

**ANALISIS PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN  
PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN  
*E-FILING* DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Fitriadi  
180810121**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**ANALISIS PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN  
PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN  
*E-FILING* DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana



Oleh  
**Fitriadi**  
180810121

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Fitriadi

NPM : 180810121

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **ANALISIS PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* DI KOTA BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam 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 di dalam naskah skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini di gugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta di proses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 30 Januari 2023



**Fitriadi**

180810121

**ANALISIS PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN  
PERSEPSI KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN  
*E-FILING* DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Fitriadi  
180810121**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 30 Januari 2023**



**Dian Efriventi, S.E., M.Ak.**

**Pembimbing**

## ABSTRAK

*E-filing* merupakan prosedur penyampaian SPT Tahunan lewat *online* melalui laman penyedia layanan SPT elektronik. Pemerintah membuat sistem *E-filing* demi mempermudah Direktorat Jenderal Pajak dalam mengurus pajak. Wajib Pajak bisa menggunakannya untuk menyampaikan SPT Tahunan melalui *online* tanpa datang ke kantor pelayanan. Namun, masih banyak Wajib Pajak yang belum memanfaatkan layanan *E-filing* karena masih banyak yang kesulitan menggunakan sistem komputer dalam menyampaikan SPT Tahunan melalui *E-filing*. Hal ini disebabkan karena belum optimalnya pemberitahuan atau sosialisasi kepada wajib pajak tentang *E-filing*. Tujuan dari penelitian berikut untuk memahami pengaruh persepsi wajib pajak orang pribadi pada mereka yang melaporkan SPT Tahunan di Kota Batam. Sampel penelitian 100 responden yang didapat dengan menggunakan metode simple random sampling, slovin. Kuesioner adalah metode pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan skala *Likert* untuk mencatat tanggapan responden. Analisis statistik deskriptif, pengujian kualitas data, pengujian asumsi klasik, pengujian pengaruh, dan pengujian hipotesis adalah analisis data yang digunakan penelitian ini. Menurut temuan penelitian, kebermanfaatan *E-filing* yang dirasakan memiliki dampak besar pada pemanfaatannya; nilai signifikannya adalah  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  persepsi kepuasan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap penggunaan *E-filing* di Kota Batam baik persepsi manfaat maupun persepsi kepuasan memiliki pengaruh.

Kata Kunci : Persepsi, Kebermanfaatan, Kepuasan, Penggunaan *E-filing*

## **ABSTRACT**

*E-filing is a procedure for submitting Annual Tax Returns online through the electronic SPT service provider website. The government created an E-filing system to make it easier for the Directorate General of Taxes to administer taxes. Taxpayers can use it to submit annual tax returns online without coming to the service office. However, there are still many taxpayers who have not utilized e-filing services because many still have difficulty using a computer system in submitting annual tax returns via e-filing. This is due to not optimal notification or outreach to taxpayers regarding E-filing. The purpose of this research is to understand the effect of individual taxpayer perceptions on those who report their annual tax returns in Batam City. The research sample was 100 respondents obtained using the simple random sampling method, slovin. Questionnaires are a data collection method in this study, using a Likert scale to record respondents' responses. Descriptive statistical analysis, data quality testing, classic assumption testing, influence testing, and hypothesis testing are the data analysis used in this study. According to research findings, the perceived usefulness of E-filing has a major impact on its utilization; the significant value is  $0.000 < 0.05$ . With a significance value of  $0.002 < 0.05$ , the perception of satisfaction has a considerable influence on the use of E-filing in Batam City, both the perceived benefits and the perceived satisfaction have an influence.*

*Keywords: Perception, Usefulness, Satisfaction, Use of E-filing*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmad 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 tak akan 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
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.SI.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Ronald Wangdra, B.AF., M.Com. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam
4. Ibu Dian Efriyenti, S.E., M.Ak., selaku pembimbing skripsi yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Syahril Effendi, S.E., M.Ak. selaku pembimbing Akademik Program Studi Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
6. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.
7. Kedua orang tua, keluarga, teman-teman serta pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya. Aamiin

Batam, 30 Januari 2023



Fitriadi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.6.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
2.1 Teori Dasar Penelitian .....	9
2.1.1 Pengertian Surat Pemberitahuan Tahunan.....	9
2.1.2 Fungsi Surat Pemberitahuan .....	9
2.1.3 <i>E-filing</i> .....	11
2.1.4 Penggunaan <i>E-filing</i> .....	12
2.1.5 Persepsi Kebermanfaatan.....	12
2.1.6 Persepsi Kepuasan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran .....	18
2.4 Hipotesis .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Operasional Variabel .....	21
3.2.1 Variabel Dependen .....	21
3.2.2 Variabel Independen.....	22
3.3 Populasi dan Sampel .....	23
3.3.1 Populasi .....	23

3.3.2	Sampel .....	23
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6	Teknik Analisis Data .....	25
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	25
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	25
3.6.2.1	Uji Validitas Data.....	26
3.6.2.2	Uji Reliabilitas .....	26
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	27
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	27
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas .....	28
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	28
3.6.4	Analisis Regresi Berganda.....	29
3.6.5	Uji Hipotesis .....	29
3.6.5.1	Uji Signifikan Individu (Uji T).....	30
3.6.5.2	Uji Signifikan Simultan (Uji).....	31
3.6.6	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	31
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
3.7.1	Lokasi Penelitian.....	32
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>34</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	34
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.1.2	Identitas Responden .....	35
4.1.2.1	Pekerjaan Responden .....	35
4.1.2.2	Penghasilan Perbulan .....	36
4.1.2.3	Penggunaan <i>E-filing</i> .....	37
4.1.2.4	Lama Responden Menggunakan <i>E-filing</i> .....	37
4.1.3	Deskripsi Data Penelitian .....	38
4.1.4	Deskripsi Variabel Penggunaan <i>E-filing</i> .....	38
4.1.5	Deskripsi Variabel Persepsi Kebermanfaatan.....	39
4.1.6	Deskripsi Variabel Persepsi Kepuasan.....	42
4.2	Analisis Data.....	44
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	44
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	45
4.2.2.1	Uji Validitas Data.....	45
4.2.2.2	Uji Reliabilitas Data .....	46
4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	48
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	48
4.2.3.2	Uji Multikolinearitas .....	49
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.2.4	Uji Pengaruh .....	51
4.2.4.1	Uji Regresi Linear Berganda .....	51
4.2.4.2	Uji Koefisien Determinasi .....	53
4.2.5	Uji Hipotesis .....	54

