e-filing* maupun yang tidak menggunakan *e-filing* sehingga hasil tidak menggambarkan secara detail keadaan yang sesungguhnya.

Mayoritas variabel penelitian hanya menggunakan model TAM yang di kembangkan oleh Amoroso dan Gardner sehingga kemungkinan adanya faktor-faktor lain yang berpengaruh terabaikan

Saran

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan dan kesimpulan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan adalah:

Untuk pendistribusian kuesioner sebaiknya tidak hanya dilakukan di KPP saja tetapi kepada setiap Dinas-Dinas yang ada di Madura karena Madura memiliki 4 kabupaten yaitu Bangkalan, Sampang, Pamekasan dan Sumenep sehingga kuesioner benar-benar meliputi seluruh wajib pajak yang ada di Madura.

Untuk objek penelitian diusahakan untuk pengguna *e-filing* sehingga hasil penelitian benar-benar menggambarkan keadaan yang sebenarnya, hal ini sulit

dilakukan karna KPP PRATAMA tidak bisa mengeluarkan data wajib pajak yang menggunakan *e-filing* karena ini adalah rahasia.

Perlu ditambahkan beberapa variabel lain untuk mengetahui faktor-faktor mana saja yang dapat mempengaruhi penerimaan penggunaan *e-filing*, serta memperbanyak referensi penelitian yang digunakan sebagai acuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R. and Prasad, J. 1999. ***“Are individual differences germane to the acceptance of new information technologie.”***
- Amoroso, D.L., Gardner, C. 2004. Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Tehnology by Consumers. ***Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences.***Universitat Trier. Maui.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edisi kedua, Kencana Penenda Media Group.
- Davis, F.S. 1989. ***Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System***

- Technology.** University of Minnesota. Minnesota.
- Khakim, Nur, Kharisma, 2011. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan *Software* Akuntansi Myob Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)
- Kuncoro, Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi, (2003)
- Laihad, CY, Rizal,. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak Di Kota Manado.
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan* Edisi Revisi, Penerbit : Andi Yogyakarta
- Noviandi, Citra, Nurul,. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta
- Pratama, Agustyan. 2008. Analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Pease, Allan and Pease, Barbara., (2006) ***Why Men Can Only Do One thing at One Time and Women Can't Stop Talking***, Ufuk, Jakarta.
- Sugiarto, Adrianto. 2008. Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing* sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.11, No.2, h.117-132. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Sugiyono, 2007. *Statistik untuk penelitian* Penerbit : Alfabeta Bandung
- Sun, H., Zhang, P. 2003. ***A New Perspective to Analyze User Technology Acceptance***. Working Paper. Syracuse University. New York.
- Suseno, Bontos Himawan (2009) Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Oleh Karyawan PT.KAI (persero) Terhadap Sistem E-ticket di Semarang : Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Tangke, Natalie. 2004. "Analisa Penerimaan Penerapan Teknik Audit Berbantu

Komputer (TABK) dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) pada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI." Jurusan Akuntansi, Universitas Kristen Petra.

Website :

<http://www.pajak.go.id/wiyosohadi/go-green-dengan-e-filing.htm>, diakses 06 oktober 2013 08:02
www.efiling.pajak.go.id/pengertian-e-filing.htm diakses 16 desember 2013 08:23

Thompson, Ronald L. Higgins, Christoper A, dan Howell, Jane M.

"PersonalComputing: Toward a Conceptual Model Utilization," MIS Quarterly, March 1991, pp. 125-143

Waluyo, Wirawan. 2005. Perpajakan Indonesia, Edisi revisi. Buku 1. Jakarta: Salemba 4.

Venkatesh, V & Morris, M.G. 2000. ***Why Don't Men Ever Stop to Ask for Direction? Gender, Social Influence and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior.*** MIS Quarterly, (24:1): 115-139.

Surat KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR KEP - 88/PJ/2004

Surat PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK NOMOR : PER - 39/PJ/2011