

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN
TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING DAN DAMPAKNYA
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Empiris Pada KPP PRATAMA GAMBIR TIGA PERIODE APRIL-JULI 2017)**



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : KRISTIANI NATALIA

NIM : 127142018

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR
SARJANA MAGISTER AKUNTANSI**

2017

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan e-filing dan dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Adapun tujuan dari penulisan tesis ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S2 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Penyusunan tesis ini dapat terwujud dengan dukungan dari berbagai pihak yang sukarela membantu, membimbing, memberikan motivasi serta mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis. Pada Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Sawidji Widoatmojo, S.E., M.M., MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara atas kesempatan yang diberikan untuk menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Herman Ruslim, S.E., M.M., Ak., CA., CPA, MAPPI (Cert), selaku Ketua Program Magister akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara atas kesempatan yang diberikan untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Dr. Arles Ompusunggu, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik.

4. Bapak Jonathan Sarwono selaku pembimbing statistika yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan arahan dalam pengolahan data.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar program studi magister akuntansi yang telah memberikan ilmu dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Falkutas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
6. Jefri Chandra, S.E. selaku suami yang selalu memberikan dukungan, saran dan doa dalam proses penyusunan tesis ini.
7. Orang tua yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Untuk teman-teman yang telah mendukung dan membantu dalam penyebaran kuesioner.
9. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari benar dalam penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pihak demi kesempurnaan tesis ini. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 20 Desember 2017

Penulis

Kristiani Natalia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan e-filing dan dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan data dilakukan dengan teknik random sampling. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Subyek penelitian ini adalah wajib pajak individu yang terdaftar di KPP Pratama Gambir Tiga. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 390 responden/ Analisis data menggunakan program SPSS versi 22.0. Teknik analisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil dari penelitian ini adalah Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, Penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib, Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib, Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib.

Kata kunci : Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Penggunaan E-Filing, Kepatuhan Wajib Pajak OP.

Abstract

This research aims to examine the Effect of Perceived usefulness, Perceived Ease of Use e-filing and its impact on Taxpayer Compliance. This research uses descriptive method with quantitative approach. The data were collected by random sampling technique. The data used are the primary data obtained by using the questionnaire. The subjects of this study are individual taxpayers registered in KPP Pratama Gambir Tiga. The sample used in this study amounted to 390 respondents data analysis using SPSS program version 22.0. Analytical technique used is by Path Analysis. The result of this research that all the hypothesis are accepted. Perceived usefulness has positive and significant influential to use e-filing toward. Perceived ease of use has positive and significant influential to use e-filing toward, Perceived usefulness has positive and significant influential to tax compliance toward. Perceived ease of use positive and significant influential to tax compliance toward. Using e-filing has positive and significant influential to tax compliance toward.

Keywords: Perceived usefulness, Perceived ease of use, E-filing, Tax Compliance .

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN PENGUJI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Perilaku Wajib Pajak.....	16
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	16
2.1.2 Theory of Reasoned Action (TRA).....	20
2.1.3 Teori Rencana Perilaku (TPB).....	21
2.1.4 Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use).....	22
2.1.5 Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness)	22

2.1.6 Penggunaan e-filing	23
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran.....	25
2.3 Penelitian Terdahulu	25
2.4 Beda dengan Penelitian Terdahulu.....	36
2.5 Hipotesis.....	37
2.5.1 Pengaruh Persepsi kegunaan terhadap penggunaan e-filing	37
2.5.2 Pengaruh Persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing	38
2.5.3 Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepatuhan wp.....	39
2.5.4 Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wp.....	40
2.5.5 Penggunaan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wp	40
2.5.6 Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepatuhan wp melalui penggunaan e-filing.....	41
2.5.7 Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wp melalui penggunaan e-filing.....	41
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	43
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.2.1 Jenis Data	43
3.2.2 Sumber Data.....	43
A. Data Primer	43
B. Data Sekunder	44
3.3 Populasi dan Sample	44

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	46
A. Variabel Dependen (Kepatuhan WP).....	47
B. Variabel Independen (Technology Acceptance Model).....	47
C. Variabel Intervening (Penggunaan E-Filing)	47
3.6 Teknik Pengolahan Data.	50
3.6.1 Metode suksesif interval (Method of Successive Interval)	50
3.6.2 Rancangan Analisis	50
3.6.3 Uji Instrumen (Kuesioner)	51
a. Uji validitas	51
b. Uji Reliabilitas	52
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.8 Alat Analisis Data	55
3.9 Rancangan Uji Hipotesis.....	57
3.10 Koefisien Determinasi (R^2).....	58
3.11 Koefisien Korelasi	59
3.12 Pengujian Sub Struktural.....	61
 BAB IV HASIL DAN ANALISIS DATA	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	64
4.2 Data Responden dan Kuesioner	64
4.3 Data Demografi Responden	66
4.3.1 Data Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin (Gender).....	67
4.3.2 Data Demografi Berdasarkan Pendidikan.....	68

