

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSITAS PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM PENGGUNAAN *E-FILING* PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MAKASSAR.

Asbi Amin *)

Abstract : *This study aims to improve system quality, information quality, usability, ease and user satisfaction of interest in the use of e-filing at KPP Madya Makassar This study uses primary data by conducting direct research in the field by providing questionnaires / questionnaires to 92 respondents from taxpayers bodies registered in KPP Madya Makassar who want to be respondents. Data analysis method used is multiple linear regression analysis. The result of research shows that system quality, information quality, usability, ease and user satisfaction have a positive and significant effect to competition in KPP Madya Makassar.*

Keywords: *Intensity of Taxpayer Behavior, E-Filing*

PENDAHULUAN

Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan yaitu menghadirkan sebuah sistem pelaporan pajak baru dengan menggunakan teknologi *e-filing*.

E-filing adalah sarana pelaporan pajak secara *online* dan *realtime* yang menggunakan media internet dengan melalui penyedia layanan aplikasi atau *application service provider* (ASP). Dengan demikian menggunakan *e-filing* akan lebih memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT ataupun permohonan perpanjangan SPT tahunan untuk menyampaikan hardcopy spt termasuk induk spt dan ssp nya dengan teknis pengisian *e-spt* tanpa harus datang ke kantor pajak seperti yang sistem pelaporan lama yang selama ini telah berjalan (Wiyono, 2008).

E-filing juga membantu karena ada media pendukung dari penyedia jasa aplikasi (asp) yang akan membantu wajib pajak melaporkan SPTnya 24 jam sehari selama 7 hari. Hal ini berarti, wajib pajak dapat melaporkan SPTnya meskipun pada hari libur. Sistem ini

sangat bermanfaat bagi wajib pajak yang tidak melaporkan SPTnya dengan alasan sibuk. Selain itu, dengan adanya *e-filing* ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai.

Berdasarkan data yang ada pada KPP Madya Makkassar jumlah pelapor SPT masa Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang diterima tahun 2014 lebih rendah dibandingkan dengan pelapor SPT tahun sebelumnya. Hingga penutupan pelaporan SPT tanggal 31 maret 2015, wajib pajak yang menyerahkan SPT masa PPN jumlahnya 737 wajib pajak dari 882 Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang terdaftar dan dari 1.105 jumlah total wajib pajak yang terdaftar. Pada tahun 2013 jumlah SPT Masa PPN yang diterima berjumlah 757 wajib pajak dari 889 jumlah PKP yang terdaftar dan dari 1.105 jumlah total wajib pajak yang terdaftar. Data ini menunjukkan intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Sistem *e-filing* ini bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan karena faktanya saat ini belum semua wajib pajak menggunakan *e-filing* dengan alasan belum mengerti cara penggunaannya karena kurangnya sosialisasi dari DJP. Wajib pajak diduga masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan diakibatkan karena kekurang mampuannya dalam melakukan sinkronisasi terhadap format data yang ada padanya dengan format data yang diinginkan oleh sistem perusahaan penyedia jasa aplikasi (asp) dan sistem DJP, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi wajib pajak maupun DJP.

Selain itu, sistem *e-filing* ini juga masih baru sehingga masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, disamping harus mengikuti perkembangan teknologi informatika (Novarina, 2005).

Penelitian tentang perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu diantaranya Risal (2013) yang telah melakukan penelitian tentang pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* wajib pajak di kota Manado menunjukkan hasil bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing* sedangkan persepsi sikap terhadap perilaku tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Kemudian, Nurul (2012) telah meneliti tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan pengguna, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di Yogyakarta. Hasil penelitian

Nurul (2012) menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

Titis (2011) dalam penelitiannya yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kesukarelaan, berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Sedangkan kompleksitas, dan pengalaman tidak berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian mendapatkan bahwa kompleksitas *e-filing* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan *e-filing*. Tidak diminatnya penggunaan *e-filing* tidak terkait langsung dengan kompleksitas yang ada dalam menggunakan *e-filing* tersebut. Dikarenakan sifat keingintahuan dari seseorang untuk mencoba hal-hal baru. Selanjutnya pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Dengan tidak adanya jaminan keamanan dan kerahasiaan yang diberikan oleh pihak asp pada sistem *e-filing*, wajib pajak kurang berminat untuk menggunakan *e-filing*. Dan pengaruh kecepatan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Tidak diminatnya penggunaan *e-filing* tidak terkait langsung dengan kecepatan pembayaran pajak dengan *e-filing* dan sebaliknya persepsi bahwa *e-filing* akan lebih cepat tidak secara langsung memberikan minat untuk menggunakan *e-filing*.