4.2.5.1 Uji T.....	54
4.2.5.2 Uji F.....	55
4.3 Pembahasan .....	56
4.3.1 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan <i>E-filing</i> .....	56
4.3.2 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan <i>E-filing</i> .....	57
4.3.3 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan <i>E-filing</i> .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	18
<b>Gambar 3. 1</b> Desain Penelitian.....	20
<b>Gambar 4. 1</b> <i>Bell Shaped Curve</i> .....	48
<b>Gambar 4. 2</b> <i>Probability Plot Standardized</i> .....	48
<b>Gambar 4. 3</b> Hasil Uji <i>Scatterplot</i> .....	51

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b>	Jumlah WP OP yang memanfaatkan <i>E-filing</i> .....	3
<b>Tabel 3. 1</b>	Tabel Variabel Dependen dan Indikatornya.....	21
<b>Tabel 3. 2</b>	Tabel Variabel Independen dan Indikatornya .....	22
<b>Tabel 3. 3</b>	Jadwal Penelitian .....	33
<b>Tabel 4. 1</b>	Rincian Kuesioner .....	34
<b>Tabel 4. 2</b>	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
<b>Tabel 4. 3</b>	Data Responden Berdasarkan Penghasilan Responden .....	36
<b>Tabel 4. 4</b>	Data Responden Berdasarkan Penggunaan <i>E-filing</i> .....	37
<b>Tabel 4. 5</b>	Data Responden Lama Penggunaan <i>E-filing</i> .....	37
<b>Tabel 4. 6</b>	Skor Kuesioner .....	38
<b>Tabel 4. 7</b>	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan <i>E-filing</i> .....	38
<b>Tabel 4. 8</b>	Hasil tanggapan responden mengenai persepsi kebermanfaatan .....	40
<b>Tabel 4. 9</b>	Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Kepuasan.....	42
<b>Tabel 4. 10</b>	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	44
<b>Tabel 4. 11</b>	Hasil Pengujian Validitas .....	45
<b>Tabel 4. 12</b>	Uji Reliabilitas Penggunaan <i>E-filing</i> (Y) .....	46
<b>Tabel 4. 13</b>	Uji Reliabilitas Persepsi Kebermanfaatan (X1) .....	47
<b>Tabel 4. 14</b>	Uji Reliabilitas Persepsi Kepuasan (X2).....	47
<b>Tabel 4. 15</b>	Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	49
<b>Tabel 4. 16</b>	Hasil Uji Multikolinearitas .....	50
<b>Tabel 4. 17</b>	Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
<b>Tabel 4. 18</b>	Uji Koefisien Determinasi.....	53
<b>Tabel 4. 19</b>	Hasil Uji T .....	54
<b>Tabel 4. 20</b>	Hasil Uji F .....	55

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Sampel .....	23
<b>Rumus 3. 2</b> Persamaan Regresi Linier Berganda .....	29

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang menjadi pendapatan negara yang digunakan sebagai biaya pengeluaran-pengeluaran negara serta kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. mengelola pajak dengan baik dapat memaksimalkan pemungutan pajak.

Dengan majunya teknologi informasi DJP (Direktorat Jendral Pajak) yang begitu cepat berkembang maka pemerintah menciptakan berbagai cara untuk meningkatkan pendapatan pajak dari Wajib Pajak dan dapat memudahkan Wajib Pajak membayar iuran pajak.

Salah satu cara yang di buat oleh pemerintah dalam sistem perpajakan yaitu pada tahun 2004 dimana DJP (Direktorat Jendral Pajak) membuat salah satu cara demi memudahkan pembayaran pajak dengan melalui petunjuk pelapor Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), maka dikeluarkan surat keputusan DJP (Direktorat Jendral Pajak) No. KEP-88/PJ/2004 mengenai pelaporan SPT tahunan *online*. Setelah berhasil membuat sistem e-SPT dengan perkembangan zaman, kembali di *Upgrade* pada tanggal 24 Januari 2005 pemerintah membuat sistem *E-filing* demi mempermudah pihak DJP (Direktorat Jendral Pajak) dalam memungut pajak.

Melalui DJP *online* atau situs web layanan SPT elektronik, pengguna dapat menyampaikan laporan SPT Tahunan lewat elektronik secara *real time*.

Karena formulir elektronik sudah tersedia secara *online* dan siap memandu layanan, *E-filing* memudahkan untuk melengkapi dan mengirimkan SPT tahunan. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan layanan *E-filing* karena beranggapan bahwa memanfaatkan sistem komputerisasi untuk pelaporan lebih menantang dan rumit dibandingkan dengan menggunakan sistem manual.

Dengan uraian di atas, maka penting untuk melihat keuntungan dan kepuasan yang diperoleh wajib pajak dari penggunaan *E-filing* secara lebih rinci. Pemahaman masing-masing wajib pajak mempengaruhi penerapan *E-filing* dengan mempengaruhi minat atau tidaknya wajib pajak untuk mengadopsi *E-filing*. Semakin besar minat maka semakin serius mengadopsi *E-filing* dengan harapan penyampaian SPT Tahunan menjadi lebih baik dan efisien.

Dalam penerapan sistem ini akan membuat wajib pajak lebih mudah menyerahkan SPT Tahunan karena bisa bayar pajak dimanapun didalam negeri maupun diluar negeri sekalipun karena tidak perlu menemui petugas pajak ke Kantor Pajak Pratama (KPP) dan tidak terpatok dengan jam kerja kantor serta bisa membayar di tanggal merah dan hari libur nasional.

Pemerintah mengembangkan metode pengarsipan secara elektronik untuk memudahkan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) dalam mengurus pajak. Karena semakin banyak orang menggunakan sistem *E-filing*, disarankan juga untuk mempromosikan kepatuhan dan mempermudah perpajakan untuk WP. Namun banyak yang masih belum menggunakan *E-filing*. WP OP yang terekam menyerahkan SPT Tahunan dengan *E-Filing* ditahun 2021 di kota Batam hanya berjumlah 103.127 dari 104.308 wajib pajak orang pribadi.

