

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *e-FILLING* SEBAGAI SARANA PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Oleh: Prihatiningsih

Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang
Jl. Prof H Soedarto No.1, Semarang, 50275
atin_weis@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis variabel kebermudahan dan kebermanfaatan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* dan untuk merumuskan model kepuasan pengguna *e-filling* dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sistem *e-Filling* merupakan lanjutan dari penyampaian SPT dalam bentuk elektronik SPT atau yang dikenal dengan *e-SPT*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai di Jurusan Akuntansi lingkungan Politeknik Negeri Semarang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 40 responden. Tahap analisis data dilakukan dengan langkah-langkah: (1) editing; (2) coding; (3) uji reabilitas; (4) uji validitas, (5) uji normalitas, (6) uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda. Luaran yang dihasilkan dari penelitian ini adalah teridentifikasinya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *e-filling* yang dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

$Kepuasan\ Pengguna = 0,989 - 0,244\ Kebermudahan + 0,075\ Kebermanfaatan + e$

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh hasil bahwa variabel kebermudahan dan kebermanfaatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel kebermudahan secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan dan variabel kebermanfaatan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filling*.

Kata kunci: *Kepuasan, e-filling, kebermudahan, kebermanfaatan*

1. Pendahuluan

Seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi sebagai hasil dari pembangunan nasional dan globalisasi serta reformasi disegala bidang telah mengakibatkan perlu adanya penyempurnaan dalam Undang-Undang Perpajakan. Oleh sebab itu. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 dimana DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi WP dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik. Setelah sukses dengan program *e-SPT* pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan DJP meluncurkan produk *e-Filling* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik (*e-*

Filling) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*.

Niat untuk menggunakan atau tidak menggunakan *e-Filling* ditentukan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya diantaranya jika sistem *e-Filling* dirasakan bermanfaat dan mudah digunakan, Wajib Pajak akan berniat untuk menggunakannya. Dari beberapa pendapat waji pajak yang mengisi *e-filling* ada yang berpendapat bahwa sistem *e-filling* mudah untuk diaplikasikan dan memberikan manfaat sementara wajib pajak yang lain berpendapat sebaliknya bahwa *e-filling* atau mengisi SPT Tahunan secara manual sama saja, tidak ada nilai tambah yang berarti dengan adanya *e-filling*.

Dari paparan di atas dapat dirumuskan permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah perbedaan pendapat dari para pengguna sistem informasi *e-filling* yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai sarana untuk

melaporkan kewajiban perpajakan WP Pribadi apakah sudah sesuai harapan wajib pajak sebagai pengguna.

Dari rumusan masalah tersebut dapat dibuat pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) bagaimana pengaruh variabel kebermudahan penggunaan sistem e-filling terhadap kepuasan pengguna e-filling (2) bagaimana pengaruh variabel kebermanfaatan penggunaan sistem e-filling terhadap kepuasan pengguna e-filling (3) bagaimana pengaruh variabel kebermudahan dan kebermanfaatan penggunaan sistem e-filling terhadap kepuasan pengguna e-filling.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal sebagai berikut: (1) Pengaruh variabel kebermudahan terhadap kepuasan pengguna system informasi e-filling di dalam pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, (2) pengaruh variabel kebermanfaatan terhadap kepuasan pengguna system informasi e-filling di dalam pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, (3) pengaruh variabel kebermudahan dan kebermanfaatan terhadap kepuasan pengguna system informasi e-filling di dalam pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi, (4) merumuskan model kepuasan pengguna e-filling dilihat dari faktor kemudahan dan kebermanfaatan dalam menggunakan system informasi e-filling di dalam pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi

2. Metode Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di lingkungan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang yang memanfaatkan e-filling dalam melaporkan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi sebanyak 68 orang. Jumlah sampel yang memenuhi syarat menurut rumus Slovin (Umar, 2003:

108), dengan perhitungan sebagai berikut: jumlah Populasi (N): 68 Pegawai, Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (e): 10 %

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

Dimana :

n: ukuran sampel

N: ukuran populasi

e: kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil 40,47 sehingga sampel yang digunakan menjadi 40.