Dengan adanya fenomena-fenomena yang terjadi dan ketidak konsistenan dari hasil penelitian-penelitian terdahulu merupakan faktor pendorong bagi peneliti untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan Pengguna dan Kerumitan Terhadap

Minat Perilaku Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian I Wayan (2016) yang meneliti tentang faktor-faktor yang berpengaruh pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan variabel independen yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Maryani (2016), penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kegunaan, Kemudahan dan Kepuasan Pengguna dengan variabel independen yaitu Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Selain itu, perbedaan penelitian ini dengan penelitian I Wayan (2016) yaitu penelitian I Wayan (2016) dilakukan pada KPP Pratama Denpasar Timur, sedangkan penelitian ini akan dilakukan pada KPP Madya Makassar.

Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kemudahan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada KPP Madya Makassar.

Tujuan Penelitian.

Mengetahui apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kemudahan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada KPP Madya Makassar.

Tinjauan Pustaka

Teori Keperilakuan dalam Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi

Teori keperilakuan yang mengatakan bahwa teknologi informasi mampu mengubah hierarki dari pengambilan keputusan pada organisasi dengan cara menekan biaya yang diperlukan oleh informasi dan memperluas distribusi informasi (Dewi, 2009). Teknologi informasi yang dikaitkan dengan teori keperilakuan dalam penelitian ini adalah *e-filing*, dengan keberadaan penggunaan *e-filing* dalam DJP pelaporan SPT oleh wajib pajak dirasakan lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan sistem manual yang selama ini diterapkan. Kualitas sistem dan kualitas informasi dari teknologi *e-filing* mampu membawa kualitas informasi pelaporan pajak dengan dengan cepat, mudah, dan aman. Setiap SPT yang dikirimkan akan di *enkripsi* sehingga terjamin kerahasiaannya. Pihak-pihak yang tidak berkepentingan tidak akan dapat mengetahui isi dari SPT tersebut.

Berdasarkan beberapa uraian teoritis dan hasil penelitian empiris yang telah diuraikan diatas, dapat dipahami bahwa aspek perilaku dalam penerapan Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu aspek yang penting untuk diperhatikan karena berhubungan langsung dengan kegunaan, kemudahan dan kepuasan pengguna, disebabkan oleh interaksi antara pengguna dan perangkat komputer yang digunakan sangat dipengaruhi oleh persepsi, sikap, afeksi sebagai alat keperilakuan yang melekat pada diri manusia sebagai *user* (Firmawan, 2009).

Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi,

kegunaan, kemudahan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada KPP Madya Makassar.

Metode Penelitian

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Makassar, sedangkan waktu penelitian kurang lebih dua bulan yaitu Februari dan Maret 2017.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data penelitian ini bersifat survei dengan pendekatan kuantitatif, yaitu menganalisis fakta dan data-data yang menunjang keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan. Sumber data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui jawaban responden dari kuesioner (daftar pernyataan).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah wajib pajak terdaftar yang wajib membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, yaitu sejumlah 1105 wajib pajak badan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dengan total responden 92 orang.

Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah

analisis regresi linier berganda (*Multiple Regression Analysis*) dengan alat bantu software SPSS versi 23. Sesuai dengan permasalahan, tujuan, kerangka konsep dan hipotesis dalam penelitian ini, selanjutnya dikembangkan model analisis berikut ini:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e..$$

Keterangan :

Y = Intensitas Perilaku Wajib Pajak

β_0 = Konstanta

$\beta_1 - \beta_5$ = Koefisien Regresi

X1 = Kualitas Sistem

X2 = Kualitas Informasi

X3 = Kegunaan

X4 = Kemudahan

X5 = Kepuasan Pengguna

e = Error (Kesalahan Residual)

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda diperoleh model atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = -1,646 + 0,173 X_1 + 0,233 X_2 + 0,599 X_3 + 0,218 X_4 + 0,181 X_5 + e$$

Hasil persamaan tersebut di atas menunjukkan bahwa dari koefisien regresi terdapat hubungan yang positif antara kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap intensitas perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Hal ini dapat menjelaskan bahwa :

a. Nilai konstanta (β_0) sebesar -1,646

merupakan bilangan konstan yang menunjukkan bahwa intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* tidak ditentukan oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kemudahan dan kepuasan pengguna.

b. Nilai regresi (β_1) variabel kualitas sistem (X1) sebesar 0,173, artinya bahwa jika terjadi peningkatan kualitas sistem sebesar 1%, maka intensitas perilaku wajib pajak untuk

- menggunakan *e-filing* akan meningkat sebesar 0,173 atau sebesar 17,30%.
- c. Nilai regresi (β_2) variabel kualitas informasi (X2) sebesar 0,233, artinya bahwa jika terjadi peningkatan kualitas informasi sebesar 1%, maka minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* akan meningkat sebesar 0,233 atau sebesar 23,30%.
 - d. Nilai regresi (β_3) variabel kegunaan (X3) sebesar 0,599, artinya bahwa jika terjadi peningkatan kesadaran wajib pajak sebesar 1%, maka intensitas perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* akan meningkat sebesar 0,599 atau sebesar 59,90%.
 - e. Nilai regresi (β_4) variabel kemudahan (X4) sebesar 0,218, artinya bahwa jika terjadi peningkatan kemudahan sebesar 1%, maka intensitas perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* akan meningkat sebesar 0,218 atau sebesar 21,80%.
 - f. Nilai regresi (β_5) variabel kepuasan pengguna (X5) sebesar 0,181, artinya bahwa jika terjadi peningkatan kepuasan pengguna sebesar 1%, maka intensitas perilaku wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* akan meningkat sebesar 0,181 atau sebesar 18,10%.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 1. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.640	.619	.33350

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output tabel di atas diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,800

atau 80,00 %, nilai ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kemudahan, kepuasan pengguna mempunyai hubungan yang kuat dengan intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada KPP Madya Makassar. Sedangkan nilai koefisien determinasi R^2 (R square) yang diperoleh adalah 0,640 atau 64,00 %. Hal ini berarti pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada KPP Madya Makassar adalah sebesar 64,00 %, dan pengaruh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 36,00 %. Pengaruh ini tergolong baik karena pengaruhnya diatas 50 %.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Untuk menguji sejauhmana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kemudahan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* digunakan analisis statistik secara simultan. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik F. Hal ini dilakukan untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y secara bersama-sama (simultan).

Untuk menguji persamaan regresi linear berganda dapat digunakan tabel analisis varians (ANOVA), yaitu :

a. Apabila $F_{Hitung} > F_{Tabel}$ maka H_0 Ditolak

b. Apabila $F_{Hitung} < F_{Tabel}$ maka H_0 Diterima

Dengan menggunakan software SPSS 23.00 diperoleh ANOVA untuk menguji pengaruh simultan antara variabel dependen terhadap variabel independen sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.993	5	3.399	30.558	.000 ^b
	Residual	9.565	86	.111		
	Total	26.558	91			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

Hasil uji simultan diatas menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 30,558 pada tingkat signifikan 0,000. Hasil yang diperoleh pada F_{tabel} adalah sebesar 2,481. F_{hitung} diperoleh pada tingkat signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan (df) yaitu $df_1 = 5$ dan $df_2 = 86$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($30,558 > 2,481$) dan juga nilai probabilitas $>$ tingkat signifikansi ($0,05 > 0,000$), sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kemudahan dan kepuasan pengguna secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada KPP

Madya Makassar dengan probabilitas 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Hasil Uji Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan uji t, pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.646	.582		-2.829	.006
	X1	.173	.086	.142	2.000	.049
	X2	.233	.094	.217	2.484	.015
	X3	.599	.099	.508	6.049	.000
	X4	.218	.088	.167	2.492	.015
	X5	.181	.090	.137	2.016	.047

Sumber : data yang diolah, 2017

Dari tabel di atas terlihat bahwa secara parsial, semua variabel memiliki nilai yang positif dan memiliki nilai probabilitas yang berbeda.

