

SKRIPSI

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KEPUASAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS SISTEM, MANFAAT SISTEM, DAN KERAHASIAAN
TERHADAP PENERAPAN SISTEM E-FILING
(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi)**

***THE INFLUENCE OF TAX UNDERSTANDING, TAXPAYERS
SATISFACTION, SYSTEMS QUALITY, SYSTEMS BENEFITS, AND
CONFIDENTIALITY TOWARDS THE IMPLEMENTATION OF E-FILING
SYSTEM
(A Case Study Of Individual Taxpayer)***

Diajukan oleh

ZUL ANGGARA LUBIS

20140420015

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing



Ietje Nazaruddin, Dr. M.Si., Ak.,CA
NIK: 19650715199303 143 025

Tanggal 16 Desember 2017

**PENGARUH PEMAHAMAN PAJAK, KEPUASAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS SISTEM, MANFAAT SISTEM, DAN KERAHASIAAN
TERHADAP PENERAPAN SISTEM E-FILING
(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi)**

***THE INFLUENCE OF TAX UNDERSTANDING, TAXPAYERS
SATISFACTION, SYSTEMS QUALITY, SYSTEMS BENEFITS, AND
CONFIDENTIALITY TOWARDS THE IMPLEMENTATION OF E-FILING
SYSTEM
(A Case Study Of Individual Taxpayer)***

Zul Anggara Lubis

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
zulanggara4@gmail.com*

ABSTRACT

The study was backed by the presence of decreased tax revenues in a row of year 2013-2015. In fact, the Directorate General of taxes (DJP) certainly has been seeking improved services by leveraging technology that is increasingly sophisticated, that is by making an online system in the charging Notice (SPT) in 2015. So taxpayers could more easily and to be obedient in his taxation report.

This research aims to analyze the influence of the understanding taxes, Taxpayer Satisfaction, quality systems, the benefits of the system, and the confidentiality of the system towards the implementation of the E-Filing System. The subjects in this study is the tax payers of private people who already have a Number of tax Payer (TAX ID) in the special region of Yogyakarta and Pontianak. In this study, samples were used totaled 183 respondents by using the Sampling method of Conviniiece by means of a detailed questionnaire spread. Analytical tools used in this research is a method of multiple regression. And use use the program SPSS.

The results show that: (1) Understanding the positive effect against Tax E-Filing Application, (2) the taxpayer Satisfaction positive effect towards the implementation of E-Filing, (3) the quality System a positive effect towards the implementation of E-Filing, (4) the benefits of the system a positive effect towards the implementation of E-Filing, (5) the confidentiality system of positive effect against the implementation of E-Filing.

Keywords: Implementation Of e-filing System, Understanding tax, Taxpayer Satisfaction, systems quality,systemsbenefits, and the confidentiality of the system

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu tulang punggung bagi suatu negara dan juga sebagai sumber pendapatan negara terbesar. Pajak sendiri digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional. Tentu hal ini dilakukan tujuannya untuk mensejahterahkan masyarakat suatu negara. Pajak sendiri mempunyai peran yang sangat penting bagi suatu negara yang dimana pajak juga menjadi tulang punggung bagi segala pembiayaan negara yang dapat dirasakan secara langsung yaitu fasilitas umum, pendidikan, transportasi, dan kesehatan.

Teknologi internet dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan suatu informasi di dunia. Pada zaman dahulu membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan suatu informasi yang *uptodate*. Namun untuk zaman sekarang mendapatkan informasi sangatlah mudah di peroleh dengan cepat, dimana saja dan kapan saja tentu dengan menggunakan teknologi internet. Teknologi internet tentu sudah menjadi kebutuhan utama untuk kehidupan manusia saat ini. Surjatiet *al.*, (2007) menyatakan bahwa dari sisi pekerjaan, manusia membutuhkan arus informasi berupa data atau informasi secara cepat sehingga membutuhkan akses internet untuk menunjang pekerjaan mereka. Pajak juga merupakan sumber penerimaan dari suatu negara.

Pemakaian *e-filing* tentu dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak yang masih menggunakan kertas. Namun, faktanya masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti sepenuhnya tentang cara melaporkan SPT secara elektronik, padahal banyak manfaat yang didapatkan apabila menggunakan *e-filing* ini. Persepsi kebermanfaatan, dan kepuasan penggunaan menjadi penentu dari sebuah sistem diterima atau tidaknya. Wajib Pajak juga berasumsi bahwa *e-filing* tentu sangat bermanfaat bagi yang melaporkan SPT, yang menyebabkan mereka juga akan tertarik untuk menggunakannya.

Data Direktorat Jendral Pajak (DJP) tahun 2015 menunjukkan bahwa Wajib Pajak (WP) yang telah tercatat dalam sistem administrasi Direktorat Jendral Pajak berjumlah 30.044.103 dengan rincian sebagai berikut, terdapat 2.247.632 Wajib Pajak Badan, Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan 5.239.385, dan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan 22.332.086. Tentu dalam hal ini sangat tidak sebanding jika melihat angka menurut Badan Pusat Statistik (BPS) yang menunjukkan sampai pada tahun 2013 ada sekitar 93,72 juta penduduk Indonesia yang bekerja. Artinya dalam persentase terdapat 29,4% yang mendaftarkan diri sebagai WP dari jumlah seluruh Orang Pribadi Pekerja (Jati, 2015).

Lambatnya pertumbuhan ekonomi dan faktor penunjang lain disinyalir memberi dampak rendahnya penerimaan pajak negara, oleh karena itu Menteri Keuangan Bambang Brodjonegoro berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak pada 2016 dengan strategi khusus. Salah satunya kementerian akan berfokus mengejar Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Cara ini dinilai lebih efektif dibandingkan dengan hanya bergantung pada Wajib Pajak Badan atau Perusahaan (Nafi, 2016).

