

# The Influence of Perceived Usefulness, Perceived Convenience and Perceived Efficiency on the Use of E-Filing for Individual Taxpayer at KPP Pratama Bulukumba

**Nurul Hinayah**

Universitas Muhammadiyah Makassar

[nurulhinayah11106@gmail.com](mailto:nurulhinayah11106@gmail.com)

**Agusdiwana Suarni**

Universitas Muhammadiyah Makassar

[Agusdiwana.suarni@unismuh.ac.id](mailto:Agusdiwana.suarni@unismuh.ac.id)

**Wahyuni**

Universitas Muhammadiyah Makassar

[wahyuni@unismuh.ac.id](mailto:wahyuni@unismuh.ac.id)

---

## Keywords:

## Abstract

---

### Keywords:

Filing,  
Taxpayers,  
Bulukumba

Research data obtained from questionnaires (primary). The results of the analysis were carried out with multiple linear regression. These results indicate that the perceived usefulness variable with a significance value of  $0,014 < 0,05$  and  $t_{count}$  is greater than  $t_{table}$ . that is  $2,517 > 1,984$ . From these results, it can be seen that the perceived usefulness variable has a positive and significant effect on the use of E-Filing, the perceived convenience variable shows a significance value of  $0,004 < 0,05$  and  $t_{count}$  is greater than  $t_{table}$ . that is  $2,979 > 1,984$ . From these results, it can be seen that the perceived convenience variable has a positive and significant effect on the use of E-Filing and the efficient perception variable shows a significance value of  $0,004 < 0,05$  and  $t_{count}$  is greater than  $t_{table}$ . ie  $2,918 > 1,984$ . From these results it can be seen that the efficient perception variable has a positive and significant effect on the use of E-Filing.

---

## Kata Kunci

## Abstrak

**Kata kunci:**  
**E-Filing,**  
**Wajib Pajak,**  
**Bulukumba**

Data penelitian diperoleh dari kuesioner (primer). Hasil analisis dilakukan dengan regresi linear berganda. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,014 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . yaitu  $2,517 > 1,984$ . Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan E-Filing, variabel persepsi kemudahan menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . yaitu  $2,979 > 1,984$ . Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan E-Filing dan variabel persepsi efisien menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . yaitu  $2,918 > 1,984$ . Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel persepsi efisien berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan E-Filing.

---

## 1. PENDAHULUAN

Penerimaan negara dianggap sebagai komponen penting dalam mewujudkan pemerataan kesejahteraan dan taraf hidup yang layak bagi masyarakat Indonesia. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus fokus pada masalah pembiayaan pembangunan. Penggalan sumber daya dalam negeri berupa pajak merupakan salah satu

inisiatif untuk mencapai kemandirian keuangan bangsa dan negara dalam mendanai pembangunan (Syaninditha & Setiawan, 2017). Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan, pajak adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan usaha yang bersifat memaksa yang tidak menerima balas jasa secara langsung dan

dipergunakan untuk keperluan negara bagi kesejahteraan rakyat (Chrisandita & Sukartha, 2021).

Sumber utama dana pemerintah untuk pembiayaan dan pembangunan adalah penerimaan pajak. Apabila jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak dibandingkan dengan jumlah penerimaan negara yang bersumber dari bukan pajak, maka jelas bahwa penerimaan dari sektor pajak lebih besar dari pada penerimaan dari sektor bukan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi pajak yang besar dan terus tumbuh sebagai sumber penerimaan negara dari tahun ke tahun (Syaninditha & Setiawan, 2017).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan proses bisnis, seperti dengan mengembangkan *electronic filing system* atau *E-Filing*. Peluncuran produk *E-Filing* secara resmi terjadi pada Mei 2004 ketika Direktur Jenderal Pajak menerbitkan Keputusan Nomor Kep-88/PJ/2004 yang mengatur tentang penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik (Winarsih et al., 2020). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengeluarkan sistem *E-Filing* dalam upaya memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak (Widyaningsih & Siringoringo, 2021).