4.3.3 Data Demografi Berdasarkan Usia.....	69
4.4 Hasil Uji Instrumen (Uji Validitas).....	70
4.4.1 Uji Validitas Persepsi Kegunaan (X1)	70
4.4.2 Uji Validitas Persepsi Kemudahan (X2)	71
4.4.3 Uji Validitas Penggunaan <i>e-filing</i> (Y1).....	73
4.4.4 Uji Validitas Kepatuhan WP (Y2)	74
4.5 Hasil Uji Instrumen (Uji Reliabilitas).....	75
4.6 Transformasi Data.....	76
4.7 Deskripsi Data Penelitian.....	76
4.8 Uji Asumsi Data.....	77
4.8.1 Uji Normalitas	78
4.8.2 Uji Heteroskedastisitas.....	83
4.8.3 Uji Multikolinearitas	86
4.9 Uji t (Partial)	86
4.10 Uji F (Simultan)	90
4.11 Analisis Korelasi	93
4.12 Pembahasan Hasil Penelitian	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran.....	106

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan teknologi yang sangat pesat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam pelaporan perpajakan. Menurut Agustin (2014) Salah satu sistem perpajakan di Indonesia adalah sistem *e-filing*. Menurut Noviandini (2012), Sistem *e-filing* adalah suatu cara dalam pelaporan SPT dengan cara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime*. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajaknya melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap, benar dan telah sampai dikirim secara elektronik. Tetapi untuk penggunaan sistem tersebut Negara Indonesia masih dikatakan tertinggal jauh dengan Negara berkembang lainnya. Gap dari *e-filing* adalah Masyarakat tidak ada niat dan patuh dalam menggunakan *e-filing* karena :

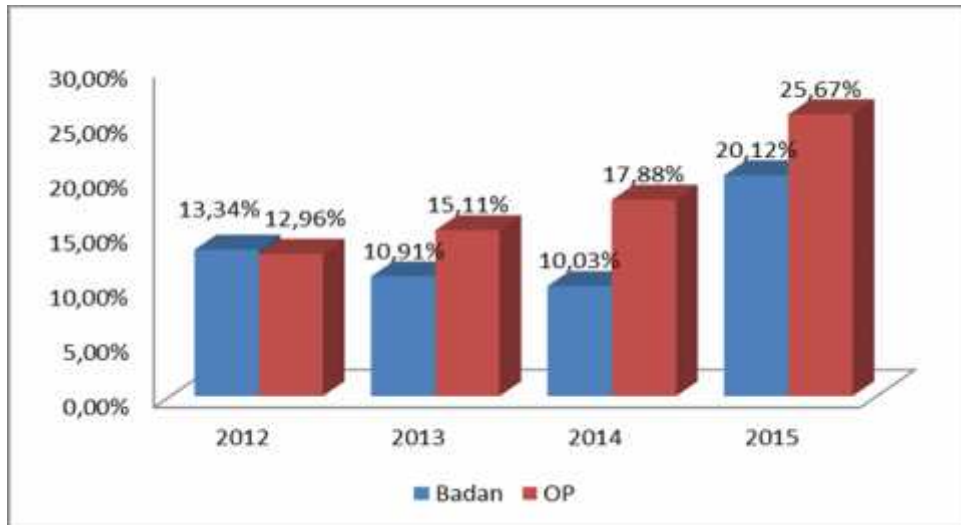
- a. Minimnya pemahaman / pengetahuan masyarakat tentang penggunaan *e-filing*
- b. Minimnya Keterampilan dalam menggunakan *e-filing*.
- c. Wajib pajak beranggapan *e-filing* mahal dan tidak praktis.

Menurut Petrus (2014) sistem *e-filing* masih belum dikenal secara menyeluruh oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak yang menggunakan *e-filing* masih minim. Kehadiran *e-filing* yang merupakan fasilitas yang disediakan oleh DJP, untuk memudahkan WP dalam menyampaikan SPT dan membantu

memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun Fasilitas ini belum dimanfaatkan sepenuhnya oleh Wajib pajak (WP). Menurut Widilestariningtyas (2016) sistem *e-filing* saat ini masih belum familiar untuk wajib pajak, walau sudah hampir semua yang mendaftar untuk menggunakan *e-filing* tetapi sedikit juga yang merasakan tidak paham dan tidak mengerti sama sekali.

Menurut data yang didapat secara nasional pada bulan Desember 2016 penggunaan e-filing terus meningkat dari tahun ke tahun. Walaupun pengguna *e-filing* meningkat, persentasi wp yang melapor dengan cara manual masih terbilang tinggi. Data di tahun 2015 sebesar 29,78% . Menurut Petrus (2014) *e-filing* jika Wajib Pajak merasa sulit dan tidak praktis dalam menggunakan *e-filing* maka Wajib Pajak tidak akan melanjutkan kembali menggunakan e-filing dalam pelaporan perpajakannya. Untuk itu DJP harus terus meningkatkan dan memperkuat sosialisasi *e-filing* dan juga penyempurnaan sistem teknologi, agar dapat meminimalkan terjadinya error in recording dalam aplikasi dilapangan. Menurut hasil penelitian Sari et,al (2013) Direktorat Jenderal Pajak agar melakukan modernisasi kembali terhadap sistem pelaporan pajak agar mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Sehingga selalu ada pembaruan atau inovasi di setiap sistem administrasi pajak, yang akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan WP merasa secara sukarela melaporkan pajak dengan benar.

