

Pengaruh Sistem E-Filing Terhadap Pelaporan Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*



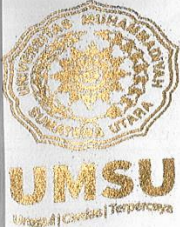
UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

Nama : **INDAH SARI**
NPM : **2005170191**
Program Studi : **AKUNTANSI**
Konsentrasi : **AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 12 Juni 2024, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : **INDAH SARI**
NPM : **2005170191**
Program Studi : **AKUNTANSI**
Konsentrasi : **AKUNTANSI PERPAJAKAN**
Judul Skripsi : **PENGARUH SISTEM E-FILING TERHADAP PELAPORAN PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MEDAN POLONIA**

Dinyatakan : **(A-) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II


(ELIZAR SINAMBELA, S.E., M.Si.)


(M. FIRZA ALPI, S.E., M.Si.)

Pembimbing


(HENNY ZURIKA LUBIS, S.E., M.Si.)

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris


(Assoc. Prof. Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA)

(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : INDAH SARI

N.P.M : 2005170191

Program Studi : AKUNTANSI

Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN

Judul Skripsi : ANALISIS PELAPORAN PAJAK BERBASIS E-FILING PADA
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MEDAN
POLONIA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan skripsi.

Medan, Juni 2024

Pembimbing Skripsi

(HENNY ZURIKA LUBIS, SE, M.SI)

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(Assoc. Prof. Dr. Hj. ZULIA HANUM, S.E., M.Si)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



(Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CM)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Indah Sari
NPM : 2005170191
Dosen Pembimbing : Henny Zurika Lubis, SE, M.Si
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Penelitian : Analisis Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Latar Belakang Masalah perbaiki dan lengkapi dgn data Identifikasi Masalah	10/1 '24	
Bab 2	- Teori E-Filing ditambah dgn artikel, dan sumber lainnya - Kerangka Berpikir perbaiki	29/1 '24	
Bab 3	- Definisi operasional perbaiki - Metode Penarikan Sampel Jelaskan - Teknik Analisis Data perbaiki	7/2 '24	
Bab 4	- Deskripsi Data Jelaskan - Hasil Analisis Uraikan dalam Pembahasan	15/2 '24	
Bab 5	- Kesimpulan dan Saran perbaiki - Abstrak libeset	28/5 '24	
Daftar Pustaka	- Gunakan Mendeley - Lampiran lengkapi sebagai pendukung data	6/6 '24	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	- Acc. Skripsi dpt dilanjutkan sidang Meja Hijau	6/6 '24	

Medan, Juni 2024

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

(Assoc. Prof. Dr. Zulfa Hanum, S.E., M.Si)

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

(Henny Zurika Lubis, SE, M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Indah Sari

NPM : 2005170191

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Dengan ini menyatakan bawah skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Sistem E-Filling Terhadap Pelaporan Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP PRATAMA Medan Polonia” adalah bersifat asli (*original*), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



Indah Sari

ABSTRAK

Pengaruh Sistem E-Filing Terhadap Pelaporan Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Polonia

INDAH SARI

2005170191

E-mail : indahsarikis27@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari sistem e-Filing terhadap pelaporan pajak orang pribadi yang terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi dan kepuasan pengguna. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Pendekatan asosiatif ialah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan antar variabel satu dengan variabel yang lainnya. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada para responden yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Polonia. Data dianalisis menggunakan metode Measurement Model Outer yang terdiri dari uji validitas dan uji reabilitas. Dengan bantuan aplikasi SmartPLS Versi 4. Hasil dari 100 responden yang menggunakan perhitungan diperoleh bahwa 1) Persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing, 2) Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing, 3) Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing, 4) Kesiapan Teknologi Informasi tidak berpengaruh terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing, 5) Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing.

Kata Kunci : *Sistem E-Filing, Pelaporan Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi.*

ABSTRACT

The Influence of the E-Filing System on Tax Reporting for Individual Taxpayers at KPP Pratama Medan Polonia

INDAH SARI

2005170191

E-mail : indahsarikis27@gmail.com

The aim of this research is to examine the influence of the e-Filing system on individual tax reporting consisting of perceived usefulness, perceived convenience, security and confidentiality, information technology readiness and user satisfaction. This research is quantitative research using an associative approach. The associative approach is an approach that uses two or more variables to determine the relationship between one variable and another variable. The sample for this research was 100 respondents with sampling using the Slovin formula. This research uses primary data by distributing questionnaires to respondents registered at KPP Pratama Medan Polonia. Data were analyzed using the Outer Model Measurement method which consists of validity tests and reability tests. With the help of the SmartPLS Version 4 application, the results of 100 respondents who used calculations showed that 1) Perception of usefulness had no effect on e-Filing based tax reporting, 2) Perception of Convenience had no effect on e-Filing based tax reporting, 3) Security and Confidentiality had an effect towards e-Filing based tax reporting, 4) Information Technology Readiness has no effect on e-Filing based tax reporting, 5) User Satisfaction affects e-Filing based tax reporting.

Keywords : E-Filing System, Tax Reporting, Individual Taxpayers.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Sistem E-Filing Terhadap Pelaporan Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia” dapat diselesaikan dengan baik sebagai salah satu langkah awal membuat skripsi untuk menyelesaikan Pendidikan Strata-1 (S1) program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan penulis miliki sehingga skripsi ini masih banyak ditemui kekurangan. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung, terutama dan teristimewa dipersembahkan kepada kedua orang tua saya. Kepada **Ayahanda Dedy Nur Bayatani** dan **Ibunda Marsini**, serta **abang** dan **kakak tersayang, Hery Aidil Putra dan Fitri Ayu Ariska** yang memberikan dukungan baik berupa moril maupun materil yang bermanfaat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, selain itu peneliti juga menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Agussani, M.A.P** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si** selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si** selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu **Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak **Riva Ubar Harahap, S.E, M.Si, Ak, CA, CPA** selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu **Henny Zurika Lubis, SE., M.Si** selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran dan bimbingan dalam menyelesaikan Proposal Skripsi ini.
8. Seluruh **Bapak/Ibu Dosen** Program Studi Akuntansi atas ilmu dan pembekalan yang diberikan kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Seluruh **Staf/Pegawai Biro** Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu saya dalam pengumpulan berkas dan administrasi.
10. Sahabat Saya **Salsa Bila Azzahra** yang selalu bersedia menjadi tempat berkeluh kesah dan memberikan semangat serta dukungan kepada saya.
11. Teman teman seperjuangan saya terkhususnya kepada **Nana, Dhia, Azra,** dan **Yunita** yang menghibur saya dalam menyelesaikan skripsi.
12. Seluruh **Teman kelas D Pagi** yang kebersamai saya selama berkuliah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini. Dengan kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis sendiri. Aamiin Ya Rabbal'Alamin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Medan, 2024

Hormat saya

Indah sari

Npm 2005170191

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 E-Filing.....	10
2.1.1.1 Pengertian E-Filing	10
2.1.1.2 Tata Cara Penyampaian SPT secara E-Filling	11
2.1.1.3 Manfaat E-Filling	13
2.1.2 Pelaporan Pajak Berbasis Elektronik Filing	14
2.1.3 Persepsi Kegunaan	15
2.1.4 Persepsi Kemudahan	16
2.1.5 Keamanan dan Kerahasiaan	17
2.1.6 Kesiapan Teknologi Informasi	18
2.1.7 Kepuasan Pengguna	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Konseptual	25
2.4 Hipotesis	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis dan Sumber Penelitian	30
3.1.1 Jenis Data	30
3.1.2 Sumber Data	30
3.2 Definisi Operasional	30
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.3.1 Tempat Penelitian.....	32
3.3.2 Waktu Penelitian	32
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Teknik Analisis.....	34
3.6.1 Measurement Model Outer.....	35
3.6.2 Structural Model (Inner Model)	36

BAB 4 HASIL PENELITIAN	38
4.1 Deskripsi Data	38
4.1.1 Deskriptif Kuesioner Penelitian	38
4.1.2 Deskriptif Hasil Penelitian	39
4.2 Analisis Data	40
4.2.1 Analisis Model Pengukuran (Outer Model)	40
4.2.2 Analisis Inner Model	47
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	51
BAB 5 PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
5.3 Keterbatasan Penelitian	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN KUESIONER	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	28
Gambar 2	41
Gambar 3	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penyampaian SPT secara E-Filing.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Tabel Operasional.....	30
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	32
Tabel 3.3 Skala Likert	34
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner	38
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel.....	39
Tabel 4.3 Loading Faktor Kegunaan.....	41
Tabel 4.4 Loading Faktor Kemudahan.....	42
Tabel 4.5 Loading Faktor Keamanan dan Kerahasiaan.....	42
Tabel 4.6 Loading Faktor Kesiapan Teknologi Informasi	43
Tabel 4.7 Loading Faktor Kepuasan Pengguna.....	43
Tabel 4.8 Loading Faktor Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing	43
Tabel 4.9 Average Variance Extracted (AVE).....	44
Tabel 4.10 Heterotrait Monotrait Ratio.....	45
Tabel 4.11 Composite Reliability	46
Tabel 4.12 Cronbach's Alpha.....	46
Tabel 4.13 Inner VIF.....	47
Tabel 4.14 t-statistic dan Nilai p-value	49
Tabel 4.15 R-Square.....	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-Filing system merupakan aplikasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), dimana dalam pelaporannya secara elektronik yang dapat di akses secara *online* dan juga *realtime* pada website resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau penyedia jasa aplikasi (ASP). Kemunculan *e-Filing* sendiri dimaksudkan agar mempermudah Wajib Pajak dalam menyelesaikan keharusan pemberitahuan pajak mereka (Setiadi dan Bandiyono 2021).

Pelaporan pajak menggunakan *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* oleh Wajib Pajak dengan menggunakan sistem *e-Filing*. Dalam menggunakan *e-Filing* dapat diukur dengan beberapa aspek yaitu selalu menggunakan *e-Filing* setiap melaporkan pajak, berkeinginan menggunakan *e-Filing* dimasa depan, serta fitur yang membantu Wajib Pajak dalam melaporkan pajak. Jika partisipasi Wajib Pajak dalam penggunaan *E-Filing* masih rendah maka akibatnya adalah *return* yang diterima Direktorat Jenderal Pajak juga akan menjadi rendah (Dewi 2009).

Menurut website Direktorat Jenderal Pajak, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Tujuan utama dari pelaporan pajak adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat

Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Herawan 2014).

Adapun beberapa keuntungan dalam menggunakan *e-Filing*, diantaranya menurut (Muzammil dan Budiarto 2016), yang menyatakan ada 7 (tujuh) keuntungan dalam menggunakan *e-Filing* yaitu:

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja.
2. Pelaporan SPT menjadi murah.
3. Penghitungan jumlah pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak lebih tepat dan akurat.
4. Pengisian formulir disertai dengan panduan langkah demi langkah, membuat Wajib Pajak tidak mengalami kebingungan dalam mengisi SPT.
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi kertas, dan
7. Apabila tidak ada permintaan dari Kantor Pelayanan Pajak, dokumen pelengkap tidak perlu dikirim.

Pada tahun 2005, Wajib Pajak dalam melaporkan kewajibannya melalui *e-Filing* hanya bisa mengakses sistem *e-Filing* melalui Perusahaan penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider*. Namun, sejak tahun 2012 Wajib Pajak sudah bisa mengakses sistem *e-Filing* melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak yaitu www.pajak.go.id (Direktorat Jenderal Pajak, 2018). Penggunaan *e-Filing* digunakan sebagai salah satu strategi dalam

meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dimana, dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu penyebab penerimaan pajak meningkat.

