



**PROSIDING SEMINAR NASIONAL  
PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI  
DALAM MENDUKUNG  
MANAJEMEN RITEL**

**Hari, Tanggal;  
Di Aula Lantai 3 Kampus  
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia  
Jl. Soekarno Hatta No. 643 Bandung**

**PROSIDING SEMINAR NASIONAL**  
**PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI**  
**DALAM MENDUKUNG MANAJEMEN RITEL**



Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia



## DAFTAR ISI

1. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* di Setda Pemkab Bandung Barat  
**Elan Rusnendar, Nicholas Naibahao**
2. Studi Literatur Kepemimpinan Perempuan Budaya Jawa *Asih Asah Asuh* Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi  
**Sofia Nuryanti**
3. Pengaruh Kinerja Keuangan, Kebijakan Dividen, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Non Keuangan  
**Eko Purwanto**
4. Pelaksanaan CSR PT. PLN Persero Meningkatkan Pengetahuan Lingkungan Hidup Masyarakat Kampung Nelayan Hutan Mangrove Surabaya  
**Rebecca Kizia, Rosita Manurung**
5. *Self Disclosure* Homoseksual (Studi Komunikasi Antarpribadi Dalam Hubungan Pertemanan)  
**Indah Sari**
6. Analisis Bahasa Rupa Pada Film Animasi ‘Sita Sings The Blues’  
**Citra Kemala Putri**
7. Analisis Makna Denotasi dan Konotasi Pada Iklan Produk Jeans Levi’s  
**Citra Kemala Putri**
8. Connective Action Melalui Petisi Daring Sebagai Pelengkap Gerakan Sosial Nyata: Petisi Dukong Transportasi Online di Jawa Barat  
**Rachmawati Windyaningrum, Diwan Setiawan**
9. Kemerdekaan Pers! Mengapa dan Untuk Apa?” (Jurnal Dewan Pers, Edisi:12,September 2016 Oleh: Bagir Manan), Sebuah Analisis Wacana Kritis.  
**Hanafi**
10. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Website SMK Negeri 3 Bandung  
**Vani Maharani Nasution, Ridona U. S.**
11. Media Pembelajaran Bahasa Indonesia Untuk Penutur Asing  
**Reni Nursyanti, Ratih Hardiantini, Nisya Syafiska**

12. Aplikasi Pengendalian Produksi di Bagian Pengemasan PT. Bio Farma (Persero)  
**Rd. Yadi Rakhman Alamsyah, Ade Cahyan**
13. Perangkat Lunak Penjualan Online Studi Kasus Pada PT. Sinergi Sukses Mobilindo  
**Titan Paramayoga, Rd. Yadi Rakhman Alamsyah, Stefanus**
14. Pengaruh Sistem Informasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Studi Empiris pada Kantor Pusat Yayasan Rumah Zakat Indonesia)  
**Graha Prakarsa**
15. Praanggapan Dalam Interview Ahok Dengan Kompas TV Perihal “Keluarnya Ahok Dari Gerindra”  
**Dwi Pebrina Sinaga, Eline Rozaliya Winarto**
16. Sistem Informasi Pengelolaan Data Penggunaan Sumber Energi Dalam Industri Garmen (Studi Kasus: PT. Kahatex Bandung)  
**Chairul Habibi, Marwondo**
17. Pemodelan Arsitektur Enterprise Sekolah Menggunakan Enterprise Arsitektur Planing (EAP)  
**Reni Nursyanti, R. Yadi Rahman A, Rohmat**
18. Pemanfaatan Teknologi Radio Frequency Identification (RFID) Untuk Mendeteksi dan Mengidentifikasi Kehadiran  
**Ivan Michael Siregar**
19. Implementasi SIG Pada Pengelolaan Sumber Benih Tanaman Hutan  
**Ivan Michael Siregar**
20. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung Bojonagara  
**Eko Purwanto, Nabilah Rizky Faujiah**
21. Pengaruh Jumlah Wisatawan, Jumlah Hotel, Terhadap Penerimaan Pajak Hotel  
**Eko Purwanto**
22. Aplikasi Perencanaan Produksi (Studi Kasus: PT Multi Garmentama)  
**Marwondo, Vani Maharani Nasution**
23. Implementasi Aplikasi Mobile Android Untuk Manajerial Pelawatan Anggota Organisasi  
**Akbar Pasha, Ivan Michael Siregar**
24. Pengembangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan (Studi Kasus: Istana Plaza)  
**Chairul Habibi, Riki Aprian**