Tabel 1.1 Persentase Pengguna *e-filing* (Data Nasional)



Sumber : Kanwil Jakarta Pusat (2016)

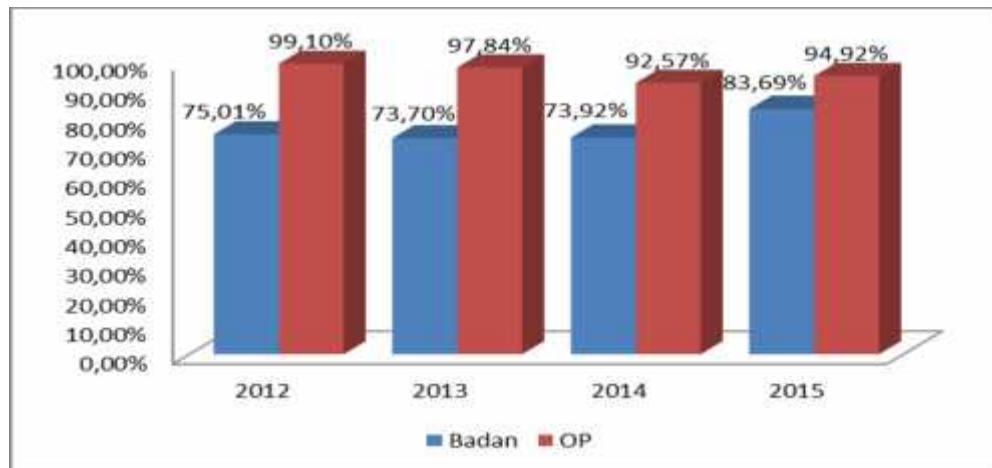
Tabel 1.2. Persentase Pengguna SPT Manual (Data Nasional)



Sumber : Kanwil Jakarta Pusat (2016)

Tabel 1.3. Persentase Tingkat kepatuhan Wajib Pajak melapor SPT

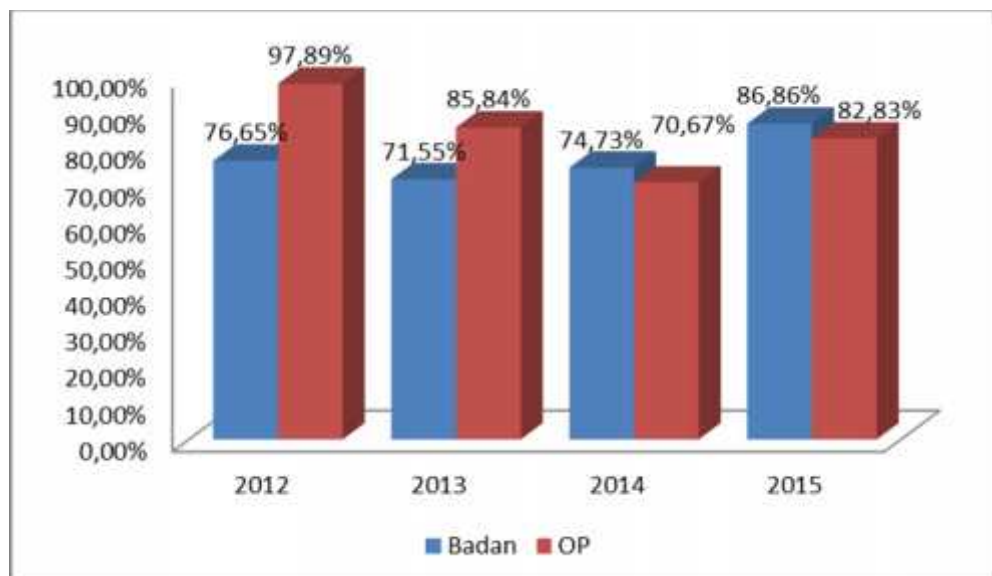
Tahunan menggunakan *e-filing* (Nasional)



Sumber : Kanwil Jakarta Pusat (2016)