Nur (2009) menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi langkah penerapan bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dan *full automation* adalah pemahaman masyarakat atas teknologi internet dengan

menerapkan *e-system* perpajakan yang salah satunya adalah *e-filing*. Keuntungan dari pengguna *e-filing* bagi wajib pajak Orang pribadi yaitu dengan mengurangi antrian serta menghemat waktu. Hingga 30 april 2016 Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengkalkulasi total jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) PPh (Pajak Penghasilan) berjumlah 11,67 juta pelapor. Tentu hal ini menunjukkan bahwa persentase pelaporan SPT sebesar 83,3%. Jika dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan direktorat jendral pajak yaitu sebesar 14,7 juta pelapor. Dari angka 11,67 juta pelapor tersebut, wajib pajak orang pribadi (WPOP) mendominasi tingkat jumlah pelapor yaitu 11,12 juta. Statistik Direktorat Jendral Pajak menunjukkan mayoritas WPOP menggunakan *e-filing* sebagai media pelaporan SPTnya. Juga terdapat 7,69 juta SPT WPOP yang masuk melalui sistem *e-filing* atau sekitar 69% dari total pelaporan SPT WPOP dan sisanya manual (Supriyadi, 2016). Menurut Budi (2015) menyatakan bahwa Direktorat Jendral Pajak, *e-filing* bisa mengurangi kesalahan dalam menginput dapat karena dilakukan oleh Wajib Pajak itu sendiri.

Landasan Teori

1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) yaitu suatu teori mengenai sistem informasi yang dimana pengguna model ini datang untuk memakai dan menggunakan teknologi yang tersedia. Model ini pertama kali dipublikasikan Davis (1986). *Tecnology Acceptance Model* sebenarnya diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang berkembang terlebih dahulu pada tahun 1980. Penggunaan terhadap suatu sistem informasi juga telah diperkirakan dan dijelaskan oleh teori ini.

Dalam teori TAM telah dirumuskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi. Faktor-faktor tersebut juga dijelaskan melalui hubungan sebab akibat antara perilaku dan keyakinan, tujuan atau keperluan maupun dengan aktual dari penggunaan dari suatu sistem informasi.

Model TAM yang diadopsi dari Model TRA sebelumnya didasarkan pada tindakan seseorang untuk bersikap dan berperilaku pada reaksi dan persepsi seseorang terhadap akan suatu hal. Reaksi dan persepsi dari pengguna teknologi informasi tentu akan menentukan diterima atau tidaknya sistem tersebut (Ramdhani, 2009).

Faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan reaksi penggunaan yaitu manfaat dan kemudahan penggunaan sistem informasi. Tentu hal ini menjadi alasan penggunaan untuk menerima suatu teknologi, yang dimana pengguna akan melihat manfaat dan kemudahan sistem informasi yang dijadikan sebagai tolak ukur untuk menerima suatu teknologi.

2 *Information System Success Model (ISSM)*

Information System Success Model atau model parsimoni kesuksesan sistem informasi D & M *Information System Success Model* yang mulai dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992). Dalam model kesuksesan sistem antara lain :

- a. Kualitas informasi
- b. Kepuasan pemakai
- c. Kualitas sistem
- d. Penggunaan
- e. Dampak Individual
- f. Dampak organisasional

Model kesuksesan ini juga didasari pada proses serta hubungan kausal dari elemen-elemen yang telah dibuktikan diatas. Model ini tidak dapat mengukur kesuksesan sistem informasi yang secara independen, namun pengukurannya dengan secara keseluruhan, yang dimana setiap elemen mempengaruhi elemen-elemen lainnya.

Kesuksesan sistem ini juga telah digambarkan DeLone dan McLean yang diukur dari elemen kualitas informasi sertakualitas sistem secara independen dan parsial yang dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pemakai. Selanjutnya penggunaan dan kepuasan pemakai tentu akan mempengaruhi dampak secara individual dan dampak organisasional.

DeLone dan McLean (2003) telah memperbaharui model dan menyebutkan sebagai kesuksesan sistem informasi D&M, terdapat beberapa pembaharuan sebagai berikut :

1. Menambah elemen kualitas pelayanan sebagai tambahan dari elemen-elemen kualitas yang sudah ada
2. Menggabungkan dampak individual serta dampak organisasi sehingga akan menjadi satu variabel yaitu manfaat bersih
3. Menambah elemen minat memakai sebagai alternatif dari elemen pemakai

Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis

H₁: Pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*

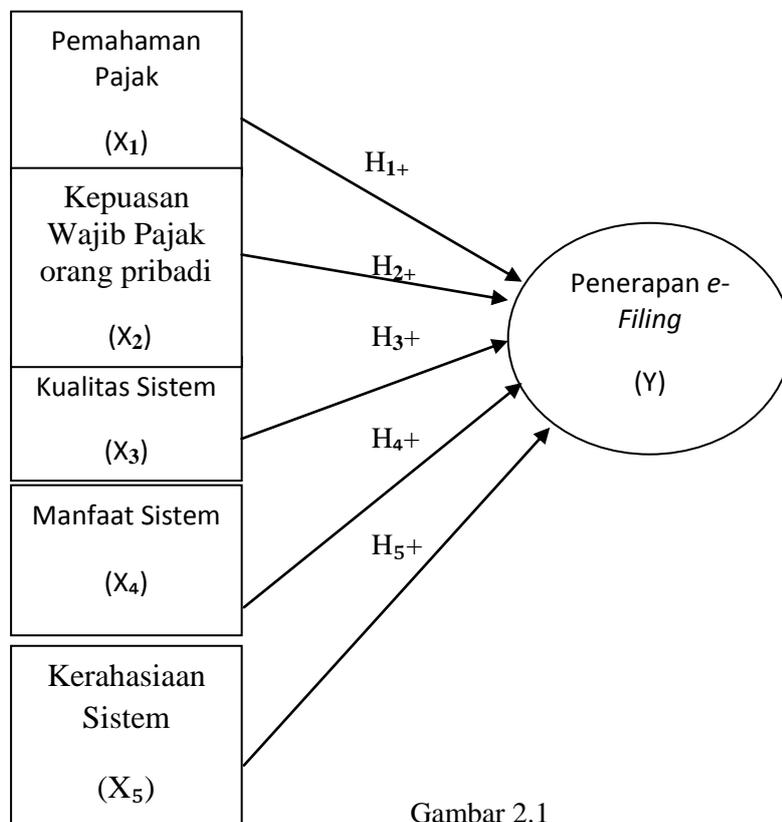
H₂: Kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*