*E-Filing* adalah sistem layanan penyampaian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) kepada Direktorat Jenderal Pajak bagi Wajib Pajak orang pribadi, pribadi, dan badan secara online dan real-time dengan menggunakan ASP (*Application Service Provider*) (Yuesti et al., 2019). Ada banyak persepsi dalam penggunaan *E-Filing*, dimana persepsi adalah cara pandang setiap orang terhadap apapun yang mereka lakukan. Akibatnya, setiap individu yang dalam situasi ini adalah wajib pajak, akan memiliki pandangan yang berbeda. Akibatnya, sangat penting untuk memahami sudut pandang setiap wajib pajak (Purwiyanti & Laksito, 2020).

Penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT dinilai sangat rumit dan sulit dimanfaatkan oleh wajib pajak. Penyebabnya, masih banyak wajib pajak yang belum memahami cara kerja *E-Filing*, dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *E-Filing* masih terbatas (Setyana & Yushita, 2018). Meskipun metode *E-Filing* bermanfaat, banyak wajib pajak yang tidak menyadari keuntungan menggunakannya. karena sistem ini masih dalam masa pertumbuhan (Setyana & Yushita, 2018). Selain itu, beberapa wajib pajak kesulitan untuk melaporkan pajak mereka secara elektronik karena mereka harus terlebih dahulu mendapatkan *e-FIN*, yang mengharuskan pergi ke KPP (Adil et al., 2021). Berdasarkan fenomena tersebut, mengakibatkan masih kurangnya minat wajib pajak untuk menyampaikan SPT-nya menggunakan layanan *E-Filing*. Factor dari segi manfaat, kemudahan dan efisiensi menjadi ukuran diterima atau tidaknya suatu sistem informasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis dampak dari manfaat, kemudahan, dan efisiensi penggunaan e-filing. Pelaporan pajak berbasis *E-Filing* terkait erat dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), sebuah gagasan yang meramalkan penerimaan teknologi berdasarkan pengaruh dua faktor kognitif, kegunaan yang dirasakan oleh pengguna (*perceived usefulness*) dan kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*) (Widyaningsih & Siringoringo, 2021). TAM menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh mereka; contoh sistem teknologi informasi adalah pengguna *E-Filing* dan WPOP. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa perilaku kepatuhan WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya bergantung pada teknologi yang digunakan, yang relevan dengan teori TAM. Ketika teknologi yang digunakan dalam pelaporan SPT mudah digunakan dan dapat diakses,

kepatuhan WPOP dapat ditingkatkan. Menurut WPOP, jika teknologi yang digunakan menyulitkan pelaporan SPT, dapat menurunkan kepatuhan WPOP (Martini et al., 2019)

Persepsi seseorang tentang manfaat adalah keyakinannya pada kemampuan suatu sistem untuk meningkatkan produktivitas. Pengaruh manfaat yang dirasakan adalah ukuran seberapa bersemangat seorang wajib pajak menggunakan *E-Filing* untuk pelaporan pajak (Purwiyanti & Laksito, 2020). Jika persepsi kebermanfaatan tidak dirasakan oleh wajib pajak maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap tingkat penggunaan *E-Filing*. persepsi kemudahan yaitu Sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi informasi tersedia dengan mudah untuk digunakan (Syaninditha & Setiawan, 2017), pada saat penggunaan *E-Filing* seorang wajib pajak tidak menemukan adanya kemudahan dalam penggunaannya maka persepsi kemudahan tersebut tidak berlaku, sehingga minat penggunaan *E-Filing* akan semakin menurun. Persepsi efisien mengacu pada asumsi seseorang bahwa melakukan pekerjaan akan menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi dari pada biaya atau usaha yang dikeluarkan (Chrisandita & Sukartha, 2021). Apabila dalam penggunaan *E-Filing* tidak ditemukan adanya keuntungan baik dari segi biaya maupun waktu, maka persepsi efisien masih kurang berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*.

