

- Determinasi Brand Trust terhadap Brand Loyalty pada House of Kage Sukabumi**  
Any Octaviany, Nor Norisanti, Dicky Jhoansyah 1-7
- Daya Tarik Testimonial di Sosial Media dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian**  
Marsya Ma'ruvina El-Mekka Rostianto, Asep M Ramdan, Faizal Mulia 8-14
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prabumulih**  
Susianti Susianti 15-26
- Pertanggung Jawaban Peraturan Standar Akuntansi Keuangan Nomor 45 Terhadap Laporan Keuangan Program Kerja Badan Musyawarah Keluarga Minang Kabau Provinsi Sumatera Selatan**  
Rika Fitri Ramayani 27-34
- Pengaruh Kualitas Pelayanan Eceran (Retail Marketing Mix Application) terhadap Kepuasan Konsumen**  
Amandin Amandin 35-47
- Gaya Kepemimpinan Inovatif Progresif Pemerintah Desa dalam Pengambilan Keputusan Penyusunan APBDes**  
Romsa Endrekson 48-58
- Peranan Kepala Desa Muara sungai dalam Pengelolaan Pasar**  
Yelli Aswaringsih 59-67
- Analisis Dampak Ekonomi Pelaksanaan Jalan Simpang Rukis - Tanjung Kemuning Provinsi Bengkulu**  
Azuwandri Azuwandri 68-80
- Analisa Pengendalian Internal Persediaan PT Riau Real Ranch Pekanbaru**  
Febdwi Suryani 81-92
- Analisis Laporan Keuangan dengan Menggunakan Metode Trend sebagai Dasar Menilai Kondisi Perusahaan**  
Nur Ilmi Octaviani, Erry Sunarya, Kokom Komariah 93-97
- Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah**  
Zulfadli Hamzah, Astri Ayu Purwati 98-105
- Pendekatan Anova dalam Menentukan Keputusan Investasi pada Perusahaan Perkebunan di Indonesia**  
Suyono Suyono 106-116
- Analisis Peran Foreign Direct Investment (FDI) Sebagai Pemicu Keberhasilan Komersialisasi Inovasi Teknologi di Negara-Negara Asia**  
Sarli Rahman, Andi oh 117-125
- Model Peningkatan Kualitas Audit Melalui Kecermatan Profesional, Kompetensi dan Etika Auditor Internal di BPKP Propinsi Riau**  
suharti suharti, Yusrizal Yusrizal 126-135
- Integrasi Model Kano ke Dalam QFD untuk Mengoptimalkan Kualitas Perguruan Tinggi di Provinsi Riau**  
Hafidzah Nurjannah, Desy Mardianty 136-144
- Analisis Kemampuan Rasio Likuiditas dan Profitabilitas dalam Mengukur Financial Distress**  
Muhammad Iksan Sopian, Erry Sunarya, Kokom Komariah 145-152
- Analisis Kinerja Keuangan dengan Menggunakan Metode Common Size pada PT. Holcim Indonesia Tbk**  
Riri Rifardi, R. Deni Muhammad Danial, Dicky Jhoansyah 153-159
- Kajian Pendekatan Simultan Tingkat Kesehatan Bank Konvensional dengan CAMELS dan RGECC**  
Yusnita Octafilia, Evelyn Wiyaja 160-174
- Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Penggajian (Manual)**  
Umi Kulsum, Moh Halim, Nina Martiana 175-185
- Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit**  
Ayu Apriyanti 186-197
- Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Persediaan Bahan Baku**  
Agung Ivan Firdaus, Norita Cahya Yuliarti, Ach Syahfrudin Z 198-207
- Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan E-Filing dan Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Pajak**  
Anisa Widya Larasati, Dyah Probowulan, Achmad Syahfrudin 208-216
- Peran Pernyataan Orientasi Tujuan Kinerja dan Pernyataan Orientasi Tujuan Pembelajaran terhadap Kemampuan Mahasiswa**  
Ahmad Muzaki, Dyah Probowulan, Achmad Syahfrudin 217-234