H₃: Kualitas sistem memiliki Pengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*

H₄ : Manfaat sistem memiliki pengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*

H₅: Kerahasiaan sistem memiliki pengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*

Model Penelitian



Gambar 2.1
Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang digunakan didalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Pontianak. Populasi dan sampel penelitian disini yaitu wajib pajak orang pribadi yang menggunakan sistem *e-filing*. Obyek penelitian ini juga digunakan sebagai wilayah untuk menyebar kuesioner untuk mengetahui adanya pengaruh pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem dan kerahasiaan terhadap penerapan sistem *e-filing*.

Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang sudah mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Subyek yang digunakan itu untuk menilai pengaruh pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem dan kerahasiaan terhadap penerapan sistem *e-filing*. adalah wajib pajak orang pribadi yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Jenis Data

Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif yaitu dengan tujuan untuk melihat apakah adanya pengaruh dari dua variabel atau lebih, menurut Sugiyono (2003). Data yang digunakan yaitu data primer yang berasal dari survey yang telah disebar kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi. Teknik pengumpulan data menggunakan skala likert yang terdapat dalam kuesioner. Dalam skala likert tersebut diberikan beberapa jawaban pilihan dari setuju sampai sangat tidak setuju berkaitan dengan pernyataan mengenai pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem, kerahasiaan sistem, dan penerapan *e-filing*. Penyebaran kuesioner tersebut nantinya akan dilakukan di berbagai instansi lembaga pemerintah.

Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan alasannya yaitu teknik sampling yang memberi peluang atau kesempatan tidak sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Untuk pemilihan sampel dengan menggunakan metode *Convenience Sampling*, yaitu bahwa informasi akan dikumpulkan dari anggota populasi yang bisa ditemukan secara mudah untuk memberikan informasi tersebut. Sampel diambil yaitu wajib pajak orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode survey yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Menurut Sekaran (2011) kuesioner yaitu daftar pertanyaan tertulis yang sudah dirumuskan untuk dijawab oleh responden. Kuesioner disebar di instansi pemerintah yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kuesioner ini bersifat tertutup yang dimana jawaban sudah disediakan oleh peneliti, responden hanya menjawab yang sudah disediakan. Untuk pengukuran variabel menggunakan skala likert 1-4. Jawaban dari setiap item menggunakan gradasi sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju dan sangat setuju.

Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilaksanakan dengan maksud guna memperoleh data atau gambaran valid atau tidaknya kuesioner. Kuisisioner dapat dinilai valid atau tidaknya

dengan mampu atau tidaknya kuisioner tersebut menjawab segala sesuatu yang berhubungan langsung dengan masalah yang diangkat dalam kuisioner. Faktor analisis dipakai untuk pengujian validitas. Pertanyaan dapat dinilai valid apabila hubungan antara total skor dengan tiap – tiap pertanyaan memiliki tingkat signifikan dibawah 0,05(Ghozali, 2011). Uji ini menggunakan pendekatan Analisis Faktor.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur kuesioner yang akan menunjukkan sejauh mana stabilitas serta konsistensi alat ukur yang digunakan. Uji reliabilitas juga dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* mencakup semua variabel. Koefisien *Cronbach Alpha* adalah koefisien yang menunjukkan seberapa baik suatu instrumen yang berkolerasi positif dengan item lainnya.

Menurut Ghazali (2009) menyatakan bahwa Kuesioner jikareliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan yaitu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dan apabila koefisien *Cronbach Alpha* yang dihasilkan $>0,70$ maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan (Nazaruddin dan Basuki, 2016).

Sedangkan menurut Guilford (1953) mengkatagorikan koefisien reliabilitas sebagai berikut:

- a Jika koefisien *Cronbach Alpha* yang dihasilkan 0,80 – 1,00 maka dapat dikatagorikan sebagai reliabilitas sangat tinggi
- b Jika koefisien *Cronbach Alpha* yang dihasilkan 0,60 - 0,80 maka dapat dikatagorikan sebagai reliabilitas tinggi
- c Jika *Cronbach Alpha* yang dihasilkan 0,40 - 0,60 maka dapat dikatagorikan sebagai reliabilitas sedang
- d Jika *Cronbach Alpha* yang dihasilkan 0,20 – 0,40 maka dapat dikatagorikan sebagai reliabilitas rendah

3. Uji Asumsi Klasik

1 Uji Normalitas

Pada uji pertama ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi dan residual berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011). Uji normalitas ini dilakukan dengan menerapkan statistik *non parametrik Kolmogorov-Smirnov*, adapun ketentuan yang harus penuhi:

- Data residual normal ketika nilai sig yang dihasilkan $> 0,05$
- Data tidak residual normal ketika nilai sig yang dihasilkan $< 0,05$

2 Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan hubungan korelasi antar variabel independen. Data terhindar dari multikolinearitas ketika VIF yang didapatkan kurang dari 10 serta toleransinya lebih dari 0,1. Namun, ketika tolerasinya kurang dari 0,1 serta VIF lebih dari 10 maka data akan terkena multikolinearitas.