Dalam penelitian ini peneliti memilih Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada di daerah Bulukumba. Dalam lingkup operasi Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja yang memberikan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat umum, baik yang terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun tidak. KPP Pratama bertugas memberikan nasihat, memberikan pelayanan dan pengawasan kepada Wajib Pajak di bidang PPh, PPN, PPnBM, perpajakan tidak langsung tidak langsung, PBB dan Bea Cukai untuk perolehan hak atas tanah dan

bangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penelitian dengan mengangkat topic mengenai penggunaan *E-Filing* di Indonesia sudah menjadi hal umum. Salah satunya penelitian yang dilakukan, (Lestari & Kholis, 2020), (Indriyati & Ariwangsa, 2021), (Chrisandita & Sukartha, 2021), (Bilyantari et al., 2019) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dalam penggunaan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan (Anisa & Suprajitno, 2020) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh negatif terhadap penggunaan *E-Filing*. (Indriyati & Ariwangsa, 2021), (Anisa & Suprajitno, 2020), (Chrisandita & Sukartha, 2021), (Bilyantari et al., 2019) menyatakan bahwa persepsi kemudahan dalam penggunaan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan (Lizkayundari & Kwarto, 2018) dan (Lestari & Kholis, 2020) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh negatif terhadap penggunaan *E-Filing*. (Chrisandita & Sukartha, 2021) menyatakan bahwa persepsi efisien berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* pada wajib pajak orang pribadi.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Teori Technology Acceptance Model* dapat digunakan untuk membenarkan adopsi *E-Filing (TAM)*. Tujuan dari TAM adalah untuk menganalisis penerimaan penggunaan teknologi untuk mengevaluasi apakah dapat diterima atau tidak. Beberapa elemen dapat mempengaruhi bagaimana orang menggunakan teknologi. Beberapa faktor, termasuk manfaat, kemudahan dan efisiensi, dapat memengaruhi cara orang menggunakan teknologi (Chairani & Farina, 2021).

TAM juga menggabungkan karakteristik seperti manfaat yang dirasakan, yang merupakan persepsi bahwa seseorang akan mendapat manfaat dari memanfaatkan sistem,

dan kinerja seseorang dapat meningkat. Persepsi Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem tersebut sederhana untuk dipahami dan digunakan. (Natalia et al., 2019)

Pengertian Pajak Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Dalam Pasal 1 Angka 1, pajak adalah pajak wajib kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dan dipergunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat tanpa menimbulkan ketidakseimbangan secara langsung. (Ningrum & Hastuti, 2020)

Fungsi pajak adalah sebagai fungsi *budgetair* yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara, serta fungsi *regularend*, yaitu penggunaan perpajakan sebagai alat untuk menyelenggarakan dan melaksanakan program pemerintah. Pajak memiliki berbagai fungsi, antara lain fungsi penerimaan, fungsi pajak untuk mengontrol, pajak sebagai retribusi, dan pajak sebagai fungsi demokrasi (Asih et al., 2019).

## 2.2 Persepsi kebermanfaatan

Persepsi kebermanfaatan merupakan ukuran untuk menentukan apakah suatu teknologi dapat dipercaya untuk dimanfaatkan oleh penggunanya, dan dapat digunakan untuk menentukan diterima atau tidaknya suatu sistem. Misalnya, jika seorang wajib pajak percaya bahwa *E-Filing* telah menguntungkannya, ia akan menyerahkan tanggung jawabnya melalui e-filing (Chairani & Farina, 2021)

Interpretasi wajib pajak tentang kegunaan atau manfaat penggunaan sistem *E-Filing* dalam proses pelaporan SPT dicirikan sebagai manfaat yang dirasakan. *E-Filing* dikatakan bermanfaat jika menghemat uang, membuat perhitungan pajak lebih cepat dan tepat, ramah lingkungan, dan memungkinkan pelaporan dan pembayaran pajak lebih cepat (Utami & Osesoga, 2017)