**YAYASAN ASADY RAHMAH**

**INSTITUT PENELITIAN MATEMATIKA, KOMPUTER,  
KEPERAWATAN, PENDIDIKAN DAN EKONOMI (IPM2KPE)**

## EDITORIAL TEAM

### EDITOR IN CHIEF



**Zulkifli Rusby, Universitas Islam Riau, Indonesia**

[ScopusID 57044802100](#)

[SintalID 6001426](#)

[Google Scholar](#)

### EDITOR BOARD



**Asti Ayu Purwati, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia, Indonesia**

[Scopus ID 57205297859](#)

[Google Scholar](#)

[SintalID 5982510](#)



**Fitria, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi Rawas, Indonesia**

[Google Scholar](#)

[Sinta ID 6130463](#)



**Tomy Fitrio, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indragiri Rengat, Indonesia**

[Sinta ID 6114290](#)

[Google Scholar](#)



**Yusrizal, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia, Indonesia**

[Google Scholar](#)

[Sinta ID 6650583](#)



**Sarli Rahman, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia, Indonesia**

[Google Scholar](#)

[Sinta ID 6661555](#)



**Zulfadli Hamzah, Universitas Islam Riau, Indonesia**

[Sinta ID 6102647](#)

[Google Scholar](#)

**Hilmah Zuryani, Universitas Riau, Indonesia**

[Sinta ID 6649169](#)

[Google Scholar](#)

**SECTION EDITOR**



**Onsardi, Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia**

[Google Scholar](#)

[SintaID 6650306](#)

**COPY EDITOR**



**Ahmad Gawdy Prananosa, STKIP PGRI Lubuklinggau, Indonesia**

[Google Scholar](#)

[SintaID 6082171](#)

DOI: <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1>

Published: 2019-07-31

## Articles

- **Determinasi Brand Trust terhadap Brand Loyalty pada House of Kage Sukabumi**  
Any Octaviany, Nor Norisanti, Dicky Jhoansyah 1-7
- **Daya Tarik Testimonial di Sosial Media dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian**  
Marsya Ma'ruvinna El-Mekka Rostianto, Asep M Ramdan, Faizal Mulia 8-14
- **Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Prabumulih**  
Susianti Susianti 15-26
- **Pertanggung Jawaban Peraturan Standar Akuntansi Keuangan Nomor 45 Terhadap Laporan Keuangan Program Kerja Badan Musyawarah Keluarga Minang Kabau Provinsi Sumatera Selatan**  
Rika Fitri Ramayani 27-34
- **Pengaruh Kualitas Pelayanan Eceran (Retail Marketing Mix Application) terhadap Kepuasan Konsumen**  
Amandin Amandin 35-47
- **Gaya Kepemimpinan Inovatif Progresif Pemerintah Desa dalam Pengambilan Keputusan Penyusunan APBDes**  
Romsa Endrekson 48-58
- **Peranan Kepala Desa Muara sungai dalam Pengelolaan Pasar**  
Yelli Aswariningsih 59-67
- **Analisis Dampak Ekonomi Pelaksanaan Jalan Simpang Rukis - Tanjung Kemuning Provinsi Bengkulu**  
Azuwandri Azuwandri 68-80
- **Analisa Pengendalian Internal Persediaan PT Riau Real Ranch Pekanbaru**  
Febdwi Suryani 81-92
- **Analisis Laporan Keuangan dengan Menggunakan Metode Trend sebagai Dasar Menilai Kondisi Perusahaan**  
Nur Ilmi Octaviani, Erry Sunarya, Kokom Komariah 93-97
- **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah**  
Zulfadli Hamzah, Astri Ayu Purwati 98-105