Pengolahan data menggunakan proses (1) editing, (2) koding, (3) uji validitas, (4) uji reliabilitas, (5) uji normalitas, (6) uji asumsi klasik. Hasil uji Validitas untuk variabel kebermudahan dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1
Uji Validitas Variabel Kebermudahan

Correlations

		TOTALMD	MD1	MD2	MD3	MD4	MD5	MD6	MD7	MD8	MD9	MD10	MD11
TOTALMD	Pearson Correlation	1	.882**	.696**	.817**	.834**	.825**	.853**	.887**	.872**	.826**	.858**	.905**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MD1	Pearson Correlation	.882**	1	.738**	.814**	.786**	.720**	.746**	.721**	.657**	.688**	.622**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MD2	Pearson Correlation	.696**	.738**	1	.521**	.498**	.427**	.566**	.618**	.431**	.559**	.589**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.001	.006	.000	.000	.005	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MD3	Pearson Correlation	.817**	.814**	.521**	1	.717**	.677**	.636**	.608**	.734**	.618**	.581**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MD4	Pearson Correlation	.834**	.786**	.498**	.717**	1	.673**	.662**	.652**	.653**	.708**	.663**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MD5	Pearson Correlation	.825**	.720**	.427**	.677**	.673**	1	.771**	.819**	.721**	.512**	.604**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MD6	Pearson Correlation	.853**	.746**	.566**	.636**	.662**	.771**	1	.799**	.811**	.574**	.613**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MD7	Pearson Correlation	.887**	.721**	.618**	.608**	.652**	.819**	.799**	1	.775**	.625**	.784**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MD8	Pearson Correlation	.872**	.657**	.431**	.734**	.653**	.721**	.811**	.775**	1	.704**	.742**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MD9	Pearson Correlation	.826**	.688**	.559**	.618**	.708**	.512**	.574**	.625**	.704**	1	.845**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MD10	Pearson Correlation	.858**	.622**	.589**	.581**	.663**	.604**	.613**	.784**	.742**	.845**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MD11	Pearson Correlation	.905**	.732**	.606**	.657**	.713**	.725**	.723**	.807**	.763**	.779**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari Tabel 1 uji validitas variabel kemudahan di atas dapat diperoleh informasi bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kebermudahan dinyatakan valid pada tingkat signifikansi 1% yang berarti berada dibawah tingkat signifikansi yang diperkenankan, 5%.

3. Uji Validitas Variabel Kebermanfaatan

Uji Validitas untuk variabel kebermanfaatan dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Kebermanfaatan

		Correlations											
		TOTAL MF	MF1	MF2	MF3	MF4	MF5	MF6	MF7	MF8	MF9	MF10	MF11
TOTAL MF	Pearson Correlation	1	.827**	.875**	.691**	.690**	.568**	.766**	.842**	.789**	.828**	.903**	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MF1	Pearson Correlation	.827**	1	.789**	.622**	.427**	.285	.654**	.794**	.644**	.534**	.681**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.006	.074	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MF2	Pearson Correlation	.875**	.789**	1	.550**	.536**	.471**	.624**	.724**	.638**	.669**	.733**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