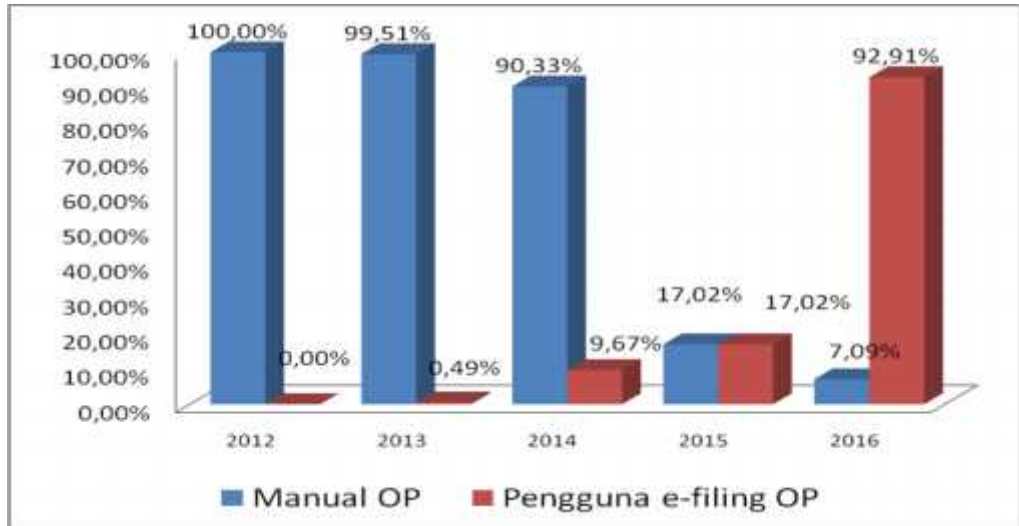
Tabel 1.4. Persentase Tingkat kepatuhan Wajib Pajak melapor SPT

Tahunan menggunakan SPT Manual (Nasional)



Sumber : Kanwil Jakarta Pusat (2016)

Tabel 1.5. Persentase Tingkat Pengguna *e-filing* OP



Sumber : KPP Pratama Gambir Tiga (2016)

Tabel 1.6. Persentase Tingkat Kepatuhan WP OP



Sumber : KPP Pratama Gambir Tiga (2016)

Menurut data dari KANWIL Jakarta Pusat Desember 2016 tingkat penggunaan *e-filing* meningkat dari tahun ketahun, terutama ditahun 2016 yang meningkat menjadi 92,91%. Sebagai dampak DJP mengeluarkan peraturan untuk

mewajibkan menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT Tahunan,. Sebagaimana menurut Peraturan Dirjen Pajak NOMOR PER-01/PJ/2017 mengenai Pelaporan dan pembayaran SPT Tahunan dengan menggunakan sistem e-filing yang dilakukan secara online (langsung) dan update. Tetapi tidak menutup kemungkinan beberapa KPP juga masih ada yang menerima Pelaporan SPT secara manual. Untuk Pelaporan SPT manual menjadi menurun ditahun 2016 Sebesar 7,09%. Tetapi WP yang terdaftar di KANWIL Jakarta Pusat Tahun 2016 adalah sebesar 392.103 WP sedangkan yang terdaftar Wajib SPT Tahunan adalah sebesar 210.085 WP.

Tetapi dilihat dari total kepatuhan ditahun 2016 pelaporan SPT, WP yang terdaftar di KANWIL Jakarta Pusat hanya 66 % yang didapat dari Total SPT yang diterima diKANWIL Jakarta Pusat Sebanyak 138.107 WP , yang terdiri atas Pengguna *e-filing* 92,91% sedangkan manual sebesar 7,09 %, Sehingga tingkat kepatuhan wp dalam pelaporan SPT apabila dibandingkan dengan total spt yang diterima 138.107 dibagi dengan total wp yang terdaftar wajib spt 210.085 wp atau persentase kepatuhan yang didapat 66%. Menurut Lai dan Fatt (2008) sistem *e-filing* tersebut adalah salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan terhadap pelaporan pajak.

Meningkatnya kepatuhan WP dikarenakan kemudahan dalam melaporkan serta membayar pajak. Dengan kata lain sistem perpajakan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan pelaporan perpajakan.

Kepatuhan dalam menggunakan *e-filing* yang diikuti dengan peran aktif dari WP sangat berpengaruh dalam menunjang tercapainya target penerimaan pajak. Pemahaman mengenai perpajakan serta kepatuhan masyarakat sebagai WP, adalah faktor yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan pajak. Selain itu, sosialisasi mengenai *e-filing* dalam pelaporan dan penyampaian SPT secara online dapat memberikan manfaat bagi WP maupun Dirjen Pajak. Sehingga pemahaman penggunaan serta kemudahan *e-filing* sangatlah mempengaruhi kepatuhan WP. Dalam hal ini Pemahaman merupakan niat perilaku dan kepatuhan WP diperlukan oleh Dirjen Pajak untuk meningkatkan kualitas dalam penggunaan *e-filing*. Selain itu, Menurut Desmayanti (2012) Kemudahan dalam menggunakan sistem akan mempengaruhi *penggunaan e-filing*.