**Tabel 1. 1** Jumlah WP OP yang memanfaatkan *E-filing*

Tahun	WP OP Terekaam	WP OP yang menyampaikann SPT Tahun	E-SPT	<i>E-Filing</i>	Manual
2017	484.820	93.363	3.940	81.050	8.373
2018	503.143	85.150	2.610	79.683	2.897
2019	529.388	91.850	1.464	89.650	736
2020	580.010	91.051	1.359	89.088	604
2021	621.984	104.308	519	103.127	662

**Sumber:** Kanwil DJP Kepulauan Riau (2021)

Berdasarkan penjelasan pada tabel di atas, semakin banyak WP OP (Orang Pribadi) yang tercatat menyampaikan SPT tahunannya secara elektronik. Namun pada tahun 2018 angka ini turun sebanyak 1.367, sebelum naik kembali pada tahun 2019 ke tahun 2021. Meskipun meningkat setiap tahunnya, penggunaan sistem *online* melalui internet seringkali mengakibatkan koneksi internet yang tidak stabil sehingga tidak memungkinkan pengguna untuk mengakses *E-filing* dan memilih menyerahkan SPT Tahunan secara manual. (Lizkayundari & Kwarto, 2018:212). Faktor lainnya penyebab tidak menggunakan *E-filing* untuk menyerahkan SPT Tahunan karena sebagian WP masih kesulitan menggunakan *E-filing* sebagai pemanfaatan sistem komputer untuk menyerahkan SPT Tahunan, hal ini disebabkan karena belum optimalnya pemberitahuan atau sosialisasi kepada WP tentang *E-filing*. Padahal dengan Penyerahan SPT Tahunan menggunakan *E-filing* mendapatkan banyak manfaat baik bagi WP maupun bagi DJP (Direktorat Jendral Pajak). Apabila masalah ini tidak segera diatasi dengan mengadakan sosialisasi untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan di masyarakat mengenai sistem *E-filing* ini maka

berefek pada kurang terpakainya sistem digital yang telah dibuat, terjadinya penumpukan dokumen SPT tahunan dikantor pelayanan pajak dan banyaknya WP OP yang mengantri dikantor pelayanan pajak untuk menyerahkan SPT tahunan secara *Offline*. Padahal tujuan dari pengumpulan pajak secara *online* untuk mengurangi antrian pajak.

Menurut penelitian (Wangsa & Harahap, 2020:913) judul “ Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-filing* Bagi Wajib Pajak Di Kota Batam”. Menurut temuan penelitian, kegunaan yang dirasakan dan kepuasan *E-filing* berdampak besar pada pemanfaatan *E-filing*.

Menurut penelitian (Lizkayundari & Kwarto, 2018:230) Hasil penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi Pemahaman Wajib Pajak, Persepsi Manfaat, Kemudahan penggunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem *E-filing*”. Sementara pemahaman dan kemudahan penggunaan *E-filing* di KPP Pratama Cengkareng tidak berpengaruh, manfaat yang dirasakan dan persepsi kepuasann WP OP dengan penggunaan *E-filing* berpengaruh.

Diperkirakan bahwa pembentukan sistem *E-filing* ini akan memungkinkannya untuk berfungsi sebagai perantara yang bermanfaat dan membantu pembayar pajak dengan mempermudah mereka untuk menyampaikan SPT Tahunan (Lizkayundari & Kwarto, 2018:230).

Penelitian ini menggunakan sampel masyarakat di Kota Batam. Karena distribusi wajib pajak pengguna *E-filing* masih belum merata, penelitian ini juga akan berkonsentrasi pada bagaimana variabel dependen khususnya persepsi

kebermanfaatan dan kepuasan wajib pajak mempengaruhi penggunaan *E-filing*. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat diterapkan dan dipahami. Dari penjelasan diatas maka judul yang diambil dalam penelitian ini adalah “**Analisis Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-filing* Dikota Batam**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Terkair paparan dari latar belakang di atas, disimpulkan identifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Wajib Pajak orang pribadi yang belum menggunakan sistem *E-filing*.
2. Wajib Pajak orang pribadi masih merasa sulit dengan penggunaan layanan *E-filing*.
3. Kurang optimalnya pemberitahuan atau sosialisasi terhadap Wajib Pajak tentang *E-filing*.
4. Minimnya rasa kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *E-filing*

## **1.3 Batasan Masalah**

Apabila diteliti lebih dalam lagi dapat terlihat banyak sekali permasalahan yang ada dalam penelitian ini, memiliki batasan masalah adalah hal yang tepat agar penelitian ini mendapatkan hasil yang akurat. Maka batasan masalah penelitian ini ialah:

1. Hanya respondenn yang menyampaikan SPT Tahunan di Kota Batam yang diteliti dalam penelitian ini.

2. Hanya wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik melalui *E-filing* yang menjadi subjek penelitian.
3. Variabel bebas yang dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kepuasan dan Variabel terikat penelitian ini Penggunaan *E-filing*.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing* di Kota Batam?
2. Bagaimana persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing* di Kota Batam?
3. Bagaimana persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing* di Kota Batam?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas dapat diketahui tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana persepsi warga Kota Batam tentang kebermanfaatan mempengaruhi penggunaan *E-filing*.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kepuasan terhadap penggunaan *E-filing* di Kota Batam,
3. Mengetahui bagaimana persepsi kebermanfaatan dan tingkat kepuasan mempengaruhi penggunaan *E-filing* di Kota Batam.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberi 2 manfaat kepada pembaca yaitu secara teoritis dan praktis, berikut uraiannya:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Harapannya penelitian ini sebagai acuan tambahan data, terkhusus untuk pemahaman data tentang berpengaruhnya persepsi kebermanfaatan dan kepuasan terhadap *E-filing* di Kota Batam.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Berikut yang termasuk kategori manfaat praktik:

a. Untuk Pihak DJP (Direktorat Jendral Pajak)

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan penilaian dalam menerapkan sistem yang efektif dan efisien untuk penggunaan *E-filing*.

b. Untuk Wajib Pajak

Diharapkan penelitian ini sebagai informasi terkait *E-filing*

c. Untuk Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas informasi dan pengetahuan agar dapat memperkirakan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori Dasar Penelitian**

##### **2.1.1 Pengertian Surat Pemberitahuan Tahunan**

Sesuai peraturan perundang-undangan tentang pajak yang berlaku, wajib pajak perlu menghitung dan membayar pajak, harta, dan kewajibannya dengan menggunakan surat pemberitahuan (SPT) (Anisa & Suprajitno, 2020:597). Surat pemberitahuan tahunan (SPT) terbagi menjadi 2 yaitu:

- a. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa merupakan surat pelaporan pajak bulann. Beberapa bentuk SPT Masa diantaranya, PPh pasal 4 (2), PPh pasal 15, PPh pasal 21, PPh pasal 22, PPh pasal 23, PPh pasal 25, PPh pasal 26, PPN dan PPnBM.
- b. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan merupakan surat pemberitahuan untuk penyampaian penghitungan dan pembayaran tahunan. Surat pemberitahuan ini dimanfaatkan oleh perusahaan atau Orang Pribadi (OP). Objek pada penelitian ini akan terfokus pada pelaporan SPT Tahunan yang dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Wajib bagi subjek pajak yang memiliki penghasilan lebih dari PTKP untuk membayar Pajak Penghasilan (PPh) dan menyampaikan SPT Tahunan.