MF3	Pearson Correlation	.691**	.622**	.550**	1	.684**	.388*	.477**	.564**	.445**	.442**	.476**	.384*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.013	.002	.000	.004	.004	.002	.014
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MF4	Pearson Correlation	.690**	.427**	.536**	.684**	1	.645**	.450**	.459**	.451**	.525**	.515**	.402*
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000		.000	.004	.003	.004	.001	.001	.010
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MF5	Pearson Correlation	.568**	.285	.471**	.388*	.645**	1	.453**	.364*	.221	.411**	.500**	.338*
	Sig. (2-tailed)	.000	.074	.002	.013	.000		.003	.021	.171	.009	.001	.033
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MF6	Pearson Correlation	.766**	.654**	.624**	.477**	.450**	.453**	1	.684**	.508**	.528**	.657**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.004	.003		.000	.001	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MF7	Pearson Correlation	.842**	.794**	.724**	.564**	.459**	.364*	.684**	1	.647**	.607**	.745**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.021	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MF8	Pearson Correlation	.789**	.644**	.638**	.445**	.451**	.221	.508**	.647**	1	.784**	.735**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.004	.171	.001	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MF9	Pearson Correlation	.828**	.534**	.669**	.442**	.525**	.411**	.528**	.607**	.784**	1	.819**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.001	.009	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MF10	Pearson Correlation	.903**	.681**	.733**	.476**	.515**	.500**	.657**	.745**	.735**	.819**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.001	.001	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
MF11	Pearson Correlation	.808**	.600**	.727**	.384*	.402*	.338*	.626**	.627**	.587**	.734**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.014	.010	.033	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari Tabel 3 uji validitas variabel kebermanfaatan di atas dapat diperoleh informasi bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kebermanfaatan dinyatakan valid pada tingkat signifikansi 1% yang berarti berada

dibawah tingkat signifikansi yang diperkenankan, 5%.

4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna e-Filing

Uji Validitas untuk variabel kebermanfaatan dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3
Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna e-Filing

		Correlations										
		TOTAL P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
TOTALP	Pearson Correlation	1	.582**	.752**	.710**	.843**	.745**	.668**	.779**	.843**	.749**	.783**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P1	Pearson Correlation	.582**	1	.719**	.126	.417**	.555**	.362*	.450**	.453**	.234	.347*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.439	.008	.000	.022	.004	.003	.146	.028
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P2	Pearson Correlation	.752**	.719**	1	.463**	.544**	.650**	.525**	.494**	.516**	.404**	.465**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.000	.000	.001	.001	.001	.010	.003
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P3	Pearson Correlation	.710**	.126	.463**	1	.771**	.353*	.349*	.471**	.475**	.529**	.537**
	Sig. (2-tailed)	.000	.439	.003		.000	.026	.027	.002	.002	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P4	Pearson Correlation	.843**	.417**	.544**	.771**	1	.558**	.555**	.553**	.595**	.592**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P5	Pearson Correlation	.745**	.555**	.650**	.353*	.558**	1	.699**	.417**	.631**	.314*	.494**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.026	.000		.000	.007	.000	.049	.001
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P6	Pearson Correlation	.668**	.362*	.525**	.349*	.555**	.699**	1	.307	.600**	.260	.300
	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.001	.027	.000	.000		.054	.000	.106	.060
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P7	Pearson Correlation	.779**	.450**	.494**	.471**	.553**	.417**	.307	1	.755**	.718**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.001	.002	.000	.007	.054		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P8	Pearson Correlation	.843**	.453**	.516**	.475**	.595**	.631**	.600**	.755**	1	.677**	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.001	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P9	Pearson Correlation	.749**	.234	.404**	.529**	.592**	.314*	.260	.718**	.677**	1	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.146	.010	.000	.000	.049	.106	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

P10	Pearson Correlation	.783**	.347*	.465**	.537**	.598**	.494**	.300	.699**	.607**	.754**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.003	.000	.000	.001	.060	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari Tabel 4 uji validitas variabel kepuasan pengguna e-filling di atas dapat diperoleh informasi bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kebermudahan dinyatakan valid pada tingkat signifikansi 1% yang berarti berada dibawah tingkat signifikansi yang diperkenankan, 5%.

