



**ANALISIS PERSEPSI KERUMITAN, KEMUDAHAN, KEGUNAAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP FASILITAS *E-FILING* SEBAGAI SARANA PENYAMPAIAN SPT MASA SECARA *ONLINE* DAN *REALTIME* (KAJIAN STUDI EMPIRIS: KOTA BATAM)**

**Puspita Rama Nopiana dan Yuliadi**

**Dosen Universitas Putra Batam**

**(Naskah diterima: 20 Juni 2017, disetujui: 16 Juli 2017)**

***Abstract***

*The purpose of this study is to analyze 1) perception of complexity, 2) perception of convenience, 3) perception of utility, 4) perception of service satisfaction 5) perception of complexity, ease, usefulness and satisfaction for taxpayers simultaneously to e-filing facilities as a means of delivery of SPT Online and Realtime Period in Batam City. Types of research and data collection methods that do with the survey method through questioner distributed to the respondent. The population in this study consists of taxpayers of individuals and entities residing in Batam City. The sample of this research is taxpayer in Batam City who reported SPT Masa through e-filing. The result of this research is 1) H1: shows that the perception of complexity does not have positive and significant relation for taxpayer to e-filing facility, 2) H2: shows that perception of ease does not have positive and significant relation for taxpayer to e-filing facility, 3) H3: shows that usability perception has positive and significant relation for taxpayer to e-filing facility, 4) H4: shows that perception of service satisfaction does not have positive and significant relation for taxpayer to e-filing facility 5) H5 : shows that the perception of complexity, ease, usefulness and satisfaction of service has a positive and significant simultaneous relationship for taxpayers to e-filing facility as a means of delivering online and realtime SPT in Batam City. Coefficient of determination equal to 50,9% and side 49,1% influenced by other factors*

**Keyword:** *Perception of complexity, ease, usefulness, service satisfaction, e-filing facility, SPT Period Online and Realtime*

**Abstrak**

Dalam penelitian ini terdiri dari wajib pajak orang pribadi dan badan yang berada di Kota Batam. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak di Kota Batam yang melaporkan SPT Masa melalui *e-filing*. Hasil dari penelitian ini adalah 1) H1: menunjukkan bahwa persepsi kerumitan tidak memiliki hubungan positif dan signifikan bagi wajib pajak terhadap fasilitas *e-filing*, 2) H2: menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak memiliki hubungan positif dan signifikan bagi wajib pajak terhadap fasilitas *e-filing*, 3) H3: menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki hubungan positif dan signifikan bagi wajib pajak terhadap fasilitas *e-filing*, 4) H4: menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pelayanan tidak memiliki hubungan positif dan signifikan bagi wajib pajak terhadap fasilitas *e-filing*, 5) H5: menunjukkan bahwa persepsi kerumitan, kemudahan, kegunaan dan kepuasan pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan secara simultan

bagi wajib pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Koefisien determinasi sebesar 50,9% dan sisinya 49,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya

**Keyword:** Persepsi kerumitan, kemudahan, kegunaan, kepuasan pelayanan, fasilitas *e-filing*, SPT Masa secara *Online* dan *Realtime*

## I. PENDAHULUAN

**A**paratur Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak, selalu melakukan berbagai cara mulai dari sistem manual sampai dengan melakukan pembaharuan sistem perpajakan. Pembaharuan sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan (Novarina, 2005). Menurut Setiyaji dan Amir (2005) administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak.

Peningkatan dan pengoptimalan pelayanan ini dengan terus dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi diberbagai aspek kegiatan yaitu dari pendaftaran diri sebagai Wajib Pajak melalui *e-Registration*, SPT elektronik melalui *e-SPT*, pembayaran pajak online melalui *e-Billing*, faktur elektronik melalui *e-Faktur*, pengembalian PPN melalui VAT Refund dan pelaporan pajak online melalui *e-filing*. Sistem

*e-filing* sengaja dibuat agar tidak terjadi kontak antara Wajib Pajak dengan aparat pajak (Kirana, 2010). Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan sebuah Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 tanggal 12 Januari 2005 sebagaimana telah direvisi kembali dalam peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008 berlaku sejak 1 Maret 2009 dan telah diubah dengan PER 36/PJ/2013 berlaku sejak 1 Januari 2014 tentang Tata cara Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*) melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) memanfaatkan internet secara *online* dan *realtime*. Sejak Januari 2014, Wajib Pajak diwajibkan mengisi dan melaporkan SPT menggunakan fasilitas *e-filing*.