25. Perancangan Desain User Experience (UX) dan User Interface (UI) Aplikasi 'Ruang Anak'  
**Nichi Hana Karlina, Annisa Ayuratnasari**
26. Perancangan Identitas Visual dan Media Launching Komunitas 'Peduli Jilbab on The Street' Regional Bandung  
**Nichi Hana Karlina, Titin Mulyati**
27. Perancangan Single Page Application menggunakan Flask-Restful dan Mithril.js (Studi Kasus: Website Directory Travel Haji dan Umroh)  
**Teguh Reinaldo**
28. Hubungan Antara Atribusi Bencana Banjir Dengan Dukungan Sosial Pada Warga Kelurahan Andir Kecamatan Baleendah Bandung Selatan  
**Evi Srinur Hastuti**

**PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN KEPUASAN  
WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILLING*  
DI SETDA PEMKAB BANDUNG BARAT**

**Elan Rusnendar**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia  
elanrusnendar@unibi.ac.id

**Nicholas Naibahao**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia  
[nicholascungkring@gmail.com](mailto:nicholascungkring@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling* di SETDA PEMKAB Bandung Barat. Penelitian ini dilakukan berupa penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah PNS di SETDA PEMKAB Bandung Barat sebagai wajib pajak sebanyak 133 PNS. Pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan menggunakan teknik pengambilan *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu memperoleh informasi dari responden dengan merancang instrumen penelitian berupa kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling* dan begitu pula dengan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling*. Persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak secara bersamaan (simultan) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling* di SETDA PEMKAB Bandung Barat.

**Kata kunci:** *Technology Acceptance Model (TAM)*, *e-filling*, Persepsi kebermanfaatan, Kepuasan wajib pajak.

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the influence of perceptions of taxpayer's utilization and satisfaction on the use of e-filling in SETDA PEMKAB Bandung Barat. This research is conducted in the form of quantitative research using descriptive analysis method verifikatif. Population in this research is civil servant at SETDA PEMKAB Bandung Barat as taxpayer as many as 133 civil servants. Sampling used is probability sampling by using simple random sampling technique. Data collection techniques used are to obtain information from respondents by designing research instruments in the form of questionnaires. The result of the research shows the perception of the influence on the use of e-filling and so does the taxpayer's satisfaction affect the use of e-filling. Perceptions of taxpayer's utilization and satisfaction simultaneously affect the use of e-filling at SETDA PEMKAB Bandung Barat.*

**Keywords:** *Technology Acceptance Model (TAM)*, *e-filling*, Perception of Utilization, Taxpayer Satisfaction.

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi menuntut untuk membuat sebuah laporan yang baik dan ketertiban administrasi menggunakan sistem *online*. Salah satu Direktorat Pemerintahan yang telah menggunakan kemajuan teknologi tersebut adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Saat ini, DJP mengeluarkan peraturan terkait dengan sistem pembayaran dan sistem pelaporan pajak. Untuk sistem pelaporan pajak sekarang lebih mudah dan praktis dengan menggunakan sistem *e-filling*.

*E-filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak, atau penyedia layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)* ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Layanan *E-filling* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak telah terintegrasi dalam layanan DJP Online, yang dapat diakses pada tautan berikut.

Menggunakan *e-filling* merupakan cara yang paling mudah dan aman dalam melaporkan SPT kepada kantor pelayanan pajak (KPP). Oleh karena itu melaporkan SPT dapat dikirimkan kapan saja (termasuk pada hari libur) dan kita tidak perlu datang ke KPP. Konfirmasi dari DJP dapat diperoleh saat itu juga (*real time*) apabila data-data SPT yang dikirim secara elektronik telah sampai, dan diisi dengan lengkap dan benar.

Penerapan sistem *e-filling* ini sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-03/PJ/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik yang menyatakan:

“Bahwa dalam rangka menyesuaikan sistem administrasi perpajakan dengan perkembangan teknologi informasi serta untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, perlu diberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam penyampaian Surat Pemberitahuan; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan dalam rangka melaksanakan.

ketentuan Pasal 26 huruf e Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT), perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik”.