5. Hasil dan Pembahasan

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya diringkas pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.989	.408		2.424	.020
	Persepsi Kemudahan	-.244	.101	-.475	-2.412	.021
	Persepsi Kebermanfaatan	.075	.128	.115	.581	.565

a. Dependent Variable: absres1

Model persamaan regresi linier berganda yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi bentuk standar adalah sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Pengguna} = 0,989 - 0,244 \text{Kebermudahan} + 0,075 \text{Kebermanfaatan} + e$$

Berdasarkan hasil uji F diperoleh hasil bahwa F_{hitung} sebesar 7,416 atau nilai probabilitas 0,002. Karena F_{hitung} sebesar 7,416 lebih besar dari F_{tabel} 2,896 atau nilai probabilitas 0,002 lebih kecil dari 0,05

maka H_0 ditolak dan H_A diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kebermudahan dan kebermanfaatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna e-filling. Dari hasil ini dapat dilihat bahwa kepuasan pengguna sistem e-filling untuk pelaporan SPT Tahunan secara elektronik wajib pajak orang pribadi di lingkungan Pegawai Jurusan Akuntansi dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel kebermudahan dan kebermanfaatan.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang diperoleh DeLone dan McLean (1992), McKiney et al., (2002), Rai et al., (2002), McGill et al., (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), serta Livari (2005) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu

sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 1992). Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2000), McKiney et al., (2002), Rai et al., (2002), McGill et al., (2003), Almutairi dan Subramanian (2005) serta Livari (2005). Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Sejalan juga dengan penelitian Seddon (1997) dalam modelnya menghipotesakan bahwa dampak dari penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai.

Berdasarkan hasil uji statistik Nilai diperoleh variabel *kebermudahan* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-filling dengan arah yang berlawanan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator fleksibilitas, mudah dipahami, mudah dipelajari dan sistem e-filling sebagai sistem yang sederhana menyebabkan penurunan kepuasan pengguna sistem e-filling, hal ini mengindikasikan bahwa para pengguna e-filling memandang e-filling bukan suatu sistem yang istimewa yang dapat memberikan nilai tambah atau kepuasan dalam kegiatan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi.

Politeknik Negeri Semarang di dalam kegiatan pengisian SPT Tahunan selalu mengundang KPP Candisari dan mengisinya bersama-sama dengan dibantu dan dibimbing Pegawai KPP Candisari Semarang baik secara manual maupun elektronik sehingga kehadiran e-filling yang pengisiannya secara *on line* yang sangat tergantung pada ketersediaan jaringan internet menyebabkan penurunan kepuasan wajib pajak. Hal ini tercermin dari jawaban para Responden dalam pertanyaan terbuka mengeluhkan jaringan internet di lingkungan Politeknik Negeri Semarang yang kurang prima.

Hasil ini bertentangan dengan hasil penelitian A dams et al. (1992), hasilnya menunjukkan adanya hubungan positif antara *usefulness* dan *ease of use*. Iqbaria, Guimaraes, dan Davis (1995) dalam penelitian mereka dengan menggunakan *technology acceptance model* (TAM) memperlihatkan adanya pengaruh dari *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Hasil pengujian Mao dan Palvia (2006), serta Simon dan Paper (2007), menunjukkan adanya pengaruh dari *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Seddon (1997) melakukan penelitian untuk melihat adanya hubungan antara kualitas informasi dengan *perceived usefulness*. Hasil penelitian Seddon (1997) mengenai adanya hubungan antara dua variabel ini, didukung oleh hasil penelitian Li (1997) dan Rai et al., (2002).

Berdasarkan hasil uji statistik Nilai diperoleh variabel *kebermanfaatan* secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna e-filling. Hal ini menunjukkan bahwa indikator e-filling dapat mengembangkan kinerja, membuat kinerja lebih baik dari hari ke hari, mempermudah pekerjaan, menguntungkan, bermanfaat, menambah tingkat produktivitas, efektif, pengerjaan tugas lebih cepat dan lebih praktis memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna e-filling dalam kegiatan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi.