- [\*\*Pendekatan Anova dalam Menentukan Keputusan Investasi pada Perusahaan Perkebunan di Indonesia\*\*](#)  
 Suyono Suyono 106-116
- [\*\*Analisis Peran Foreign Direct Investment \(FDI\) Sebagai Pemicu Keberhasilan Komersialisasi Inovasi Teknologi di Negara-Negara Asia\*\*](#)  
 Sarli Rahman, Andi oh 117-125
- [\*\*Model Peningkatan Kualitas Audit Melalui Kecermatan Profesional, Kompetensi dan Etika Auditor Internal di BPKP Propinsi Riau\*\*](#)  
 suharti suharti, Yusrizal Yusrizal 126-135
- [\*\*Integrasi Model Kano ke Dalam QFD untuk Mengoptimalkan Kualitas Perguruan Tinggi di Provinsi Riau\*\*](#)  
 Hafidzah Nurjannah, Desy Mardianty 136-144
- [\*\*Analisis Kemampuan Rasio Likuiditas dan Profitabilitas dalam Mengukur Financial Distress\*\*](#)  
 Muhammad Iksan Sopian, Erry Sunarya, Kokom Komariah 145-152
- [\*\*Analisis Kinerja Keuangan dengan Menggunakan Metode Common Size pada PT. Holcim Indonesia Tbk\*\*](#)  
 Riri Rifardi, R. Deni Muhammad Danial, Dicky Jhoansyah 153-159
- [\*\*Kajian Pendekatan Simultan Tingkat Kesehatan Bank Konvensional dengan CAMELS dan RGEC\*\*](#)  
 Yusnita Octafilia, Evelyn Wiyaja 160-174
- [\*\*Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Penggajian \(Manual\)\*\*](#)  
 Umi Kulsum, Moh Halim, Nina Martiana 175-185
- [\*\*Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit\*\*](#)  
 Ayu Apriyanti 186-197
- [\*\*Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Persediaan Bahan Baku\*\*](#)  
 Agung Ivan Firdaus, Norita Cahya Yulianti, Ach Syahfrudin Z 198-207
- [\*\*Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan E-Filing dan Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Pajak\*\*](#)  
 Anisa Widya Larasati, Dyah Probowulan, Achmad Syahfrudin 208-216
- [\*\*Peran Pernyataan Orientasi Tujuan Kinerja dan Pernyataan Orientasi Tujuan Pembelajaran terhadap Kemampuan Mahasiswa\*\*](#)  
 Ahmad Muzaki, Dyah Probowulan, Achmad Syahfrudin 217-234

**Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan E-Filing dan Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Pajak**

***THE EFFECT OF TAXPAYER'S PERCEPTION ON THE APPLICATION OF E-FILING AND THE PERCEPTION OF TAXPAYER'S QUALITY OF THE SYSTEM E-FILING ON TAX COMPLIANCE***

**Anisa Widya Larasati<sup>1</sup>, Diah Probowulan<sup>2</sup>, Achmad Syahfrudin<sup>3</sup>**

Universitas Muhammadiyah Jember<sup>1,2,3</sup>

[anisawidya148@gmail.com](mailto:anisawidya148@gmail.com)<sup>1</sup>

**ABSTRACT**

*E-Filing is a system for the achievement of annual report letters (SPT) which is done online and in real time to the Directorate General of Taxes through the official website of the Directorate General of Taxes. This study aims to examine the effect of perceptions of taxpayers on the application of E-filing and perceptions of taxpayers on the quality of e-filing systems for tax compliance in the Jember Pratama KPP case study. This research uses quantitative methods. The number of samples used is 100 taxpayers who use the e-Filing system. The data used in this study are primary data in the form of questionnaires distributed to taxpayer respondents. The results in this study indicate that taxpayer perceptions affect tax compliance and the quality of the e-Filing system has no effect on tax compliance.*

**Keywords:** *E-Filling, Perception, E-Filing System Quality, Complaints*

**ASBTRAK**

E-Filing merupakan suatu sistem untuk penyampaian surat laporan Tahunan (SPT) yang dilakukan secara online dan real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi wajib pajak terhadap penerapan E-filing dan persepsi wajib pajak terhadap kualitas sistem e-filing terhadap kepatuhan pajak dalam studi kasus KPP Jember Pratama. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 wajib pajak yang menggunakan sistem e-Filing. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden wajib pajak. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak mempengaruhi kepatuhan pajak dan kualitas sistem e-Filing tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak.

