

**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN
PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP
PENGUNAAN *E-FILING*
BAGI WAJIB PAJAK
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

**Rinda Wangsa
160810022**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN
PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP
PENGUNAAN *E-FILING*
BAGI WAJIB PAJAK
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana



Disusun Oleh :

**Rinda Wangsa
160810022**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rinda Wangsa
NPM : 160810022
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* BAGI WAJIB PAJAK DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 08 Februari 2020

Yang menyatakan,



Rinda Wangsa
160810022

**PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN DAN
PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP
PENGUNAAN *E-FILING*
BAGI WAJIB PAJAK
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

**Rinda Wangsa
160810022**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini.**

Batam, 08 Februari 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Baru Harahap', written over a horizontal line.

**Baru Harahap, S.E., M.Ak.
Pembimbing**

ABSTRAK

E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* DJP *Online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi dengan penggunaan *e-filing* khususnya di kota Batam. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan pajak tahunan di kota Batam dengan menggunakan *e-filing*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan perhitungan rumus Slovin. Metode yang digunakan adalah metode survei. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling insidental. Alat analisis data yang digunakan untuk mengkaji hubungan antar variabel independen dan dependen adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program IBM SPSS 21. Hasil penelitian mengemukakan bahwa variabel persepsi kemanfaatan berpengaruh secara signifikan dengan penggunaan *e-filing*, variabel persepsi kepuasan berpengaruh secara signifikan dengan penggunaan *e-filing* dan persepsi kemanfaatan dan persepsi kepuasan bersama – sama berpengaruh secara signifikan dengan penggunaan *e-filing*. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara persepsi kemanfaatan dengan persepsi kepuasan dengan penggunaan *e-filing*. Kontribusi nilai koefisien determinasi ($Adjusted R^2$) yaitu sebesar 51,4% dan sisanya 48,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini

Kata kunci : kemanfaatan, kepuasan, penggunaan *e-filing*, persepsi

ABSTRACT

E-filing is a way of delivering Annual SPT electronically conducted live online and in real time via the internet DJP Online or electronic SPT service providers page. This research aims to know the relationship of perception of taxpayers private people with the use of e-filing especially in Batam City. The data used in this research is the primary data using questionnaires. The respondents in this study is the tax payers of private people who report tax by using e-filing. Samples in the study amounted to 100 of the respondents in Slovin method. The method used is the method of survey. The sampling technique used is convenience sampling. Data analysis tools that are used to examine the relationships between the dependent and independent variables is the analysis of the multiple linear regression by using the SPSS program. The result of this study were (1) perceived usefulness had significant effect to e-Filing usage; (2) satisfaction had significant effect to e-Filing usage; perception usefulness and perception satisfaction of service simultaneously has a positive and significant influence for the effect to e-Filing usage. The contribution of coefficient of determination (Adjusted R²) is 51,4% and the rest 48,6% is influenced by other factors not included in this research model.

Keywords: *perception, satisfaction of service , usefulness, use of e-filing.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala

keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan

hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu **Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.** selaku Rektor Universitas Putera Batam;
1. Ibu **Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
2. Bapak **Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI.** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam;
3. Bapak **Baru Harahap, S.E., M.Ak.** selaku dosen pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
4. Seluruh dosen staf dan karyawan Universitas Putera Batam;
5. Orang tua penulis, atas dorongan, kasih sayang, saran, dan doa yang tak pernah putus, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat;
6. Teman – teman Program Studi Akuntansi yang selalu memberikan bantuan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada Penulis;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya.

Batam, 08 Februari 2020



Rinda Wangsa

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR RUMUS	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Pengertian Surat Pemberitahuan Tahunan	7
2.1.2 Fungsi Surat Pemberitahuan	8
2.1.3 <i>E-Filing</i>	9
2.1.4 Penggunaan <i>E-Filing</i>	10
2.1.5 Persepsi Kemanfaatan	11
2.1.6 Persepsi Kepuasan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.3.1 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i> ..	18
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	18
2.3.3 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>E-Filing</i>	19
2.4 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Tahapan Penelitian	20
3.1.1 Desain Penelitian	20
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	21
3.1.3 Jenis Dan Sumber Data	22
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.1.5 Teknik Analisis Data	23
3.1.6 Metode Analisis Data	23
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi	30