##### **2.1.2 Fungsi Surat Pemberitahuan**

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

## Wajib Pajak PPh

Tujuan SPT Wajib Pajak Penghasilan (PPh) adalah untuk menyediakan sarana pelaporan dan tanggung jawab untuk memastikan jumlah pajak terutang dan pelaporan atas:

- a. Pembayaran yang dilakukan selama 1 (satu) tahun pajak, baik yang dilakukan secara langsung oleh mereka maupun melalui pemungutan pihak ketiga.
- b. Pembayaran melalui objek pajak maupun yang tidak objek pajak, kewajiban, harta dan pembayaran dari pemungut maupun pemungutan pajak orang pribadi serta badan lain 1 (satu) Masa Pajak, serasi dengan ketentuan aturan Undang-Undang.

### 1. Pengusaha Kena Pajak

SPT Pengusaha Kena Pajak berfungsi sebagai alat pertanggungjawaban dalam menetapkan besarnya Pajak Pertambahan Nilai Serat dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan untuk menyampaikan informasi mengenai:

- a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran.
- b. Dalam satu masa pajak, pembayaran pajak yang dilakukan oleh PKP secara langsung atau melalui pihak ketiga sesuai dengan aturan Undang-Undang Perpajakan.

### 2. Pemotongan atau Pemungutan Pajak

SPT adalah alat untuk melaporkan pemotongan atau pemungutan pajak yang dipertanggungjawabkan oleh Wajib Pajak dan yang telah dibuat atau

dipungut oleh pihak lain, serta pajak-pajak yang harus diserahkan oleh Wajib Pajak. Berikut ini yang tercantum dalam SPT:

- a. Pajak terutang.
- b. Penyetoran pajak yang disetor sendiri atau pihak lain

### **2.1.3 E-filing**

*E-filing* merupakan salah satu komponen sistem perpajakan kontemporer yang memungkinkan pelaporan surat pemberitahuan wajib pajak melalui media elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak secara cepat dan *online*. Adapun pengertian *E-filing* menurut (Wangsa & Harahap, 2020:913) adalah suatu cara menyampaikan SPT Tahunan secara elektronik dengan menggunakan *website* DJP atau halaman penyedia layanan SPT elektronik. Menurut (Efriyenti, 2018:14) Wajib Pajak yang percaya bahwa sistem *E-filing* dapat membantu mereka dalam melaporkan SPT cenderung ingin menggunakannya, yang meningkatkan minat mereka untuk menggunakannya dan integritas pengguna.

Menurut (Direktorat Jenderal Pajak, 2016), *E-filing* merupakan hasil perkembangan teknologi informasi yang mutakhir dan ditawarkan kepada wajib pajak untuk mempermudah dalam pelaksanaan hak serta kewajiban perpajakannya. Karena formulir elektronik tersedia di layanan pajak *online* yang disiapkan untuk membantu pelanggan layanan, *E-filing* memudahkan dan efisien untuk melengkapi dan mengirimkan SPT Tahunan. Tentu saja, karena semua dokumen diserahkan secara elektronik, tidak diperlukan dokumen berwujud dalam bentuk kertas saat menggunakan pengarsipan elektronik.

#### **2.1.4 Penggunaan *E-filing***

Memanfaatkan sistem adalah cara yang berguna untuk melihat seberapa baik sistem informasi organisasi bekerja (Anisa & Suprajitno, 2020:597). *E-filing* diadakan untuk mempermudah Wajib Pajak dan Dirjen dalam penyampaian SPT Tahunan. Dengan memanfaatkan *E-filing* alih-alih secara fisik pergi ke kantor pajak dan mengantri, wajib pajak dapat memanfaatkan hak khusus saat melaporkan SPT tahunan mereka tanpa menemui masalah dengan jam operasional kantor pajak. Selain itu, seberapa baik wajib pajak menerima pengajuan elektronik memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilannya.

*E-filing* tidak akan bermanfaat sesuai harapan oleh Direktorat Jenderal Pajak jika Wajib Pajak belum mengenalnya. Frekuensi penggunaan adalah indikator yang baik dari penggunaannya. Frekuensi orang secara elektronik mengajukan pengembalian pajak tahunan mereka menunjukkan kekuatan atau pengulangan penggunaan *E-filing*. Kemudahan yang dialami pengguna setelah menggunakan layanan menentukan seberapa efektif wajib pajak dalam menggunakan pemberkasan elektronik (Wangsa & Harahap, 2020:914). Berdasarkan pengujian di atas, seringkali penggunaan fasilitas *E-filing* merupakan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur penggunaan framework.

#### **2.1.5 Persepsi Kebermanfaatan**

(Wangsa & Harahap, 2020:914) Persepsi adalah kegiatan terpadu dalam diri individu yang melibatkan pengintegrasian dorongan yang diterima dari orang lain menjadi sesuatu yang bermanfaat. Persepsi kebermanfaatan yang dirasakan berkaitan dengan memilih pilihan. Seseorang akan dengan mudah menerima suatu

keputusan jika dipercaya. Di sisi lain, jika seseorang kurang percaya, mereka akan ragu untuk mengambil tindakan tersebut (Junawan & Sari Damanik, 2018:70). Persepsi kebermanfaatan dalam konteks *E-filing* mengacu pada bagaimana wajib pajak mengevaluasi nilai atau keuntungan menyelesaikan SPT Tahunan melalui sistem *E-filing*. Penilaian subyektif pengguna tentang kemungkinan menggunakan sistem dikenal sebagai kegunaan yang dirasakan.

Menurut (Wangsa & Harahap, 2020:914) *E-filing* dapat menjadi suatu hal yang bermanfaat apabila:

1. Penggunaan *E-filing* dapat menghemat waktu
2. Penggunaan *E-filing* dapat menghemat biaya
3. Dan dapat melakukan pelaporan pajak tepat waktu serta akurat

Beberapa indikator persepsi kebermanfaatan menurut (Chrisandita & Sukartha, 2021:3219):

1. *E-filing* dapat mempercepat pelaporan pajak
2. Menambah produktifitas dalam pelaporan pajak
3. Meningkatkan efektivitas dalam pelaporan pajak
4. Bermanfaat dalam pelaporan pajak

#### **2.1.6 Persepsi Kepuasan**

(Junawan & Sari Damanik, 2018:71). Pengaruh sistem dan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dievaluasi berdasarkan kepuasan penggunaan yang dirasakan. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh sifat manusia dan dapat dikaitkan dengan sikap terhadap penggunaan sistem informasi dan

kegunaan yang dirasakan. Intensi untuk memanfaatkan sistem informasi dan pemanfaatan aktual akan dipengaruhi oleh kepuasan *user*. Kepuasan ini dipengaruhi oleh efektivitas kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkannya, keduanya dianggap berdampak pada seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna terhadap sistem akan meningkat jika kualitas sistem informasi baik (Junawan & Sari Damanik, 2018:72).