Berikut jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan *E-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1

Penyampaian SPT Tahunan WPOP melalui *E-Filing* pada KPP Pratama Medan Polonia Tahun 2018-2022

Tahun	Akumulasi WP yang Terdaftar	Tingkat Kepatuhan	WPOP yang Melapor <i>E-Filing</i>
2018	-	-	38.328
2019	185.019	$37.021/185.019 = 20\%$	37.021
2020	207.696	$41.233/207.696 = 20\%$	41.233
2021	217.834	$41.688/217.834 = 19\%$	41.688
2022	228.292	$43.739/228.292 = 19\%$	43.739

Sumber: KPP Pratama Medan Polonia 2024

Berdasarkan tabel 1.1 menggambarkan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan yang melaporkan secara *e-Filing* dari tahun 2018 s.d 2022 meningkat. Secara capaian, dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan wpop setiap tahunnya, tetapi dalam penyampaian SPT secara *e-Filing* masih rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan *E-Filing* pada KPP Pratama Medan Polonia masih rendah.

Persepsi kegunaan adalah suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang

menggunakannya (Wahyuni 2015). Apabila Wajib Pajak merasakan bahwa penggunaan *e-Filing* dapat meningkatkan efektivitas performa dari pelaporan pajak, meningkatkan efektivitas pelaporan pajak, menyederhanakan pelaporan pajak, dan meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* dimasa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak dalam pelaporan pajak.

Persepsi kemudahan penggunaan *e-Filing* adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem *e-Filing* dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan (Utami dan Osesoga 2017). Apabila Wajib Pajak merasa bahwa mempelajari penggunaan *e-Filing* mudah, interaksi dengan *e-Filing* jelas dan terpahami, menggunakan *e-Filing* mudah, mudah beradaptasi dengan *e-Filing*, mudah untuk menjadi terampil menggunakan *e-Filing* dan secara keseluruhan sistem *e-Filing* mudah digunakan maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* dimasa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajak. Hasil penelitian (Utami dan Osesoga 2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Keamanan dan kerahasiaan adalah seberapa kuatnya fitur keamanan dan kerahasiaan perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data (Wibisono dan Toly 2014). Apabila Wajib Pajak merasa bahwa pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-Filing* aman, dapat memberikan tingkat jaminan kerahasiaan yang tinggi, percaya bahwa *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan, tidak khawatir dengan masalah keamanan

e-Filing, dan kerahasiaan dalam *e-Filing* tidak mempengaruhi Wajib Pajak dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* dimasa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajak. Dalam penelitian (Wiratan dan Harjanto 2018b) menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap *e-Filing* adalah individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-Filing*(Desmayanti 2012). Apabila tersedia koneksi internet yang baik, sarana serta fasilitas software dan hardware yang baik, dan SDM yang paham akan teknologi maka Wajib Pajak akan selalu dan berkehendak menggunakan *e-Filing* dimasa depan karena mempunyai fitur yang membantu Wajib Pajak untuk melaporkan pajak. Sebaliknya apabila individu tersebut tidak siap akan perkembangan teknologi yang ada dan koneksi internet yang kurang baik serta fasilitas software dan hardware tidak memenuhi maka Wajib Pajak tidak akan mampu menggunakan *e-Filing*. Dalam penelitian (Maryani 2016) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* bagi Wajib Pajak.

Kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan dan kebutuhan dipenuhi (Utami dan Osesoga 2017). Apabila sistem *e-Filing* yang berjalan dengan baik dapat membantu dalam melakukan pelaporan secara efisien, melakukan pelaporan SPT secara tepat waktu, menghemat biaya serta energi saat menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT, secara efektif

memenuhi kebutuhan dalam kaitannya dengan pelaporan pajak, dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan saat menggunakan *e-Filing*, dapat memberikan informasi sesuai format, memberikan kepuasan terhadap Wajib Pajak dalam hal pelayanan sistem *e-Filing* serta informasi yang dihasilkan sistem *e-Filing*, memberikan pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan sistem *e-Filing*, dan rasa bangga telah menggunakan sistem *e-Filing* saat melaporkan SPT maka Wajib Pajak akan selalu dan berkeinginan menggunakan *e-Filing* dimasa depan karena mempunyai fitur untuk melaporkan pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Maryani 2016), menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sistem E-Filing Terhadap Pelaporan Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka disusunlah identifikasi masalah, yaitu:

1. Tingkat presentase kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan.
2. Jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT secara e-Filing masih rendah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kegunaan (perceived usefulness) berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*)?
2. Apakah persepsi kemudahan (perceived easy of use) berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*)?
3. Apakah keamanan dan kerahasiaan (security and privacy) berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*)?
4. Apakah kesiapan teknologi informasi (readiness technology taxpayer information) berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*)?
5. Apakah kepuasan pengguna (user satisfaction) berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* (*E-Filing usage*)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kegunaan terhadap penggunaan *E-Filing*?
2. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *E-Filing*?
3. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *E-Filing*?
4. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan *E-Filing*?
5. Untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan *E-Filing*?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penyusunan skripsi ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan, pengalaman dan ilmu dalam bidang perpajakan serta sebagai referensi pengetahuan maupun bahan kajian lebih lanjut bagi pembaca untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai topik yang di bahas dalam skripsi ini.

2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap dapat memberi masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, antara lain:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil yang dapat menjadi sebuah ilmu baru yang diterapkan setelah menempuh Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi informasi mengenai Sistem e filing kepada Masyarakat agar lebih sadar dalam membayarkan pajak kepada Pemerintah.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi dan inspirasi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Pengaruh Sistem E-Filing Terhadap Pelaporan Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.

d. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi melalui penerapan system e filing .

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *E-Filing*

2.1.1.1 Pengertian *E-Filing*

Menurut (Zurika dan Hidayat 2019) *e-Filing* pajak merupakan bentuk modernisasi administrasi dari DJP sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* melalui melalui situs jejaring *e-Filing* pajak dari DJP atau penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk DJP. Hal ini bertujuan agar Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pengisian SPT secara manual dan datang ke KPP untuk menyampaikan SPT-nya dengan antrean panjang yang memakan banyak waktu. Dengan demikian, *compliance cost* Wajib Pajak dapat berkurang. *E-filing* adalah fasilitas yang membantu wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan dalam hal penyampaian SPT menggunakan perangkat yang terhubung dengan internet dan dapat dilakukan secara seketika (*online* dan *realtime*) (Akuntansi et al. 2024). *E-Filing* adalah cara penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan Pajak) atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan realtime dengan menggunakan website *e-filing* pajak yang dapat di akses melalui DJP online atau aplikasi resmi yang disediakan oleh PJAP (Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan) (Rialdy dan Helmiza 2023).

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, terdapat beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak dengan menerapkan sistem *e-Filing* yaitu:

1. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (termasuk hari libur) karena memanfaatkan jaringan internet.
2. Biaya penyampaian SPT lebih hemat karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
3. Perhitungan dilakukan secara cepat dan akurat karena menggunakan system computer.
4. Pengisian SPT lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk wizard.
5. Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
6. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.
7. Dokumen pelengkap (fotokopi formulir 1721 A1/A2 atau bukti pemotongan potong PPh, SSP lembar ke-3 PP pasal 29. Kuasa khusus, perhitungan PPh terutang bagi wajib pajak kawin pisah harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi bukti pembayaran zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui Account Representative (AR).

2.1.1.2 Tata Cara Penyampaian SPT secara *E-Filing*

Dalam menyampaikan SPT secara *e-filing* ada beberapa prosedur yang di ikuti, antara lain:

1. Pengajuan permohonan untuk mendapatkan *e-Fin*(*Elektronik Filing Identification Number*)

- a. Wajib pajak mengajukan permohonan untuk mendapatkan *e-Fin* secara online melalui website Direktorat Jenderal Pajak atau datang langsung ke KPP tempat wajib pajak terdaftar dengan melampirkan fotocopy kartu NPWP atau surat keterangan terdaftar. *E-Fin* adalah nomor identitas wajib pajak pengguna e filing yang diterbitkan oleh KPP berdasarkan permohonan wajib pajak.
 - b. Permohonan dapat disetujui apabila Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan Alamat dalam database wajib pajak di Direktorat Jendral Pajak.
 - c. KPP harus memberikan Keputusan atas permohonan yang diajukan oleh wajib pajak untuk memperoleh *e-Fin* paling lama 2 hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
2. Pendaftaran layanan pajak online
- a. Wajib pajak yang sudah memiliki *e-Fin* dapat mendaftarkan diri sebagai WP *e-Filing* ke salah satu Perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak, paling lama 30 hari kalender sejak EFIN diterbitkan.
 - b. Wp akan memperoleh user ID dan password, tautan aktivasi akun *e-Filing* melalui email yang telah didaftarkan oleh WP, dan digital certificate yang berfungsi sebagai pengaman data WP dalam setiap proses penyampaian SPT dengan system *e-Filing*.

3. Penyampaian e-SPT secara *e-Filing*
 - a. Wajib pajak yang telah terdaftar sebagai pengguna e-filing dapat menyampaikan e-SPT secara e-filing melalui www.pajak.co.id
 - b. Mengisi e-SPT dengan benar, lengkap dan jelas pada aplikasi *e-Filing* melalui website www.pajak.co.id. E-SPT adalah surat pemberitahuan dalam bentuk formulir elektronik yang merupakan pengganti lembar SPT manual.
 - c. Setelah pengisian SPT lengkap, wajib pajak dapat mengirimkan secara online dengan masukan NPWP dan password.
 - d. Lalu klik e-filing dan klik buat SPT. Jawab semua pertanyaan yang ada terkait jenis formulir SPT yang sesuai dengan profil data diri dan pilih opsi jenis formulir SPT yang digunakan.
 - e. Kemudian upload SPT. Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada wajib pajak melalui email. Bukti penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP, tanggal transaksi, jam transaksi, nomor transaksi penyampaian SPT.
 - f. Buka email dan catat atau salin verifikasi yang diterima. Kembali ke situs DJP online lalu masukkan kode verifikasi. Jika berhasil lanjut ke daftar SPT (tanda terima yang dikirim melalui email dapat dicetak).

2.1.1.3 Manfaat *E-Filing*

Adapun manfaat dari *e-Filing* ialah sebagai berikut (www.klikpajak.id):

1. Mempermudah proses pencatatan data SPT di database DJP. Bila sebelumnya pencatatan data dilaksanakan secara manual dan memakan waktu, kini system pelaporan pajak online tentunya dapat menghemat waktu.
2. Pertemuan langsung dari WP terhadap petugas pajaknya dapat berkurang. Mereka tidak lagi harus selalu datang ke KPP, terutama wajib pajak yang tinggal di kota-kota besar yang membutuhkan waktu lebih lama di jalan akibat kemacetan lalu lintas.
3. Adanya *e-Filing* dapat mengurangi dampak dan antrian saat penerimaan SPT. Penerapan *e-Filing* bertujuan untuk mengurangi jumlah wajib pajak yang datang ke KPP.
4. Mengurangi volume dokumen fisik ataupun dokumen pajak. Memakai system online tentunya dapat meminimalisir pemakaian kertas ataupun dokumen dimana harus dibawa mereka. Serta mengurangi resiko kehilangan serta merusak file ketika penyimpanan.