3.2.2	Sampel.....	30
3.2.3	Waktu Penelitian.....	31
3.2.4	Tempat Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Hasil	33
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	33
4.1.2	Deskripsi Variabel	36
4.1.3	Pengujian Kualitas Data	38
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	43
4.1.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	45
4.1.6	Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.1.7	Uji Hipotesis.....	47
4.2	Pembahasan.....	49
4.2.1	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dengan Penggunaan <i>e-filing</i>	49
4.2.2	Pengaruh Persepsi Kepuasan dengan Penggunaan <i>e-filing</i>	50
4.2.3	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Persepsi Kepuasan dengan Penggunaan <i>e-filing</i>	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		52
5.1	Simpulan	52
5.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN.....		56
1.	Pendukung Penelitian	57
2.	Daftar Riwayat Hidup	91
3.	Surat Keterangan Penelitian	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3.1 Desain Penelitian Kuantitatif	21

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah. Pengelola pajak yang baik akan dapat memaksimalkan pemungutan pajak. Pemerintah sebagai pengelola harus dapat memanfaatkan pajak dengan semaksimal mungkin untuk kemakmuran rakyat. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk membantu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memungut pajak. Mengacu pada kebijakan tersebut, pemerintah mewajibkan seluruh wajib pajak orang pribadi menyampaikan SPT Tahunan melalui *e-filing*.

E-filing merupakan suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* DJP *Online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan. Akan tetapi, saat ini masih belum semua wajib pajak yang menggunakan *e-filing* karena menganggap pelaporan dengan sistem komputer lebih menyulitkan dibandingkan dengan manual.

Dengan paparan di atas, maka perlu dikaji lebih lanjut mengenai manfaat dan kemudahan yang diperoleh oleh wajib pajak dengan menggunakan *e-filing*. Penerapan *e-filing* dipengaruhi oleh persepsi masing – masing wajib pajak sehingga wajib pajak tertarik menggunakan *e-filing*. Semakin besar

ketertarikannya maka intensitas penggunaan *e-filing* juga akan semakin besar, sehingga penyampaian SPT Tahunan dapat lebih efektif dan efisien.

E-filing memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak karena wajib pajak tidak diharuskan untuk mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajibannya, kelebihan lain yang dapat dirasakan wajib pajak melalui *e-filing* yaitu penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja, tidak mengeluarkan biaya yang mahal, praktis, serta memiliki perhitungan yang akurat dan lengkap karena perhitungannya menggunakan sistem.

Kemudahan yang diperoleh dari penggunaan *e-filing* tentu saja tidak dapat dinikmati apabila tidak dimanfaatkan oleh wajib pajak secara luas. Kenyataannya masih terdapat beberapa kendala dalam menggunakan *e-filing*. Kendala-kendala tersebut bisa terjadi karena adanya kelemahan yang ada pada sistem teknologi informasi di Indonesia, kelemahan yang dimaksud merupakan adanya SPT masa yang tidak bisa dilaporkan dalam sistem *e-filing*, dan ada juga mengenai persepsi yang ada pada wajib pajak.

Persepsi kemanfaatan adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kegunaan berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dalam tugas secara menyeluruh. Dalam konteks *e-filing* di penelitian ini, persepsi kemanfaatan (*perceive usefulness*) didefinisikan bagaimana Wajib Pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem *e-filing* dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Jika Wajib Pajak

menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* dapat menguntungkan dirinya, maka secara langsung ia akan menggunakan sistem *e-filing* (Utami & Osesoga, 2017).

Persepsi kepuasan suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur apakah sistem *e-filing* dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap pengoperasian dalam pelaporan pajaknya (Utami & Osesoga, 2017).