## 2.3 Persepsi kemudahan.

Kemudahan dapat diartikan bahwa suatu teknologi mampu memberikan kemudahan dalam penggunaannya. Persepsi kemudahan merupakan Suatu ukuran individu istilah "kemudahan penggunaan" mengacu pada kemampuan teknologi untuk membuat penggunaannya lebih nyaman. Persepsi kemudahan merupakan ukuran kepercayaan seseorang terhadap kemampuan sistem teknologi agar mudah digunakan dan dipahami olehnya (Widiastutik & Oktaviani, 2020). Kemudahan memaknai suatu sistem (*E-Filing*) sederhana dalam penggunaan sehingga tidak membebani wajib pajak, dan dapat disimpulkan bahwa beban kerja dapat berkurang akibat kenyamanan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi (Nurjannah et al., n.d.2017)

Jika Wajib Pajak percaya bahwa belajar menggunakan *E-Filing* itu sederhana, bahwa interaksi dengan *E-Filing* jelas dan dapat dimengerti, bahwa itu mudah untuk beradaptasi, sederhana untuk menjadi terampil menggunakan *E-Filing*, dan bahwa keseluruhan sistem *E-Filing* mudah digunakan, wajib pajak akan ingin menggunakan *E-Filing* di masa depan. Karena memiliki fitur yang memudahkan wajib pajak untuk mengajukan pajaknya (Wiratan & Harjanto, 2018).

## 2.3 Persepsi Efisien

Persepsi kegunaan dan kenyamanan dalam penggunaan sistem aplikasi tertentu yang dapat digunakan oleh pengguna dalam meningkatkan kinerja dan tidak menghabiskan banyak pekerjaan untuk mencapai tujuan adalah contoh persepsi efisien (Chrisandita & Sukartha, 2021). Yang dimaksud dengan efisiensi adalah adanya kesesuaian antara penggunaan teknologi dengan tujuan awal penciptaannya. Kesesuaian dalam penggunaan mengacu pada bagaimana perasaan pengguna teknologi ketika mereka menggunakan teknologi yang ada untuk mencapai kinerja yang optimal dan menerima penghargaan (Suyanto & Kurniawan, 2019)

Kesesuaian dalam penggunaan dapat dibagi menjadi beberapa kategori, antara lain Penggunaan aplikasi akan menghasilkan peningkatan kinerja pengguna individu, Penggunaan aplikasi akan menghasilkan peningkatan produktivitas kinerja individu, Efisiensi kerja individu akan meningkat sebagai hasil dari penggunaan aplikasi dan Pemanfaatan Aplikasi ini memberikan banyak nilai bagi pengguna individu. *Electronic Filing System (E-Filing)* (Palinggi & Allolinggi, 2019).

#### **2.4 Electronic Filing System (E-FILING).**

*E-Filing* merupakan bagian dari sistem administrasi perpajakan yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online. Hal ini dirancang dengan tujuan untuk memberikan manfaat dan kemudahan bagi Direktorat Pajak dan Wajib Pajak (Wiratan & Harjanto, 2018). *E-Filing* merupakan cara penyampaian SPT yang menggunakan sistem on-line dan dilakukan secara real time. *E-Filing* adalah layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui penyedia layanan aplikasi ke KPP melalui internet, sehingga menghilangkan keharusan bagi Wajib Pajak untuk mencetak semua laporan secara manual dan menunggu untuk kuitansi. (JAPUR, n.d.2019).

#### **2.5 Wajib Pajak**

Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan diwajibkan untuk melakukan tugas perpajakan tertentu, seperti pemungutan pajak atau pemotongan pajak (Pasal 1 ayat 2 UU KUP) (Ningrum & Hastuti, 2020).