Salah satu tolak ukur apakah sistem *E-filing* dapat memberikan efek yang menguntungkan atau tidak menguntungkan dalam pengajuan pajak adalah kepuasan yang dirasakan. Beberapa indikator dapat digunakan untuk mengkuantifikasi tingkat kepuasan (Wangsa & Harahap, 2020:914), diantaranya:

1. Membantu pelapor pajak
2. Menghemat energi dan biaya
3. Merasa puas atas informasi yang ada
4. Memanfaatkan *E-filing* adalah pengalaman yang menyenangkan

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Studi yang dilakukan oleh (Tahar & Jilan Sabiqoh, 2020:2983). Dengan judul “Persepsi Kebermanfaatan, *Apperance* Dan *Individualism* Terhadap Penggunaan *E-filing* Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening” terdapat temuan penelitian bahwa persepsi kebermanfaatan yang dirasakan mempengaruhi penggunaan *E-filing* sedangkan *individualism* dan *appearance* tidak memiliki pengaruh. Sementara kepuasan memediasi hubungan antara *appearance* dan

penggunaan *E-filing*, itu tidak memediasi hubungan antara penggunaan *E-filing* dan persepsi kebermanfaatan dan *individualism*.

(Saefudin & Jayanto, 2019:158) dalam penelitian yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan *E-filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi”. Menurut temuan penelitian, kegunaan yang dirasakan, kenyamanan yang dirasakan, dan kesiapan teknologi informasi semuanya berdampak pada seberapa mudahnya menggunakan pengarsipan elektronik, sementara keamanan dan rahasia, kompleksitas, dan aspek sosial tidak memiliki pengaruh terhadap kemudahan *E-filing*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Lestari & Oktaviani, 2022:777), “Mampukah Pemahaman Internet Memoderasi, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Minat Penggunaan *E-filing*”. Menurut temuan, kemudahan penggunaan yang dirasakan tidak memiliki dampak yang terlihat pada minat pengguna dalam menggunakan *e-filing*; sebaliknya, keamanan dan kerahasiaan, serta pengetahuan pengguna tentang internet, memiliki dampak yang signifikan. Namun, pengetahuan tentang internet tidak memoderasi persepsi kemudahan penggunaan *E-filing*. Memahami cara kerja internet memungkinkan seseorang untuk membatasi bagaimana informasi pribadi dan lokasi dibagikan saat menggunakan *E-filing*.

(Mangoting, 2020:32). Dengan Judul “*Perceived Risk, Perceived Functional Benefit Dan Kepuasan Sebagai Penentu Intensi Berkelanjutan Wajib Pajak Menggunakan E-filing*” Menurut temuan penelitian, semua variabel yang diperiksa secara eksplisit, termasuk manfaat fungsional yang dirasakan dari *E-filing*,

memiliki dampak besar pada kebahagiaan pembayar pajak dan niat keberlanjutan jangka panjang.

Penelitian (Chrisandita & Sukartha, 2021:3215) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Efisien Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penggunaan *E-filing*”. Berdasarkan pengujian variabel terbukti bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi efisiensi semuanya memiliki pengaruh yang menguntungkan terhadap penggunaan *e-filing* yaitu semakin yakin wajib pajak orang pribadi bahwa *E-filing* dapat meningkatkan manfaat yang semakin meningkat. kenyamanan dan meningkatkan efisiensi, semakin tinggi kemungkinan mereka menggunakan *E-filing*.

(Purwiyanti & Laksito, 2020:1) “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan Dan Kepuasan Penggunaan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi”. Menurut penelitian ini, kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Candisari Semarang secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh persepsi manfaat kemudahan dan kepuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Junawan & Sari Damanik, 2018:68) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filling* Bagi Pajak Orang Pribadi” Temuan penelitian menyatakan bahwa kepuasan pengguna dan persepsi kegunaan memiliki dampak signifikan terhadap penggunaan pengarsipan elektronik, sedangkan kemudahan pengguna yang dirasakan tidak memiliki dampak positif

atau signifikan tersebut. Namun demikian, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *user satisfaction* semuanya secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing*.

(Anisa & Suprajitno, 2020:595) pada penelitian berjudul “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* Bagi Wajib Pajak Di Kebumen”, Menurut temuan penelitian, persepsi kemudahan dan kepuasan berdampak positif pada penggunaan *E-filing* oleh wajib pajak orang pribadi di Kebumen, sedangkan persepsi utilitas tidak berdampak pada penggunaan *E-filing*.

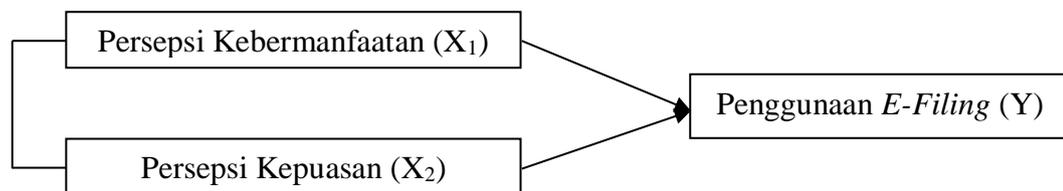
Dalam studi oleh (Sijabat, 2020:179) berjudul “*Analysis Of E-Government Services: A Study Of The Adoption Of Electronic Tax Filing in Indonesia*”. Temuan penelitian ini menyatakan bahwa adopsi pengarsipan elektronik secara signifikan dipengaruhi oleh manfaat dan resiko, tetapi tidak oleh kemudahan penggunaan yang dirasakan. Terlepas dari kenyataan bahwa efek kemudahan penggunaan sangat dimediasi oleh pengaruh bahaya yang dirasakan. Ditemukan bahwa jenis kelamin secara signifikan memoderasi efek utilitas yang dirasakan dari *E-filing* tetapi tidak memoderasi efek dari penggunaan *E-filing* yang dirasakan.