Berdasarkan peraturan di atas *e-filling* bertujuan untuk memudahkan setiap wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan untuk melaporkan SPT ke KPP. Tujuan dari peraturan tersebut sangat bermanfaat bagi wajib pajak, namun disisilain bagaimana minat perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling*. *E-filling* merupakan layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan, organisasi) ke DJP melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur internet secara *online* dan *real time*.

Kerumitan dalam menggunakan *e-filling* masih di keluhkan oleh beberapa wajib pajak dengan demikian setiap wajib pajak berfikir ulang dalam melaporkan SPT menggunakan *e-filling*, dengan demikian di butuhkan persepsi kebermanfaatan dalam menggunakan *e-filling* oleh setiap wajib pajak agar penggunaan *e-filling* dapat lebih maksimal di gunakan oleh wajib pajak. Menurut Jogiyanto (2008:114), “Persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya”. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan sistem berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut.

Dengan adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan dan kepuasan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus terciptanya administrasi perpajakan yang modern. Menurut Nadeak (2012), dalam Mirza (2015:5), “Kepuasan wajib pajak orang pribadi merupakan perasaan senang atau tidak senang dalam menggunakan *e-filing* berdasarkan keseluruhan manfaat yang diharapkan oleh wajib pajak”. Rasa puas wajib pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem *e-filing* seperti kualitas dari sistem *e-filing* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing*.

Namun saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Menurut Jogiyanto (2008:111), “*Technology Acceptance Model (TAM)* atau Model Penerimaan Teknologi 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”.

**Tabel 1**  
**Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak**  
**Di KPP Pratama Cimahi Tahun 2013-2016 (Dalam Orang)**

Periode	2013	2014	2015	2016
Wp Terdaftar	180.436	220.889	239.246	263.942
Realisasi Pelaporan SPT Tahunan	73.579	73.643	78.048	105.557
Rasio	40,78%	33,34%	32,62%	39,99%

Sumber : KPP Pratama Cimahi (2017)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa jumlah pelaporan SPT Tahunan masih rendah dari jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi. Rasio kepatuhan dalam melaporkan SPT Tahunan fluktuatif, pada tahun 2014 menurun dari tahun sebelumnya, kemudian pada tahun 2015 meningkat, dan pada tahun 2016 meningkat sebanyak 8%.

Kondisi rendahnya tingkat kepatuhan dalam pelaporan pajak tentu saja berakibat kepada sulitnya tercapainya penerimaan pajak negara. Maka pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak mengharapkan dengan lakukannya modernisasi administrasi perpajakan serta meningkatkan penerimaan pajak negara menggunakan *e-filing*. Untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* maka dibutuhkan persepsi kebermanaafatn dan kepuasan wajib pajak

dalam menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT tahunannya.

Menurut penelitian terdahulu oleh Nurul Citra Noviandini (Universitas Negeri Yogyakarta) 2012, dengan judul Pengaruh Perspsi Kebermanfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta, kesimpulan terdapat pengaruh positif persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan wajib pajak secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-filing* di tujukan dengan koefisien regresi semuanya yang menunjukkan angka positif. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Ricky Alfiando Wowor (2014), membuktikan bahwa persepsi pengalaman berpengaruh secara signifikan, persepsi keamanan dan kerahasiaan berpengaruh secara signifikan, dan persepsi kecepatan

tidak berpengaruh secara signifikan terhadap perilaku penggunaan *e-filling* pada wajib pajak badan di Kota Manado.

Berdasarkan fakta dan teori di atas menunjukkan bahwa *e-filling* merupakan hal baik bagi wajib pajak, akan tetapi wajib pajak masih belum memahami manfaat dan kepuasan terhadap penggunaan *e-filling* dalam melaporkan SPT. Batasan dalam penelitian ini, penelitian membatasi dan memfokuskan terhadap persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak dalam meningkatkan penggunaan *e-filling*. Penelitian ini di tujukan untuk para PNS di SETDA PEMKAB Bandung Barat dan mengetahui seberapa besar pengaruh yang di hasilkan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan judul ” **Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling di SETDA PEMKAB Bandung Barat**”.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pajak merupakan bagian terpenting dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN), mengingat pajak salah satu pemasukan utama bagi negara, sehingga peran pajak sangat memiliki peran yang sangat penting untuk melakukan kegiatan pembangunan. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, wajib pajak perlu memahami tentang pengertian pajak dan fungsi pajak, agar mampu menjadi wajib pajak yang taat dalam membayar dan melaporkan pajak.

Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009, tentang perubahan keempat atas Undang-Undang dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi,

“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”.

Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan peraturan terkait dengan sistem pembayaran dan sistem pelaporan pajak. Untuk sistem pelaporan pajak sekarang lebih mudah dan praktis dengan menggunakan sistem *e-filling*. *E-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)*.

*E-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider (ASP)*. *Technology Acceptance Model (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. Menurut Jogiyanto (2008:111), “*Technology Acceptance Model (TAM)* atau Model Penerimaan Teknologi 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”.

Untuk meningkatkan penggunaan *e-filling* wajib pajak harus menanggapi bahwa *e-filling* memiliki manfaat dalam kegiatan melaporkan SPT. Menurut Jogiyanto (2008: 114), “Persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya”.

### Persepsi Kebermanfaatan

Manfaat dari teknologi akan terbatas jika kemampuan untuk menjalankan teknologi tersebut juga terbatas sehingga manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap individu tentunya akan berbeda pula

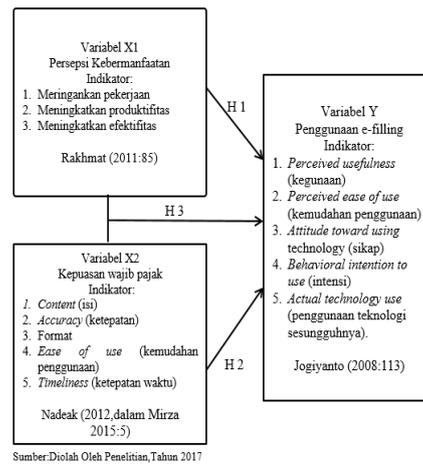
tergantung seberapa besar mereka mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut. Menurut Robins (2008:175), "Persepsi sebagai proses dimana individu mengatur dan mengintrepetasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka". Sedangkan persepsi menurut Rakhmat (2011:16), "Penafsiran suatu obyek, peristiwa atau informasi yang dilandasi oleh pengalaman hidup seseorang yang melakukan penafsiran tersebut".

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian dan pendapat terhadap suatu objek berdasarkan informasi yang diterima. Dan persepsi dalam penelitian ini adalah suatu proses penilaian seseorang terhadap sistem *e-filling*.

**Kepuasan Pengguna (Kepuasan Wajib Pajak)**

Tujuan dari peningkatan kualitas adalah mewujudkan kepuasan wajib pajak. Menurut Nadeak (2012), dalam Mirza (2015:5), "Kepuasan wajib pajak orang pribadi merupakan perasaan senang atau tidak senang dalam menggunakan *e-filling* berdasarkan keseluruhan manfaat yang diharapkan oleh wajib pajak". Menurut Kirana (2010:36), "Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan".

Menurut Paramarta (2008:46), "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas".



**Gambar 1**  
Kerangka Pemikiran

Berdasarkan model kerangka pemikiran diatas, maka rumusan hipotesis didasari bahwa seseorang akan menggunakan *e-filling* apabila orang tersebut mempercayai bahwa *e-filling* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Seseorang akan menggunakan *e-filling* apabila orang tersebut telah terpuaskan bahwa *e-filling* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.

Maka penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 = Terdapat pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filling*.
- H2 = Terdapat pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling*.
- H3 = Terdapat pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kepuasan terhadap penggunaan *e-filling*.

**3. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana dapat digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random atau acak, pengumpulan data yang digunakan instrumen penelitian, analisis data yang

bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan untuk mengukur pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling* oleh wajib pajak. Adapun metode penelitian yang digunakan sesuai dengan tujuan dan permasalahan dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif verifikatif.

Menurut Sugiyono (2012:115), "Populasi adalah wilayah generalisasi (baca: penamarataan) yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah PNS di SETDA PEMKAB Bandung Barat dengan jumlah populasi 133 orang

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *probability sampling* dengan jenis teknik *Simple random sampling*. Pengertian simple random sampling menurut Sugiyono (2012:118) yaitu: "*Sample random sampling* adalah teknik pengambilan anggota sample dilakukan secara acak tanpa memperhatikan stara yang ada dalam populasi itu".

Adapun rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Sumber, Riduwan, (2008:65)

Dimana:

n = jumlah sampel

N= jumlah populsi

d = presisi kesalahan yang ditetapkan 5%

Berdasarkan rumus tersebut, maka besarnya sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$$n = \frac{133}{133(0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{133}{0,3325 + 1}$$

$$n = \frac{133}{1,3325}$$

n = 99 di bulatkan menjadi 100

Dari perhitungan di atas maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 PNS di SETDA Kabupaten Bandung Barat.

Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda menggunakan program SPSS dan kemudian dilakukan uji parsial (uji t) dan simultan (uji F). Sebelum dilakukan analisis regresi berganda, penulis melakukan uji asumsi klasik sebagai syarat untuk melakukan analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik tersebut meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan dalam melakukan analisis regresi linier berganda adalah pemeriksaan terhadap asumsi-asumsi yang meliputi pengujian normalitas, pengujian heterokedasitas, dan pengujian multikolinearitas sehingga menghasilkan model regresi yang memenuhi kriteria *BLUE* (*Best Linier Unbiased Estimated*),

1. Uji normalitas

**Tabel 2**  
**Hasil Uji One Kolmogorov Smirnov Test**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	0E-7
	<i>Std. Deviation</i>	3,44663591
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,055
	<i>Positive</i>	0,055
	<i>Negative</i>	-0,051
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		0,555
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,918

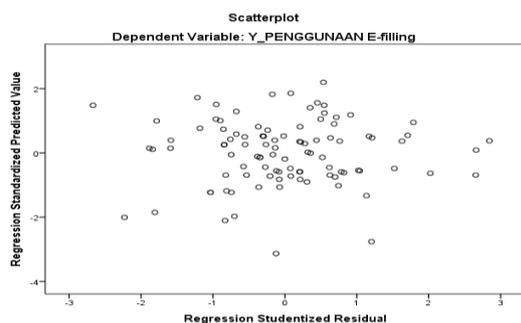
Sumber: Output SPSS (2017)

Dari hasil tabel 4.1 uji *One Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,918. Adapun taraf signifikansi sebesar 0,05 dan hasil uji (*p value*) sebesar 0,918 jadi  $0,918 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data yang sedang kita analisis berdistribusi normal. Hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* konsisten dengan hasil uji *Normal Probability Plot*.

2. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat di deteksi dengan cara *scatterplot*

**Gambar 2**  
**Hasil Uji Scatterplot**



Dari gambar 4.2 dapat dilihat grafik *scatterplot* bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak berkumpul pada satu tempat, pola yang ada tidak menyempit dan melebar

maupun bergelombang-gelombang. Hal ini mengindikasikan bahwa pada penelitian ini data memenuhi uji asumsi klasik heteroskedastisitas dan tidak terdapat gangguan heteroskedastisita.

3. Uji multikolinearitas

Uji asumsi klasik multikolonearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara variabel independen dalam model regresi.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>Collinearity Statistics</i>		
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>			<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
	<i>(Constant)</i>			2,394	,019			
1	X1 Persepsi Kebermanfaatan	0,447	0,106	0,342	4,200	,000	0,612	1,634
	X2 Kepuasan Wajib Pajak	0,571	0,090	0,518	6,354	,000	0,612	1,634

a. *Dependent Variable: Y\_Penggunaan E-filling*

Sumber: Data diolah penulis (2017)

Dari hasil multikolinearitas pada tabel 4.2 diperoleh nilai *tolerance* yaitu 0,612 berarti nilai *tolerance* untuk semua variabel  $> 0,10$ , dan nilai *VIF* yaitu 1,634 berarti nilai *VIF* untuk semua variabel  $\leq 10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini memenuhi uji asumsi klasik multikolinearitas. Karena antara variabel bebas persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak tidak saling mengganggu karena tidak terjadi multikolinearitas.

### Koefisien Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*) karena alat analisis tersebut dapat digunakan sebagai model prediksi terhadap suatu variabel dependen dari variabel independen. Dalam penelitian ini akan dilihat pengaruh persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Pada model regresi yang digunakan variabel persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak merupakan variabel bebas (X) dan penggunaan *e-filing* merupakan variabel terikat (Y). Dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistic 20*, diperoleh hasil estimasi regresi linier berganda pada tabel 4.53 sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Estimasi Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,308	4,722		2,394	,019
X1 Persepsi Kebermanfaatan	0,447	0,106	0,342	4,200	,000
X2 Kepuasan Wajib Pajak	0,571	0,090	0,518	6,354	,000

a. Dependent Variable: Y Penggunaan E-filing  
Sumber: Output SPSS, (2017)

Sumber: Output SPSS, (2017)

Pada tabel 4.3 *ouput* memberikan informasi mengenai hasil estimasi regresi linier berganda antara persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh informasi bahwa nilai konstanta (a) yang di peroleh sebesar 11,308 dengan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,447 X<sub>1</sub> dan 0,571 X<sub>2</sub> maka persamaan regresi linier berganda yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 11,308 + 0,447 X_1 + 0,571 X_2$$

Pada persamaan regresi linier berganda diatas, dapat dilihat bahwa kedua variabel bebas memiliki koefisien regresi yang bertanda positif. Artinya jika semakin meningkatnya persepsi kebermanfaatan akan meningkatkan tingkat penggunaan *e-filing* dan sebaliknya jika persepsi kebermanfaatan

menurun, akan mengakibatkan semakin menurunnya tingkat penggunaan *e-filing*. Dan begitu pula jika semakin meningkatnya kepuasan wajib pajak akan meningkatnya penggunaan *e-filing* namun sebaliknya jika kepuasan wajib pajak menurun, akan mengakibatkan semakin menurunnya tingkat penggunaan *e-filing*. Jika secara simultan jika persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak meningkat secara bersamaan akan menyebabkan meningkatnya penggunaan *e-filing* dalam melaporkan SPT, namun sebaliknya jika persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak menurun akan mengakibatkan menurunnya tingkat penggunaan *e-filing*.

Secara statistik, nilai teruji persamaan regresi linier berganda pada tabel 4.3 dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstan (a) = 11.308, artinya jika variabel persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak diabaikan (X<sub>1</sub>:X<sub>2</sub>= 0) maka penggunaan *e-filing* bersifat konstan (tetap) sebesar 11,308.
2. Koefisien regresi untuk persepsi kebermanfaatan (X<sub>1</sub>)= 0,447 artinya jika persepsi kebermanfaatan di tingkatkan 1 satuan dan (X<sub>2</sub>=0) maka penggunaan *e-filing* akan meningkat 0,447
3. Koefisien regresi untuk kepuasan wajib pajak (X<sub>2</sub>)= 0,571 artinya jika kepuasan wajib pajak di tingkatkan 1 satuan dan (X<sub>1</sub>=0) maka penggunaan *e-filing* akan meningkat 0,571.

Selanjutnya untuk menguji apakah persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak baik parsial/individual maupun secara simultan/bersama, dilakukan uji t.

Pengujian dimulai dari pengujian secara parsial.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji t ( Parsial) Variabel X<sub>1</sub>**  
**Terhadap Y**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta		
	B	Std. Error			
1 (Constant)	11,308	4,722		2,394	,019
X1 Persepsi Kebermanfaatan	0,447	0,106	0,342	4,200	,000
X2 Kepuasan Wajib Pajak	0,571	0,090	0,518	6,354	,000

a. Dependent Variable: Y\_Penggunaan E-filing

Sumber: Output SPSS, (2017)

Tabel 5 memberikan informasi mengenai hasil pengujian hipotesis secara parsial dan interpretasi untuk tabel 4.59 adalah sebagai berikut. Pada tabel 4.4, dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk persepsi kebermanfaatan adalah sebesar  $4,200 > 1,985$  dengan probabilitas signifikasnsi lebih kecil dari tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , artinya secara parsial persepsi kebermanfaaaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji t ( Parsial) Variabel X<sub>2</sub>**  
**Terhadap Y**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta		
	B	Std. Error			
1 (Constant)	11,308	4,722		2,394	,019
X1 Persepsi Kebermanfaatan	0,447	0,106	0,342	4,200	,000
X2 Kepuasan Wajib Pajak	0,571	0,090	0,518	6,354	,000

a. Dependent Variable: Y\_Penggunaan E-filing

Sumber: Output SPSS, (2017)

Pada tabel 6 dapa dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk kepuasan wajib pajak adalah sebesar  $6,354 > 1,985$  dengan probabilitas signifikasnsi lebih kecil dari tingkat signifikassi  $0,000 < 0,05$ , sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , artinya secara parsial kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1807,949	2	903,975	74,559	0,000 <sup>b</sup>
	Residual	1176,051	97	12,124		
	Total	2984,000	99			

a. Dependent Variable: Y\_PENGGUNAAN E-filing  
b. Predictors: (Constant),X2\_Kepuasan Wajib Pajak,X1\_Persepsi Kebermanfaatan

Sumber: Output SPSS, (2017)

Pada tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh adalah sebesar  $74,559 > 3,090$  dengan probabilitas signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi  $0,000 < 0,5$  sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis yang menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$  artinya secara simultan persepsi kebermnfaatan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian , maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut;

1. Persepsi kebermanfaatan secara parsial berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di SETDA PEMKAB Bandung Barat 2017. Hal ini dapat dilihat dari Nilai  $t_{hitung}$  untuk persepsi kebermanfaatan adalah sebesar  $4.200 > 1,985$  ( $t_{tabel}$ ), sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , artinya secara parsial persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Nurul (2012) yang menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, dimana wajib pajak akan merasakan segala manfaat yang diterima dengan menggunakan *e-filing* salah satunya adalah meningkatkan efektifitas saat melaporkan SPT dan menjadi wajib pajak yang patuh..
2. Kepuasan wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di SETDA PEMKAB Bandung Barat. Hal ini dapat dilihat dari Nilai  $t_{hitung}$  untuk kepuasan wajib pajak adalah sebesar  $6,354 > 1,985$  ( $t_{tabel}$ ), sehingga sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , artinya secara parsial kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Nurul (2012) yang

menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, dimana kepuasan wajib pajak akan dirasakan saat wajib pajak sudah menggunakan *e-filing* salah satunya adalah pelaporan SPT yang tepat waktu dan dapat dilakukan dimana saja.

3. Persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap penggunaan *e-filing* di SETDA PEMKAB Bandung Barat. Hal ini dapat dilihat pada tingkat signifikansi 5%, persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara simultan memperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 74,559 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,090 maka  $74,559 > 3,090$ . Sehingga pengujian hipotesis adalah menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Artinya secara simultan persepsi kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara simultan.

## 6. REFERENSI

- Jogiyanto. 2008. *Sistem Teknologi Informasi Edisi III*. Yogyakarta: Andi.
- Paramarta,Wayan Arya, 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza HUT Gatot Subroto Denpasar. Forum Manajemen. Volume 6 Nomor 2 hal 43.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. Psikologi Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Nurul Citra Noviani. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. Jurnal Nominal. Vol 1, No 1, hal. 15-22
- Ricky Alfiando Wowor, dkk. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. ISSN: 2203-1174
- Direktorat Jenderal Pajak. 2004. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP 88/PJ/2004 tentang "Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik", Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2005. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP -05/PJ/2005 tentang "Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik", Jakarta
- Direktorat Jenderal Pajak. 2007. Undang-undang No 28 Tahun 2007 tentang "Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan", Jakarta.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2015. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per -03/PJ/2015 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa.
- Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-26/PJ/2011 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan.

## WEBSITE

- Direktorat Jendral Pajak.2015. *E-filing* .http:// <http://www.pajak.go.id/e-filing>. Diakses pada 1 Agustus 2016.
- Portal Pajak Indonesia.Penyampaian SPT dan Per-panjangan SPT Tahun Secara Elektronik.<http://www.klinik-pajak/2008/penyampaian-spt-tahunan-secara-elektronik-e-filing.html>.Diakses pada tanggal 1 Agustus 2016.