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, termasuk Wajib Pajak, Pemungut Pajak, serta yang berhak dan berkewajiban untuk dikenakan pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan

perpajakan. dan peraturan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan merupakan dua jenis Wajib Pajak (Muflih, 2017).

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis penelitian**

Menurut I Made Laut Mertha Jaya, Penelitian deskriptif bertujuan untuk mencirikan suatu kondisi atau fenomena pada keadaannya saat ini. Dalam penelitian ini, peneliti tidak memperlakukan objek penelitian dengan cara apapun; semua tindakan dilakukan sebagaimana adanya. Studi deskriptif dapat berfokus pada satu contoh atau sekelompok besar orang (Jaya, 2020). Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan data primer yang di peroleh dari kuesioner yang telah dibagikan dan di isi oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Bulukumba.

#### **3.2 Jenis dan sumber data**

Populasi dalam penelitian ini adalah 73, 121 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Bulukumba pada tahun 2021 dan Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *rumus slovin*, yaitu rumus yang digunakan untuk menghitung ukuran sample minimal suatu penelitian yang mengestimasi proporsi

#### **3.3 Metode pengumpulan data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara menyajikan kepada responden suatu pernyataan yang harus dijawab. Tanggapan setiap item instrumen dinilai dari positif hingga negatif, menggunakan istilah seperti "sangat setuju", "setuju", "Netral", "tidak setuju", dan "sangat tidak setuju". Akibatnya, responden akan diminta untuk mengungkapkan pendapatnya dengan memilih salah satu dari lima alternatif jawaban dalam skala satu sampai Lima.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Efisien Terhadap Penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bulukumba” maka dapat diuraikan sebagai berikut:

Pengaruh persepsi kebermanfaatan (X1) terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi (Y).

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini yaitu persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis dengan nilai signifikansi sebesar  $0,014 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $2,517 > 1,984$ . Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi dalam hal ini maka akan meningkatkan pelaporan pajak dengan menggunakan sistem *E-Filing* pada KPP Pratama Bulukumba.

Penelitian ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama diperkenalkan oleh Davis (1986) mengenai persepsi kegunaan penggunaan (*Perceived Usefulness*) merupakan fase dimana seseorang percaya bahwa pemakaian suatu sistem tertentu akan menambah prestasi kerja. Berdasarkan teori TAM, menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tentang manfaat penggunaan sistem *E-Filing* merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi seorang wajib pajak dalam menggunakan *E-Filing* untuk melaporkan pajaknya sebagai wajib pajak.

Dari data yang diperoleh atas frekuensi jawaban responden yang didominasi oleh pilihan jawaban positif, yang artinya sebagian besar dari wajib pajak yang menggunakan *E-Filing* dalam proses pelaporan pajak memberikan manfaat. Kebermanfaatan yang dimaksud adalah tingkat sejauh mana wajib pajak merasa yakin bahwa dengan

menggunakan *E-Filing* akan meningkatkan kinerjanya.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji analisis yang dilakukan sejalan dengan hipotesis yang telah dirumuskan dimana hasil analisis tersebut menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak percaya dan merasakan manfaat dalam menggunakan *E-Filing* pada saat pelaporan pajak secara *online dan realtime*. Manfaat yang diperoleh tersebut membuat wajib pajak berkeinginan untuk menggunakan *E-Filing* dimasa depan atau periode tahun pajak selanjutnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari & Kholis, 2020), yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan mempunyai pengaruh yang positif terhadap penggunaan *E-Filing* yang mana turut mempengaruhi waktu dan peningkatan kinerja wajib pajak. (Indriyati & Ariwangsa, 2021) dan (Chrisandita & Sukartha, 2021) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif, dimana semakin baik persepsi kebermanfaatan penggunaan *E-Filing* maka semakin meningkat tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan pajaknya. (Bilyantari et al., 2019) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh positif dalam penggunaan sistem *E-Filing* sehingga dikategorikan sangat bermanfaat.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anisa & Suprajitno, 2020) menyatakan persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* dan tidak adanya hubungan persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *E-Filing* karena selama menggunakan *E-Filing* wajib pajak belum menemukan manfaat yang berarti. Pengaruh persepsi kemudahan (X2) terhadap

penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi (Y).