3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011) uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menentukan ketidaksamaan yang terjadi dalam model regresi. Pengujian glejser merupakan pengujian yang dapat digunakan untuk melakukan uji heteroskedastisitas dengan syarat yang telah ditetapkan:

- Data bebas dari heteroskedastisitas ketika nilai probabilitas dalam suatu data $> 0,05$

- Data terdapat heteroskedastisitas ketika nilai probabilitas dalam suatu data < 0,05

Uji Hipotesis dan Analisa Data

1. Analisis Data

a. Statistik Deskriptif

Uji ini dipakai untuk memperoleh informasi tentang karakteristik data meliputi nilai maximum, nilai minimum, mean (rata-rata), standar deviasi (simpangan data).

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode *Linear Berganda* (*multiple regression*) yang dimana analisis ini digunakan untuk mengetahui antara variabel independen pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem, kerahasiaan terhadap variabel dependen yaitu pada penerapan sistem *e-filing*. Dari penjelasan diatas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa didalam model penelitian ini yaitu:

$$e\text{-fin} = \alpha + \beta_1 PP + \beta_2 KLS + \beta_3 MS + \beta_4 KRS + \beta_5 KWP + \varepsilon \quad (1)$$

Keterangan:

e-Fin : Penerapan *e-filing*

KWP : Kepuasan wajib pajak

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

PP = Pemahaman Perpajakan

KLS= Kualitas Sistem

MS = manfaat Sistem

KRS = Kerahasiaan Sistem

ε =Error Term

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2 dan $Adjusted R^2$)

Uji *Adjusted R²* agar dapat diketahui seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen (Nazaruddin dan Basuki, 2015). Nilai *Adjusted R²* yang menggambarkan besarnya nilai koefisien determinasi harus diubah dalam bentuk persentase. Setelah itu sisanya (100% - persentase koefisien determinasi) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model. Nilai koefisien determinasi terletak diantara 0 dan 1. Nilai *Adjusted R²* yang kecil berarti kemampuan variabel independen sangat terbatas dalam menjelaskan variabel dependen. Sedangkan, jika nilai *Adjusted R²* mendekati 1 maka variabel independen dapat menjelaskan semua informasi untuk memprediksi variabel dependen.

b. Uji Signifikasi (Uji Nilai F)

Uji F agar dapat melihat pengaruh variabel independen secara simultan, dalam tabel ANNOVA (Nazaruddin dan Basuki, 2015). Uji F dilakukan dengan melihat nilai signifikasi. Jika nilai sig < α 0,05 maka terdapat pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

c. Uji Signifikasi Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2010), uji t merupakan pengujian yang dilakukan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independen terhadap dependen. Hipotesis diterima jika memiliki arah yang sama serta nilai sig yang terdapat dalam penelitian < 0,05.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis data

a. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menunjukkan nilai mean, minimum, dan maksimum, dan standar deviasi. Termasuk tabel dan grafik. Hasil dari statistik deskriptif dalam penelitian dapat disajikan dalam tabel berikut

Tabel 4.7
Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Kisaran teoritis			Kisaran Aktual			Std Deviation
		Min	Max	Mean	Min	Max	Mean	
<i>E-filing</i>	182	3,00	12,00	7,5	6,00	12,00	9,8626	1,30779
Pemahaman Pajak	183	3,00	12,00	7,5	6,00	16,00	11,7432	2,05545
Kepuasan Wajib Pajak	183	4,00	16,00	10	6,00	12,00	9,3880	1,32070
Kualitas Sistem	183	7,00	28,00	17,5	10,00	28,00	21,7923	3,17105
Manfaat Sistem	183	4,00	16,00	10	8,00	16,00	12,5847	1,55209
Kerahasiaan Sistem	183	3,00	12,00	7,5	5,00	12,00	9,2623	1,30386
Valid N (listwise)	182							

Sumber : Output SPSS, 15

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai N=182. Variabel *E-filing* (Y) memiliki nilai maksimum 12, nilai minimum 6 dan nilai rata-ratanya 9,8626. Untuk variabel pemahaman pajak (X1) memiliki nilai maksimum 16, nilai minimum 6, dan nilai rata-ratanya 11,7432. Variabel kepuasan wajib pajak (X2) memiliki nilai maksimum 12, nilai minimum 6, dan nilai rata-ratanya 9,3880. Variabel kualitas sistem (X3) memiliki nilai maksimum 28, nilai minimum 10, dan nilai rata-ratanya 21,7923. Variabel manfaat sistem (X4) memiliki nilai maksimum 16, nilai minimum 8, dan nilai rata-rata 12,5847. Variabel kerahasiaan sistem (X5) memiliki nilai maksimum 12, nilai minimum 5, dan nilai rata-ratanya 9,2623.

Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur seberapa berat tepat alat ukur yang digunakan untuk melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas pada instrumen ini menggunakan bantuan program SPSS 15. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan pendekatan Analisis Faktor. Instrumen dikatakan valid apabila jika instrumen tersebut tepat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan jika nilai seluruh instrumen pembentuk variabel memiliki korelasi dengan skor masing-masing variabel $> 0,5$ dan nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO).

1. Uji Validitas *E-filing*

Dari hasil analisis diperoleh nilai Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy pada kotak KMO and Bartlett's Test adalah sebesar 0,746. Hasil ini memperlihatkan bahwa instrumen *e-filing* valid karena nilai KMO > 0,5. Disamping itu, dilihat dari nilai Bartlett's Test menunjukkan nilai 293,785 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan untuk analisis faktor item pertanyaan *e-filing* menunjukkan nilai setiap item pertanyaan >0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan *e-filing* telah memenuhi syarat valid.