Penelitian oleh (Agung & Tanamal, 2021:135) dengan judul “Pengaruh Resepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kulaitas Sistem dan Pemahamn Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan *E-filing*”. Semua faktor penelitian memiliki hasil positif, menurut hasil. Namun, ada dua variabel yang tidak memiliki pengaruh parsial atau

individual terhadap variabel pemahaman wajib pajak dan kualitas sistem. Ketertarikan dalam menggunakan *E-filing* secara signifikan dipengaruhi oleh utilitas yang dirasakan, kenyamanan, dan kepuasan, yang semuanya dapat berubah. Temuan penelitian tentang karakteristik kualitas dan pemahaman memiliki arah hubungan yang positif namun tidak berpengaruh terhadap minat pemanfaatan *E-filing*.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran penelitian ini adalah persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *E-filing*. Tiga variabel berbeda, dua independen dan satu dependen, membentuk variabel penelitian. Variabel terikat penelitian ini penggunaan *E-filing* (Y), sedangkan variabel bebasnya adalah persepsi kebermanfaatan (X<sub>1</sub>) dan persepsi kepuasan (X<sub>2</sub>).



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

### 2.4 Hipotesis

Berikut hipotesis penelitian ini, diantaranya :

H<sub>1</sub> : Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing* di kota Batam.

H<sub>2</sub> : Persepsi kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing* di kota Batam.

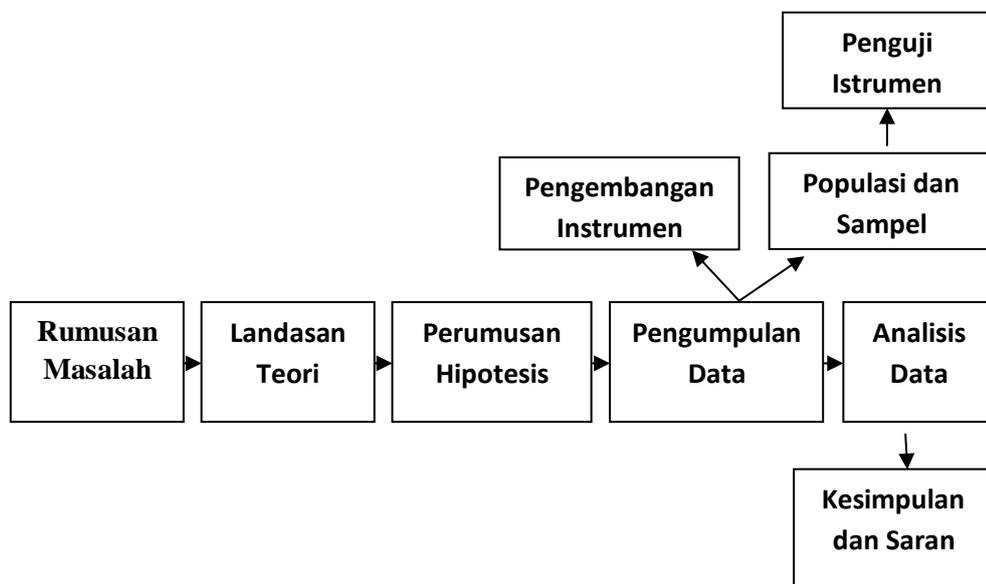
H<sub>3</sub> : Persepsi kebermanfaatan dan persepsi kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing* di kota Batam.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Menurut (Rasmini, 2020:1) dalam Penelitian penting untuk mengontrol berbagai hal, terutama yang terkait dengan metode penelitian. Desain penelitian, waktu, lokasi, populasi, sampel, pengambilan sampel, pengumpulan data, dan analisis biasanya termasuk dalam metodologi penelitian. Penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Analisis statistik dan angka adalah komponen utama dari penelitian kuantitatif. Pendekatan ini ilmiah karena menganut empat prinsip sains: rasional, objektivitas, terukur, dan urut (Sugiyono, 2017:7). Berikut ini merupakan ilustrasi desain penelitian ini.



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

### 3.2 Operasional Variabel

Menurut (Sudaryana & Agusiady, 2022:263) operasional Variabel merupakan variabel yang dikatakan dalam pengertian konsep tertentu secara praktik, operasional dan nyata dalam naungan objek riset ini. Variabel dependen dan variabel independen adalah dua variabel di penelitian ini.

#### 3.2.1 Variabel Dependen

Suatu variabel yang dipengaruhi oleh adanya faktor-faktor independen disebut sebagai variabel dependen. (Chandrarin, 2021:83) menyatakan bahwa variabel dependen ialah variabel yang dihasilkan dari variabel independen. Peluang untuk perubahan luas dalam variabel dependen disediakan oleh variabel independen. Variabel independen yang sama dengan koefisien perubahan variabel independen memberikan peluang kepada variabel dependen.

Variabel dependen pada penelitian kali ini ialah penggunaan *E-filing* di Kota Batam. Berikut adalah variabel dependen dan indikatornya.

**Tabel 3. 1** Tabel Variable Dependent dan Indikatornya

Variabel	Indikator	Skala
Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	1. Pemanfaatan sistem yang digunakan sekarang. 2. Pemanfaatan sistem yang digunakan dimasa depan. <b>Sumber indikator penggunaan <i>E-filing</i>: (Wangsa &amp; Harahap, 2020:914)</b>	Likert

### 3.2.2 Variabel Independen

Menurut (Sugiyono, 2017:61) variabel independen ialah salah satu yang mempengaruhi variabel dependen dan bertindak sebagai penyebab munculnya variabel dependen. Utilitas yang dirasakan dan kepuasan yang dirasakan berfungsi sebagai variabel independen di penelitian ini. Variabel penelitian independen dan penandanya dijelaskan di bawah ini.

**Tabel 3. 2** Tabel Variable Independen dan Indikatornya

Variabel	Indikator	Skala
Persepsi Kebermanfaatan ( $X_1$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>E-filing</i> dapat mempercepat pelaporan pajak</li> <li>2. Menambah produktifitas dalam pelaporan pajak</li> <li>3. Meningkatkan efektivitas dalam pelaporan pajak</li> <li>4. Bermanfaat dalam pelaporan pajak</li> </ol> <p><b>Sumber indikator persepsi kebermanfaatan :</b> (Chrisandita &amp; Sukartha, 2021:3219)</p>	Likert
Persepsi Kepuasan ( $X_2$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membantu pelapor pajak</li> <li>2. Menghemat biaya dan energi</li> <li>3. Puas dengan informasi yang diberikan</li> <li>4. Memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan <i>E-filing</i></li> </ol> <p><b>Sumber indikator persepsi kepuasan:</b> (Wangsa &amp; Harahap, 2020:914)</p>	Linkert

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017:115) populasi ialah istilah abstrak yang mengacu pada berbagai orang dan barang yang memiliki sifat dan manfaat tertentu yang digunakan peneliti untuk meneliti dan menarik kesimpulan. Kanwil DJP Kepulauan Riau mencatat sebanyak 103.127 wajib pajak orang pribadi di kota Batam yang menyampaikan SPT Tahunan melalui sistem *E-filing* pada tahun 2021 sebagai populasi penelitian ini..