Ukuran kepuasan pengguna terhadap *e-filing* dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu membantu pelaporan pajak, menghemat biaya dan energi, puas dengan informasi yang diberikan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan *e-filing*. Ketika wajib pajak merasa puas saat menggunakan *e-filing* maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-filing* setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan *e-filing* juga akan semakin meningkat (Utami & Osesoga, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan oleh (Utami & Osesoga, 2017), persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan sama – sama berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Dalam lain kata, semakin bermanfaatnya penggunaan *e-filing*, maka keinginan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini juga didukung oleh (Saripah & Putri, 2016) yang juga mengemukakan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini mengambil sampel wajib pajak orang pribadi di Kota Batam dikarenakan wajib pajak yang menggunakan *e-filing* relatif rendah, pada penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh antara variabel pengikat yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Dalam penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan suatu hasil penelitian yang bermanfaat, mudah digunakan dan dipahami, maka judul yang diambil dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Kota Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil paparan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Keinginan masyarakat untuk menggunakan *e-filing* masih rendah;
2. Masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang belum memanfaatkan atau menggunakan sistem *e-filing*;
3. Sosialisasi tentang *e-filing* kepada para Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan.

1.3 Batasan Masalah

Apabila kita mengkaji lebih dalam maka kita dapat melihat luasnya permasalahan yang ada dalam penelitian ini, maka pembatasan masalah sangat diperlukan agar penelitian ini dapat menyajikan hasil yang akurat. Oleh karena itu batasan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya meneliti responden yang melaporkan SPT Tahunan di Kota Batam;
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melapor SPT Tahunan dengan menggunakan *e-filing*;
3. Variabel penelitian hanya terdiri dari 2 (dua) persepsi yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kepuasan sebagai variabel independen dan penggunaan *e-filing* sebagai variabel dependen.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.

2. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh persepsi kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui terdapat atau tidaknya pengaruh persepsi kemanfaatan, dan Kepuasan Wajib Pajak secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-filing*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah informasi mengenai sistem *e-filing*.
3. Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.
4. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Pengertian Surat Pemberitahuan Tahunan

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Saripah & Putri, 2016). Surat Pemberitahuan (SPT) dibedakan menjadi dua:

- a. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa adalah surat pemberitahuan yang digunakan untuk melakukan pelaporan atas pembayaran pajak bulanan. Ada beberapa jenis pelaporan SPT Masa yaitu PPh pasal 21, PPh pasal 22, PPh pasal 23, PPh pasal 25, PPh pasal 26, PPh pasal 4 (2), PPh pasal 15, PPN dan PPnBM.
- b. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan adalah Surat Pemberitahuan yang digunakan oleh WP untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak tahunan. Dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh Wajib Orang Pribadi.

Setiap subjek pajak yang mempunyai penghasilan melebihi PTKP, wajib membayar pajak penghasilan (PPh) serta menyampaikan SPT Tahunannya. Kewajiban perpajakan ini adalah bagian dari kepedulian masyarakat terhadap bangsa dan negara.

2.1.2 Fungsi Surat Pemberitahuan

Menurut (Direktorat Jenderal Pajak, 2014), fungsi SPT yaitu:

1. Wajib Pajak PPh

Fungsi SPT bagi WP Pajak Penghasilan (PPh) adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak;
- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
- c. Harta dan kewajiban; dan/atau
- d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.

2. Pengusaha Kena Pajak

Fungsi SPT bagi Pengusaha Kena Pajak adalah sebagai sarana mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
- b. Pembayaran dan pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan/atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

3. Pemotong/ Pemungut Pajak

Bagi pemotong atau pemungut pajak, fungsi SPT adalah sebagai alat untuk melaporkan pajak-pajak yang menjadi tanggungan wajib pajak baik yang sudah dipotong/dipungut pihak lain maupun yang harus dibayar sendiri oleh wajib pajak. Adapun hal-hal yang tercantum dalam SPT antara lain:

- a. Jumlah pajak yang sebenarnya terutang.
- b. Jumlah pembayaran/pelunasan yang dibayar sendiri maupun melalui pihak lain (pemotong/pemungut).

2.1.3 E-Filing

E-filing adalah fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pembitahuan Tahunan (SPT). *E-filing* juga dapat dikatakan sebagai suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Layanan melalui situs pajak, saat ini hanya dapat dipergunakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang memenuhi kriteria untuk menyampaikan SPT Tahunan menggunakan Formulir SPT Tahunan 1770 S atau Formulir SPT Tahunan 1770 SS dapat menyampaikan SPT Tahunan secara *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Sedangkan Wajib Pajak yang lain dapat memanfaatkan layanan *e-filing* melalui Penyedia Jasa Aplikasi.