*E-Filing* merupakan salah satu bagian dari modernisasi administrasi perpajakan, dengan tujuan agar Wajib Pajak tidak mengalami kesulitan dan mendapatkan kemudahan serta kepuasan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan yang sifatnya urgent seperti penyampaian SPT dapat mencapai tujuan

peningkatan kualitas pelayanan bagi Wajib Pajak (Naranthaka, 2010). Kerumitan yang dirasakan Wajib Pajak, Jika belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (*e-filing*) dengan alasan belum terbiasa sehingga Wajib Pajak menginterpretasikan bahwa teknologi yang baru ini dapat menyita waktu dalam memelajarinya atau bahkan sulit untuk dipahami sehingga Wajib Pajak enggan untuk menggunakan *e-filing*. Kemudahan penggunaan sistem *e-filing* bagi Wajib Pajak dengan pengoperasian yang menggunakan sistem *online* dan *realtime* dengan akses media internet, melalui penyedia layanan aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Persepsi kegunaan menjadi penentu apakah diterima atau tidaknya suatu sistem oleh pengguna. Dalam penerapan sistem *e-filing*, apabila Wajib Pajak beranggapan bahwa sistem *e-filing* bermanfaat bagi mereka dalam pelaporan pajaknya maka akan menyebabkan ketertarikan menggunakan sistem *e-filing*. Kualitas suatu sistem dapat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan Wajib Pajak yang menggunakan sistem tersebut. Jika pengguna merasa puas akan kinerja sistem *e-filing* Wajib Pajak akan secara terus-menerus menggunakannya untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka, sehingga kepuasan penggunaan suatu sistem

oleh pemakai menjadi tolak ukur keberhasilan suatu sistem. kepuasan penggunaan merupakan respon dari pengguna terhadap penggunaan keluaran suatu sistem informasi (Sudarmadi, 2010). Adapun data yang didapatkan dari KKP Kota Batam penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Jumlah Wajib Pajak Penggunaan *e-filing***

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	
	Wajib Pajak Terdaftar	Pelaporan SPT Melalui <i>e-filing</i>
2012	351.622	-
2013	384.146	-
2014	325.458	4.075
2015	218.458	11.132

**Sumber Data: Kantor Pelayanan Pajak (KKP) Pratama Batam, 2016**

Penjelasan di atas terlihat bahwa Wajib Pajak yang melaporkan SPT melalui *e-filing* pada tahun 2014 sebanyak 4.075 orang dan tahun 2015 meningkat menjadi 11.132, tetapi jika dibandingkan dengan Wajib Pajak yang terdaftar maka hanya tahun 2014 masing 1,25% ( $4.075/325.458$ ) yang baru menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT dan tahun 2015 hanya 5,09% ( $11.132/218.458$ ) yang menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT. Hal ini terlihat bahwa Wajib Pajak yang terdaftar belum mencapai 50% dalam pelaporan SPT melalui *e-filing*. Permasalahan ini tentunya memberikan gambaran bahwa penggunaan *e-filing* dalam pelaporan SPT masih kurang diminati, sehingga Wajib Pajak beranggapan bahwa adanya kerumitan dalam

pelaporan, kemudahan apa yang diberikan sistem *e-filing*, apa saja kegunaan dari *e-filing* dan kepuasan yang bagaimana yang diinginkan Wajib Pajak.

## **1. TINJAUAN TEORITIS**

### **1.1. Pengertian Pajak**

Pajak ialah iuran dari rakyat kepada negara dengan berdasarkan undang-undang. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang perpajakan menurut undang-undang tersebut bahwa pengertian pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang ataupun badan yang memiliki sifat memaksa, tetapi tetap berdasarkan dengan Undang-Undang dan tidak mendapat imblaan secara langsung serta digunakan guna kebutuhan negara dan kemakmuran rakyat. Menurut Waluyo (2011) “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dirujuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak

kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Wajib Pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi dan badan yang terdaftar pada kantor pelayanan pajak (KKP) Kota Batam yang sudah pernah menggunakan fasilitas *e-filing*.

### **1.2. Fasilitas *E-filing***

Fasilitas merupakan sarana yang dapat dipakai sebagai alat dan bahan untuk mencapai maksud dan tujuan dari suatu proses kegiatan. Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan (Tjiptono, 2006). Menurut Sulekn, et al, (1995) dalam Budiarti (2005) Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen. Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik seperti layout, penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian jasa, dan dekorasi yang ada pada perusahaan.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam Pasal 1 “Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak”.

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa, maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

### **1.3. Persepsi Kerumitan, Kerumitan, Kemudahan, Kegunaan dan Kepuasan**

Persepsi memiliki sifat yang sangat subjektif karena bergantung kepada kemampuan seseorang menafsirkan lingkungannya. Persepsi antara satu orang dengan yang lainnya pun kerap kali memiliki perbedaan, sehingga persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya. Penelitian ini mengkaji dan membahas persepsi kerumitan, kemudahan, kegunaan dan kepuasan dalam menggunakan fasilitas *e-filing* Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime*. Persepsi kerumitan (*Complexity*) adalah sebagai tingkat harapan pengguna bahwa teknologi bebas dari usaha (Amoroso dan Gardner, 2004). Kerumitan juga akan muncul, jika Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya (*e-filing*) dengan alasan belum terbiasa. Ketidakbiasaan Wajib Pajak menginterpretasikan

bahwa teknologi yang baru ini dapat menyita waktu dalam mempelajarinya atau bahkan sulit untuk dipahami, sehingga Wajib Pajak enggan untuk menggunakan *e-filing*. Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan (*ease of use*) adalah sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hartono,2007).Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibandingkan mengerjakan secara manual (Pratama, 2008 dalam Gowinda, 2010). Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) adalah suatu ukuran, dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Menurut Wiyono (2008) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang

menggunakannya. Menurut Desmayanti (2012) menjelaskan persepsi kegunaan adalah bagaimana individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem. Jika individu menginterpretasikan bahwa *e-filing* dapat menguntungkan maka secara langsung Wajib Pajak akan menggunakan sistem *e-filing*. Sebaliknya jika individu merasa kurang percaya atau tidak mengetahui manfaat dari sistem *e-filing* maka Wajib Pajak akan ragu untuk menggunakannya. Pengguna sistem *e-filing* (*usere-filing*) yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan Wajib Pajak.

Kepuasan pengguna dapat adalah keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan” (Kirana, 2010). Rasa puas Wajib Pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem *e-filing* seperti kualitas dari sistem *e-filing* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing*. Rasa puas yang dirasakan Wajib Pajak mengindikasikan bahwa sistem *e-filing* berhasil memenuhi kebutuhan Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak juga timbul dari adanya manfaat yang dihasilkan *e-filing* diantaranya dapat menghemat waktu dan biaya. Penggunaan sistem *e-filing* mempermudah Wajib Pajak karena tidak harus mendatangi KPP untuk melaporkan surat pemberitahuan.

#### **1.4. Kerangka Konseptual**

#### **1.5. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H1: Persepsi kerumitan memiliki hubungan positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam.
- H2: Persepsi kemudahan memiliki hubungan positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam.
- H3: Persepsi kegunaan memiliki hubungan positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam.
- H4: Persepsi kepuasan memiliki hubungan positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam.
- H5: Persepsi kerumitan, kemudahan, kegunaan dan kepuasan memiliki hubungan positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu mengungkapkan pengaruh antar variabel dan dinyatakan dalam angka serta menjelaskannya dengan membandingkan dengan teori-teori yang telah ada dan menggunakan teknik analisis data yang sesuai dengan variabel dalam penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey. Singarimbun (2011) menjelaskan bahwa penelitian dengan metode survey ini merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

### 2.1. Populasi dan Sampel

Populasi Wajib Pajak orang pribadi dan badan yang tercatat di KPP Pratama Batam pada tahun 2015 sebanyak 218.458 orang dan Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT melalui *e-filing* sebanyak 11.132 orang. Sampel penelitian ini adalah Wajib Pajak di Kota Batam yang melaporkan SPT Masa melalui *e-filing*. Pemilihan Wajib Pajak orang pribadi dan badan sebagai responden dalam penelitian ini yang sudah menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT Masa. Berdasarkan data populasi di atas, maka besar sampel yang akan diambil pada pengkajian ini dapat menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 10%, sehingga didapatkan sampel 99 responden. Metode pengambilan sampel yang

dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti sesuai dengan Kecamatan yang ada di Kota Batam.

### 3.1 Variabel Penelitian

Data penelitian yang dikumpulkan untuk penelitian ini terdiri dari dua kategori: variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen (Y) yaitu: fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT Masa Secara *Online* dan *Realtime* dan variabel independen terdiri dari: persepsi kerumitan, kemudahan, kegunaan dan kepuasan Wajib Pajak sebagai penggunaan *e-filing*.

Pengukuran variabel independen dan dependen dalam penelitian ini menggunakan skala likert 5 poin (*5-point likert scale*). Menurut Umar (2007) skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Menurut Sugiyono (2006) pengukuran skala likert tersebut dibagi kedalam lima, pengukuran tersebut yaitu: a) TS = Tidak Setuju, diberi bobot 1, b) KS = Kurang Setuju, diberi bobot 2, c) N = Netral, diberi bobot 3, d) S = Setuju, diberi bobot 4, 5) SS = Sangat Setuju, diberi bobot 5.

### 2.2. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk merumuskan masalah, dan melakukan perhitungan untuk

menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2014). Pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisa deskriptif, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24

### 3. HASIL dan PEMBAHASAN

Analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisa deskriptif, Statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan dan melihat hasil penelitian dapat menggunakan uji hipotesis. Analisa Deskriptif penelitian dijelaskan bahwa responden Wajib Pajak orang pribadi dan badan yang tercatat di KPP Pratama Batam dengan menggunakan sampel penelitian 99 orang. Hasil survey yang telah dilakukan, maka responden dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, masa kerja, lama mengenal sistem *e-filing*.

Statistik Deskriptif menjelaskan hasil tingkat pencapaian masing-masing variabel di atas, menunjukkan jumlah responden data (N) sebanyak 99 dan tidak ada yang *missing*, sehingga tingkat pencapaian dari variabel persepsi kerumitan (X1) mencapai 66,74%, persepsi kemudahan (X2) mencapai 73,87%, persepsi kegunaan (X3) mencapai 70,37%, persepsi kepuasan (X4) mencapai 71,74%, dan Fasilitas *e-filing* (Y) mencapai 71,65%, sehingga dari penyebaran kuisioner yang

diberikan kepada responden semua variabel memiliki tingkat pencapaian yang cukup baik.

Berdasarkan uji validitas item instrumen pada variabel independen (X) dan dependen (Y) yang masing-masing variabel terdiri dari 15 item pertanyaan yang terdiri dari jumlah data (n) = 99 dengan rtabel sebesar 0.196, sehingga didapatkan semua hasil uji item pertanyaan dinyatakan valid dan akan dilanjutkan pada pengujian berikutnya. Uji Reliabilitas mengungkapkan bahwa kuisioner yang diedarkan kepada responden pada semua variabel (X1, X2, X3 dan Y) ternyata *reliabel* atau dapat dipercaya. Hal ini disebabkan semua *cronbach's alpha* pada setiap variabel berada di atas 0,8 (baik). Dengan demikian kuisioner masing-masing variabel yang diuji dalam penelitian ini dapat dipakai untuk uji penelitian selanjutnya. Uji asumsi suatu model regresi pada penelitian yang dilaksanakan dapat dikatakan linier dengan melalui uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Asumsi klasik harus dipenuhi dalam regresi linier yaitu terdistribusi normal, tidak ada multikolinieritas, tidak ada heteroskedastisitas, dan tidak ada autokorelasi pada model regresi.

Uji Hipotesis yang dapat dilihat dari analisis regresi linier berganda adalah analisis hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang digunakan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel dependen

berdasarkan variabel independen. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi tersebut diperoleh angka *Adjusted R Square* sebesar 0,509 atau (50,9%). Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen (persepsi kerumitan ( $X_1$ ), persepsi kemudahan ( $X_2$ ), persepsi kegunaan ( $X_3$ ) dan persepsi kepuasan ( $X_4$ )) secara bersama-sama terhadap variabel dependen Fasilitas *e-Filing* sebesar 50,9%. Dengan kata lain, variasi variabel bebas (X) yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 50,9% variasi dependen (Y), sedangkan sisanya yaitu 49,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hal ini perlu dilakukan penelitian lebih lanjut yang berhubungan dengan variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Uji  $t$  akan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan pada penelitian ini, dimana hipotesis menggunakan uji  $t$  adalah hipotesis secara parsial. Hipotesis Pertama (H1) menjelaskan variabel persepsi kerumitan ( $X_1$ ) terhadap Fasilitas *e-filing* (Y) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,844 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,986 dengan nilai signifikansi sebesar 0,068, sehingga dapat diketahui nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,844 < 1,986$ ) dengan nilai signifikansi ( $0,068 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa

Ho diterima. Artinya adanya hubungan positif yang tidak signifikan persepsi kerumitan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam.

Hipotesis Kedua (H2). menjelaskan variabel persepsi kemudahan ( $X_2$ ) terhadap Fasilitas *e-filing* (Y) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,775 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,986, dengan nilai signifikansi sebesar 0,079, sehingga dapat diketahui nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,775 < 1,986$ ) dengan nilai signifikansi ( $0,079 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima. Artinya adanya hubungan positif yang tidak signifikan persepsi kemudahan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam.

Hipotesis Ketiga (H3) menjelaskan variabel persepsi kegunaan ( $X_3$ ) terhadap Fasilitas *e-filing* (Y) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,021 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,986, dengan nilai signifikansi sebesar 0,03, sehingga dapat diketahui nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,021 > 1,986$ ) dengan nilai signifikansi ( $0,03 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak. Artinya adanya hubungan positif dan signifikan persepsi kemudahan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam.

Hipotesis Keempat (H4) menjelaskan variabel persepsi kepuasan ( $X_3$ ) terhadap

Fasilitas *e-filing* (Y) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,566 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,986, dengan nilai signifikansi sebesar 0,573, sehingga dapat diketahui nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0,566 < 1,986$ ) dengan nilai signifikansi ( $0,573 > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima. Artinya adanya hubungan positif yang tidak signifikan persepsi kepuasan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam.

### 3.1. Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa persepsi kerumitan memiliki hubungan positif yang tidak signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Artinya Wajib Pajak tidak memandang sistem *e-filing* sebagai permasalahan yang rumit dan pelaporan SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Permasalahan kerumitan dalam mempelajari bagi Wajib Pajak tidak begitu signifikan, karena sistem *e-filing* memiliki panduan dalam mengisi SPT. Hal ini menolak penelitian didukung oleh penelitian Wiyono (2008) kerumitan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki hubungan positif yang tidak signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa

secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Artinya kemudahan yang diberikan dari sistem *e-filing* dapat dipahami, dapat dipelajari dengan baik oleh Wajib Pajak. Hal ini juga dijelaskan oleh Pratama (2008) dalam Gowinda (2010) menyatakan kemudahan penggunaan bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibandingkan mengerjakan secara manual.

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki hubungan positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Artinya Wajib Pajak memandang bahwa sistem *e-filing* sangat dibutuhkan dalam pelaporan SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Meskipun sangat dibutuhkan kegunaan sistem *e-filing* tidak bisa dimanfaatkan bagi seluruh kalangan, karena menggunakan sistem *e-filing* harus memiliki *hardware* dan *software* aplikasi yang terhubung melalui internet.. Hal ini dijelaskan oleh Wibowo (2008) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan merupakan persepsi terhadap kemanfaatan yang didefinisikan sebagai suatu ukuran yang mana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pelayanan memiliki hubungan positif yang tidak signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak di Kota Batam mengindikasikan bahwa sistem *e-filing* berhasil memenuhi kebutuhan Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak juga timbul dari adanya manfaat yang dihasilkan *e-filing* diantaranya dapat menghemat waktu dan biaya. Penggunaan sistem *e-filing* mempermudah Wajib Pajak karena tidak harus mendatangi KPP untuk melaporkan surat pemberitahuan. Penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak orang pribadi dan badan di Kota Batam meningkat apabila sistem *e-filing* ini dapat membantu Wajib Pajak lebih cepat melaporkan kewajiban perpajakannya dibandingkan sistem manual. Kepuasan pengguna merupakan keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dikembangkan (Kirana, 2010).

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa persepsi kerumitan, kemudahan, kegunaan dan kepuasan pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan secara simultan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Penerapan aplikasi *e-filing* di Kota

Batam secara elektronik yang dilakukan dengan *online* yang *realtime* dapat dilakukan oleh wajib pajak melalui website Direktorat Jenderal Pajak dengan alamat website [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Jasa ini mempermudah Wajib Pajak agar tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

#### **4. KESIMPULAN dan SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa persepsi kerumitan memiliki hubungan positif yang tidak signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Hal ini disebabkan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,844 < 1,986$ ) dengan nilai signifikansi ( $0,068 > 0,05$ ).

2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki hubungan positif yang tidak signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Hal ini disebabkan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,775 < 1,986$ ) dengan nilai signifikansi ( $0,079 > 0,05$ ).
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki hubungan positif dan signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Hal ini disebabkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,021 > 1,986$ ) dengan nilai signifikansi ( $0,03 < 0,05$ ).
4. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa persepsi kepuasan memiliki hubungan positif yang tidak signifikan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Hal ini disebabkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0,566 < 1,986$ ) dengan nilai signifikansi ( $0,573 > 0,05$ ). Hasil pengujian hipotesis lima menunjukkan bahwa persepsi kerumitan, kemudahan, kegunaan dan kepuasan memiliki hubungan positif dan signifikan secara simultan bagi Wajib Pajak terhadap

fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Hal ini disebabkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $24,400 > 2,469$ ) dengan signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), dengan persamaan regresi linear berganda  $Y' = 11,348 + 0,167X_1 + 0,213X_2 + 0,382X_3 + 0,087X_4 + 4,737$ . Koefisien determinasi sebesar 50,9% dan sisinya 49,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran yang dapat penulis berikan yaitu: 1) Kantor Pelayanan Pajak di Kota Batam, sebaiknya melakukan pelatihan-pelatihan dan sosialisasi dalam mengenal lebih lanjut penggunaan sistem *e-filing* dalam pelaporan SPT. Penggunaan teknologi informasi dalam melaporkan pajak akan lebih efektif lagi jika bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sistem *e-filing* yang saat ini hanya bisa diakses melalui internet, maka lebih baik pelaporan SPT juga dibuat lebih sederhana misalnya melalui via SMS untuk informasi penyampaian SPT, sehingga wajib tidak ada lagi alasan untuk tidak melaporkan pajaknya, 2) Wajib Pajak diharappakn memiliki kesadaran dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dan membayar kewajiban pajak harus selalu disadari, karena pajak secara tidak langsung dapat memberikan manfaat terhadap pembangunan terutama di Kota Batam. Penggunaan sistem *e-filing* salah satu upaya

pemerintah terhadap Wajib Pajak agar mau melaporkan pajaknya dengan tepat waktu dan benar, 3) Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lebih lanjut, lebih baik menggunakan variabel-variabel yang belum dibahas dalam penelitian tentang persepsi kerumitan, kemudahan, kegunaan dan kepuasan bagi Wajib Pajak terhadap fasilitas *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime* di Kota Batam. Tujuannya adalah agar dapat menjadi bahan perbandingan penelitian berikutnya, sehingga lebih bervariasi dan inovatif.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Budiarti, Yuli. (2005). *Pengaruh Intervensi Pelayanan Pelanggan Dan Disain Fasilitas Pelayanan Minat Pembelian Ulang: Studi Terhadap Pelanggan Wanita Bekerja Pada Beberapa Super market di Semarang*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. 12. September No. 2.
- Desmayanti, Esy dan Zulaikha. (2012). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas e-filing oleh WP sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa secara Online dan Realtime (Studi Empiris di Kota Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gowinda, Gita Kirana. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Kirana, Wihana, Jaya. (2010). *Kebijakan Desentralisasi di Indonesia Dalam Perspektif Teori Ekonomi*
- Kelembagaan, Pidato Pengukuhan Guru Besar*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Narantaha, B. (2010). *Jaminan Kepastian Hukum E-filing Terhadap Pelaporan SPT Dalam Sistem Administrasi Perpajakan di Indonesia*.  
<http://eprints.unsac.id/7331/1/131950608201010121.pdf>. 08 September 2013
- Novarina Ayu Ika. (2005). *Implementasi Electronic Filing System (E-Filing) Dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia*. Tesis Pasca Sarjana Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro Semarang.
- Sudarmadi. (2010). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi*. Jurnal Ilmiah Universitas Sebelas Maret.
- Setiyaji, Gunawan, dan Amir, Hidayat. (2005). *Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia*, Jakarta: Jurnal Ekonomi Universitas Indonusa Esaunggul.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Wiyono, Adrianto Sugiarto. (2008). *Evaluasi Prilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime.* Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol. 11, No. 2, hal. 117-132.