#### 3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017:118) menegaskan bahwa sampel merupakan sampel yang representatif dari seluruh populasi. Setelah sampel dipilih, data harus dapat secara akurat menggambarkan populasi saat ini. Rumus slovin, yaitu sebagai berikut, dapat digunakan untuk menentukan berapa banyak sampel yang harus dikumpulkan:

$$n = \frac{N}{(N \cdot d^2) + 1}$$

**Rumus 3. 1 Sampel**

Keterangan:

n = jumlah keseluruhan sample

N= jumlah keseluruhan populasi

d= level signifikansi yang diinginkan (dalam hal ini d=0.1 sehingga

d<sup>2</sup>= (0,01)

dengan memakai rumus tersebut, berikut hasil perhitungan total sampel:

$$n = \frac{103.127}{(103.127 \times 0,01) + 1}$$

$$n = \frac{103.127}{1031,27+1}$$

$$n = \frac{103.127}{1.032,27}$$

jenis dan sumber data

$n = 99,85$  dibulatkan menjadi 100 responden yang mewakili populasi pada penelitian ini.

Partisipan yang akan dijadikan sebagai perwakilan populasi pada penelitian ini harus tetap menjadi wajib pajak, terdaftar dalam *E-filing*, dan menyampaikan informasi tersebut ke Kanwil DJP Kepulauan Riau.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Data pada penelitian ini ialah data primer atau disebut juga dengan sumber data yang dikumpulkan dari sumber aslinya. Melalui penggunaan kuesioner sebagai alat penelitian, data penelitian berasal dari wajib pajak pribadi yang terdata di Kantor Pelayanan Pajak Kanwil DJP Kepulauan Riau. Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dimana responden diberikan sejumlah pernyataan dan pertanyaan tertulis; tanggapan terhadap kuesioner kemudian diberi skor pada skala *Likert* (Sugiyono, 2017:199). Pernyataan (Sugiyono, 2017:134) skala *Likert* dapat digunakan untuk mengukur kekayaan, persepsi, sikap sebagian orang, dan sikap seseorang terhadap peristiwa sosial.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Studi ini menggunakan sampling insidental sebagai metode pengambilan sampelnya. Menurut (Sugiyono, 2017:124) metode insidental adalah suatu teknik pemilihan sampel dengan memperhatikan sejumlah faktor, secara tidak sengaja, dan setiap orang yang bertemu dengan peneliti yang bertepatan dengan kriteria sampel dan sesuai dengan data yang dimaksudkan.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1 Analisis Deskriptif**

Menurut (Sugiyono, 2017:147) statistik deskriptif digunakan untuk menilai data. Hal ini dicapai dengan melaporkan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan, tanpa berusaha menarik kesimpulan atau generalisasi. Statistik deskriptif biasanya akan menunjukkan beberapa metode penyajian data dengan tabel distribusi frekuensi atau tabel reguler, diagram lingkaran, grafik batang atau garis, piktogram, pernyataan grup dengan rata-rata, median, modus, standar deviasi, dan varian di seluruh rentang. Statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan data sampel; mereka tidak berusaha menarik generalisasi tentang populasi dari mana sampel itu diambil.

#### **3.6.2 Uji Kualitas Data**

Ada dua jenis uji kualitas diantaranya uji validitas dan uji reliabilitas, berikut penjelasannya:

### 3.6.2.1 Uji Validitas Data

Menurut (Munandar, 2022:101) validitas ialah sejauh mana sebuah alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Validitas penting dilakukan dalam penelitian karena suatu alat ukur relatif valid untuk mengukur satu jenis fenomena tetapi sama sekali tidak valid untuk menilai fenomena lainnya. Dorongan skor total menunjukkan apakah elemen pernyataan itu valid atau tidak. Dalam penelitian ini, validitas item penyebab dalam kuesioner diperiksa, khususnya dengan memfokuskan pada koefisien korelasi *Person Product Moment*. Korelasi Pearson yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat signifikansi 0,05. Dengan asumsi nilai uji korelasi soal valid jika kurang dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa informasi tersebut dianggap cukup atau valid.

Antara lain, tindakan yang harus diambil untuk penentuan sampel yang akan diuji dari nilai korelasi adalah:

- Apabila  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , item tidak valid.
- Apabila  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , item valid.

### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas direkomendasikan untuk menetapkan tingkat kepastian minimal yang dapat diberikan untuk keakuratan tanggapan. Konsistensi koefisien *Cronbach Alpha* di semua variabel dievaluasi untuk menyimpulkan tes ini. *Cronbach Alpha* diketahui lebih besar dari 0,6. Selain konsistensi jawaban responden yang dapat diandalkan untuk penilaian *Cronbach Alpha*, hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel (Ghozali, 2018:147).

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Ketentuan uji korelasi dan regresi adalah harus mempunyai prinsip BLUE (*Best, Linear, Unbiased, Estimator*). Jenis regresi yang dapat menghasilkan angka perkiraan linear terbaik. Maka dari itu untuk mendapatlan BLUE perlu beberapa syarat termasuk yang memiliki data. Syarat ini disebut juga dengan uji asumsi klasik (Ghozali, 2018:148).

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah variabel dependen, variabel independen, dan model regresi semuanya berdistribusi normal. Tes t dan F, misalnya, menunjukkan bahwa data yang tersisa tampak mengikuti distribusi normal. Untuk ukuran sampel kecil, uji faktual kehilangan validitasnya apabila hal ini dilanggar. Uji statistik ukuran sampel kecil tidak tepat jika premis ini dilanggar (Ghozali, 2018:164).

Uji statistik non-parametrik *Kolmogrof-Smirnov* digunakan untuk memeriksa normalitas distribusi data populasi. Data residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, namun jika  $< 0,05$ , data tidak terdistribusi secara normal (Ghozali, 2018:164).