Para pengguna e-filling di lingkungan Politeknik Negeri Semarang di dalam kegiatan pengisian SPT Tahunan selalu mengundang KPP Pratama Candisari dan mengisinya bersama-sama dengan dibantu dan dibimbing Pegawai KPP Pratama Candisari Semarang baik secara manual maupun elektronik, sehingga para wajib pajak orang pribadi hampir tidak pernah mengantri di KPP Pratama Candisari sehingga tidak memiliki pengalaman menunggu antrian di dalam pelaporan SPT Tahunan maka tidak dapat membandingkan mengisi SPT Tahunan secara manual dengan secara *on line*.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Rai et al., (2002) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* dengan menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi. Ketiga model tersebut adalah model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), model Seddon (1997), dan Model Seddon (1997) yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan *system use*. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

6. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel kebermudahan dan kebermanfaatan terhadap kepuasan pengguna e-filling di dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang. Berdasarkan hasil uji statistik dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan:

- a. Variabel kebermudahan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna e-filling di lingkungan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang
- b. Variabel kebermanfaatan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna e-filling di lingkungan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang

Saran

Dari hasil penelitian ini maka dapat disarankan beberapa hal baik bagi institusi, Politeknik Negeri Semarang, Direktorat Jenderal Pajak, dan bagi penelitian selanjutnya berikut ini:

- a. Pada saat masa-masa pengisian SPT Tahunan orang Pribadi yaitu antara 2 Januari sampai 31 Maret setiap tahunnya kapasitas internet diperbesar, atau tempat untuk mengisi SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi diberikan fasilitas internet yang prima.
- b. Beberapa keluhan dari Responden Pengguna e-filling mengeluhkan

jaringan e-filling pada saat jam-jam kerja overload sehingga untuk login agak susah.

- c. Untuk agenda penelitian selanjutnya agar diperluas obyek penelitiannya misalnya di ruang lingkup yang lebih luas atau obyeknya adalah Wajib Pajak Badan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, D.A., Nelson, R.R., and Todd, Peter, A., 1992, "*Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology A Replication*" MIS Quarterly, June.
- Bergman, Bo, & Bengt Klefsjo. (1994). *Quality from Customer Needs to Customer Satisfaction*, England : McGRAW-HILL Book Company Europe.
- Davis, Fred D., Bagozzi, Richard P., dan Warshaw, Paul R., (1989), "*User Acceptance Of Computer Technology: A Comparison Two Theoretical Models*" Management Science, August, pp.982-1003
- Goodhue, D.L., and Thompson, R.L., 1995, "*Task-Technology Fit and Individual Performance*", MIS Quarterly, 19 (2), 213-236.
- Husein, Muhammad F., & Amin Wibowo. (2000). *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Istianingsih, Setyo Hari W. 2008. "*Pengaruh kualitas sistem informasi, perceived usefulness, dan kualitas informasi terhadap kepuasan Pengguna akhir software akuntansi*".SNA XI Pontianak 22-23 Juli 2008
- Jiang, J. J., Gary Klein, & S. M. Crampton. (2000). "A Note on SERVQUAL Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement", *Decision Sciences*, vol. 31 (3), hal. 725-744.
- Jumaili, Salman.2005. "Kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru dalam evaluasi kinerja

- individual". *SNA VIII Solo, 15 – 16 September 2005*
- Kettinger, W. J., & Choong C. Lee. (1994). "Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function", *Decision Sciences*, vol. 25 (5/6), hal. 737-766.
- McLeod, R. Jr., and Schell, George, (2001). "*Management Information System*,". Eight Edition, Prentice-Hall, Inc. Upper Saddle River, New Jersey.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Seddon.P.B. 1997,"*A Respecification and Extension of The DeLone and McLean's Model of IS Success*", *Information System Research*.8.September. 240-250.
- Segars, A.H., and Grover, 1993,"*Re-examining perceived ease of use and usefulness: A Confirmatory Factor Analysis*", *.MIS Quartely*17.517-522.
- Sekaran, U., (2003). "*Research Methods for Business : A Skill-Building Approach*" (Fourth Edition). John Willey & Sons, Inc