Menurut (Direktorat Jenderal Pajak, 2016), *e-filing* adalah sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para pembayar pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan *e-filing*, kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan. Dan tentunya, dalam *e-filing* tidak diperlukan lagi dokumen fisik berupa kertas-kertas karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik.

2.1.4 Penggunaan *E-Filing*

Dalam penelitian (Devina & Waluyo, 2016), wajib pajak harus mengunjungi ke Kantor Pelayanan Pajak ataupun dikirim melalui pos. Serta wajib pajak membutuhkan waktu yang banyak untuk melaksanakan pelaporan pajak tersebut karena dikirim secara manual. Oleh karena itu tujuan utama *e-Filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada public dengan memfasilitas pelaporan SPT secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak. Hal ini akan membantu Wajib Pajak dalam memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk menyampaikan pelaporan pajak tersebut.

Hal ini dapat dilihat bahwa dalam menggunakan *e-filing* sangatlah membantu Wajib Pajak dalam melaporkan SPT. Dengan menggunakan *e-filing* Wajib Pajak hanya butuh mencantumkan file csv dan bukti bayar dalam bentuk format pdf pada saat melaksanakan pelaporan, wajib pajak tidak perlu antri dan repot dengan membawa form-form dan lampiran lainnya seperti di Kantor

Pelayan Pajak. Ada juga keuntungan lainnya bagi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-Filing* yaitu lebih efisiensi dan efektivitas dalam melakukan proses pelaporan SPT tahunan tanpa perlu mengkhawatirkan jam kerja operasional kantor pajak.

2.1.5 Persepsi Kemanfaatan

Persepsi adalah pandangan dari masyarakat dalam menginterpretasikan kejadian-kejadian dan tujuan-tujuan dari masyarakat itu sendiri. Persepsi kemanfaatan merupakan suatu ukuran di mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Dalam konteks *e-filing* di penelitian ini, persepsi kemanfaatan didefinisikan sebagai bagaimana wajib pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem *e-Filing* dalam proses pelaporan SPT. Penggunaan *e-Filing* dikatakan bermanfaat apabila saat menggunakan *e-Filing* dapat menghemat biaya, penghitungan pajak lebih cepat dan akurat, ramah lingkungan, serta lebih tepat waktu dalam pelaporan dan pembayaran pajak (Utami & Osesoga, 2017).

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Dharma & Noviari, 2016) mendefinisikan bahwa persepsi kegunaan sebagai suatu interpretasi apakah pemakaian sistem memberikan manfaat bagi pengguna. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa *e-filing* memberikan sangat mempunyai manfaat dalam pelaporan pajak maka Wajib Pajak akan tertarik dalam menggunakan *e-filing* tersebut. Sebaliknya jika pengguna merasa bahwa *e-filing* tidak memiliki manfaat maka Wajib Pajak cenderung tidak akan menggunakannya lagi.

Menurut (Wulandari, Pratomo, & Irwanto, 2016), Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi kemanfaatan adalah sebagai berikut :

1. Mempercepat pelaporan pajak
2. Bermanfaat
3. Manfaat sistem
4. Menambah produktifitas
5. Meningkatkan efektivitas

2.1.6 Persepsi Kepuasan

Kepuasan pengguna merupakan suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi (Utami & Osesoga, 2017). Kepuasan pengguna merupakan adalah salah satu tolak ukur apakah sistem *e-filing* dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap pengoperasian dalam pelaporan pajaknya. Ukuran kepuasan dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu membantu pelaporan pajak, menghemat biaya dan energi, puas dengan informasi yang diberikan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan *e-filing*.

Menurut (Wulandari et al., 2016), Kepuasan pengguna merupakan adalah salah satu tolak ukur apakah sistem *e-filing* dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap pengoperasian dalam pelaporan pajaknya. Ukuran kepuasan dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu membantu pelaporan pajak, menghemat biaya dan energi, puas dengan informasi yang diberikan, serta memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan *e-filing*. indikator yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi kepuasan adalah sebagai berikut :

1. Efisiensi sistem

2. Keefektifan sistem
3. Kepuasan
4. Kebanggaan menggunakan sistem

2.2 Penelitian Terdahulu

Menurut penelitian (Amilin & Nurjanah, 2017) dengan judul “Aspek-Aspek Yang Berpengaruh Dalam Penggunaan *E-Filing* Administrasi Perpajakan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak” dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan kerahasiaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

Menurut penelitian (Dewi & Noviani, 2018) dengan judul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh, dan pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-filing*.