Hipotesis yang dirumuskan adalah:

$H_0$  : Data berdistribusi normal

$H_a$  : Data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujiannya adalah:

(sig.)  $> 0.05$ ,  $H_0$  diterima

(sig.)  $< 0.05$ ,  $H_a$  ditolak

### 3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Untuk mengidentifikasi apakah suatu model regresi mendeteksi adanya korelasi antar variabel independen (independen), digunakan uji multikolinearitas (Ghozali, 2018:165). Hanya studi dengan sejumlah variabel independen yang dikenai tes ini. Variabel independen dalam model regresi terkait tidak boleh terkait satu sama lain. Dari nilai *tolerances* dan *variance inflation factors* harus diperhatikan multikolinieritas (VIF). nilai potongan harga yang biasanya digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas ialah nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau setara dengan nilai VIF  $\geq 10$ . Oleh karena itu, jika nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  untuk nilai VIF  $\leq 10$ , maka tidak ada hubungan antar variabel bebas (Ghozali, 2018:165)

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2018:165) menyatakan bahwa terlepas dari apakah varian dalam model regresi mencerminkan perbedaan antara residual satu persepsi dan pengalaman lain, uji heteroskedastisitas dilakukan. Dikatakan homoskedastisitas jika varian residual yang dimulai dari satu persepsi dan berpindah ke persepsi berikutnya tetap konstan pada titik tersebut, dan dikatakan heteroskedastisitas jika berbeda. Model dengan homoskedastisitas atau tanpa heteroskedastisitas merupakan model regresi yang cocok.

Studi ini menggunakan uji Glejser untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas. Tes Glejser dijalankan dengan melonggarkan nilai residu absolut sisa-sisa variabel independen. Ketika nilai probabilitas signifikan variabel independen diasumsikan lebih dari 5%, biasanya diasumsikan bahwa heteroskedastisitas tidak ada dalam model regresi.

### 3.6.4 Analisis Regresi Berganda

Tujuan model regresi linier berganda adalah untuk menentukan apakah variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen terkait atau berhubungan. Dengan menggunakan metode ini, kita dapat menentukan apakah setiap variabel independen memiliki hubungan yang positif atau tidak dengan variabel dependen dan kita juga dapat memperkirakan nilai variabel dependen tergantung pada nilai variabel independen meningkat atau menurun (Sugiyono, 2017:136).

Persamaan regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad \text{Rumus 3. 2 Persamaan Regresi Linier Berganda}$$

Keterangann:

Y= Penggunaan *E-filing*

X1= Persepsi Kegunaan

X2= Persepsi Kemudahan

a= Parameter Kontanta

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

e= Eror

### 3.6.5 Uji Hipotesis

Menurut (Chandrarin, 2021:116) menyatakan bahwa hipotesis ialah simpulan sementara tentang rumusan masalah yang belum terbukti atau belum diketahui. Biasanya, hipotesis adalah kalimat pernyataan daripada pertanyaan. Saat membangun hipotesis untuk penelitian yang melibatkan sampel, kata "signifikan" digunakan.

Hipotesis terbagi atas hipotesis nul dan hipotesis kerja seperti penjelasan berikut ini:

1. Hipotesis nul ( $H_0$ ) adalah jawaban sementara yang menyatakan tidak memiliki hubungan antar variabel.
2. Hipotesis kerja ( $H_a$ ) adalah jawaban sementara yang menyatakan bahwa ada hubungan antar variabel.

Uji hipotesis merupakan uji yang buat agar dapat mengidentifikasi kesimpulan pada sampel bisa tidak digeneralisasikan untuk populasi.

#### **3.6.5.1 Uji Signifikan Individu (Uji T)**

Menurut (Chandrarin, 2021:116) Uji t memeriksa untuk melihat apakah setiap variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yang disajikan dalam bentuk. Pernyataan berikut digunakan dalam uji t:

$H_0$ : Variable Independen (Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kepuasan) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Penggunaan *E-filing*).

$H_a$ : Variabel Independen (Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kepuasan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Penggunaan *E-filing*).

Keputusan diambil berdasarkan menurut (Chandrarin, 2021:116) ialah dengan melihat nilai probabilitas yaitu :

1. Apabila nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  di tolak lalu  $H_a$  diterima.

2. Apabila nilai probabilitas signifikan lebih besar lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  diterima serta  $H_a$  di tolak.

### **3.6.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)**

Menurut (Chandrarin, 2021:116) Uji F digunakan untuk menguji dampak dari masing-masing variabel independen terhadap satu variabel dependen. Berikut ini adalah hipotesis untuk uji F:

$H_0$ : Variable Independen (Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kepuasan) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Penggunaan *E-filing*).

$H_a$ : Variabel Independen (persepsi kebermanfaatan dan persepsi Kepuasan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (penggunaan *E-filing*).

Keputusan diambil berdasarkan (Chandrarin, 2021:116) ialah dengan melihat nilai probabilitasnya sebagai berikut:

1. Apabila nilai probabilitas signifikan lebih rendah dari pada 0,05 maka  $H_0$  di tolak lalu  $H_a$  diterima.
2. Apabila nilai probabilitas signifikan lebih tinggi dari pada 0,05 maka  $H_0$  diterima serta  $H_a$  di tolak.

### **3.6.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut (Chandrarin, 2021:141) Uji koefisien determinasi menurut adalah suatu ukuran yang menunjukkan persentase fluktuasi variabel independen yang

mampu memperhitungkan variasi variabel independen. Ketika koefisien determinasi adalah 1, persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sempurna, dan dapat dikatakan bahwa variasi variabel independen sepenuhnya menyumbang variasi variabel dependen. Jika koefisien determinasi adalah 0, diasumsikan tidak ada persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018:97)

### **3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.7.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian berada di Kanwil DJP Kepulauan Riau yang beralamat di jalan Yos Sudarso, BaloI Indah, Lubuk Baja, Batam 29432.

#### **3.7.2 Jadwal Penelitian**

Pada minggu kedua bulan September 2022 penulis melakukan pengajuan judul penelitian ini dan diminggu ke empat penulis melakukan bimbingan pertama yang disertai dengan pengumpulan materi dan tinjauan pustaka dari bulan September sampai dengan bulan Januari 2022.

**Tabel 3. 3** Jadwal Peneliitian

keterangan	2022																2023			
	Sept				Okt				Nov				Des				Jan			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul	■	■	■																	
Identifikasi Masalah				■	■															
Tinjauan Pustaka						■	■	■												
Metode Penelitian							■	■												
Pembagian Kuesioner									■	■										
Pengumpulan / Pengolahan Data										■	■	■								
Analnsis Data													■	■	■	■				
Kesimpulan dan Saran																	■	■		
Pengaujan Skripsi																			■	
Uji Skripsi																				■