**Kata Kunci:** *E-Filling, Persepsi, Kualitas Sistem E-Filing, Keluhan*

**PENDAHULUAN**

Seiring perkembangan zaman perekonomian negara di Indonesia akan terus diikuti dengan kebijakan-kebijakan di sektor perpajakan. Dilihat pada sisi pekerjaannya, manusia membutuhkan

sebuah arus informasi berupa data atau informasi secara cepat sehingga membutuhkan akses internet untuk menunjang pekerjaan mereka (Surjati, 2007). Berdasarkan pajak nomor 16 Tahun 2009 “ pajak adalah kontribusi

wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara sebesar – besarnya kemakmuran rakyat”. Berdasarkan dari hasil persentase APBN 2012 -2017 telah menunjukkan bahwa penerimaan pajak merupakan penerimaan yang paling besar dibandingkan penerimaan Negara yang lainnya. Menurut Badan Pusat Statistik jumlah penerimaan negara pada Tahun 2010 -2014 meningkat sebesar 14% yaitu pada Tahun 2010 sebesar 723.307 miliar rupiah Tahun 2011 sebesar 873.874 miliar rupiah Tahun 2012 sebesar 980.518 miliar rupiah, Tahun 2013 sebesar 1.148.365 miliar rupiah dan Tahun 2014 sebesar 1.310.219 miliar rupiah.

Dengan itu Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk lebih meningkatkan kembali penerimaan pajak sehingga dapat mencapai target yang telah ditetapkan dan fakta yang terberat bahwa faktanya kepatuhan wajib pajak di Negara Indonesia masih rendah sehingga untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk mengoptimalkan pelayanan sehingga dapat diharapkan kesadaran wajib pajak untuk tertib dalam melporkan pajak. Salah satu reformasi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak yaitu memanfaatkan sistem teknologi informasi dan komunikasi yaitu dengan menerapkan sistem e-Filing.

Penelitian ini berfokus pada reformasi administrasi perpajakan manual ke perpajakan elektronik yaitu sistem e-Filing. E-Filing merupakan suatu sistem untuk penyampaian surat laporan Tahunan (SPT) yang dilakukan secara online dan real time kepada

Direktorat Jenderal Pajak melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak.

Penelitian ini berkaitan dengan persepsi wajib pajak atas penerapan e-Filing dan kualitas sistem E-Filing yaitu antara lain Rakayana (2016) Menyimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Solikah dan Kusumaningtyas (2017) menyimpulkan bahwa kualitas sistem e-Filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan SPT Tahunan.

Penelitian ini mengembangkan dari penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Sehingga saya sebagai peneliti ingin meneliti secara khusus membahas tentang persepsi wajib pajak atas penerapan e-Filing dan persepsi wajib pajak atas kualitas sistem e-Filing karena belum banyak yang secara khusus meneliti variabel-variabel tersebut.

**Tabel 1 Rasio Kepatuhan SPT**

Tahun	Total SPT (Perorang)	WP Wajib Pajak (Perorang)	Kepatuhan Pelaporan SPT
2015	69.789	91.720	76,09%
2016	71.143	109.660	64,88%
2017	71.433	90.800	78,67%
2018	70.932	80.061	88,60%

Pada rasio kepatuhan SPT tahunan diatas telah menunjukkan bahwa pada KPP pertama pada Tahun 2015- 2018 mengalami ketidak stabilan dalam kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Sehingga saya sebagai peneliti ingin meneliti apakah Variabel-Variabel dalam penelitian ini dapat menjadi sebab dari wajib pajak KPP Pratama Jember tidak melakukan kewajib pajaknya dengan baik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka penuliskan membuat penelitian berjudul” Pengaruh Persepsi Wajib



Pajak atas Penerapan E-Filing dan persepsi wajib pajak atas Kualitas Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Pajak.