Menurut penelitian (Saripah & Putri, 2016) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filling* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2015” dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, dan kepuasan wajib

pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Secara simultan menunjukkan bahwa kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko dan kepuasan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*

Menurut penelitian (Syaninditha & Setiawan, 2017) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*”. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e-filing*.

Menurut penelitian (Devina & Waluyo, 2016) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci” dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis ini disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi memiliki hubungan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Menurut penelitian (Utami & Osesoga, 2017) dengan judul “Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan e-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis

ini dinyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kepuasan dan kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Sedangkan keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Menurut penelitian (Dharma & Noviari, 2016) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak masing-masing berpengaruh positif pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Menurut penelitian (Nopiana & Natalia, 2018) dengan judul “Analisis Sosialisasi Pajak dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak di Kepulauan Riau”. Dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pajak dan pemanfaatan teknologi informasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan bagi wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan SPT.

Menurut penelitian (Suharyono, 2018) dengan judul “Pengaruh Penerapan Aplikasi E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT di Bengkalis Politeknik Negeri Indonesia”. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan Hasil dari penelitian

ini adalah aplikasi *e-filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan surat pemberitahuan tahunan dengan mudah, cepat, efektif dan efisien serta menjaga kerahasiaan data perpajakan.

Menurut penelitian (Yefni, Murniati, Zifi, & Yuliantoro, 2018) dengan judul “Apa Motivasi Wajib Pajak dalam Menggunakan Sistem Informasi *E-Filing*?”. Metode yang digunakan adalah analisis structural equation modeling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para pembayar pajak berniat menggunakan *e-filing* jika sistem yang dirancang memberikan sejumlah kenyamanan bagi mereka. Oleh karena itu, DJP harus rutin mempromosikan *e-filing* kepada wajib pajak.

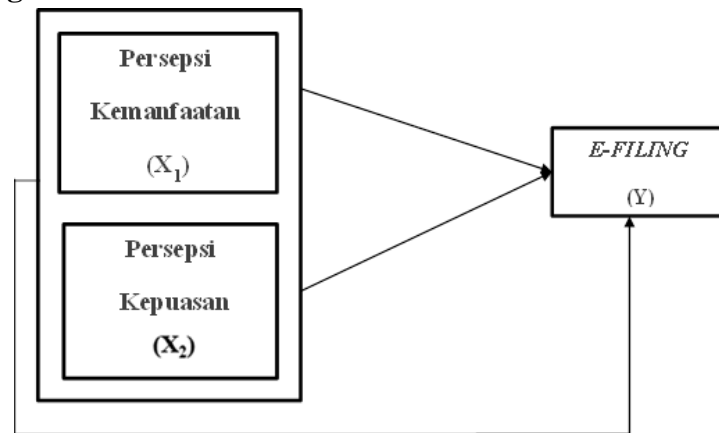
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul/Peneliti/ ISSN	Variabel Penelitian	Hasil
1	Aspek-Aspek Yang Berpengaruh Dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> Administrasi Perpajakan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak / (Amilin & Nurjanah, 2017) / Volume XVIII	1. Independen : a. Persepsi Kemudahan b. Persepsi Kemanfaatan c. Keamanan dan Kerahasiaan 2. Dependen : Kepuasan Wajib Pajak	Kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan kerahasiaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi /(Dewi & Noviani, 2018) / ISSN: 2302-8556	1. Independen : a. Persepsi kegunaan b. Persepsi kemudahan c. Keamanan dan Kerahasiaan d. Kesiapan Teknologi Informasi Pengalaman 2. Dependen : Intensitas Penggunaan <i>E-filing</i>	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak berpengaruh, dan pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan <i>e-filing</i> .