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Hal dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung yang didapat sebesar 2,979 dan nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , yaitu  $2,979 > 1,984$ . Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi dalam hal ini maka akan meningkatkan pelaporan pajak dengan menggunakan sistem *E-Filing* pada KPP Pratama Bulukumba.

Penelitian ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama diperkenalkan oleh Davis (1986) mengenai persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) merupakan sebuah tingkatan dimana seseorang percaya bahwasannya penggunaan sistem tertentu, mampu mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Berdasarkan teori TAM, menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tentang kemudahan penggunaan sistem *E-Filing* merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi seorang wajib pajak dalam menggunakan *E-Filing* untuk melaporkan pajaknya sebagai wajib pajak.

Dari data yang diperoleh atas frekuensi jawaban responden yang didominasi oleh pilihan jawaban positif yang sebagian besar ada pada pilihan jawaban 4 (setuju) dan 5 (sangat setuju) menjelaskan bahwa frekuensi penggunaan dan interaksi antara pengguna (*User*) dengan sistem juga menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji analisis yang

dilakukan sejalan dengan hipotesis yang telah dirumuskan dimana hasil analisis tersebut menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anisa & Suprajitno, 2020), yang menyatakan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak, dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa sistem *E-Filing* sangat mudah digunakan maka pengguna akan menyikapi positif terhadap sistem tersebut dan akan menggunakannya secara terus menerus. (Bilyantari et al., 2019), menyatakan persepsi kemudahan berpengaruh positif dan setuju bahwa sistem *E-Filing* merupakan sistem yang mudah digunakan dan dipelajari, sehingga wajib pajak dapat mengoperasikan sistem tanpa harus berkonsultasi secara terus menerus dengan petugas pajak. (Indriyati & Ariwangsa, 2021), menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan hal ini berarti semakin baik suatu sistem, maka semakin mudah dipahami dan digunakan. (Chrisandita & Sukartha, 2021) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* dan akan meningkatkan penggunaan *E-Filing* oleh wajib pajak dalam proses pelaporan pajaknya.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari & Kholis, 2020) dan (Lizkayundari & Kwarto, 2018), yang menyatakan persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* hal tersebut di karenakan kurang terampil atau terbiasa dalam penggunaan *E-Filing* oleh wajib pajak, oleh sebab itu diharapkan pada sistem *E-Filing* lebih bisa disederhankan lagi. Pengaruh persepsi efisien (X3) terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi (Y).

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel persepsi efisien

berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung yang didapat sebesar 2,094 dan nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . yaitu  $2,918 > 1,984$ . Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi efisien berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* oleh wajib pajak orang pribadi dalam hal ini maka akan meningkatkan pelaporan pajak dengan menggunakan sistem *E-Filing* pada KPP Pratama Bulukumba.

Hasil penelitian ini mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang di perkenalkan oleh Davis (1986) yaitu faktor untuk memprediksi penerimaan penggunaan suatu sistem. Berdasarkan teori TAM, menyatakan dengan adanya efisiensi penggunaan sistem maka akan meningkatkan kinerja, sehingga tidak menimbulkan keraguan dalam menggunakan suatu sistem informasi.

Sesuai hasil jawaban responden pada tabel 4.6, dimana dari tiga item pertanyaan mayoritas responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi mempersepsikan *E-Filing* dapat menghemat waktu, biaya dan mempercayakan pelaporan pajaknya pada *E-Filing*. Walaupun penggunaan *E-Filing* tidak diwajibkan, dimana seorang wajib pajak masih bebas memilih antara sistem manual atau elektronik, akan tetapi sebagian besar wajib pajak percaya bahwa dengan menggunakan *E-Filing* akan peroleh manfaat yang lebih besar dibiaya dan usaha yang dikeluarkan.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji analisis yang dilakukan sejalan dengan hipotesis yang telah dirumuskan dimana hasil analisis tersebut menyatakan bahwa persepsi efisien berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Chrisandita & Sukartha, 2021) yang menyatakan bahwa

persepsi efisien memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* oleh wajib pajak dalam proses pelaporan pajaknya dan hal ini memberikan kontribusi positif untuk DJP dalam meningkatkan minat wajib pajak dalam penggunaan *E-Filing*.