2. Uji Validitas Pemahaman Pajak

Dari hasil analisis diperoleh nilai Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy pada kotak KMO and Bartlett's Test adalah sebesar 0,654. Hasil ini memperlihatkan bahwa instrumen pemahaman pajak valid karena nilai KMO > 0,5. Disamping itu, dilihat dari nilai Bartlett's Test menunjukkan nilai 310,791 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan untuk analisis faktor item pertanyaan pemahaman pajak menunjukkan nilai setiap item pertanyaan >0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan pemahaman pajak telah memenuhi syarat valid.

3. Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak

Dari hasil analisis diperoleh nilai Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy pada kotak KMO and Bartlett's Test adalah sebesar 0,704. Hasil ini memperlihatkan bahwa instrumen kepuasan wajib pajak valid karena nilai KMO > 0,5. Disamping itu, dilihat dari nilai Bartlett's Test menunjukkan nilai 221,798 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan untuk analisis faktor item pertanyaan kepuasan wajib pajak menunjukkan nilai setiap item pertanyaan >0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan kepuasan wajib pajak telah memenuhi syarat valid.

4. Uji Validitas Kualitas Sistem

Dari hasil analisis diperoleh nilai Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy pada kotak KMO and Bartlett's Test adalah sebesar 0,909. Hasil ini memperlihatkan bahwa instrumen kualitas sistem valid karena nilai KMO > 0,5. Disamping itu, dilihat dari nilai Bartlett's Test menunjukkan nilai 965,849 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan untuk analisis faktor item pertanyaan kualitas sistem menunjukkan nilai setiap item pertanyaan >0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan kualitas sistem telah memenuhi syarat valid.

5. Uji Validitas Manfaat Sistem

Dari hasil analisis diperoleh nilai Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy pada kotak KMO and Bartlett's Test adalah sebesar 0,716. Hasil ini memperlihatkan bahwa instrumen manfaat sistem valid karena nilai KMO > 0,5. Disamping itu, dilihat dari nilai Bartlett's Test menunjukkan nilai 307,180 dengan nilai signifikansi 0,000. Sedangkan untuk analisis faktor item pertanyaan manfaat sistem menunjukkan nilai setiap item pertanyaan >0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen manfaat sistem telah memenuhi syarat valid.

6. Uji Validitas Kerahasiaan Sistem

Dari hasil analisis diperoleh nilai Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy pada kotak KMO and Bartlett's Test adalah sebesar 0,557. Hasil ini memperlihatkan bahwa instrumen kerahasiaan sistem valid karena nilai KMO > 0,5. Disamping itu, dilihat dari nilai Bartlett's Test menunjukkan nilai 258,636 dengan

nilai signifikansi 0,000. Sedangkan untuk analisis faktor item pertanyaan kerahasiaan sistem menunjukkan nilai setiap item pertanyaan >0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen kerahasiaan sistem telah memenuhi syarat valid.

2. Uji Realibilitas

Hasil Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>	Keterangan
<i>E-filing</i>	.891	3	Reliabel
Pemahaman Pajak	.881	4	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak	.876	3	Reliabel
Kualitas Sistem	.911	7	Reliabel
Manfaat Sistem	.763	4	Reliabel
Kerahasiaan Sistem	.755	3	Reliabel

Sumber : Output SPSS, 15

Berdasarkan hasil uji realibilitas, dapat dikatakan bahwa setiap variabel dalam penelitian ini telah reliabel dan memiliki keandalan yang tinggi untuk mengetahui pengaruh pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem, dan kerahasiaan terhadap penerapan sistem *e-filing* (studi kasus wajib pajak orang pribadi).

Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		194
Normal Parameters(a,b)	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,26727506
Most Extreme Differences	Absolute	,313
	Positive	,357
	Negative	-,122
Kolmogorov-Smirnov Z		2,898
Asymp. Sig. (2-tailed)		,076

a Test distribution is Normal

b Calculated from data.

Sumber : Output SPSS, 15

Berdasarkan hasil dari uji normalitas tersebut, nilai Asymp Sig. (2-tailed) yaitu 0,076 yang berarti bahwa nilai tersebut lebih dari besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,127	1,452		,289		
	Pemahaman Pajak	,379	,024	,235	,038	,672	1,322
	Kepuasan Wajib Pajak	,123	,076	,112	,011	,342	1,753
	Kualitas Sistem	,109	,053	,133	,023	,636	1,226
	Manfaat Sistem	,280	,075	,163	,015	,321	1,876
	Kerahasiaan Sistem	,183	,068	,123	,013	,538	1,322

a Dependent Variable: *E-filing*

Sumber : Output SPSS, 15

Pada tabel diatas menunjukkan seluruh nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	2,194	,874		1,133	,651
	Pemahaman Pajak	,021	,033	,068	,635	,065
	Kepuasan Wajib Pajak	1,342	,015	,065	,876	,098
	Kualitas Sistem	,214	,014	,154	1,654	,097
	Manfaat Sistem	1,224	,052	,124	1,731	,079
	Kerahasiaan Sistem	,088	,043	,113	,675	,086

a Dependent Variable: Abs_res

Sumber : Output SPSS, 15

Berdasarkan hasil dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji gletser seperti pada tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien parameter untuk variabel independen tidak ada yang signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Dari tabel 4.24, ditentukan model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$e\text{-fin} = 9,127 + 0,038PP + 0,011KWP + 0,023KLS + 0,015MS + 0,013KRS + \varepsilon$$

Hasil Uji Regresi Berganda

Keterangan	Unstandardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	
(Constant)	9,127	1,452	,289
Pemahaman Pajak	,379	,024	,038
Kepuasan Wajib Pajak	,123	,076	,011
Kualitas Sistem	,109	,053	,023
Manfaat Sistem	,280	,075	,015