2.1.2 Pelaporan Pajak Berbasis Electronic Filing (*E-Filing*)

Pelaporan pajak dengan menggunakan *e-Filing* merupakan suatu proses dimana Wajib Pajak menggunakan sistem *e-Filing* untuk melaporkan SPT secara online (Wiratan dan Harjanto 2018b). *E-Filing* diciptakan dengan tujuan memberi keuntungan dan kemudahan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Jika para Wajib Pajak tidak bersedia menerima *e-Filing*, maka *e-Filing* tidak dapat memberikan manfaat maksimal kepada Direktorat Jenderal Pajak (Herawan 2014).

Penggunaan *e-Filing* yaitu tingkat pemahaman seseorang WP ketika melihat suatu informasi sesuai dengan sudut pandang orang tersebut. Penggunaan *e-Filing* merupakan ukuran kekuatan dari minat seseorang untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya sistem penyampaian SPT secara online (Yuliana 2022). Persepsi penggunaan *e-Filing* diukur dengan 3 indikator(Kirana 2010), yaitu sebagai berikut:

1. Menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajak.
2. Berkehendak menggunakan *e-Filing* dimasa depan.
3. Menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan.

Berdasarkan (Wiratan dan Harjanto 2018b)kriteria yang digunakan untuk menilai penggunaan *e-Filing* oleh Wajib Pajak yaitu ketika:

1. Wajib Pajak selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali melaporkan pajaknya.
2. Wajib Pajak berkehendak untuk melanjutkan menggunakan *e-Filing* dimasa depan.
3. Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaannya.

2.1.3 Persepsi Kegunaan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (Daring, 2018), persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, serapan atau proses langsung seseorang mengetahui beberapa hal melalui

pancaindranya. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto 2007). Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna, maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna, maka dia tidak akan menggunakannya.

Menurut (Wiratan dan Harjanto 2018b), indikator yang digunakan untuk menilai kegunaan *e-Filing* yaitu:

1. Meningkatkan performa pelaporan pajak.
2. Meningkatkan efektivitas pelaporan pajak.
3. Menyederhanakan pelaporan pajak, dan
4. Meningkatkan produktivitas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan (Laihad Fakultas Ekonomi dan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado 2013) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing*. Dalam penelitian (Devina dan Waluyo 2016) disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

2.1.4 Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan *e-Filing* adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem *e-Filing* dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan (Utami dan Ososoga 2017). Persepsi kemudahan menurut (Rahayu

2016), didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

Indikator yang digunakan untuk menilai kemudahan penggunaan *e-Filing* yaitu(Wiratan dan Harjanto 2018a):

1. Mempelajari penggunaan *e-Filing* mudah.
2. Interaksi dengan *e-Filing* jelas dan dipahami.
3. Menggunakan *e-Filing* mudah.
4. Mudah beradaptasi dengan *e-Filing*.
5. Mudah untuk menjadi terampil menggunakan *e-Filing*, dan
6. Secara keseluruhan sistem *e-Filing* mudah digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan (Laihad Fakultas Ekonomi dan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado 2013)menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*.

2.1.5 Keamanan dan Kerahasiaan

Keamanan dan kerahasiaan *e-Filing* berarti bahwa data dan informasi yang dimiliki Wajib Pajak ketika menggunakan *e-Filing* aman dan terjamin kerahasiaannya(Utami dan Osesoga 2017). Keamanan berarti bahwa penggunaan Sistem Informasi itu aman, resiko kehilangan data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya(Rahayu 2016). Data pengguna dapat disimpan secara

aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem.

Dalam sistem *e-Filing* ini aspek keamanan dapat dilihat dari username dan password bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online (Nurhayati, Anam, dan Manalu 2020).

Indikator yang digunakan untuk menilai keamanan dan kerahasiaan terhadap pengguna *e-Filing* menurut (Wiratan dan Harjanto 2018b) yaitu:

1. Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan *e-Filing* aman.
2. Dapat memberikan tingkat jaminan kerahasiaan yang tinggi.
3. Percaya bahwa *e-Filing* dapat menjaga kerahasiaan.
4. Tidak khawatir dengan masalah keamanan *e-Filing*, dan
5. Permasalahan tingkat keamanan dan kerahasiaan dalam *e-Filing* tidak mempengaruhi Wajib Pajak dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak.

Hasil penelitian (I. W. M. H. Dharma dan Noviani 2016) menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan *E-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

2.1.6 Kesiapan Teknologi Informasi

Kesiapan teknologi (*technology readiness*) merupakan indikator yang dapat menunjukkan suatu kesiapan teknologi untuk dapat diterapkan dan

digunakan oleh para pengguna ataupun calon pengguna. Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap *e-Filing* adalah individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-Filing* (Desmayanti 2012).

Menurut (Wiratan dan Harjanto 2018b), indikator yang digunakan untuk menilai kesiapan teknologi informasi terhadap penggunaan *e-Filing* yaitu:

1. Tersedia koneksi internet yang baik.
2. Sarana serta fasilitas software dan hardware yang baik, dan
3. SDM yang paham akan teknologi.

Berdasarkan hasil pengujian (Maryani 2016) menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap, yaitu penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak.

2.1.7 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi (Utami dan Osesoga 2017). Persepsi kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan *e-Filing* dan dampak potensial dari penggunaan *e-Filing* tersebut (Yuliana 2022).

Menurut (Wiratan dan Harjanto 2018b), Indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna *e-Filing* yaitu:

1. Sistem *e-Filing* dapat membantu dalam melakukan pelaporan secara efisien.

2. Sistem *e-Filing* dapat membantu melakukan pelaporan SPT secara tepat waktu.
3. Dapat menghemat biaya serta energi saat menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT.
4. Secara efektif memenuhi kebutuhan dalam kaitannya dengan pelaporan pajak.
5. Dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan saat menggunakan *e-Filing*.
6. Dapat memberi informasi sesuai format yang dibutuhkan.
7. Merasa puas dengan dengan pelayanan sistem *e-Filing*.
8. Merasa puas dengan informasi yang dihasilkn sistem *e-Filing*.
9. Memiliki pengalaman yang menyenangkan saat menggunakan sistem *e-Filing*, dan
10. Merasa bangga telah menggunakan sistem *e-Filing* saat melaporkan SPT.

Berdasarkan hasil pengujian (Maryani 2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Kesimpulan
1	Laviena Herawan, Waluyo (2014)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Terhadap	Persepsi kegunaan (perceived usefulness) (X1), Persepsi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi kegunaan (perceived usefulness) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-

		Penggunaan E-Filing (studi di Wilayah KPP Pratama Kosambi)	kemudahan (perceived ease of use) (X2), Keamanan dan kerahasiaan (security and privacy) (X3), Penggunaan E-Filing (Y).	filing, Persepsi kemudahan (perceived ease of use) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Filing, Keamanan dan kerahasiaan (security and privacy) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-Filing.
2	Joshua, Rian Sumarta (2020)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan E-Filing di Tangerang Selatan	Pengetahuan Perpajakan (X1), Persepsi Kegunaan (X2), Persepsi Kemudahan (X3), Keamanan dan Kerahasiaan (X4), Pengalaman (X5), Kesiapan Teknologi Informasi (X6), Kompleksitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing, Persepsi kegunaan berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing, Persepsi kemudahan berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing, Kerahasiaan dan keamanan berpengaruh

			(X7), Penggunaan E-Filing (Y).	secara positif terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing, Pengalaman berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing, Kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing, Kompleksitas tidak berpengaruh terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing.
3	Kathleen Wiratan, Karina Harjanto (2018)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E- Filing Oleh Wajib Pajak	Persepsi Kegunaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Keamanan dan Kerahasiaan (X3), Kesiapan Teknologi	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing, persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing, keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing,

			(X4), Kepuasan Pengguna (X5), Penggunaan E-Filing (Y).	kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing dan Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.
4	Albert Esti Handayani, Dian Mahfianto (2020)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensitas Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak Pribadi sebagai Sarana Pelaporan SPT Masa secara Online dan Realtime (studi Pada KPP Pratama Surabaya Rungkut)	Persepsi Kegunaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Kerumitan (X3), Persepsi Keamanan (X4), Kesiapan Teknologi (X5), Penggunaan E-Filing (Y).	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Pengujian secara simultan atau bersama-sama variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan, Kesiapan Teknologi Wajib Pajak tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Intensitas Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing pada KPP Pratama Surabaya Rungkut. Pengujian secara parsial atau masing-masing variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kerumitan, keamanan, Kesiapan Teknologi Wajib Pajak tidak

				mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Intensitas Wajib Pajak dalam Penggunaan E-Filing pada KPP Pratama Surabaya Rungkut.
5	Ivana Lie, Arja Sadjiarto (2013)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing.	Persepsi Kegunaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Kesukarelaan (X3), Faktor Sosial (X4), Penggunaan E-Filing (Y).	Hasil Persepsi terhadap Kegunaan (X1) berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing, Faktor Persepsi Kemudahan (X2) berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing, Faktor kesukarelaan (X3) berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-Filing, Faktor Sosial (X4) berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing.

2.3 Kerangka Konseptual

1) Persepsi Kegunaan terhadap Pelaporan Pajak berbasis E-Filing

Persepsi Kegunaan didefinisikan bagaimana individu menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem. Individu menginterpretasikan bahwa *e-filing* menguntungkan secara langsung maka mereka akan menggunakannya dan sebaliknya (Laihad Fakultas Ekonomi dan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado 2013).

Menurut (Desmayanti 2012), Persepsi Kegunaan didefinisikan sebagai bagaimana individu tersebut menginterpretasikan bahwa *e-Filing* dapat menguntungkan maka secara langsung Wajib Pajak akan menggunakan sistem e-Filing. Sebaliknya apabila individu merasa kurang percaya atau tidak mengetahui manfaat dari sistem e-Filing maka Wajib Pajak akan ragu untuk menggunakannya.

Chang, et al. dalam Desmayanti (2012) menemukan bahwa manfaat penggunaan sistem tidak dapat berdampak langsung pada niat tetapi memiliki signifikan pada sikap, yang akibatnya berdampak pada perilaku berniat untuk menggunakan sistem.

2) Persepsi Kemudahan terhadap Pelaporan Pajak berbasis E-Filing

Menurut (Wibowo 2006) persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi meliputi: (a) Komputer sangat mudah dipelajari, (b) Komputer mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan

oleh pengguna, (c) Komputer sangat mudah untuk meningkatkan keterampilan pengguna, (d) Komputer sangat mudah untuk dioperasikan.

Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. 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 dapat semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Daryatno 2017).

3) Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Daryatno 2017)

Menurut Wahyuni (2015) apabila seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan e-filing tersebut berpikir bahwa e-filing tersebut dapat menjaga kerahasiaan data dalam melaporkan pajak serta terjaga keamanannya, maka minat perilaku dalam penggunaan e-filing akan meningkat, begitu juga dengan sebaliknya.