- a) Pengaruh Kualitas sistem terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem memiliki nilai t hitung $>$ t tabel

dengan nilai t hitung = 2,000 dan nilai t tabel = 1,663 dan tingkat signifikan sebesar 0,049 ($sig < 0,05$) berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Jika variabel kualitas system meningkat maka akan meningkatkan intensitas perilaku wajib pajak

dalam penggunaan *e-filing* sebesar 2,000. Hal ini dapat ditinjau dari keberhasilan DJP membangun sistem yang berkualitas yang mampu menarik minat wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing* yang merupakan layanan pengisian dan penyampaian SPT wajib pajak secara elektronik yang dapat diandalkan sehingga WP tidak membutuhkan banyak waktu untuk berinteraksi dengan sistem *e-filing*. DJP juga berhasil mengoptimalkan akses jaringan internet dengan penambahan bandwidth internet, untuk menghindari adanya saling berebut kapasitas bandwidth internet tersebut sehingga intensitas perilaku wajib pajak dalam pelaporan pajak dengan sistem *e-filing* dapat berjalan efisien.

- b) Pengaruh kualitas informasi terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki nilai t hitung $>$ t tabel dengan nilai t hitung = 2,484 dan nilai t tabel = 1,663 dan tingkat signifikan sebesar 0,015 ($\text{sig} < 0,05$) berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Jika variabel kualitas informasi meningkat maka akan meningkatkan intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* sebesar 2,484. Hal ini dapat ditinjau dari sistem informasi pada sistem *e-filing* telah mendukung tujuan DJP, terlihat dari intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* telah menunjang peningkatan realisasi penerimaan pajak yang sedikit meningkat dari tahun sebelumnya.

- c) Pengaruh kegunaan terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kegunaan memiliki nilai t hitung $>$ t tabel dengan nilai t hitung = 6,049 dan nilai t tabel = 1,663 dan tingkat signifikan sebesar 0,000 ($\text{sig} < 0,05$) berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kegunaan dengan intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Jika variabel kegunaan meningkat maka akan meningkatkan intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* sebesar 6,049. Hal ini dapat ditinjau dari intensitas perilaku wajib pajak menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan SPT. Dengan adanya *e-filing* wajib pajak mendapatkan keuntungan yaitu efisiensi dan efektifitas dalam melakukan proses pelaporan SPT tahunan tanpa perlu mengkhawatirkan jam kerja operasional KPP karena menggunakan *e-filing* tidak perlu datang ke KPP dan dengan menggunakan *e-filing* menjadikan pekerjaan lebih mudah.

- d) Pengaruh kemudahan terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kemudahan memiliki nilai t hitung $>$ t tabel dengan nilai t hitung = 2,492 dan nilai t tabel = 1,663 dan tingkat signifikan sebesar 0,000 ($\text{sig} < 0,05$) berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemudahan dengan intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Jika variabel kemudahan meningkat maka akan meningkatkan intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* sebesar 2,492. Kemudahan pengguna akan mempengaruhi peningkatan penggunaan sistem *e-filing*. Jika wajib pajak merasakan kemudahan dalam menggunakan *e-filing* karena fasilitas pelaporan

SPT melalui *e-filing* dilakukan secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, maka wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya dan wajib pajak akan merasa senang menggunakan *e-filing* tersebut dan mengesampingkan kekurangan yang ada pada *e-filing*. Hal ini akan berdampak pada peningkatan intensitas penggunaan wajib pajak terhadap sistem *e-filing*.

- e) Pengaruh kepuasan pengguna terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki nilai t hitung $>$ t tabel dengan nilai t hitung = 2,016 dan nilai t tabel = 1,663 dan tingkat signifikan sebesar 0,047 ($\text{sig} < 0,05$) berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pengguna dengan intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. Jika variabel kepuasan pengguna meningkat maka akan meningkatkan intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* sebesar 2,016. Hal ini dapat ditinjau dari kepuasan pengguna yang tergambar dari keselarasan antara harapan wajib pajak dan hasil yang diperoleh dari sistem *e-filing*. Sistem *e-filing* sudah memenuhi aspirasi wajib pajak dalam melaporkan wajib pajak secara *online* dengan kemudahan interaksi yang dirasakan oleh wajib pajak dengan sistem *e-filing* sehingga intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* meningkat.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, mencerminkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan,

kegunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.

Saran

Disarankan kepada KPP Madya Makassar agar kedepannya lebih giat dalam mensosialisasikan kegiatan atau produk-produk terbaru yang akan dirilis dan terus memperbaiki kualitas sistem *e-filing* yang sudah ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Anand., Nasco, Suzanne A., & Clark, Terry. 2007. *Toward A Unified Theory Of Consumer Acceptance Tecnology Psychology & Marketing*. Volume 24, number 12, Desember 2007. Pp 1059-1084.
- Auliya. 2015. " Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan *E-Filing*". Program Magister Ilmu Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya.
- Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. " *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Waji Pajak terhadap Penggunaan E-filing* ", Universitas Diponegoro.
- DeLone, W.H. and E.R.Mc Lean. 1992. " *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable* " Infomation System Research 3 (Marach)
- DeLone and McLean, 2003. " *Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update* " Journal of Management Information Systems, Vol. 19, No. 4, pp. 9–30.

- Direktorat Jenderal Pajak. 2004. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP- 88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2005). Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP- 05/PJ./2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi.
- Direktorat Jenderal Pajak. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-01/PJ/2014 tentang tata cara Penyampaian SPT secara elektronik (e-Filing) bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770s atau 1770ss.
- Desmayanti, Esy. 2012. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Penggunaan Fasilitas e-filing Oleh Wajib Pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara Online dan Realtime*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Gita. 2010. *“Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling (Kajian Empiris Di Wilayah Kota Semarang)”*. Universitas Diponegoro.
- Goodhue, D.I dan Thompson. R. L. 1995. *“Task –Technology and Individual Performance”*. *Mis Quarterly*, Juni 213-236.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19, Edisi 5*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Ivana Lie dan Arja Sadjiarto. 2013. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing”. *Tax dan Accounting Review*, Vol.3 No.2.
- Lina. 2007. “ Pengaruh Perbedaan Individual dan Karakteristik Sistem Informasi pada Penerimaan Penggunaan Teknologi Informasi dalam e-library.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 22, No. 4, h. 447-465.
- Livary, Juhani. 2005. *“An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success” Database for Advance in Information System (DFA)*. ISSN:1532-0936 .Volume 36. ProQuest Company.
- Maryani Ay. 2016. *Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-filing. Studi pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Akuntabilitas : Jurnal Ilmu Akuntansi. Vol.9 (2) Oktober 2016. ISSN 2461-1190, hal. 161-172.
- Novariana, Ayu Ika, 2005, *“Implementasi Electronic Filling System (E-FILLING) dalam Proses Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia.”* Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro.
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. *Pengaruh Persepsi kebermanfaatan, Persepsi kemudahan penggunaan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filling Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Pasal 6 ayat (2) Undang-undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Poelmans, et.al. 2008. “*Usability and Acceptance of E-learning in Statistics Education, Based on Compendium Platform.*”
- Risal. 2013 “*Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filling Wajib Pajak di Kota Manado*”. Universitas Sam Ratulangi. Manado
- Subramanian, Girish. H. 2005. “An Empirical Application of The DeLone and McLean Model in The Kuwaiti Private Sector.” *Journal of Computer Information Systems*, 145.
- Sugiyono, 2012. “*Memahami Penelitian Kuantitatif*”. Bandung : ALFABETA
- Titis. 2011. “*Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang)*”. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Wibisono, dkk. 2014. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filling Di Surabaya*. *Tax & Accounting Review*, Vol.4, No.1 : 51-60.
- Wiyono, Adrianto Sugiarto.2008. “Evaluasi Prilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filling Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime.” *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 11, No. 2, h.117-132.
- *) Penulis adalah Dosen Akuntansi STIEM BONGAYA Makassar**