Kerahasiaan Sistem	,183	,068	,013
--------------------	------	------	------

a Dependent Variable: *E-filing*

Sumber : Output SPSS, 15

Koefisien Determinasi (R^2 dan $Adjusted R^2$)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menguji kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Nilai koefisien determinasi yang kecil mengindikasikan terbatasnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi yang semakin mendekati angka 1 menandakan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin jelas. Hasil uji koefisien determinasi ditunjukkan pada tabel 4.25.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,911(a)	,935	,923	,17990

a Predictors: (Constant), Kerahasiaan Sistem, Pemahaman Pajak, Manfaat Sistem, Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Sistem

b Dependent Variable: *E-filing*

Sumber : Output SPSS, 15

Berdasarkan tabel 4.25 didapatkan hasil bahwa besarnya koefisien determinasi ($Adjusted R^2$) adalah 0,923 atau 92,3 %, penelitian ini dipengaruhi oleh variabel pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem dan kerahasiaan sistem. Sedangkan sisanya 7,7% (100%-92,3%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Uji Signifikan Simultan (Uji Nilai F)

Uji signifikansi simultan (Uji F) digunakan untuk menguji apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan nilai signifikansi. Jika nilai sig < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Hasil uji signifikansi simultan (Uji F) bisa dilihat pada tabel 4.26.

Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,934	5	3,234	2,225	,000(a)
	Residual	290,655	176	1,651		
	Total	309,566	181			

a Predictors: (Constant), Kerahasiaan Sistem, Pemahaman Pajak, Manfaat Sistem, Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Sistem

b Dependent Variable: *e-filing*

Sumber : Output SPSS, 15

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil bahwa nilai F sebesar 2,225 dengan nilai signifikasinya yaitu 0,000 (<0,05) yang berarti variabel independen (pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem, dan kerahasiaan sistem) berpengaruh simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen dependen penerapan *e-filing*.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) bertujuan untuk menguji apakah variabel independen mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen dalam model penelitian.

Kriteria dalam penerimaan hipotesis adalah sebagai berikut:

- Jika nilai $sig < \alpha$ (0,05) dan searah dengan hipotesis maka hipotesis diterima.
- Jika nilai $sig > \alpha$ (0,05) dan tidak searah dengan hipotesis maka hipotesis ditolak.

Hasil uji parsial (uji t) dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel 4.13 sebagai berikut:

a. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Variabel pemahaman pajak menghasilkan nilai sig (0,038) $< \alpha$ (0,05) dengan nilai koefisien sebesar 0,379, maka dapat disimpulkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima atau didukung.

b. Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

Variabel kepuasan wajib pajak menghasilkan nilai sig (0,011) $< \alpha$ (0,05) dengan nilai koefisien sebesar 0,123, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima atau didukung.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3)

Variabel kualitas sistem menghasilkan nilai sig (0,023) $< \alpha$ (0,05) dengan nilai koefisien sebesar 0,109, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) diterima atau didukung.

d. Pengujian Hipotesis Keempat (H_4)

Variabel manfaat sistem menghasilkan nilai sig (0,015) $< \alpha$ (0,05) dengan nilai koefisien sebesar 0,280, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat sistem berpengaruh positif terhadap *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat (H_4) diterima atau didukung.

e. Pengujian Hipotesis Kelima (H_5)

Variabel kerahasiaan sistem menghasilkan nilai sig (0,013) $< \alpha$ (0,05) dengan nilai koefisien sebesar 0,183, maka dapat disimpulkan bahwa kerahasiaan sistem berpengaruh positif terhadap *e-filing*. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kelima (H_5) diterima atau didukung.

Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Kode	Hipotesis	Hasil
H ₁	Pemahaman Pajak berpengaruh positif terhadap Penerapan <i>e-filing</i>	Diterima
H ₂	Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penerapan <i>e-filing</i>	Diterima
H ₃	Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap penerapan <i>e-filing</i>	Diterima

H ₄	Manfaat Sistem berpengaruh positif terhadap penerapan <i>e-filing</i>	Diterima
H ₅	Kerahasiaan Sistem berpengaruh positif terhadap penerapan <i>e-filing</i>	Diterima

Pembahasan

Penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh pemahaman pajak, kepuasan wajib pajak, kualitas sistem, manfaat sistem, dan kerahasiaan sistem terhadap penerapan sistem *e-filing* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi).

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*. Variabel manfaat sistem berpengaruh positif terhadap penerapan sistem *e-filing*. Kerahasiaan sistem berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*.

1. Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Penerapan *e-filing*

Hasil penelitian untuk hipotesis pertama yaitu pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Zuhdi dkk., (2015), Zulaikha (2012), siregar dkk., (2012) dan muslim (2007) yang menemukan bahwa pengetahuan serta pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian ini tidak menguji secara langsung pengaruh pemahaman pajak terhadap kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, namun penelitian ini menguji apakah pengaruh pemahaman pajak terhadap penerapan *e-filing* sebagai sarana wajib pajak untuk membayarkan pajaknya. Sehingga, apabila wajib disini memiliki pemahaman pajak yang cukup baik maka wajib pajak akan memiliki kemauan untuk menggunakan fasilitas *e-filing* sebagai sarana untuk pelaporan perpajakan dan memahami kewajiban perpajakan sesuai KUP.

2. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penerapan *e-filing*

Hasil penelitian untuk hipotesis kedua yaitu kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Delone dan Mclean (1992), Livary (2010) dan Rahayu (2010) yang dimana kepuasan didapat karena adanya rasa tanggung jawab membayar pajak dengan tepat waktu agar bangga didalam dirinya.