4) Kesiapan Teknologi Informasi terhadap Pelaporan Pajak berbasis *E-Filing*

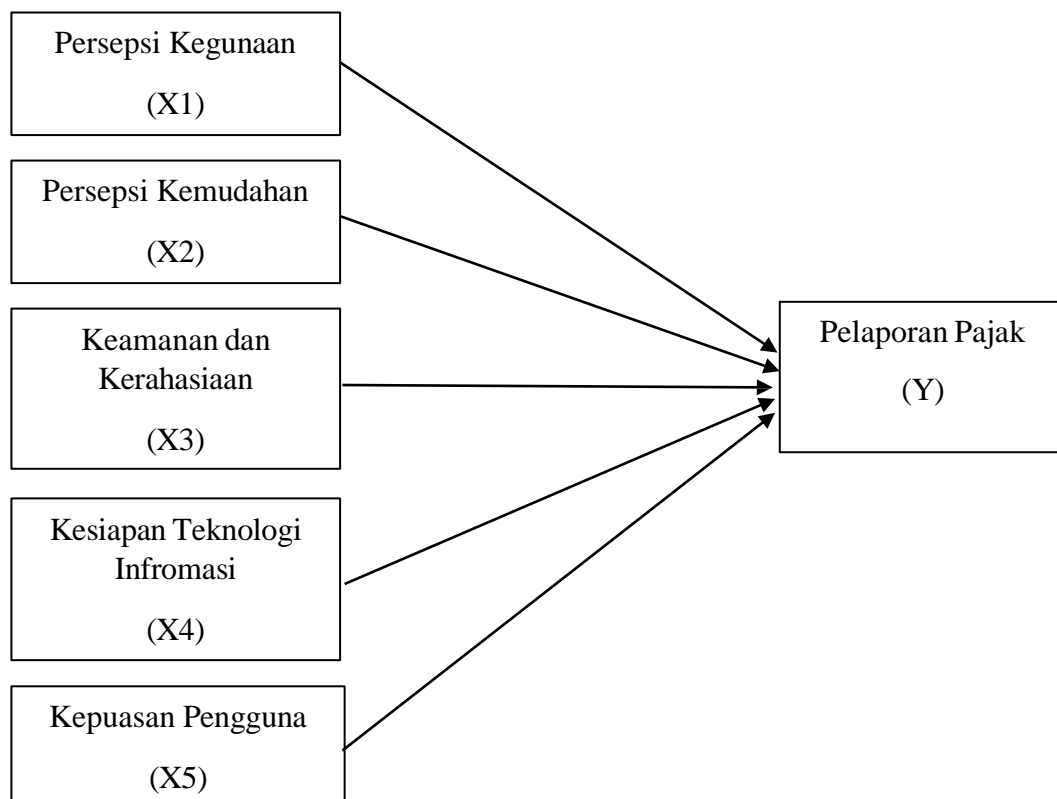
Menurut Desmayanti (2012) Kesiapan teknologi informasi wajib pajak berarti individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem *e-filing* Kesiapan teknologi informasi juga berhubungan dengan kemajuan pola pikir individu. Ini berarti semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut karena mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Terdapat dua indikator untuk mengukur variabel kesiapan teknologi informasi wajib pajak adalah kesiapan menerima perkembangan teknologi (koneksi, software, hardware) dan SDM yang memadai. Indikator tersebut dijabarkan sebagai berikut :

- a. Tersedianya koneksi internet yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan fasilitas software dan hardware yang baik.
- c. Tersedianya SDM yang paham akan teknologi

5) Kepuasan Pengguna terhadap Pelaporan Pajak berbasis *E-Filing*

Kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi (Utami dan Ososoga 2017). Persepsi kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan *e-Filing* dan dampak potensial dari penggunaan *e-Filing* tersebut (Yuliana 2022). Apabila pengguna merasa puas saat menggunakan *e-Filing* maka pengguna tersebut akan dapat terus menggunakan sistem tersebut untuk melaporkan pajaknya.

Dari uraian diatas, maka gambaran kerangka konseptual tentang analisis pelaporan pajak berbasis e-filing pada wajib pajak orang pribadi adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap suatu rumusan masalah penelitian, yang dimana rumusan masalah penelitian tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Sementara, karena jawaban yang di berikan baru didasarkan pada teori yang relevan, namun belum didasarkan atau didukung pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono 2016). Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori, dan kerangka maka hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

- 1 = Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap pelaporan pajak berbasis *E-Filing*
- 2 = Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap pelaporan pajak berbasis *E-Filing*
- 3= Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap pelaporan pajak berbasis *E-Filing*
- 4 = Kesiapan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap pelaporan pajak berbasis *E-Filing*
- 5 = Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap pelaporan pajak berbasis *E-Filing*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Penelitian

3.1.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data kuantitatif. Data Kuantitatif yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono 2010).

3.1.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ialah menggunakan data primer, data yang merupakan hasil dari jawaban kuesioner yang disebarkan kepada responden. Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui “tangan pertama” untuk analisis selanjutnya agar menemukan solusi (Sekaran dan Bougie 2016).

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti-peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2019).

Tabel 3.1

Definisi Operasional

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Pelaporan Pajak (Y)	Pelaporan pajak berbasis e-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik dengan	1. Menggunakan e-Filing setiap kali melaporkan pajak. 2. Berkehendak	Likert

	menggunakan sistem e-Filing.	menggunakan e-Filing dimasa depan. 3. Menggunakan e-Filing untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan.	
Persepsi Kegunaan (X1)	Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto 2007).	1. Meningkatkan performa pelaporan pajak. 2. Meningkatkan efektivitas pelaporan pajak. 3. Menyederhanakan pelaporan pajak.	Likert
Persepsi Kemudahan (X2)	Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dengan mudah dipahami dan digunakan (Rahayu 2016).	1. Interaksi dengan <i>e-Filing</i> jelas dan dipahami. 2. Menggunakan <i>e-Filing</i> mudah. 3. Mudah beradaptasi dengan <i>e-Filing</i> .	Likert
Keamanan dan Kerahasiaan (X3)	Keamanan dan Kerahasiaan e-Filing berarti bahwa data dan informasi yang dimiliki Wajib Pajak ketika menggunakan e-Filing aman dan terjamin kerahasiaannya (Utami dan Osesoga 2017).	1. Memberikan tingkat kerahasiaan yang tinggi. 2. Percaya bahwa <i>E-filing</i> dapat menjaga kerahasiaan.	Likert
Kesiapan Teknologi Informasi (X4)	Kesiapan teknologi informasi merupakan indikator yang dapat menunjukkan suatu kesiapan teknologi untuk dapat diterapkan dan digunakan oleh para pengguna ataupun calon pengguna.	1. Tersedia koneksi internet yang baik. 2. Fasilitas software dan hardware memadai. 3. SDM yang paham akan teknologi.	Likert
Kepuasan Pengguna (X5)	Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan e-Filing dan dampak potensial dari penggunaan e-Filing tersebut (Yuliana 2022).	1. Puas dengan pelayanan sistem <i>E-Filing</i> . 2. Puas dengan informasi yang dihasilkan <i>E-Filing</i> . 3. Memberi informasi sesuai format yang dibutuhkan.	Likert

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek ataupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2017). Populasi penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Polonia dengan data 2022 sebanyak 228.292 wajib pajak orang pribadi.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2017). Apabila populasi besar, maka tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus slovin (10%) (sugiyono 2017).

$$n = \frac{N}{1+N^2}$$

$$n = \frac{64.482}{1+64.482(0,10)^2}$$

$$n = \frac{64.482}{645,82}$$

$$n = 99,85 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan.

Dalam hal ini, maka yang dijadikan sampel penelitian yaitu 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Polonia.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuesioner. Kuesioner tersebut akan disebarakan untuk diisi oleh responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Dimana kuesioner yang akan disebarakan terdiri dari 6 pertanyaan dimulai dari kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kepuasan pengguna, serta penggunaan *e-filing*.

Tabel 3.3

Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2018

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif dengan menggunakan software *SmartPLS*, yang dijalankan dengan

media komputer. *SmartPLS (Partial Least Square)* merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas. Sedangkan model structural digunakan untuk uji kausalitas. PLS (*Partial Least Square*) adalah analisis yang bersifat soft modelling karena tidak mengansumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat lebih kecil (dibawah 100 sampel).

Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis asosiatif. *Structural Equation Modeling (SEM)* adalah suatu bentuk analisis multivariat dalam ilmu-ilmu sosial. Analisis multivariat adalah penerapan metode statistik untuk menganalisis beberapa variabel penelitian secara bersamaan. Secara harfiah SEM merupakan singkatan dari *structural equation modelling* yang diartikan sebagai memperoleh persamaan dan model *structural* (Syahrir et.al 2020). Structural equation modelling bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antara indikator dengan konstraknya, ataupun hubungan antar konstruk (Ginting 2009).

3.6.1 Measurement Model Outer

Measurement model atau *Outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reabilitas model. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengevaluasi validitas dan reabilitas pada variabel-variabel penyusus yang diteliti.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat valid dari penelitian yang digunakan. Penelitian akan dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel-variabel yang diteliti secara tepat (Vol et al. 2021).

Dalam pengujian ini koefisien korelasi diperoleh dari tabel distribusi r dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 5% maka nilainya sebesar 1,96.

b. Uji reabilitas

Uji reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali 2018). Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reabilitas dapat dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* akan dikatakan konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai $>0,70$.

3.6.2 Structural Model (Inner Model)

Pada model pengujian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara konstruk atau variabel eksogen dengan endogen. Dalam prosedur SmartPls dilakukan dengan menggunakan bootstrap untuk menghasilkan nilai pengujian untuk model internal.

Pengukuran model structural terdiri dari:

1. Estimasi untuk koefisien jalur : signifikansi masing-masing koefisien jalur dinilai dengan prosedur bootstrap (Hair et al, 2011).
2. Uji f Square (effect size) : Nilai f square pada penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel endogen terhadap variabel eksogen. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah gaya hidup dan persepsi, sedangkan variabel eksogen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian. Kriteria penilaian f square menurut Henseler (2009) adalah sebagai berikut : $0,02 \leq f \leq 0,15$ = efek kecil, $0,15 \leq f \leq 0,35$ = efek medium, $f \geq 0,35$ = efek besar.
3. Uji signifikansi dan besarnya pengaruh variabel laten, Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Pada tahap ini dilakukan uji hipotesis path coefficient. Nilai yang disarankan adalah $>1,96$ (Hair et al, 2011).
4. Uji hipotesis : Pengujian hipotesis dilakukan dengan pendekatan Structural Equation Model (SEM) menggunakan software Partial Least Square (PLS). SEM merupakan salah satu jenis analisis multivariat yang merupakan aplikasi metode statistika untuk analisis beberapa variabel penelitian secara serempak (Sholihin dan Ratmono, 2013:2).
5. Nilai R² (R-square), semakin besar R² maka semakin besar pula pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel endogen (Hair et al, 2011).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskriptif Kuesioner Penelitian

Deskriptif data merupakan gambaran data yang akan digunakan dalam sebuah penelitian yang menjelaskan atau merangkum inti dari point penting data sehingga penelitian tersebut dapat diidentifikasi sesuai dengan karakteristik data penelitian. Objek pada penelitian ini merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Data kuesioner yang diperoleh melalui penyebaran lewat Google Form dan disebar oleh peneliti kepada 100 responden. Kuesioner yang diberikan kepada responden disertai dengan persetujuan dari pihak-pihak yang terlibat. Total dari kuesioner yang disebar sebanyak 100 kuesioner dan seluruh kuesioner dapat diolah.