## 5. PENUTUP

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh kesimpulan bahwa:

- Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan efisien terhadap penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak pada KPP Pratama Bulukumba.
- Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi sebanyak 99 orang. Kriteria responden yakni jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebesar 62 orang atau 62,6%, usia responden didominasi antara 20-30 tahun sebesar 66 orang atau 66,7%.
- Persepsi kebermanfaatan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*. Hal menunjukkan bahwa wajib pajak percaya dan merasakan manfaat dalam menggunakan *E-Filing* pada saat pelaporan pajak secara *online dan realtime*.
- Persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan yang diperoleh oleh wajib pajak membuat wajib pajak berkeinginan untuk menggunakan *E-Filing* dimasa depan.
- Persepsi efisien secara parsial berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi mempersepsikan *E-Filing* dapat menghemat waktu, biaya dan mempercayakan pelaporan pajaknya pada *E-Filing*.

### 3.4 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- a. Disarankan KPP Pratama Bulukumba hendaknya lebih mensosialisaikan mengenai *E-Filing* dari segi tata cara penggunaan serta manfaat yang dapat dirasakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan penggunaan *E-Filing* dalam melakukan pelaporan pajak.
- b. Disarankan untuk penelitian selanjutnya menambahkan variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat penggunaan *E-Filing* seperti persepsi kepuasan dan faktor sosial, dan sebaiknya melakukan penelitian sebelum batas waktu pelaporan pajak berakhir agar lebih mudah bertemu dengan wajib pajak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adil, m., winarsih, e., & wahyuni, w. (2021). Effect of security and confidentiality and readiness of information technology on the use of e-filing. *Jurnal economic resource*, 4(1), 49–61.
- Anisa, r., & suprajitno, d. (2020). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing bagi wajib pajak di kebumen. *Jurnal ilmiah mahasiswa manajemen, bisnis dan akuntansi (jimmba)*, 2(4), 595–609.
- Asih, k. A. A., yuesti, a., & sudiartana, i. M. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi menggunakan e-filing untuk pelaporan pajaknya dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi. *Jsam (jurnal sains, akuntansi dan manajemen)*, 1(4), 505–549.
- Bilyantari, n. L. P. R., meitriana, m. A., & zukhri, a. (2019). Persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing sebagai sarana pelaporan spt tahunan secara elektronik (studi pada dosen dan pegawai universitas pendidikan ganesha tahun 2017). *Jurnal pendidikan ekonomi undiksha*, 9(2), 323–334.
- Chairani, h., & farina, k. (2021). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan serta keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan e-filing wajib pajak umkm. *Jrak (jurnal riset akuntansi dan bisnis)*, 7(2), 71–84.
- Chrisandita, g. M., & sukartha, i. M. (2021). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan persepsi efisien wajib pajak orang pribadi pada penggunaan e-filing. *Syntax literate; jurnal ilmiah indonesia*, 6(7), 3215–3228.
- Indriyati, i., & ariwangsa, i. G. N. O. (2021). Pengaruh minat, persepsi kebermanfaatan, dan kemudahan penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kabupaten manggarai. *Jurnal ilmiah akuntansi dan bisnis*, 6(1), 24–31.
- Japur, n. H. (n.d.). *Inovasi spt melalui aplikasi e-filing di kantor pelayanan pajak pratama makassar selatan*.
- Jaya, i. M. L. M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: teori, penerapan, dan riset nyata*. Anak hebat indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=yz8keaaaqbaj>
- Lestari, a., & kholis, n. (2020). Pengaruh persepsi pemahaman pajak, kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, faktor sosial dan kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan e-filing (studi pada wajib pajak badan di kpp pratama surakarta). *Jurnal ilmiah akuntansi dan teknologi*, 12(1), 117.
- Lizkayundari, a., & kwarto, f. (2018). Pengaruh persepsi pemahaman wajib pajak, manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan sistem e-filing. *Balance: jurnal akuntansi, auditing dan keuangan*, 15(2), 210–236.

- Martini, m., penawang, s. Y., & purnomo, t. P. B. (2019). Dampak penerapan e-system perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak (kpp) kantor wilayah jakarta selatan. *Jurnal riset manajemen dan bisnis (jrmb) fakultas ekonomi uniat*, 4(s1), 755-766.
- Muflih, m. (2017). *Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama medan kota.*
- Natalia, k., ompusunggu, a. P., & sarwono, j. (2019). Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama gambir tiga (survei pada kpp pratama gambir tiga periode april-juli 2017). *Jurnal muara ilmu ekonomi dan bisnis*, 3(1), 186-197.
- Ningrum, i. P. C., & hastuti, s. (2020). Analisis persepsi wajib pajak terhadap penggunaan e-filing. *Public management and accounting review*, 1(1), 32-44.
- Nurjannah, n., rasuli, m., & rusli, r. (n.d.). *Pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kepuasan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan fasilitas e-filing sebagai sarana penyampaian spt masasecara online dan realtime bagi wajib pajak badan di dumai.* Riau university.
- Palinggi, s., & allolinggi, l. R. (2019). Analisa deskriptif industri fintech di indonesia: regulasi dan keamanan jaringan dalam perspektif teknologi digital. *Ekonomi dan bisnis upnvj*, 6(2), 177-192.
- Purwiyanti, d. W., & laksito, h. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan, kebermanfaatan dan kepuasan penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi pada kpp pratama candisari semarang). *Diponegoro journal of accounting*, 9(2).
- Setyana, a., & yushita, a. N. (2018). Pengaruh minat, persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada wajib pajak orang pribadi magelang). *Jurnal profita: kajian ilmu akuntansi*, 6(1).
- Suyanto, s., & kurniawan, t. A. (2019). Faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan penggunaan fintech pada umkm dengan menggunakan technology acceptance model (tam). *Akmenika: jurnal akuntansi dan manajemen*, 16(1).
- Syaninditha, s. A. P., & setiawan, p. E. (2017). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap minat penggunaan e-filing. *E-jurnal akuntansi universitas udayana*, 21(1), 86-115.
- Utami, a. P., & osesoga, m. S. (2017). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-filing wajib pajak orang pribadi. *Ultimaccounting: jurnal ilmu akuntansi*, 9(2), 15-32
- Widiastutik, a., & oktaviani, r. M. (2020). Pengaruh pengalaman dalam memoderasi persepsi kemudahan terhadap intensitas penggunaan e-filing. *Jurnal akuntansi dan pajak*, 21(01).
- Widyaningsih, d. R., & siringoringo, w. (2021). Pengaruh kemudahan dan pemahaman penggunaan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan spt tahunan di kabupaten bekasi. *Ekonomi & bisnis*, 20(1).
- Winarsih, e., khalid, a., & yenjeni, f. (2020). Efektivitas penggunaan e-filing dalam rangka meningkatkan kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi. *Invoice: jurnal ilmu akuntansi*, 2(1), 12-20.
- Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-filing oleh Wajib Pajak.

*Jurnal Bina Akuntansi*, 5(2), 310–349.

Yuesti, A., Pratama, I. W. M. S. E., Sudiartana, I. M., & Latupeirissa, J. J. P. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi pada Kpp Pratama Gianyar. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, 1(4), 449–488.