Jogiyanto (2008) model penerimaan teknologi TAM adalah model yang menjelaskan tentang penerimaan suatu sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai (*user*). Model penerimaan teknologi atau *technology acceptance model* (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989) berdasarkan model TRA (*Theory of Reasoned Action*). TRA adalah suatu *well-researched intention* sebagai model khusus yang telah terbukti berhasil untuk memprediksi dan menjelaskan tentang perilaku seseorang dalam memanfaatkan dengan beraneka ragam bidang. TAM berpendapat bahwa keputusan penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk yaitu persepsi manfaat dan persepsi kemudahan.

Peter, Delone & Me Clean (2008) telah menghasilkan sejumlah model untuk menjelaskan apa yang membuat beberapa kesuksesan Sistem Informasi. Davis's (1989) *Technology Acceptance Model (TAM)* menggunakan *Theory of Reasoned Action and Theory of Planned Behavior* (Fishbein & Ajzen, 1975) untuk menjelaskan mengapa beberapa Sistem Informasi lebih mudah diterima oleh pengguna dari pada yang lain. Penerimaan, bagaimanapun tidak setara dengan kesuksesan meskipun penerimaan suatu sistem informasi merupakan prasyarat penting bagi kesuksesan (Petter et al., 2008).

Pajak Pasal 1 Ayat 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas UU Nomor 6 Tahun 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan

secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

Dalam Pasal 1 ayat (2) UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU Nomor 16 Tahun 2009 (UU KUP) mendefinisikan "Wajib Pajak adalah orang atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang perpajakan".

Pandiangan (2008) *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *real time* 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.

Desmita (2009) "perception dalam pengertian sempit adalah penglihatan, yaitu bagaimana seseorang melihat sesuatu sedangkan dalam arti luas yaitu pandangan bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Erdwad dkk. (2017), persepsi Wajib Pajak atas penerapan *e-Filing* telah didefinisikan sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi adopsi inovasi atau teknologi baru. Menurut penelitian Laihad (2013) terdapat indikator persepsi yaitu: 1) persepsi manfaat, 2) persepsi Kemudahan, 3) persepsi kepuasan

Chen (2010), kualitas sistem merupakan ukuran dari sistem pengolahan sistem. Sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas sistem *e-Filing* adalah ukuran dari sistem pengolahan informasi pada penyampaian

SPT elektronik secara *on-line* yang *real time* melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Persepsi kualitas sistem *e-Filing* merupakan pandangan wajib pajak mengenai suatu sistem *e-Filing*, sebagai sistem untuk melaporkan SPT tahunan dengan elektronik (sistem *e-Filing*). Solikah dan Kusumaningtyas (2017) kualitas sitem *e-Filing* tersebut tergantung lima faktor yaitu: 1) akurasi, isi data basis, 2) kemudahan pengguna, 3) kemudahan di Pelajari, 4) realisasi Kebutuhan Pemakai

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, yaitu: “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen dan dua variabel dependen yaitu variabel dependen adalah kepatuhan pajak dan variabel independen adalah persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Filing* dan persepsi wajib pajak atas kualitas sistem *e-Filing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Filing* dan persepsi wajib pajak atas kualitas sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dan sumber data yaitu data primer dari survey secara langsung dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jember yang telah menggunakan sistem *e-Filing* pertanggal 31 Maret 2018. Jumlah sampel yang di gunakan yaitu 100 wajib pajak yang telah menggunakan sistem *e-Filing*. Teknik

sampling yaitu *accidental sampling* . metode statistik yaitu menggunakan analisis regresi berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan pajak
- a = Bilangan konstanta
- $\beta$  = Koefisen regresi
- $X_1$  = Persepsi Wajib Pajak atas penerapan *e-Filing*
- $X_2$  = Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas sistem *e-Filing*
- E = Error

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Deskripsi Penelitian**

**Tabel 2 Deskripsi Penelitian**

Keterangan	Kuesioner	Persentase
Kuesioner yang telah kembali (disebarkan)	100	100%
Kuesioner yang tidak kembali	0	0
Kuesioner yang memenuhi persyaratan	100	100%
Kuesioner yang tidak memenuhi persyaratan	0	0
Kuesioner yang telah dapat diolah	100	100%

Sumber: Data Olahan (2019)

Berdasarkan tabel diatas telah disebar kuesioner dengan jumlah 100 dan semua koesioner telah kembali pada peneliti dan semua kuesioner tersebut telah memenuhi persyaratan.

**Hasil Uji Validitas**

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pertanyaa n	R	Keteranga n
Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan	X1.1	0,63	Valid
	X1.2	0,61	Valid
	X1.3	0,60	Valid
		5	

E-Filing (X1)	X1.4	0,564	Valid
	X1.5	0,662	Valid
Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Sistem E-Filing	X2.1	0,734	Valid
	X2.2	0,613	Valid
	X2.3	0,664	Valid
	X2.4	0,578	Valid
	X2.5	0,580	Valid
	Y1	0,661	Valid
Kepatuhan Pajak (Y)	Y2	0,598	Valid
	Y3	0,591	Valid
	Y4	0,537	Valid
	Y5	0,560	Valid

Sumber: Data Olahan (2019)

Berdasarkan tabel diatas telah menunjukkan bahwa variabel persepsi wajib pajak atas penerapan e-Filing dan persepsi wajib pajak atas kualitas sistem e-Filing terhadap kepatuhan pajak telah dinyatakan valid karena seluruh nilai tersebut > 0.30.

**Hasil Uji Reliabilitas**

**Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan E-Filing	0,741	Reliabel
Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Sistem E-Filing	0,751	Reliabel
Kepatuhan Pajak	0,727	Reliabel

Sumber: Data Olahan (2019)

Bedasarkan tabel diatas telah menunjukkan bahwa variabel persepsi wajib pajak atas penerapan e-Filing dan persepsi wajib pajak atas kualitas sistem

e-Filing terhadap kepatuhan pajak memiliki Crobach's Alpha lebih besar dari 0,60

**Analisis Regresi linear berganda**  
**Tabel 5 Uji Regresi Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.445	1.563		6.044	.000
Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan E-Filing	.338	.100	.356	3.363	.001
Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Sistem E-Filing	.098	.091	.114	1.075	.285

Sumber: Data Olahan (2019)

Dalam penelitian ini maka telah di dapat persamaan regresi linera sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 9,445 + 0.388X_1 + 0.098X_2 + e$$

**Hasil Uji Nomalitas**

**Tabel 6 Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.49794325
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.062
	Negative	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		1.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.195

Sumber: Data Olahan (2019)

Dalam penelitian ini maka telah menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov lebih bersar dari 0,05

**Uji hipotesis**

**Tabel 7. hasil Uji Statistik t**

Variabel	Beta	T	Sig.	Keterangan
Persepsi Wajib Pajak atas Penerapan E-Filing	0.338	3.363	0.001	Berpengaruh signifikan
Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Sistem E-Filing	0.098	1.075	0.285	Berpengaruh Tidak signifikan

Sumber: Data Olahan (2019)

Berdasarkan hasil uji hipotesis statistik t variabel persepsi wajib pajak atas penerapan sistem e-Filing berpengaruh terhadap kepatuhan pajak sebesar 0.001 dan variabel persepsi wajib pajak atas kualitas sistem e-Filing tidak berpengaruh sebesar 0.285

### Hasil Uji Determinasi

**Tabel 8 Uji Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.424 <sup>a</sup>	0.180	0.163	1.513

Sumber: Data Olahan (2019)

Berdasarkan tabel diatas telah menunjukan bahwa R Square pada sebesar 0.180 maka berarti sebesar 18% variabel persepsi wajib pajak atas penerapan e-Filing dan Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Sistem E-Filing . Maka dapat dikatakan 82% kepatuhan wajib pajak di pengaruhi oleh variabel lainnya.

### Hasil Persepsi Wajib Pajak Atas Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Pajak

Hipotesis pertama menyatakan dugaan bahwa persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang telah di dapatkan dari menggunakan metode analisis regresi linier berganda, menunjukan bahwa persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan pajak dengan hasil t hitung 0,001. Nilai uji t hitung

kurang dari 0,05 sehingga H1 telah diterima.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa wajib pajak yang telah menggunakan sistem *e-Filing* merasa puas dan dengan menganggap bahwa sistem *e-Filing* dapat digunakan dengan mudah dan lebih memberikan manfaat bagi para wajib pajak. Manfaat yang didapatkan wajib pajak dalam penggunaan sistem *e-Filing* yaitu dapat melaporkan SPT Tahunan wajib pajak dengan lebih cepat dan tepat waktu dibandingkan manual. Dan kemudahan dalam menggunakan sistem *e-Filing* memicu wajib pajak untuk secara sukarela melaporkan pajaknya, sehingga di harapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM yaitu konsep yang digunakan untuk memperkirakan sistem teknologi berpengaruh pada pemakai teknologi. Pada penelitian ini yang dimaksud sistem teknologi yaitu sistem *e-Filing* dan pemakai teknologi adalah Wajib Pajak. Sehingga apabila Wajib Pajak telah merasakan manfaat dan kemudahan dalam pemakaian sistem *e-Filing* maka diharapkan sistem *e-Filing* dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Davis (1989) dalam Jogiyanto (2008) menjelaskan bahwa pengembangan item-item konstruk ini difokuskan pada dua konstruk teoritis yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) yang secara teori merupakan penentu-penentu dasar dari penggunaan (*use*) dari sistem. Pemakai teknologi akan mempunyai niat menggunakan teknologi jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan maka sistem e-Filing tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **Persepsi Wajib Pajak atas Kualitas Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Pajak**

Hipotesis kedua menyatakan bahwa kualitas sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap ketahuan pajak. Hasil yang didapatkan dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa Persepsi wajib pajak atas kualitas sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan pajak dengan hasil  $t$  hitung 0,285. Nilai uji  $t$  hitung lebih dari 0,05 sehingga  $H_2$  telah ditolak.

Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa sistem *e-Filing* dapat belum dapat membantu wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Apabila wajib pajak telah menggunakan sistem *e-Filing* dengan tidak prima dalam melaporkan pajaknya dengan secara tidak mudah, tidak praktis, lambat dan tidak akurat maka wajib pajak akan merasa menggunakan sistem *e-Filing* mendapati kesulitan dalam pelaporan SPT Tahunan.

Namun dalam beberapa hal bahwa sistem *e-Filing* pernah mengalami gangguan jaringan ketika para wajib pajak melakukan pelaporan SPT Tahunan. Oleh karena itu terjadi kegagalan dalam melaporkan SPT sehingga wajib pajak harus mengisi kembali data tersebut. Hal ini yang dapat menjadi masalah dalam sistem *e-Filing* apabila gangguan itu seringkali terjadi maka wajib pajak akan lebih sering melakukan keterlambatan dalam pelaporan SPT Tahunannya.