Tabel 4.1
Jumlah Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang telah disebar peneliti	100 Responden
Kuesioner yang tidak memenuhi kriteria	-
Kuesioner yang tidak Kembali	-
Kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian	100 Responden

Sumber : Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas, kuesioner yang telah diisi oleh responden dan dikumpulkan oleh penulis, selanjutnya akan diolah serta diuji menggunakan

SmartPLS Versi 4. Dalam penelitian ini penulis mengelola data kuesioner dalam bentuk data yang terdiri dari 5 pertanyaan untuk variabel Kegunaan (X1), 5 pertanyaan untuk variabel Kemudahan (X2), 3 pertanyaan untuk variabel Keamanan dan Kerahasiaan (X3), 5 pertanyaan untuk variabel Kesiapan Teknologi Informasi (X4), 4 pertanyaan untuk Kepuasan Pengguna (X5), dan 3 pertanyaan untuk variabel Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing (Y). Kuesioner yang disebarakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Polonia sebagai responden pada sampel penelitian menggunakan skala likert yang berbentuk Google Form.

4.1.2 Deskriptif Hasil Penelitian

Deskriptif merupakan sebuah proses penelitian untuk mengubah data menjadi lebih sederhana untuk mudah dipahami. Analisis deskriptif biasanya berhubungan dengan kegiatan menghitung mean (rata-rata), median, modus, mencari deviasi standar dan melihat kemencengan distribusi data dan sebagainya (Dr. Molli Wahyuni 2020). Berikut ini tabel yang menunjukkan statistic deskriptif pada variabel-variabel sebagai berikut:

Tabel 4.2

Satistik Deskriptif Variabel

Name	Mean	Scale min	Scale max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness
X1.1	4.140	2.000	5.000	0.693	0.491	-0.563
X1.2	4.030	2.000	5.000	0.714	0.006	-0.380
X1.3	4.110	2.000	5.000	0.733	-0.062	-0.486
X1.4	3.940	2.000	5.000	0.759	-0.260	-0.316
X1.5	4.020	1.000	5.000	0.824	2.391	-1.125
X2.1	3.040	2.000	5.000	0.690	-0.398	-0.105
X2.2	4.020	2.000	5.000	0.663	-0.022	-0.231
X2.3	3.850	2.000	5.000	0.740	1.172	-0.502
X2.4	3.890	2.000	5.000	0.799	-0.691	-0.156

X2.5	3.859	1.000	5.000	0.817	1.739	-0.861
X3.1	3.920	2.000	5.000	0.688	-0.404	-0.080
X3.2	3.840	2.000	5.000	0.809	-0.421	-0.272
X3.3	3.800	2.000	5.000	0.748	-0.184	-0.233
X4.1	3.870	2.000	5.000	0.716	-0.325	-0.132
X4.2	3.880	2.000	5.000	0.752	-0.613	-0.083
X4.3	3.770	1.000	5.000	0.746	2.269	-0.765
X4.4	3.720	2.000	5.000	0.813	-0.515	-0.118
X4.5	3.750	1.000	5.000	0.740	1.037	-0.461
X5.1	3.930	2.000	5.000	0.752	-0.205	-0.313
X5.2	3.870	2.000	5.000	0.716	0.030	-0.297
X5.3	3.950	3.000	5.000	0.654	-0.639	0.052
X5.4	3.750	1.000	5.000	0.817	1.208	-0.621
Y6.1	3.970	1.000	5.000	0.727	2.340	-0.903
Y6.2	3.900	3.000	5.000	0.700	-0.948	0.142
Y6.3	3.900	3.000	5.000	0.700	-0.948	0.142

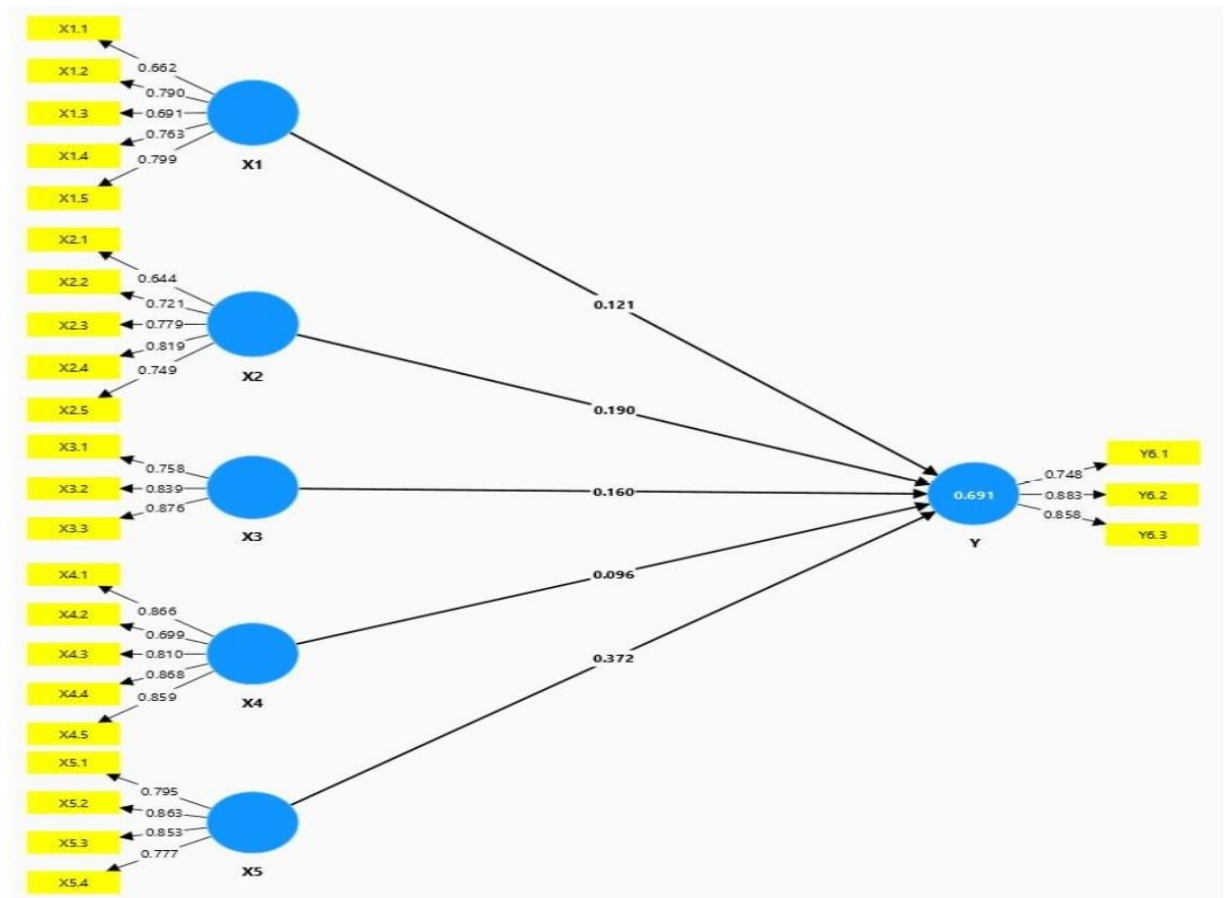
Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa rata-rata (mean) jawaban responden di rentang 3,7 – 4,1 hal tersebut berada di persepsi cukup. Dan tidak hanya itu, dilihat dari nilai excess kurtosis dari setiap variabel berada direntang nilai -2 s.d 2. Hal tersebut menunjukkan bahwa data normal (Supangat A 2007).

4.2 Analisis Data

4.2.1 Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Pada analisis ini dilakukan evaluasi terhadap pengukuran model (outer model) untuk mengukur tingkat validitas dan reabilitas dari indikator-indikator penelitian. Pengukuran model (outer model) dengan menggunakan 5 cara, diantaranya yaitu melalui Nilai Loading Faktor (LF), Convergent Validity, Discriminant Validity, Composite Reability, Ukuran nilai HTMT dan Cronbach' Alpha.



Gambar 2 Analisis Outer Model

4.2.1.1 Loading Faktor (LF) atau Outer Loading

Loading Faktor (LF) atau Outer Loading merupakan korelasi antara item pengukuran dengan setiap variabel (Hair et. Al 2021). Ukuran ini menggambarkan seberapa baik dari item menggambarkan pengukuran dari variabel (Sofyan Yamin 2023).

1. Loading Faktor Persepsi Kegunaan (X1)

Tabel 4.3
Loading Faktor Kegunaan

Indikator	Nilai LF	Role Of Thumb	Keterangan
X1.1	0.662	0.70	Tidak Valid
X1.2	0.790	0.70	Valid
X1.3	0.691	0.70	Tidak Valid

X1.4	0.763	0.70	Valid
X1.5	0.799	0.70	Valid

Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai LF rata-rata mempunyai nilai LF > 0.70 maka dapat dikatakan bahwa variabel dari X1 dinyatakan Valid.

2. Loading Faktor Persepsi Kemudahan (X2)

Tabel 4.4
Loading Faktor Kemudahan

Indikator	Nilai LF	Role Of Thumb	Keterangan
X2.1	0.644	0.70	Tidak Valid
X2.2	0.721	0.70	Valid
X2.3	0.779	0.70	Valid
X2.4	0.819	0.70	Valid
X2.5	0.749	0.70	Valid

Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai secara keseluruhan variabel mempunyai nilai LF > 0.70, maka indikator X2 tersebut dapat dinyatakan valid.

3. Loading Faktor Keamanan dan Kerahasiaan (X3)

Tabel 4.5
Loading Faktor Keamanan dan Kerahasiaan

Indikator	Nilai LF	Role Of Thumb	Keterangan
X3.1	0.758	0.70	Valid
X3.2	0.839	0.70	Valid
X3.3	0.876	0.70	Valid

Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai secara keseluruhan variabel mempunyai nilai LF > 0.70, maka indikator X3 tersebut dapat dinyatakan valid.

4. Loading Faktor Kesiapan Teknologi Informasi (X4)

Tabel 4.6
Loading Faktor Kesiapan Teknologi Informasi

Indikator	Nilai LF	Role Of Thumb	Keterangan
X2.1	0.866	0.70	Valid
X2.2	0.699	0.70	Valid
X2.3	0.810	0.70	Valid
X2.4	0.868	0.70	Valid
X2.5	0.859	0.70	Valid

Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai secara keseluruhan variabel mempunyai nilai LF > 0.70, maka indikator X4 tersebut dapat dinyatakan valid.

5. Loading Faktor Kepuasan Pengguna (X5)

Tabel 4.7
Loading Faktor Kepuasan Pengguna

Indikator	Nilai LF	Role Of Thumb	Keterangan
X5.1	0.795	0.70	Valid
X5.2	0.863	0.70	Valid
X5.3	0.853	0.70	Valid
X5.4	0.777	0.70	Valid

Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai secara keseluruhan variabel mempunyai nilai LF > 0.70, maka indikator X5 tersebut dapat dinyatakan valid.

6. Loading Faktor Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing (Y)

Tabel 4.8
Loading Faktor Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing

Indikator	Nilai LF	Role Of Thumb	Keterangan
Y.1	0.748	0.70	Valid
Y.2	0.883	0.70	Valid
Y.3	0.858	0.70	Valid

Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai secara keseluruhan variabel mempunyai nilai $LF > 0.70$, maka indikator pelaporan pajak berbasis e-Filing (Y) tersebut dapat dinyatakan valid.

4.2.1.2 Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Pengujian Average Variance Extracted (AVE) dibutuhkan dalam pengujian Discriminant Validity. Adapun pengukuran AVE digunakan untuk mengetahui tingkat validitas dari masing-masing indikator konstruk atau variabel yang direkomendasikan lebih besar dari 0.50 (>0.50) (Ghozali dan Latan 2012). Berikut ini tabel hasil analisis Discriminant Validity:

Tabel 4.9

AVE

Variabel	AVE	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X1)	0.552	Valid
Persepsi Kemudahan (X2)	0.555	Valid
Keamanan dan Kerahasiaan (X3)	0.682	Valid
Kesiapan Teknologi Informasi (X4)	0.677	Valid
Kepuasan Pengguna (X5)	0.677	Valid
Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing (Y)	0.692	Valid

Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa keseluruhan konstruk pada masing-masing variabel memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) > 0.50 . Maka, seluruh konstruk atau variabel memenuhi syarat pada pengujian uji Discriminant Validity, sehingga layak untuk dilanjutkan dalam analisis selanjutnya.

4.2.1.3 Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT)

Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT) merupakan evaluasi dari validitas discriminant pada tingkat variabel. Kriteria dari evaluasi discriminant validity HTMT yang baik yaitu nilai HTMT harus dibawah 0,90 maka discriminant validity diterima. Berikut tabel analisis tabel nilai HTMT:

Tabel 4.10
Heterotrait Monotrait Ratio

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
X1 <-> X2	0.886
X1 <-> X3	0.822
X1 <-> X4	0.865
X1 <-> X5	0.833
X1 <-> Y	0.596
X2 <-> X3	0.855
X2 <-> X4	0.852
X2 <-> X5	0.767
X2 <-> Y	0.549
X3 <-> X4	0.878
X3 <-> X5	0.774
X3 <-> Y	0.590
X4 <-> X5	0.884
X4 <-> Y	0.544
X5 <-> Y	0.643

Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Dapat dilihat pada tabel diatas nilai HTMT setiap pasangan variabel kurang dari 0.90, artinya evaluasi dari discriminant validity terpenuhi.

4.2.1.4 Composite Reliability

Melakukan uji reliabilitas bertujuan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Suatu konstruk atau variabel dapat dinyatakan memenuhi nilai composite reliability yang > 0.6 . Berikut ini

nilai composite dari reliability dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian:

Tabel 4.11
Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X1)	0.858	Valid
Persepsi Kemudahan (X2)	0.851	Valid
Keamanan dan Kerahasiaan (X3)	0.863	Valid
Kesiapan Teknologi Informasi (X4)	0.912	Valid
Kepuasan Pengguna (X5)	0.898	Valid

Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh konstruk pada masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Maka seluruh konstruk memenuhi syarat dalam uji coba Cronbach's Alpha, sehingga layak untuk dilanjutkan dalam analisis selanjutnya.

4.2.1.5 Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas dengan composite reliability dapat diperkuat dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha $> 0,7$. Berikut nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel:

Tabel 4.12
Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Persepsi Kegunaan (X1)	0.795	Realibel
Persepsi Kemudahan (X2)	0.772	Realibel
Keamanan dan Kerahasiaan (X3)	0.770	Realibel
Kesiapan Teknologi Informasi (X4)	0.879	Realibel
Kepuasan Pengguna (X5)	0.829	Realibel

Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa seluruh variabel pada masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,70. Maka seluruh konstruk tersebut telah memenuhi syarat sehingga layak untuk dilanjutkan dalam analisis selanjutnya.

4.2.2 Analisis Inner Model

Pengujian pada model structural (inner model) bertujuan untuk melihat hubungan antar variabel. Adapun pengukurannya dilakukan dengan melihat R-Square.

4.2.2.1 Tabel Inner VIF (Uji Multikolinieritas)

Tabel 4.13

Inner VIF

	Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing
Persepsi Kegunaan	2.662
Persepsi Kemudahan	2.407
Keamanan dan Kerahasiaan	2.535
Kesiapan Teknologi Informasi	3.668
Kepuasan Pengguna	2.544

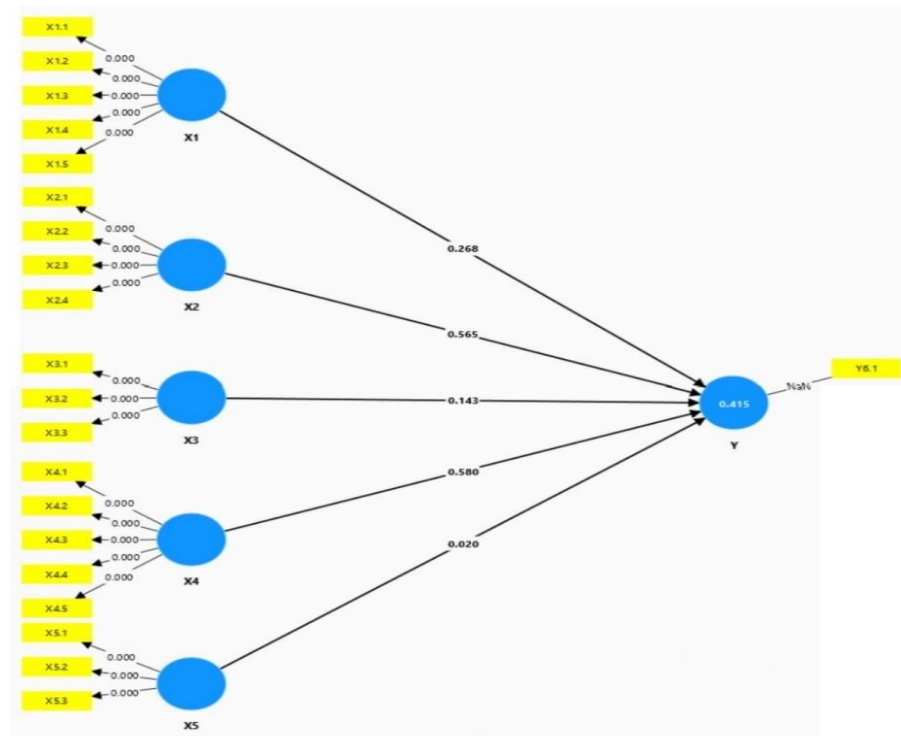
Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, maka perlu melihat ada tidaknya multikolinier antar variabel yaitu dengan ukuran statistic inner VIF. Jika hasil estimasi menunjukkan nilai inner VIF <5 maka tingkat dari multikolinier antar variabel rendah.

4.2.2.2 Bootstapping

Dalam melakukan analisis Inner Model dapat dikemukakan dengan melalui path diagram yang menggunakan analisis pada bootstrapping.

Maka diperoleh gambar seperti di bawah:



Gambar 3 Output Bootstrapping

Berdasarkan olah data yang telah dilakukan, hasilnya dapat digunakan untuk menjawab hipotesis pada penelitian ini. Uji hipotesis pada penelitian ini yaitu dengan melihat t-statistic dan nilai p-value.

Tabel 4.14
t-statistic dan Nilai p-value

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y	-0.074	-0.027	0.158	0.470	0.319
X2 -> Y	-0.036	-0.025	0.136	0.268	0.394
X3 -> Y	0.432	0.390	0.147	2.929	0.002
X4 -> Y	-0.162	-0.158	0.149	1.087	0.139
X5 -> Y	0.447	0.448	0.121	3.701	0.000

Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Berdasarkan tabel diatas, dinyatakan bahwa pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing nilai koefisien jalur sebesar -0.074. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas t-statistic $0.470 < 1.99$ dan memiliki nilai p-value sebesar $0,319 > 0,05$, berarti persepsi kegunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Pelaporan Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia.
2. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing nilai koefisien jalur sebesar -0.036. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas t-statistic $0.264 < 1.99$ dan memiliki nilai p-value sebesar $0,394 > 0,05$, berarti persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Pelaporan Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia.
3. Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing nilai koefisien jalur sebesar 0.432. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas t-statistic $2.929 > 1.99$ dan memiliki nilai p-value sebesar

0,002 < 0,05, berarti Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap Pelaporan Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia.

4. Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing nilai koefisien jalur sebesar -0.162. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas t-statistic $1.087 < 1.99$ dan memiliki nilai p-value sebesar $0,139 > 0,05$, berarti Kesiapan Teknologi Informasi tidak berpengaruh terhadap Pelaporan Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia.
5. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing nilai koefisien jalur sebesar 0.447. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas t-statistic $3.701 > 1.99$ dan memiliki nilai p-value sebesar $0,000 < 0,05$, berarti Kepuasan Pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap Pelaporan Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia.

4.2.2.3 R-Square

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dengan SmartPLS 4 diperoleh nilai R-Square sebagai berikut:

Tabel 4.15

R-Square

Variabel	R-Square
Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing	0.415

Sumber : Data diolah melalui SmartPLS V.4 2024

Tabel diatas menunjukkan hasil nilai R-Square pada variabel Sosialisasi Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing. Maka dapat dijelaskan

bahwa variance pada variabel-variabel yang terdapat cukup mampu menjelaskan variabel Sosialisasi Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing. Menurut (Chin 1998), Nilai R-Square sebesar 0.67 menunjukkan bahwa model tersebut kuat, 0.33 menunjukkan bahwa model moderat dan 0.19 menunjukkan bahwa model tersebut lemah.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Pelaporan Pajak Berbasis E-Filing

Persepsi kegunaan yaitu ukuran sejauh mana wajib pajak percaya bahwa dengan menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan efektifitas pelaporan pajak. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing. Dengan t-sattistic $0.470 < 1.99$ memiliki nilai p-value sebesar $0.319 > 0.05$ sehingga H1 ditolak. Hal ini menyatakan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing pada KPP Pratama Medan Polonia.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Devina dan Waluyo 2016), yang menyebutkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing. Hal tersebut dapat dilihat dari responden yang masih banyak memberikan jawaban netral (3) untuk setiap pertanyaan dari persepsi kegunaan yang berarti bahwa wajib pajak belum sepenuhnya percaya bahwa pelaporan pajak menggunakan e-Filing mampu meningkatkan efektifitas dalam melaksanakan kewajiban

perpajakannya. Efektifitas yang dimaksud yaitu penggunaan e-Filing dalam pengisian SPT mudah dan lebih cepat daripada manual, Oleh sebab itu H1 ditolak.

Apabila wajib pajak percaya akan kegunaan dari e-Filing maka wajib pajak akan selalu berkehendak menggunakan e-Filing dimasa depan untuk pelaporan pajaknya karena memiliki fitur yang membantu wajib pajak.

2. Persepsi Kemudahan Terhadap Pelaporan Pajak Berbasis e-Filing

Persepsi kemudahan yaitu suatu ukuran wajib pajak percaya bahwa menggunakan sistem *e-Filing* dapat dipahami dengan mudah untuk digunakan. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing. Dengan t-sattistic $0.264 < 1.99$ memiliki nilai p-value sebesar $0.394 > 0.05$ sehingga H2 ditolak. Hal ini menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap pelaporan pajak pada KPP Pratama Medan Polonia.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Laihad Fakultas Ekonomi dan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado 2013), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-Filing. Dapat dilihat dari jawaban responden yang menyatakan netral (3) masih banyak. Apabila wajib pajak belum mampu mengaplikasikan e-Filing dengan memberikan tingkat pemahaman dan penggunaan yang mudah, maka hal itu dinyatakan bahwa Kemudahan dalam pelaporan pajak berbasis e-Filing tidak dapat

mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Polonia untuk selalu menggunakan e-Filing, sehingga H2 ditolak.

3. Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Pelaporan Pajak Berbasis e-Filing

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing. Dengan t-statistic $2.929 > 1.99$ memiliki nilai p-value sebesar $0.002 < 0.05$ sehingga H3 diterima. Hal ini menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap pelaporan pajak pada KPP Pratama Medan Polonia.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (I. W. M. H. Dharma dan Noviani 2016), yang menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku penggunaan e-Filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Hal ini berarti menunjukkan bahwa semakin tinggi keamanan dan kerahasiaan data maka akan semakin tinggi Wajib Pajak yang melaporkan pajaknya secara e-Filing. Adanya tingkat keamanan dan kerahasiaan yang tinggi mampu mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam Pelaporan Pajaknya. Wajib Pajak akan terus menggunakan system e-Filing apabila melihat bahwa keamanan dan kerahasiaan data terjamin aman. Oleh sebab itu H3 dalam penelitian ini diterima.

4. Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Pelaporan Pajak Berbasis e-Filing

Kesiapan Teknologi Informasi yaitu ukuran dimana wajib pajak siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan adanya pelaporan pajak berbasis e-Filing. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kesiapan teknologi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap sosialisasi pelaporan pajak berbasis e-Filing. Dengan $t\text{-statistic } 1.087 < 1.99$ memiliki nilai $p\text{-value sebesar } 0.139 > 0.05$ sehingga H_4 ditolak. Hal ini menyatakan bahwa Kesiapan Teknologi Informasi tidak berpengaruh dan terhadap pelaporan pajak pada KPP Pratama Medan Polonia.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maryani 2016), yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan e-Filing bagi Wajib Pajak. Dapat dilihat dari hasil jawaban responden yang menyatakan netral (3) masih banyak, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak masih belum siap dengan adanya kesiapan teknologi informasi.

Apabila pengguna tidak dapat mengoperasikan teknologi yang baik dengan internet yang kurang memadai maka sistem tersebut tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh sebab itu, H_4 pada penelitian ini ditolak.

5. Kepuasan Pengguna Terhadap Pelaporan Pajak Berbasis e-Filing

Kepuasan pengguna yaitu ukuran dimana wajib pajak memiliki keinginan dan kebutuhan dalam melaporkan pajaknya terpenuhi. Berdasarkan uji

hipotesis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing. Dengan t-sattistic $3.701 > 1.99$ memiliki nilai p-value sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga H_5 diterima. Hal ini menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap pelaporan pajak pada KPP Pratama Medan Polonia.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wiratan dan Harjanto 2018a), yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing.

Hal tersebut menyatakan bahwa apabila Wajib Pajak mendapatkan kepuasan dalam penggunaan sistem tersebut maka akan semakin tinggi tingkat pelaporan pajak melalui e-Filing. Dengan adanya kepuasan tersebut membuat Wajib Pajak akan selalu menggunakan Pelaporan Pajak berbasis e-Filing dimasa depan. Oleh sebab itu hipotesis dalam penelitian ini diterima.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelaporan pajak berbasis e-Filing pada Wajib Pajak Orang Pribadi. Dimana, yang diuji pada penelitian ini yaitu Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Kesiapan Teknologi Informasi dan Kepuasan Pengguna dalam menggunakan e-Filing di KPP Pratama Medan Polonia dengan menggunakan SmartPLS versi 4 sebagai alat pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Persepsi kegunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Pelaporan Pajak Berbasis e-Filing, dengan demikian Hipotesis pertama ditolak
- b. Persepsi Kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Pelaporan Pajak Berbasis e-Filing, dengan demikian Hipotesis kedua ditolak.
- c. Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap Pelaporan Pajak Berbasis e-Filing. Hal ini dapat diketahui bahwa dengan menjamin tingkat keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak mampu membuat Wajib Pajak yakin dalam menggunakan sistem e-Filing, dengan demikian Hipotesis ketiga diterima.

- d. Kesiapan Teknologi Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Pelaporan Pajak Berbasis e-Filing, dengan demikian Hipotesis keempat ditolak.
- e. Kepuasan Pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap Pelaporan Pajak Berbasis e-Filing. Hal tersebut terjadi karena dengan Wajib Pajak merasa puas dalam menggunakan pelayanan pelaporan pajak secara e-Filing mampu membuat Wajib Pajak untuk terus menggunakan sistem e-Filing dimasa depan, dengan demikian hipotesis kelima diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberi saran sebagai masukan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegunaan, kemudahan dan kesiapan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap pelaporan pajak berbasis e-Filing, sehingga diharapkan KPP Pratama Medan Polonia untuk senantiasa memberikan sosialisasi akan penggunaan e-Filing. Dengan melakukan sosialisasi tersebut diharapkan mampu membuat Wajib Pajak untuk yakin dalam menggunakan e-Filing sebagai sarana pelaporan pajaknya.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dengan menambah variabel-variabel yang dapat mempengaruhi sosialisasi pelaporan pajak berbasis e-Filing, dan mengganti lokasi penelitian sehingga memberikan pandangan yang lebih dan mampu diimplementasikan secara umum.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian berikutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sampel dalam penelitian ini hanya berjumlah 100 orang dari total populasi yang berkisar 228.292 sampel. Untuk itu, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk lebih memperluas sampel agar jawaban dari responden dapat mewakili seluruh variasi populasi.
- b. Adanya keterbatasan keterbatasan penelitian dalam proses pengambilan data, informasi jawaban yang diberikan responden dalam mengisi kuesioner penelitian ini terkadang tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya. Hal ini bisa saja terjadi salah satunya karena faktor kejujuran dalam pengisian kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2020). *Hukum Pajak dan Penerapannya untuk Kesejahteraan Sosial. Jurnal Perpajakan*, 1(8), 407–418.
- Arifin, S. B., Aprilia, A., & Rambe, R. F. (2023). Determinasi kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderating di KPP Pratama Medan Polonia. *Remik*, 7(1), 270–280.
- Budiarto, & Muzammil, C. (2016). *Pedoman praktis membayar pajak*. Yogyakarta: Genesis Learning.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods For Business Research*, 1(2), 295–336.
- Dewi, A.A.A.R.K. 2009. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing.
- Dharma, I. W. H., & Noviari, N. (2016). Faktor-faktor yang berpengaruh pada intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing oleh wajib pajak orang pribadi. *Ejurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(2), 1342-1370.
- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 340–353.
- Desmayanti, E. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas e-filing oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara online dan realtime. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 1–12.
- Deseverians, R., & Wendy. (2023). Pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Pontianak. *Ejournaluntan*, 1(2), 154–164.
- Devina, S., & Waluyo. (2016). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap penggunaan e-filing bagi wajib pajak orang pribadi di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Ultima Accounting*, 8(1), 75-91.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-151.
- Hanum, Z. (2018). Analisis penyampaian SPT masa dan jumlah wajib pajak badan dalam meningkatkan penerimaan pajak penghasilan Pasal 21 di KPP

- Pratama Medan Belawan. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 1(2), 18–21.
- Herawan, L., & Waluyo. (2014). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing. *Ultima Accounting*, 6(77), Desember.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kirana, G. G. (2010). Analisis perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing. *Jurnal Ekonomi*, 1(2), 1–14.
- Laihad, J. (2013). Pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing wajib pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 44–51.
- Lie, I., & Sadjarto, A. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan e-filing. *Tax & Accounting Review*, 3(1), 12–38.
- Lubis, N. H., Harmain, H., & Nurwani. (2023). Pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara). *Riset Akuntansi dan Bisnis*, 2(3), 108–120.
- Maryani, A. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-filing: Studi pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 9(2), 161-172.
- Muzzamil, C., & Budiarto, A. (2016). *Pedoman praktis membayar pajak*. Yogyakarta: Genesis Learning.
- Nurhayati, H. A., & Manalu, R. V. B. (2020). Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing. *Jurnal Geoekonomi*, 1(1), 4–13.
- Rahayu, A. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing sebagai sarana pelaporan pajak. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi Bisnis*, 5(1), 1–11.
- Rian, J., & Kyai, J. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan e-filing di Tangerang Selatan. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 3–12.
- Rialdy, N., & Helmiza, E. (2023). Pengaruh penerapan e-filing, tingkat pemahaman PPH 21 dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Economic and Business*, 1(1), 5–13.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons Ltd.
- Setiadi, L. P., & Bandiyono, A. (2021). Penerapan reformasi kehumasan dan implikasinya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan secara e-filing. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara (PKN)*, 2(2), 103–111.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami, A. P., & Osesoga, M. S. (2017). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-filing wajib pajak orang pribadi (Studi pada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di Kota Tangerang) (Vol. 9, Issue 2).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Wahyuni, R. (2015). Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kecepatan terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan e-filing (Studi pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *JOM FEKON*, 2(2), 1–12.
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–15.
- Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-filing oleh wajib pajak (Studi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan). *Jurnal Bina Akuntansi*, 1(4), 310–349.

- Yuliana, A., & Lahjie. (2022). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing bagi wajib pajak di Samarinda. *Ilmu Akuntansi Mulawarman*, 2(7), 1–10.
- Zurika, H., & Hidayat, M. A. (2019). Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT (Studi kasus pada KPP Pratama Medan Petisah). *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 15–24.

Lampiran - Lampiran

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

Lampiran : Kuesioner Penelitian
Perihal : Permohonan Bantuan Pengisian Kuesioner Penelitian

Kepada Yth
Bapak/Ibu Wajib Pajak Orang Pribadi
Di tempat-
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan maksud untuk menyusun skripsi yang berjudul
**“Pengaruh Sistem E-Filing Terhadap Pelaporan Pajak Pada Wajib Pajak
Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia**, maka diperlukan data
penelitian sesuai dengan judul tersebut.

Identitas peneliti:

Nama	: Indah Sari
NIM	2005170191
Program Studi/Fakultas	: S1 Akuntansi

Peneliti menyadari sepenuhnya, kuesioner ini sedikit meminta waktu aktivitas Bapak/Ibu yang sangat padat. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kiranya Bapak/Ibu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu sepenuhnya dijamin dan jawaban tersebut semata-mata hanya diperlukan untuk kepentingan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.

Atas perhatian serta kerja samanya, peneliti ucapkan Terima Kasih.

Hormat Saya,

(Indah Sari)

KUISIONER

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Kuisisioner ini ditujukan untuk masyarakat kecamatan Medan Maimunyang selalu menggunakan layanan *e-filing*.
2. Jawaban yang disampaikan kepada peneliti merupakan suatu perwujudan dari intensitas penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak, sehingga untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal, Bapak/Ibu diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan benar dan jujur.

Deskriptif Responden

Umur Responden	
Jenis Kelamin	Laki-laki / Perempuan
Pekerjaan	
Pendidikan Terakhir	

1. Apakah Bapak/Ibu memiliki pengalaman melaporkan dan membayarkan SPT ?
 Ya
 Tidak
2. Apakah Bapak/Ibu menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan pajak?
 Ya
 Tidak

Petunjuk: Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) pada angka-angka yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah STS, TS, N, S, SS

Ket:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Berikut ini adalah jenis pertanyaan penelitian:

1. Kemudahan

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Sistem e-Filing mudah untuk digunakan.					
2.	Panduan penggunaan sistem e- Filing mudah untuk dipahami					
3.	Sistem e-Filing mudah untuk dipelajari.					
4.	Sistem e-Filing dapat diisi kapanpun dan dimanapun					
5.	Secara keseluruhan, sistem eFiling Memudahkan saya.					