Dapat disimpulkan bahwa Kepuasan wajib pajak didapat jika menggunakan *e-filing* dengan sangat baik maka dan tepat dengan melaporkan kewajiban perpajakannya, maka dalam melimpiti input data, pemrosesan, perhitungan serta rekam ulang data akan lebih cepat terbantuan dengan biaya dan tenaga yang minim. Sehingga wajib pajak akan merasa terbantu dengan adanya *e-filing* kepuasan wajib pajakpun akan didapat dengan adanya sistem yang baik didalamnya.

3. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penerapan *e-filing*

Hasil penelitian untuk hipotesis ketiga yaitu kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penerapan *e-filing*. Hasil ini juga mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Septianita dkk., dan Widyadinata dan Toly (2014). Namun penelitian ini tidak mendukung hasil dari Wowor dkk., (2014) dan Sugihanti (2011).

Sistem *e-filing* yang dapat dengan optimal oleh wajib pajak, tentu akan menimbulkan perasaan puas wajib pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Yang dimana kualitas sistem telah memenuhi aspek kegunaan fitur dan fungsi sistem itu sendiri. Dari kecepatan akses, keandalan sistem, serta penyajian informasi yang tepat. Tentu hal ini menunjukkan bahwa sistem *e-filing* telah siap atau layak digunakan. Oleh karena itu, jika kualitas sistem yang disajikan semakin baik, maka wajib pajak akan semakin puas dan meningkatkan penggunaannya.

4. Pengaruh Manfaat Sistem Terhadap Penerapan *e-filing*

Hasil penelitian untuk hipotesis keempat yaitu manfaat sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penerapan *e-filing*. Hasil ini mendukung dari penelitian Noviadini (2012), Chen *et al.*, (2015), dan Rais dan Pinanti (2015) dan tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lin *et al.*, (2011).

Manfaat sistem memiliki pengaruh yang positif terhadap penerapan *e-filing* karena wajib pajak merasa bahwa menggunakan *e-filing* dapat membantu mereka dalam pengaplikasian sistem tersebut dengan baik dan benar. Yang dimana wajib pajak disini tetap mendapat manfaat dari setiap aplikasi *e-filing* tersebut kedepannya dengan teknologi yang baik untuk memudahkan wajib pajaknya.

5. Pengaruh Kerahasiaan Sistem Terhadap Penerapan *e-filing*

Hasil penelitian untuk hipotesis kelima yaitu kerahasiaan sistem berpengaruh positif signifikan terhadap penerapan *e-filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Widyadinata dan Toly (2014), dan Poon (2008). Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Dewi (2009).

Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* tentu untuk melaporkan kewajiban pajaknya melalui *e-filing*, wajib pajak akan memperoleh digital *certifate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya, yang dimana disini akan sangat membantu wajib pajak untuk melaporkan perpajakannya dengan aman, data yang jelas, dan kemampuan sistem dalam mengantisipasi masalah-masalah yang terkait.

Simpulan

Berdasarkan analisis dan pengujian data pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa :

1. Pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*. Karena tingkat pemahaman wajib pajak memiliki peran dalam hal penerapan *e-filing* tersebut. Semakin baik pemahaman pajak yang dimiliki oleh wajib pajak, maka wajib pajak akan semakin memiliki kemauan untuk menggunakan aplikasi *e-filing*.
2. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*. Karena kepuasan didapat apabila sistem yang ada di *e-filing* tersebut kualitasnya baik dan mudah digunakan oleh wajib pajak, maka wajib pajak disini akan sangat senang menggunakan aplikasi *e-filing* tersebut.
3. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*. Kualitas sistem yang baik akan mengakibatkan kepuasan bagi penggunaannya. Oleh karena itu, baiknya kualitas dari sistem *e-filing* akan sangat menimbulkan kepuasan bagi wajib pajak sehingga penerapannya akan menjadi lebih mudah dan optimal.
4. Manfaat sistem berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*. Hal ini disebabkan wajib pajak merasa bahwa menggunakan *e-filing* dapat membantu mereka dalam pengaplikasian sistem tersebut dengan baik dan benar. Yang dimana wajib pajak disini tetap mendapat manfaat dari setiap aplikasi *e-filing* tersebut kedepannya dengan teknologi yang baik untuk memudahkan wajib pajaknya.
5. Kerahasiaan sistem berpengaruh positif terhadap penerapan *e-filing*. Dengan menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak, wajib pajak akan memperoleh digital *certifate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya, yang dimana disini akan sangat membantu wajib pajak untuk melaporkan perpajakannya dengan aman, data yang jelas, dan kemampuan sistem dalam mengantisipasi masalah-masalah yang terkait.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan pertimbangan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan jumlah sampel di sektor bidang di Pemerintah Kota Yogyakarta selain perizinan dan pajak daerah dan pengelolaan keuangan agar sampel penelitian yang diinginkan bisa tercapai dan penelitian selanjutnya diharapkan bisa menggunakan metode lain selain kuisisioner yaitu dengan metode wawancara langsung.
2. Menambahkan obyek penelitian lebih banyak agar bisa membandingkan seberapa sukses penelitian kedepannya.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan indikator lain untuk mengukur variabel yang sama dengan penelitian ini.

Keterbatasan Penelitian

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuisisioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Terbatasnya Penelitian ini hanya menggunakan 5 variabel pengukur sehingga kesimpulannya terbatas.