Kualitas sistem dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan teori kesuksesan sistem informasi DeLone & Me Clean. Kualitas sistem didefinisikan sebagai karakteristik yang timbul karena suatu sistem. Karakteristik tersebut yaitu reliabel, kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari sedangkan *use* adalah karyawan dan Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-Filing*. Sehingga

apabila Wajib Pajak merasa sistem *e-Filing* memiliki karakteristik kualitas yang reliabel, kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari maka sistem *e-Filing* tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan kepada Wajib Pajak.

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan dari penelitian dan analisis yang telah terdapat pada pembahasan bab sebelumnya, maka di dapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Filing* (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan pajak (Y). Sehingga semakin baik persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Filing* maka akan semakin meningkatkan kepatuhan pajak
2. Persepsi wajib pajak atas Kualitas sistem *e-Filing* (X2) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak (Y). Tidak signifikannya variabel kualitas sistem *e-Filing* disebabkan sistem *e-Filing* belum dapat membantu wajib pajak secara prima dalam melaporkan SPT Tahunan, sehingga tidak dapat mempengaruhi kepatuhan pajak.

#### **Saran**

Berdasarkan dari penelitian ini, saran yang dapat diajukan berdasarkan hasil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Wajib pajak setidaknya dalam melaporkan wajib pajak lebih teliti lagi dalam melaporkan SPT Tahunan dan pajaknya yang harus dibayarkan.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember sebaiknya lebih mensosialisasikan lagi dan mengencarkan kepada wajib pajak bahwa sistem *e-Filing* dapat memberikan banyak kemudahan,

- manfaat dan ketepatan waktu dalam melaporkan pajaknya.
3. Direktorat Jenderal Pajak diharapkan dapat lebih meningkatkan lagi kualitas dalam sistem *e-Filing* karena sering terjadi gangguan dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan. Selain itu diharapkan Direktorat Jenderal Pajak dapat mensosialisasikan mengenai cara pelaporan SPT Tahunan karena masih banyak wajib pajak yang belum mengerti peraturan yang berlaku tentang tempo waktu yang telah diberikan pada tanggal 31 maret bagi wajib pajak orang pribadi.
  4. Bagi peneliti selanjutnya mengenai kepatuhan wajib pajak diharapkan dapat menambahkan dan mengembangkan variabel lainya dalam penelitian ini. Dikarenakan hasil dari koefisien determinasi menunjukkan angka sebesar 18,0 % dan sisanya 82,0% dipengaruhi oleh variabel lain selain dari persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Filing* dan kualitas sistem *e-Filing*.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Ajzen, I. and Fishbein, M. (1980). *“Understanding Attitude and Predicting Social Behaviour”*. Prentice-Hall. Englewood Cliffs. NJ.
- Chen, C.,W. 2010. Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-filing Systems — An Empirical Study. *Information & Management*, 47:308–315.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Desmita. (2009). *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Edward, K.,S & Jagongo, A. (2017). Impact of Online Tax Filing on Tax Compliance Among Small and Medium Enterprises (MSE) in Kibwezi Sub-county in Kenya. *International Journal of Current Research*, 9(1): 45196-45206.
- Jogiyanto, H. M. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Penerbit : ANDI. Yogyakarta
- Kementerian Keuangan. (2014). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta.
- Kementerian Keuangan. (2014). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242 /PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak. Jakarta.
- Kementerian Keuangan. (2014). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT). Jakarta.
- Laihad. (2013). *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Manado
- Pandiangan, L. (2008). Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Peter, S., Delone, W. H., & McLean, E.R. (2008). Measuring Information System Success : Models Dimensions, Measures and Interrelationships. *European Jurnal of Information System*.
- Rakayana, W. (2016). Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 4(2).

Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP).2009. Jakarta.

Surjati, (2007). *Analisis Sistem Integrasi Jaringan WIFI dengan Jaringan GSM Indoor pada Lantai Basement Balai Sidang Jakarta Conception Center*.

Solikah, M & Dian., K. (2017). E-filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama. *EkoNiKa*, 2(2): 127-141.