Sumber: Penelitian Khaerunnisa Nur Fatimah Syahnur (2017)

2. Kegunaan

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Penggunaan sistem e-Filing meningkatkan produktivitas pelaporan pajak saya					
2.	Penggunaan sistem e-Filing lebih efektif dan efisien					
3.	Penggunaan e-Filing membantu pengisian lebih cepat daripada pengisian manual					
4.	Penggunaan sistem e-Filing mempermudah pengisian SPT					
5.	Penggunaan sistem e-Filing menghemat waktu dalam pelaporan pajak saya.					

Sumber: Penelitian Khaerunnisa Nur Fatimah Syahnur (2017)

3. Keamanan dan Kerahasiaan

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan <i>e-filing</i> adalah aman bagi saya					
2.	Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan <i>e-filing</i> dapat memberikan tingkat jaminan yang tinggi					
3.	Saya percaya bahwa <i>e-filing</i> dapat menjaga kerahasiaan saya					

Sumber: Desmayanti, Zulaikha (2012), Wahyuningtyas (2016)

4. Kesiapan Teknologi Informasi

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	<i>E-filing</i> memiliki kecepatan akses yang bagus					
2.	Sistem dalam <i>e-filing</i> sudah mapan					
3.	Sistem <i>e-filing</i> dapat merespon dan memberikan konfirmasi dengan cepat					
4.	Saya memiliki fasilitas komputer/laptop untuk menggunakan sistem <i>e-Filing</i>					
5.	Saya memiliki fasilitas internet yang memadai untuk menggunakan sistem <i>e-Filing</i>					

Sumber: Penelitian Khaerunnisa Nur Fatimah Syahnur (2017)

5. Kepuasan Pengguna

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Sistem e-Filing dapat membantu saya melakukan pelaporan pajak secara efisien					
2.	Saya merasa puas dengan pelayanan sistem e-Filing					
3.	Saya merasa puas dengan informasi yang dihasilkan sistem e-Filing					
4.	Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan sistem e-Filing					

Sumber: Penelitian Jenitha Hasana

6. Pelaporan pajak berbasis E-Filing

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya selalu menggunakan <i>e-filing</i> saat ini					
2.	Saya berkehendak untuk melanjutkan menggunakan <i>e-filing</i> di masa depan.					
3.	Menggunakan <i>e-filing</i> membosankan saya					

Sumber: Desmayanti, Zulaikha (2012), Laihad (2013), Wahyuningtyas (2016)

TABULASI KUESIONER

PERSEPSI KEGUNAAN

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
4	4	3	5	4	20
4	3	3	4	3	17
5	4	3	2	1	15
3	3	4	4	5	19
5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	3	3	4	4	17
3	4	2	5	4	18
4	4	5	4	4	21
3	4	3	3	3	16
3	3	3	5	4	18
4	4	5	3	4	20
4	3	4	4	5	20
4	4	3	4	4	19
3	4	4	3	4	18
3	4	4	3	4	18
3	4	4	4	4	19
4	4	4	5	4	21
4	5	4	4	5	22
4	5	4	5	4	22
5	4	4	4	4	21
4	4	3	3	3	17
4	3	5	4	4	20
5	4	3	2	1	15
4	3	4	3	3	17
4	4	5	3	4	20
4	5	4	3	4	20
4	3	4	3	3	17
4	5	4	5	4	22
3	4	4	4	4	19
4	3	4	3	5	19

4	4	3	4	3	18
3	4	4	3	3	17
5	4	4	4	3	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	4	3	4	20
4	3	5	3	3	18
4	4	4	3	4	19
5	3	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
4	3	4	3	4	18
4	4	5	5	5	23
5	4	4	4	4	21
4	4	5	4	4	21
5	4	3	3	4	19
4	4	2	2	4	16
4	4	5	4	5	22
4	4	3	4	4	19
4	4	5	4	4	21
4	4	4	3	3	18
5	4	4	4	4	21
4	4	5	3	3	19
4	3	4	4	3	18
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21
4	4	5	4	4	21
4	3	5	4	4	20
4	5	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20

4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	3	4	4	20
4	3	4	3	5	19
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24
4	4	3	4	3	18
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
2	3	4	2	2	13
3	4	3	5	4	19
4	4	4	5	2	19
5	5	2	2	3	17
3	3	5	3	2	16

PERSEPSI KEMUDAHAN

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
3	3	4	3	3	16
5	4	4	2	3	18
5	4	3	2	1	15
4	4	3	5	4	20
4	4	4	5	4	21
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	4	18
3	4	3	3	3	16

4	4	3	3	4	18
4	3	3	5	5	20
3	4	4	3	4	18
4	4	4	3	3	18
3	4	5	3	3	18
4	3	4	4	4	19
3	4	3	4	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	5	23
4	5	4	4	4	21
4	4	4	3	3	18
4	4	4	5	4	21
5	4	3	2	1	15
3	4	3	3	4	17
4	5	3	3	3	18
3	4	3	4	4	18
4	3	4	3	3	17
4	4	4	4	4	20
3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	4	16
3	4	4	4	4	19
3	4	4	4	4	19
4	4	3	3	3	17
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	5	3	4	4	20
4	3	4	4	4	19
3	4	4	4	3	18
4	3	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	3	17
3	3	3	5	5	19
4	3	3	4	3	17
4	4	4	5	4	21
5	4	3	3	4	19
3	4	1	3	4	15
4	5	4	5	4	22
4	5	5	5	3	22
4	4	3	3	4	18
3	4	4	4	3	18
4	4	4	4	4	20

4	3	4	4	4	19
3	3	3	3	4	16
3	4	3	4	3	17
3	3	4	3	4	17
3	4	3	5	5	20
4	4	4	5	5	22
4	5	4	4	4	21
5	5	4	5	5	24
4	4	3	4	3	18
5	4	5	5	5	24
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	4	3	3	19
2	4	4	3	5	18
4	4	4	4	4	20
5	5	4	3	4	21
4	3	4	4	3	18
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
3	4	5	3	4	19
4	5	3	2	2	16
4	2	5	3	2	16
4	5	5	2	3	19
4	2	4	5	3	18

KEAMANAN DAN KERAHASIAAN

X3.1	X3.2	X3.3	x3
3	4	3	10
3	3	3	9
5	5	4	14
3	4	3	10
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	4	5	14
3	3	4	10
3	2	3	8
4	2	3	9
3	3	3	9
4	4	5	13
3	4	4	11
3	4	4	11
3	3	3	9
3	3	3	9
3	4	4	11
4	3	4	11
4	5	4	13
4	5	4	13
4	5	4	13
4	4	4	12
3	2	3	8
3	3	4	10
5	5	4	14
5	4	3	12
4	5	4	13
4	5	5	14
4	3	3	10
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	4	12
4	2	3	9
3	3	3	9

4	3	3	10
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	3	10
5	4	2	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	3	10
4	4	2	10
5	2	4	11
3	3	3	9
4	4	3	11
4	4	3	11
3	4	3	10
4	3	3	10
3	4	4	11
4	3	4	11
3	3	4	10
4	4	4	12
3	3	3	9
4	3	4	11
5	5	5	15
3	4	4	11
4	5	5	14
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15

4	4	4	12
4	3	4	11
3	3	4	10
4	4	4	12
3	5	3	11
3	4	4	11
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
2	2	2	6
2	2	2	6
4	1	3	8
3	5	3	11
4	4	3	11
2	4	3	9

KESIAPAN TEKNOLOGI INFORMASI

X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	x4
3	4	3	3	4	17
4	3	3	3	4	17
3	5	1	2	3	14
3	3	3	3	3	15
5	4	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	3	4	2	3	15
3	3	3	3	4	16
3	4	3	4	3	17
4	3	4	3	4	18
4	3	5	4	4	20

4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	4	4	3	3	18
3	4	4	3	3	17
3	4	3	3	3	16
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16
3	3	3	4	4	17
3	5	1	2	3	14
4	4	4	3	3	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	3	18
5	5	4	5	3	22
3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	3	16
3	4	4	3	3	17
3	3	3	4	4	17
4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
4	5	4	5	3	21
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
4	3	4	3	4	18
4	4	3	3	3	17
4	3	3	4	4	18
3	3	4	5	4	19
4	4	4	3	4	19
4	4	3	3	3	17
4	4	4	3	3	18
4	4	3	2	3	16
3	2	3	2	2	12
3	3	3	4	3	16
3	3	4	3	4	17
3	4	4	4	4	19
3	4	3	3	3	16

4	3	4	3	3	17
4	3	4	4	4	19
3	4	4	3	3	17
2	3	3	3	3	14
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	19
5	5	4	5	5	24
4	3	3	4	3	17
5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	4	5	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
4	5	4	2	2	17
4	2	2	4	2	14
3	3	3	3	3	15

3	5	3	4	3	18
4	4	3	5	5	21

KEPUASAN PENGGUNA

X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	x5
3	3	3	3	12
4	4	4	3	15
5	4	3	1	13
4	3	3	3	13
4	4	4	5	17
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	3	4	4	15
3	3	3	3	12
5	5	5	3	18
3	4	4	3	14
4	4	3	3	14
4	4	3	4	15
3	4	4	4	15
3	3	4	3	13
3	4	3	4	14
5	4	4	4	17
4	5	4	3	16
4	4	4	4	31
4	4	4	3	15
3	4	4	3	14
3	4	3	3	13
5	4	3	1	13
3	3	3	4	13
5	4	4	3	16
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
3	3	4	3	13

4	3	3	3	13
4	4	3	3	14
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
3	3	3	3	12
3	4	4	3	14
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	3	18
4	4	4	4	16
3	4	3	3	13
4	4	4	3	15
4	4	5	4	17
2	2	4	4	12
4	3	4	3	14
4	3	3	2	12
4	3	4	3	14
3	4	4	3	14
3	3	4	3	13
3	3	3	3	12
3	3	4	4	14
4	4	3	3	14
5	4	4	3	16
5	5	3	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	5	5	17
5	5	4	4	18
4	4	5	4	17
5	5	4	4	18
5	5	4	5	19
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	4	5	5	18
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16

4	4	5	5	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	5	4	16
4	3	5	5	17
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	5	18
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
2	2	2	2	8
4	4	3	2	13
2	4	2	3	11
4	5	4	4	17
4	3	3	4	14
3	4	2	4	13

SOSIALISASI PELAPORAN PAJAK BERBASIS E-FILING

Y6.1	Y6.2	Y6.3	Y
4	3	3	10
3	3	5	11
5	3	3	11
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	4	14
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	3	4	11
3	3	3	9

4	3	3	10
3	3	3	9
5	5	5	15
4	4	4	12
3	4	4	11
4	3	3	10
4	4	3	11
3	4	4	11
3	4	3	10
4	4	4	12
4	5	4	13
4	4	4	12
3	4	4	11
3	4	4	11
4	5	4	13
5	3	3	11
3	4	4	11
4	4	4	12
5	5	4	14
3	3	3	9
4	4	5	13
3	3	4	10
4	3	3	10
4	4	3	11
4	3	3	10
4	5	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	3	3	10
4	4	3	11
3	3	3	9
4	4	3	11
4	3	3	10
4	4	4	12
4	3	3	10
4	3	3	10
3	4	3	10
4	4	4	12
4	3	3	10
4	4	4	12

4	3	3	10
4	3	4	11
2	3	5	10
4	3	4	11
3	3	3	9
4	4	4	12
4	3	3	10
4	3	3	10
3	3	4	10
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
2	4	4	10
4	4	5	13
4	4	3	11
5	4	5	14
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
2	2	2	6

2	2	4	8
3	3	3	9
3	5	3	11
5	4	4	13
4	4	4	12