3. Tidak dapat mengambil sampel lebih dari 50 responden karena di Pemerintah Kota Yogyakarta hanya menganjurkan maksimal kuisioner yang bisa disebar sebanyak 30 responden perbidang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anis, I. K. (2016). Pengaruh Penerapan Pengetahuan Pajak, Kemudahan Sistem, Kebermanfaatan Sistem dan Kualitas Sistem terhadap Penerapan E-SPT Serta implikasinya terhadap Efisiensi Proses Data. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Chen, J.V., Jubildo, R.J., Capistrando, E.P., Yen, D.C. (2015). Factors Affecting Online Tax: Filing – An Application of the Success Model and Trust Theory. *Computers in Human Behavior*, vol. 43: 251-262.
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, vol. 13, n. 3: 319-339.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management science*, 35(8), 982-1003.
- DeLone, W., and McLean E.R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of MIS*, pp 9- 30.
- DeLone, W., and McLean R.R. (1992). Information System Success: The Quest for The Dependent Variable. *Information System Research*, pp 60-95.
- Desmayanti, E. (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). *Jurnal Universitas Diponegoro*:Semarang.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2004). Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik, Jakarta.
- _____. (2009). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-6/PJ/2009 tentang tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dalam Bentuk Elektronik, Dirjen Pajak, Jakarta.
- _____. (2014). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Indonesia Nomor 1 Tahun 2014. Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Jakarta.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*:Semarang.
- Guilford, J.P. (1956). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. (p. 145). *McGraw Hill*: New York.
- Guilford, J.P. (1956). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*.(p. 145). *McGraw Hill*: New York.

- Hanafi, Habib, dkk. (2015). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Website Ub Terhadap Sikap Pengguna Dengan Pendekatan TAM. *Jurnal Universitas Brawijaya Malang*: Malang.
- Nur, Iim Ibrahim. (2009). Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi *E-filing* secara Online. *Ultima InfoSys* Volume 1, Nomor 1, Desember 2009. pp34-49
- Kementrian Keuangan. (2007). Undang – Undang Nomor 28 tahun 2007tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan: Jakarta.
- Kirana, G.G. (2010), Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). *Jurnal Universitas Diponegoro*: Semarang.
- Lin, F. Fofanah, S.S., Liang, D. (2011). Assessing Citizen Adoption of Egovernment Initiatives in Gambia: a Validation of the Technology Acceptance Model in Information Systems Success. *Government Information Quarterly*, vol. 28, n. 2: 271-279.
- Lingga, Ita Salsalina. (2012). Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama X, Bandung . *Jurnal Akuntansi* Vol.4 No.2November 2012: 101-114.
- Livary, Juhani. (2005). “An Empirical Test of The DeLone –McLean Model of Information System Success” Database for Advance in Information System (DFA). ISSN: 1532-0936. Volume 36. Proquest Company.
- Mardiasmo. (2011). Perpajakan, Edisi Revisi 2011.CV *Andi Offset*: Yogyakarta.
- Mery, Imelda (2004). Pengaruh Penerapan SPT Digital Terhadap Efektivitas Pemrosesan Data Perpajakan Menurut Persepsi WP Badan. *Skripsi*:Fakultas Ekonomi, Universitas PadjadjaranBandung.
- Muslim, A. (2007). Pengaruh tingkat pemahaman. Pendidikan, pengalaman dan penghasilan wajib pajak di KPP Padang. *Skripsi*: FE Universitas Andalas.
- Noviandini, N. C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*.
- Poesprodjo. Melalui <http://akmapala09.blogspot.com/2011/10/pengertian-pemahaman-menurut-para-ahli.html>. Diaksespada 28 April 2017.
- Pratama Agustyan. (2008). “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer.”*Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*.
- Rahmawaty, Stella. (2014). Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Strategi Direktoral Jenderal Pajak, Sanksi Perpajakan dan Religiusitas Yang Dipersepsikan Terhadap

- Kepatuhan Perpajakan. *Jurnal Ilmiah mahasiswa FEB Universitas Brawijaya: Malang*.
- Rais, Maya Marisa dan Sherly Pinatik. (2015). Pengaruh Manfaat dan Kemudahan E-SPT Terhadap Pelaporan E-SPT oleh Wajib Pajak Pribadi pada KPP Pratama Bitung. *Jurnal Universitas Sam Ratulangi: Manado*.
- Ramdhani, N. (2007). Model Perilaku Penggunaan TIK “NR2007” Pengembangan dari Technology Acceptance Model (TAM). *Buletin Psikologi, 17(1)*.
- Septianita, Winda, dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing System (RTS)* Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember). *E-Journal EkonomiBisnis dan Akuntansi Volume 1 (1): 53-56*. Universitas Jember.
- Siregar, Y.A., Saryadi, dan Sari, L. (2012). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap wilayah Pajak di Semarang Tengah). *Jurnal IlmuAdministrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Diponegoro.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Method for Business 6th edition*. John Willey: New York.
- Resmi, Siti. (2009). *Perpajakan: Teori dan Kasus Edisi ke 5*. Salemba Empat: Yogyakarta.
- Sugihanti, W. T. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang). *Doctoral Dissertation: Universitas Diponegoro*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta: Bandung.
- Sulistyo, B. (2015). Mendongkrak Kepatuhan Penyampaian SPT. *Badan Kebijakan Fiskal*. Diakses pada 16 April 2016 dari World Wide Web: kemenkeu.go.id/en/node/45220
- Suryadi, Rendy. (2012). Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Efektivitas Pemrosesan Data Perpajakan Menurut Persepsi Wajib Pajak: Survey Terhadap Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Majalaya. *Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha*. Bandung.
- Surjati, I., Chandra, H., & Prabowo, A. (2013). Analisis Sistem Integrasi Jaringan WiFi dengan Jaringan GSM Indoor pada Lantai Basement Balai Sidang Jakarta Convention Centre. *Jurnal Teknik Elektro, 7(1)*.
- Undang–undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Widyadinata, Y., & Toly, A. A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing*. *Tax & Accounting Review, 4(1)*, 336.

- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan *E-filing* Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 246.
- Wowor, dkk. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filling. *Jurnal E*
- Zuhdi, dkk. (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 Vol.7No.1 2015*. Universitas Brawijaya Malang.
- Zulaikha, Nugroho R.A. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu. *Diponegoro Journal of Accounting ISSN :2337-3806. Vol. 1, No. 2*. Universitas Diponegoro Semarang.