3	<p>Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan <i>e-filling</i> bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2015 /(Saripah & Putri, 2016) / Vol 6 No. 2</p>	<p>1. Independen : a. Persepsi Kepercayaan b. Persepsi Kebermanfaatan c. Risiko d. Kepuasan Wajib Pajak 2. Dependen : Penggunaan <i>e-filling</i></p>	<p>Kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, dan kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-filling</i>. Persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-filling</i>. Secara simultan menunjukkan bahwa kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko dan kepuasan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-filling</i></p>
4	<p>Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan <i>E-Filing</i>/ (Syaninditha & Setiawan, 2017) / 2302-8556</p>	<p>1. Independen : a. Persepsi kegunaan b. Persepsi kemudahan c. Faktor Sosial d. Kondisi yang memfasilitasi 2. Dependen : Minat Penggunaan <i>E-filing</i></p>	<p>Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi secara bersama berpengaruh positif signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan <i>e-filing</i>.</p>
5	<p>Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan <i>e-Filing</i> Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci / (Devina & Waluyo, 2016) / ISSN 2085-4595</p>	<p>1. Independen : a. Persepsi kegunaan b. Persepsi kemudahan c. Keamanan dan Kerahasiaan d. Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak 2. Dependen : Penggunaan <i>E-filing</i></p>	<p>Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi memiliki hubungan signifikan terhadap penggunaan <i>e-filing</i></p>

(Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu)

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kemanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja, menambah tingkat produktifitas dan efektifitas. Pada konteks penggunaan *e-filing* dapat diartikan bahwa penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja bagi wajib pajak yang menggunakannya. Seseorang akan menggunakan *e-filing* apabila orang tersebut mempercayai bahwa *e-filing* dapat memberikan manfaat dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Oleh karena itu, tingkat persepsi kebermanfaatan *e-filing* mempengaruhi para wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* tersebut.

2.3.2 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem oleh *user* akan tercapai. Jika penggunaan sistem tersebut

memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-filing* tersebut dapat meningkat.

2.3.3 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing*

Persepsi kebermanfaatan dari penggunaan *e-filing* akan mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Semakin banyak manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak dari penggunaan *e-filing*, maka tingkat penggunaan *e-filing* akan semakin meningkat. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) sistem *e-filing* tersebut dapat meningkat.

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Terdapat pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.
- H2: Terdapat pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.
- H3: Terdapat pengaruh persepsi kemanfaatan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

3.1.1 Desain Penelitian

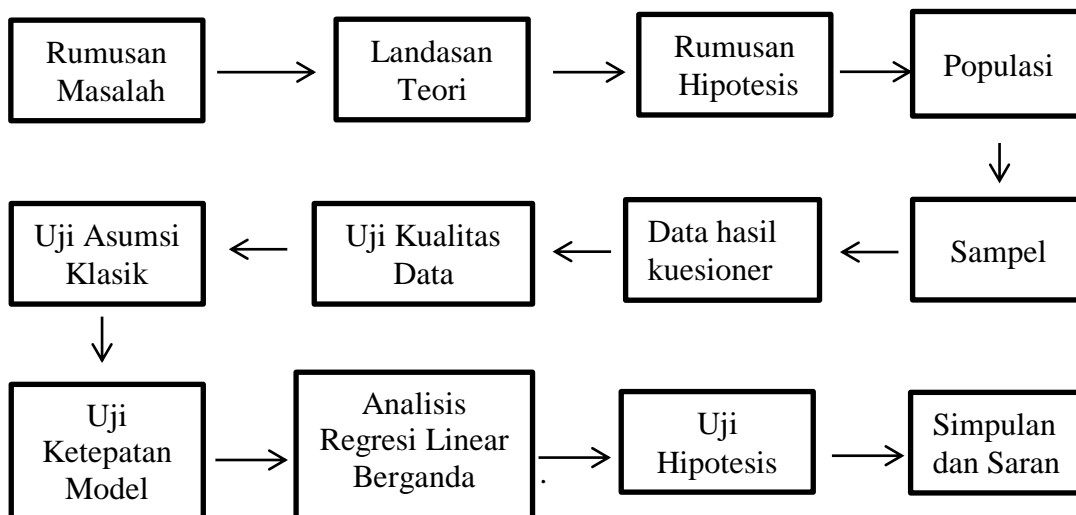
Desain penelitian ini berawal dari masalah yang bersifat kuantitatif dan membatasi permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Rumusan masalah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan, selanjutnya peneliti menggunakan teori untuk menjawabnya. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei.