Menurut Kolompoy et,al (2015) Teori mengenai penggunaan *e-filing* juga merupakan salah satu teori sistem teknologi informasi yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM memiliki teori yang sangat berpengaruh terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Niat seseorang merupakan penentu utama dalam menggunakan sistem atau tidak. Disamping itu TAM juga masih memiliki faktor-faktor seperti persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yang merupakan kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem, serta kinerja seseorang juga dapat meningkat. Persepsi kemudahan dalam menggunakan (*perceived ease of use*) adalah dimana pengguna yakin dan percaya dengan menggunakan sistem adalah mudah untuk dipelajari dan dilaksanakan.

Menurut Herawan (2014) :

1. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Laihad (2013) yang menyatakan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) mempunyai pengaruh terhadap pengguna *e-filing*. Jika WP sering menggunakan *e-filing* maka, tingkat persepsi kegunaan *e-filing* meningkat
2. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Laihad (2013) bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) mempunyai pengaruh terhadap pengguna *e-filing*. Jika WP sering menggunakan *e-filing*, tingkat persepsi kemudahan pun meningkat

Menurut Penelitian Moorthy (2014) Persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan *e-filing* mempunyai pengaruh lebih dari satu faktor, seperti persepsi keamanan dan persepsi kredibilitas juga berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Untuk faktor lainnya yaitu kualitas pelayanan dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Sedangkan Menurut Laihad (2013) Persepsi Kegunaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna *e-filing* , Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* sedangkan perilaku sikap tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Menurut Noviandini (2012) Persepsi Kegunaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Pengguna *e-filing*. Persepsi Kegunaan

mempengaruhi tingkat pengguna *e-filing*. Semakin tinggi tingkat Persepsi Kegunaan *e-filing*, maka WP akan semakin sering pula menggunakan *e-filing*.

Menurut Widilestariningtyas (2016) kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana WP memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Humairah (2013:43) Kepatuhan WP (*tax compliance*) dapat dilihat dari :

- a. WP mempunyai keinginan dalam mendaftarkan dirinya
- b. WP mempunyai keinginan menyetorkan Surat Pemberitahuan (SPT),
- c. WP menghitung serta membayar pajak terutang,
- d. WP mempunyai keinginan dalam membayar tunggakan

Kepatuhan pajak meliputi Kepatuhan formal dan material (substansi), kepatuhan formal melaksanakan kewajiban dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Sedangkan kepatuhan material (substansi) Sebagaimana Menurut Darussalam (2011), SPT dilaporkan dengan benar. Kepatuhan WP merupakan masalah bagi masyarakat dan negara, baik di negara maju maupun negara berkembang. Menurut Suryana, (2012) Salah satu masalah kepatuhan WP yang menjadi tolak ukur kinerja DJP adalah kepatuhan dalam pelaporan SPT Tahunan, karena SPT Tahunan adalah siklus awal dari pekerjaan DJP. Menurut Sareba sesa et,al (2015) Implikasi teoritis bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* dalam menyampaikan SPT Tahunan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP

Menurut *Schaupp* (2010) yang telah melakukan penelitian mengenai perkembangan pajak dengan menggunakan sistem *e-filing* menunjukkan bahwa

hasil kekhawatiran warga mengenai keamanan opsi elektronik ini masih merupakan sebagai penghalang bagi masyarakat untuk menggunakan inovasi ini. Masalah keamanan juga masih menjadi penghalang untuk menggunakan *e-filing*. Karena masih ada keluhan yang melibatkan pajak terkait dengan identitas pencurian.

Menurut Widilestariningtyas (2016) Penggunaan aplikasi *e-filing* masih belum maksimal , maka berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan formal, dimana jika penggunaan *e-filing* dapat dilakukan dengan baik maka akan meningkatkan kepatuhan WP OP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees yang diteliti oleh peneliti. Penggunaan *e-filing* mempunyai pengaruh yang signifikan dengan arah positif terhadap Kepatuhan formal

Penelitian ini mengkaji tentang penggunaan *e-filing* dan kepatuhan WP OP di KPP Pratama Gambir Tiga. Sehingga permasalahan yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh persepsi kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan *e-filing*, peneliti juga akan meneliti apakah ada pengaruh dengan menggunakan *e-filing*, WP akan patuh dalam melaporkan SPT . Penelitian ini menggunakan variabel bebas yang juga pernah digunakan dalam penelitian sebelumnya yaitu Penelitian Moorthy (2014) sasaran yang diteliti adalah *e-filing* wajib pajak orang pribadi pada staf akademis di Negri Perak Malaysia. Variabel yang diteliti lebih lanjut adalah Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan. Dan variabel terikat seperti Penggunaan *e-filing* serta peneliti juga

menambahkan variabel kepatuhan WP . Berdasarkan latar belakang diatas maka Tema penelitian ini mengenai.

“PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI” (Studi Empiris Pada KPP PRATAMA GAMBIR TIGA)

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Menurut Tjini dan Baridwan. (2012) Persepsi kemudahan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.
2. Menurut Wahyuni (2015) Persepsi Kegunaan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Semakin besar ketertarikan mereka menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut.
3. Menurut Esy Desmayanti, Zulaikha (2012) keinginan dalam menggunakan Sistem Informasi, serta Kesiapan Teknologi yang kurang akan mempengaruhi minat dalam menggunakan sistem informasi (*e-filing*) .
4. Menurut Ajat Sudrajat1 , Arles (2015) Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu faktor yang ditekankan oleh Dirjen Pajak. Sosialisasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak

5. Menurut Pratiwi et al (2014) Kurangnya kesadaran wajib pajak dan Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak
6. Menurut Zuhdi et al (2015) Kurangnya pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, oleh karena itu untuk mengatasi kurangnya pengetahuan perpajakan adalah dengan dilaksanakannya sosialisasi perpajakan.

1.3 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang diteliti adalah:

1. Objek yang diteliti adalah WP Orang Pribadi
2. Variabel yang diteliti adalah variabel dependen yaitu penggunaan sistem *e-filing* dan Kepatuhan oleh WP yang terdaftar di KPP Gambir Tiga
3. Variabel yang diteliti adalah variabel independen yaitu variabel Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan terhadap penggunaan sistem *e-filing* serta dampaknya terhadap kepatuhan WP.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* ?

2. Apakah Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* ?
3. Apakah Persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP ?
4. Apakah Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP ?
5. Apakah Penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP ?
6. Apakah Persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP melalui penggunaan *e-filing* ?
7. Apakah Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP melalui penggunaan *e-filing* ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*
2. Untuk mengetahui apakah Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*

3. Untuk mengetahui apakah Persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP
4. Untuk mengetahui apakah Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP
5. Untuk mengetahui apakah Penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP
6. Untuk mengetahui apakah Persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP melalui penggunaan *e-filing*
7. Untuk mengetahui apakah Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP melalui penggunaan *e-filing*

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi DJP
 - a) Dari hasil penelitian ini peneliti mengharapkan agar DJP dapat menentukan kebijakan dan kelangsungan penggunaan *e-filing*.
 - b) DJP dapat meningkatkan pelayanan kepada WP dalam mensosialisasikan penggunaan *e-filing* secara lebih luas lagi.
 - c) Merupakan informasi bagi DJP agar memahami aspek-aspek yang mempengaruhi penerimaan pajak melalui pemanfaatan sistem *e-filing* dan efektivitas dari pemanfaatan *e-filing* serta kendala-kendala yang menghambat dalam pemanfaatan sistem *e-filing*.

2. Bagi Akademis

- a) Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi teori berupa literatur tentang sistem informasi dan perpajakan serta dapat dijadikan sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya mengenai pengaruh niat dalam menggunakan *e-filing*.
- b) Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk pemanfaatan *e-filing* bagi para pihak yang membutuhkan informasi terutama bagi WP yang menyampaikan SPT menggunakan sistem *e-filing*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. (1991). *Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, Issue 2, p: 179-211
- Ajzen, I., & Fishbein, M., (1975), *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, 129-385, Addison-Wesley, Reading, MA
- Ajat Sudrajat1 , Arles Parulian Ompusunggu2, (2015) Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP* Vol. 2, No. 2, Desember 2015, hal 193 – 202
- Ambali, A.R., (2009) *Digital Divide and Its Implication on Perak State E-Government: Policy Initiatives. In: Hakikur, R., Ed., Social and Political Implications of Data Mining: Knowledge Management in E-Government*, Hershey, Information Science Reference (an Imprint of IGI Global).
<http://dx.doi.org/10.4018/978-1-60566-230-5.ch016> diakses pada Kamis 16 maret 2017 Pukul 12.30 WIB
- Hamzah Adri, (2009) Evaluasi Kesesuaian Model Keperilakuan dalam penggunaan teknologi sistem informasi di Indonesia Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009 (SNATI 2009) SSN: 1907-5022 Yogyakarta, 20 Juni 2009.

Anandita Budi Suryana (2012). Dropbox, Reformasi Birokrasi, dan Penerimaan Pajak Jakarta. Diakses pada 19 Maret 2014 Pukul 09:48 WIB

Anggraini, Rila (2015). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Untuk Menggunakan dan Penggunaan Aktual Layanan Jejaring Sosial Berbasis Lokasi (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang). Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 20 (1) 1 – 52

Agarwal, R. and Prasad, J. (1999) *Are Individual Differences Germane to the Acceptance of New Information Technologies?* *Decision Sciences*, 30, 361-392. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-5915.1999.tb01614.x> diakses pada Selasa, 09 Maret 2017 Pukul 18.00 WIB

Bhatti, T. (2007) *Exploring Factors Influencing the Adoption of Mobile Commerce. Journal of Internet Banking and Commerce.* <http://www.icommercentral.com/open-access/exploring-factors-influencing-the-adoption-of-mobile-commerce.php?aid=38513> diakses pada Selasa, 09 Maret 2017 Pukul 18.00 WIB

Bobek,D dan Richard C.Hatfield (2003) *An Investigation of Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance.**Behavioral Research in Accounting.*

Prof.Dr.H.M.Burhan Bungin,S.Sos., Msi , (2005;165-168) Metodologi Penelitian Kuantitatif

brahim, Idawati, (2012) *Factors Underpinning Usage Behaviour of an Electronic Filing System: The Case of Malaysian Personal Taxpayers. Australian Tax Teachers Association (ATTA) Conference.* pp1-21.

Chang, I., Li, Y., Hung, W. and Hung, H. (2005) *An Empirical Study on the Impact of Quality Antecedents on Academics' Acceptance of Internet Tax Filing Systems. Government Information Quarterly*, 22, 389-410.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2005.05.002> diakses pada Selasa, 09 Maret 2017 Pukul 18.00 WIB

Christina Gardner (student) dan Donald L. Amoroso, Ph.D (2004) *Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers*

Davis, F. D. (1989), "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology", *MIS Quarterly*, 13 (3): 319–340

Davis, F. D.; Bagozzi, R. P.; Warshaw, P. R. (1989), "User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models", *Management Science*, 35: 982–1003

Danny Darussalam (2011) *Kepatuhan Wajib Pajak Badan Laporkan SPT Meningkat 53,2%.* Diakses pada 7 April 2014 dalam <<http://www.ortax.org/ortax/?mod=berita&page=show&id=11050&q=&hlm=> diakses pada Kamis, 16 Maret 2017 Pukul 20.10 WIB

Dwi, Priyatno (2008), Mandiri Belajar SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) Untuk analisis data dan uji statistik, cetakan kesatu, penerbit: Mediakom, yogyakarta.

Esy Desmayanti, Zulaikha (2012) Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas e-filing oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *ONLINE DAN REALTIME* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)

Endang Fatmawati (2015) *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk menganalisis penerimaan terhadap sistem informasi perpustakaan *Jurnal Iqra'* Volume 09 No.01 Mei, 2015

Eugenia Sareba' Sesa, Vierly Ananta Upa, Josephine K. Tjahjono (2015) Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan *e-filing* Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Di Kota Surabaya (*Jurnal GEMA AKTUALITA*, Vol. 4 No. 1, Juni 2015)

Firdaus Aprian Zuhdi Topowijono Devi Farah Azizah (2015) Pengaruh penerapan E-SPT dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singosari) *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*| Vol. 7 No. 1 2015

Ghozali, Imam (2011) Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 19. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam (2012) Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS

Sugiyama, A. Gima (2008 : 116). Metode Riset Bisnis dan Manajemen. Bandung: Guardaya.

Galuh Ratih Larasati (2013) Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Keberhasilan Diri Atas Penggunaan Komputer Terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi SIMDA Keuangan (Studi Kasus pada Pemerintah Daerah Kabupaten Mojokerto)

Hair et al. (1998) ukuran sampel yang dibutuhkan untuk data multivariat adalah antara 100-200 variabel

Hair, et.al, (1998;81-96) Multivariate data Analisis, fourth edition, new Jersey, Prentice hall international

I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi1 Putu Ery Setiawan (2014) Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan ,dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak reklame di dinas pendapatan kota Denpasar. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1 (2014):139-153

Kismantoro Petrus (2014) *E-filing - SPT Online?*.
<https://finance.detik.com/ekonomi-bisnis/2524458/dari-24-juta-wajib-pajak-baru-150-ribu-yang-pakai-spt-online> diakses pada Kamis, 16 Maret 2017 Pukul 19:08 WIB

Kolompoy, Calvin, Ventje Ilat, and Harijanto Sabijono (2015) "Pengaruh Perilaku Individu Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-filing* di Kota Manado." *ACCOUNTABILITY* 4.2.

- Lavenia Herawan (2014) Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing (*Ultima Accounting Vol 6. No.2. Desember 2014*)
- Lisa Humairah, David P.E. Saerang, & Ventje Ilat. (2013) Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pemeriksaan Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing Volume 4, Nomor 1, Juni 2013. pp43-53.*
- Ludwig Christian Schaupp Lemuria Carter Jeff Hobbs (2010) *Electronic Tax Filing: The Impact of Reputation and Security on Adoption*
- Lai Ming Ling & Choong Kwai Fatt , (2008) *Electronic Tax Filing System: Taxpayers' Perspectives. Seventh Wuhan International Conference on EBusiness:Unlocking The Full Potential of Global Technology, 2008, Volume 1, pp.338-343*
- Lim Ibrahim Nur (2009) Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi *E-filing* secara Online. *Ultima InfoSys Volume 1, Nomor 1, Desember 2009. pp34-49.*
- Moh.Nazir,Phd, (2014) *Metode Penelitian*,cet 10 Penerbit Ghalia Indonesia, 2014
- M. Krishna Moorthy, Azni Suhaily Binti Samsuri, Suhaili Binti Mohd Hussin, Maisarah Syazwani Binti Othman, Mahendra Kumar Chelliah. (2014) *e-filing Behaviour among Academics in Perak State in Malaysia*

Maria Imelda Claudia (2015) Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya)

Mujiyati¹, et.al (2015) Faktor-Faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi (Studi empiris pada wajib pajak di KPP Sukoharjo dan KPP Surakarta) ISSN 2460-0784

Mustikasari Elia (2007) Kajian Empiris tentang kepatuhan wajib pajak badan di perusahaan Industri Pengolahan disurabaya.Unhas Makassar 26-28 Juli 2007 Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya

Nurul Citra Noviandini (2012) Pengaruh persepsi kebermanfaatan ,persepsi kemudahan penggunaan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling* bagi wajib pajak di Yogyakarta.

Oktavia Bella Ayu (2013) Pengaruh penggunaan Sistem *e-filing* terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman internet sebagai Variabel Moderasi (Studi pada KP2KP. Mahasiswa Program Studi akuntansi universitas Muhammadiyah Jember.

Prof.Dr.Ratlan Pardede dan Renhard manrung (2014) Analisis Jalur Teori dan Aplikasi dalam riset bisnis

Kumalayani Putu Ary et.al, (2015) Analisis pengaruh pemahaman peraturan penerapan kebijakan dan kemudahan administrasi pajak terhadap

kepatuhan membayar pajak Hotel dan restoran di Kabupaten Bandung. ISSN : 2337-3067 E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.5 (2016) : 1171-1196

Dr. Ony Widilestariningtyas, SE., M.Si, Gartina Wulan Utami (2016) Penerapan *e-filing* dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan formal. (Survey Pada WP OP Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Bandung Karees)

Rieke Savitri Agustin, (2014) Pengaruh Minta Perilaku wajib pajak terhadap efektivitas *e-filing* dan implikasinya terhadap kepatuhan formal perpajakan (Survei pada wajib pajak orang pribadi di Bank Mega regional bandung)

Risal C.Y. Laihad (2013) Pengaruh Perilaku wajib pajak terhadap Penggunaan *e-filing* wajib pajak dikota Manado. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal 44-51

Sugiyono (2012: 59) Memahami Penelitian kualitatif. Bandung : ALFABETA

Sekaran, Uma (2009) Research Methods for Business : Metodologi Penelitian Untuk Bisnis edisi 4 buku 1 Jakarta : Salemba empat

Sugiyono (2016) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D – cetakan ke-23 Alfabeta, Bandung

Sugiyono (2009). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2007). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:

Alfabeta

Sarwono Jonathan (2016) Prosedur-prosedur analisis populer aplikasi riset skripsi dan tesis dengan eviews; gavamedia.

Sarwono Jonathan (2011) Mengenal Path Analysis ; sejarah, pengertian dan aplikasi. Falkutas Ekonomi Universitas Kristen Krida Wacana.

Sarwono Jonathan (2012;35) Path Analysis Teori,Aplikasi,Prosedur Analisis untuk riset skripsi, Tesis dan Disertasi (Menggunakan SPSS)

Sarwono Jonathan (2017) analisis regresi berganda (www.jonathansarwono.info) diakses pada kamis,16 maret 2017 Pukul 22:52 WIB

Sarwono Jonathan (2006;16-17) Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif Edisi pertama-yogyakarta :penerbit Graha Ilmu, 2006

Sari Novi Purnama ,Kertahadi, Maria Goretti Wi Endang NP (2014) Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Melaporkan SPT Studi Kasus Pada KPP Madya Malang

Salim, Emil. (2013) *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas Efilling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime (Studi Empiris ada Wajib Pajak Badan Di Kpp Madya Jakarta Pusat)*. Universitas Bung Hatta. Sumatera Barat.

Siti Kurnia Rahayu (2010) .PERPAJAKAN INDONESIA : Konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Suherman Maman, Medina Almunawwaroh (2015) Pengaruh Penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) Tahunan pada kantor pelayanan Pajak Pratama Kota Tasikmalaya

Tjini, Sartika Sari Ayu dan Zaki Baridwan. (2012) Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet *Banking*. Jurnal, Universitas Brawijaya, Malang.

Winna Titis Sugihanti (2011) Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filling* (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang) Universitas Diponegoro

Wahyuni, Resky (2015). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak.

<http://www.ddtc.co.id/upload/pdf/document-rp-per-01-pj-2017.pdf> diakses pada Rabu, 14 Juni 2017 Pukul 18:26 WIB

<http://ketentuan.pajak.go.id/index.php?r=aturan/rinci&idcrypt=oJemo6E%3D> diakses pada Kamis, 16 Maret 2017 Pukul 17:02 WIB

(www.jonathansarwono.info). Metode suksesif interval diakses pada Kamis, 16 Maret 2017 Pukul 12:30 WIB

<https://teorionline.wordpress.com/2010/03/15/variabel-intervening-intervening-variable/> diakses pada Kamis, 16 Maret 2017 Pukul 21.35 WIB