Menurut (Sugiyono, 2016:8), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif /statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berikut ini adalah bentuk bagan desain penelitian kuantitatif, mulai dari rumusan masalah, landasan teori, rumusan hipotesis hingga analisis data serta simpulan dan saran dalam penelitian. Dalam Penelitian tersebut, peneliti menggunakan metod survei dan mengolah kuesioner yang disebarakan dengan menggunakan program SPSS 21.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisa regresi linier berganda. Sebelumnya akan disajikan hasil statistik deskriptif dari variabel

tersebut dan uji kualitas data berupa uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas. Selain itu, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Setelah model regresi memenuhi semua asumsi klasik, baru dilakukan uji koefisien determinasi (R^2), uji simultan (uji F) dan uji parsial (uji t).



Gambar 3.1 Desain Penelitian Kuantitatif

3.1.2 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Penggunaan <i>e-filing</i> (Y)	Penggunaan <i>e-filing</i> dapat diukur dalam beberapa aspek yaitu selalu menggunakan <i>e-filing</i> setiap melaporkan pajak, berkehendak menggunakan <i>e-filing</i> di masa depan, serta mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak dalam melaporkan pajak. (Utami & Osesoga, 2017)	1. Penggunaan sistem saat ini. 2. Keinginan penggunaan sistem akan datang.	Likert
Persepsi Kemanfaatan (X1)	Persepsi kemanfaatan <i>e-filing</i> adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa sistem <i>e-filing</i> dapat membantu serta memudahkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, dapat	1. Mempercepat pelaporan pajak 2. Bermanfaat 3. Manfaat sistem 4. Menambah produktifitas	Likert

	disimpulkan bahwa persepsi kemanfaatan terhadap penggunaan <i>e-filing</i> merupakan faktor yang dominan untuk menjelaskan manfaat dari penggunaan suatu sistem teknologi. (Utami & Osesoga, 2017)	5. Meningkatkan efektivitas (Wulandari et al., 2016)	
Persepsi Kepuasan (X2)	Kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi. etika Wajib Pajak merasa puas saat menggunakan <i>e-filing</i> maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan <i>e-filing</i> setiap kali melaporkan pajaknya, sehingga penggunaan <i>e-filing</i> juga akan semakin meningkat. (Utami & Osesoga, 2017)	1. Efisiensi sistem 2. Keefektifan sistem 3. Kepuasan 4. Kebanggaan menggunakan sistem (Wulandari et al., 2016)	Likert

(Lanjutan Tabel 3.0.2 Definisi Operasional Variabel)

3.1.3 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:137).

3.1.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu pengguna *e-filing* yang melapor pajak di kota Batam. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket. Angket digunakan apabila responden jumlahnya besar dapat membaca dengan baik, dan dapat mengungkapkan hal-hal yang sifatnya rahasia (Sugiyono, 2016:121).

3.1.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, alat bantu yang digunakan dalam menganalisis data adalah program IBM SPSS versi 21. Model penelitian yang digunakan adalah model regresi linear berganda. Pegujian yang akan dilakukan adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data (uji validitas, uji reliabilitas) dan uji asumsi klasik (multikolonieritas dan heteroskedastisitas), koefisien determinasi, analisis regresi linear berganda serta pengujian hipotesis (Parsial t) dan (Simultan F)(Devina & Waluyo, 2016).

3.1.6 Metode Analisis Data

1. Statistik Inferensial

Penelitian ini menggunakan statistik inferensial, yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random (Sugiyono, 2016:148).

2. Uji Kualitas Data

Menurut (Sugiyono, 2016:121), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Oleh karena itu walaupun instrumen yang valid umumnya pasti reliabel, tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan (Sugiyono, 2016:122).

Dalam meningkatkan validitas dan realibilitas sehingga instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini adalah instrumen yang pernah digunakan dalam penelitian- penelitian sebelumnya. Pengukuran masing – masing variabel menggunakan skala Likert 1 sampai 5, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan keterangan sebagai berikut (Sugiyono, 2016:93):

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Uji kualitas data terbagi menjadi :

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas data dalam kuesioner ini dilakukan dengan menggunakan korelasi antar bivariate antara masing-masing indicator dengan total skor konstruk dengan menggunakan korelasi *Pearson*. Signifikansi korelasi *Pearson* yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,05. Apabila korelasinya $< 0,05$ maka butir pertanyaan tersebut valid (Devina & Waluyo, 2016). Metode pengambilan keputusan

sampel untuk uji validitas berdasarkan nilai korelasi adalah sebagai berikut.

- Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item dinyatakan tidak valid.
- Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menentukan tingkat kepercayaan minimal yang dapat diberikan terhadap kesungguhan jawaban yang diterima. Uji ini dilaksanakan dengan melihat konsistensi koefisien *Cronbach Alpha* untuk semua variabel. Berdasarkan tabel 1, nilai *Cronbach Alpha* diketahui lebih besar dari 0,6. Hal ini berarti instrumen penelitian dinyatakan reliabel, selain itu dapat berarti konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan dapat dipercaya sebesar nilai *Cronbach Alpha* tersebut (Ermawati & Delima, 2016).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas distribusi data populasi dilakukan dengan menggunakan statistik *Kolmogorof-Smirnov*. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ berarti data residual berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai

signifikansi $< 0,05$ berarti data residual tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2011).

Hipotesis yang dirumuskan adalah :

Ho : Data berdistribusi normal

Ha : Data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian berdasarkan nilai probabilitas adalah:

(sig.) > 0.05 , maka Ho diterima

(sig.) < 0.05 , maka Ha ditolak

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini yaitu uji *glejser*. Uji *glejser* dilakukan dengan meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen (Ghozali, 2016). Jika nilai probabilitas signifikansi dari variabel independen di atas tingkat

kepercayaan 5%, maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisita

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2016) . Uji ini hanya digunakan untuk penelitian yang memiliki lebih dari satu variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antar variabel independen. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 . Dengan kata lain, tidak adanya korelasi antar variabel independen jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≤ 10 (Ghozali, 2016).

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1

(satu) berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel. (Ghozali, 2016).

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi linier berganda yaitu untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Analisis ini untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Penggunaan *e-filing*

X₁ = Persepsi Kegunaan

X₂ = Persepsi Kemudahan

a = Parameter Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ = Parameter Penduga

e = *Error*

5. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Simultan (Uji T)

Menurut (Ghozali, 2016), uji t atau *test of significance* digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Nilai t_{hitung} ditentukan dengan tidak memperhatikan nilai positif atau negatif dari nilai t_{hitung} tersebut karena nilai t_{hitung} merupakan nilai mutlak $|t|$.

Uji t dilakukan dengan menganalisa hasil dari tabel *coefficients*. Syaratnya, jika nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka hipotesis ditolak, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka hipotesis diterima, yang artinya masing-masing variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016).

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji signifikansi F dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan kriteria penolakan atau penerimaan hipotesis sebagai berikut (Siregar, 2013) :

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ berarti semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ berarti semua variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dan penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT Tahunan dan terdaftar di kota Batam. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Batam yang menggunakan *e-filing* pada tahun 2018 dengan jumlah populasi sebanyak 80.206 orang.

3.2.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2016:80), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *sampling insidental*, *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016:85). Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang termasuk dalam

populasi yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* dan melaporkannya di kota Batam.

Untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus berikut:

$$S = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$S =$	N	$= 99,8754 \approx 100$
	$1 + N \cdot e^2$	

$S =$	80.206	$= 99,8754 \approx 100$
	$1 + 80.206 (0.1)^2$	

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Keterangan :

S : Besaran sampel

N: Besaran populasi

e : tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi dalam pengambilan sampel (10%)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat kesimpulan bahwa jumlah sampel yang digunakan untuk analisis dalam penelitian ini yaitu 100 responden.

3.2.3 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2019 hingga Februari 2020.

No.	Uraian Kegiatan	Jadwal Penelitian					
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Penentuan judul penelitian	√					
2.	Penyusunan laporan penelitian		√				
3.	Penyusunan proposal			√			
4.	Penentuan instrumen penelitian				√		
4.	Pengumpulan data				√		
5.	Pengolahan data					√	
6.	Penyusunan Skripsi					√	√

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

3.2.4 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kota Batam dengan penyebaran kuesioner sesuai teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini.