

**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing  
(Studi Empiris KPP Pratama Tanjung Karang dan KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung)**

**Septi Listiawati, Kusnadi, Indah Lia Puspita**

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Malahayati  
Jl. Pramuka No. 27 Kemiling, Bandar Lampung, Lampung, Telp: 0721271112, Fax: 27119  
Email: [Septilistiawati1@gmail.com](mailto:Septilistiawati1@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to provide empirical evidence of influence perceived usefulness, perceived ease of use, security and privacy, Perceptions of satisfaction, Readiness of information technology has influence on the use of e-Filing at Tax Office (KPP) Pratama Tanjung Karang and Tax Office (KPP) Pratama Kedaton Bandar Lampung. The population of this study are all taxpayers of priya users of e-filing registered at Tax Office (KPP) Pratama Tanjung Karang and Tax Office (KPP) Pratama Kedaton Bandar Lampung which amounted to 54,569 KPP Tanjung Karang and amounted to 36,574 at KPP Kedaton Bandar Lampung. The sample used in this research is determined by slovin method. Based on the motode, the number of samples of 100 taxpayers of e-Filing users is obtained.. Data analysis used in this research using Smart Partial Least Square (PLS).*

*The result of the research shows that (1) there is a very significant positive influence on the perception of the use of e-Filing, (2) there is a very significant positive influence of perception of ease of e-filing, (3) there is a significant negative effect of security and confidentiality to e -Filing, (4) there is a positive influence of satisfaction perceptions on the use of e-Filing, (5) there is a positive effect of information technology readiness on the use of e-Filing.*

**Keywords :** *perceived usefulness, perceived ease of use, security and privacy, Perceptions of satisfaction, Readiness of information technology the use of e-Filing*

## 1. Latar Belakang

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung, dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011). Peranan pajak dalam pembangunan berhubungan erat dalam pembangunan nasional baik pada sektor swasta maupun sektor umum. Pendapatan pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan negara. Pemerintah dapat melaksanakan pembangunan dengan baik, memperlancar roda pemerintahan, menyediakan lapangan pekerjaan dan meningkatkan kemajuan kehidupan ekonomi masyarakat menjadi lebih baik, tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan, besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan Negara.

Salah satu bentuk modernisasi perpajakan dalam hal penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan adalah penerapan media elektronik *e-system*. Tujuan dalam penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan untuk meningkatkan keefisienan. Salah satu jenis *e-system* adalah *e-Filing*. Menurut *website* DJP, keunggulan dari sistem *e-Filing* ini adalah *go green*, yaitu melakukan penghematan kertas dengan sistem pelaporan pajak *online*, selain itu dengan menggunakan sistem ini, dinilai lebih aman dan tepat karena menggunakan sistem berbasis komputer. *E-filing* digunakan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan pajak terhutang, sebelum adanya media elektronik *e-Filing*, Wajib Pajak yang ingin melaporkan Surat Pemberitahuan pajak terhutang harus melaporkan sendiri ke kantor Direktorat Jenderal Pajak atau dikirim melalui Kantor Pos secara tercatat atau ketentuan lain sesuai dengan Undang-undang No. 16 Tahun 2000 Pasal 6 ayat 1 dan 2.

Sistem ini dalam prakteknya bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan, saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, hal tersebut dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filing*, padahal pelaporan SPT

secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Hingga awal tahun 2013, jumlah Wajib Pajak terdaftar di Kantor KPP Pratama Tanjung Karang berjumlah 304.089 dan Kantor KPP Pratama Kedaton berjumlah 250.459, sedangkan Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-Filing* pada Kantor KPP Tanjung Karang berjumlah 54.569, Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-Filing* pada Kantor KPP pratama Kedaton hanya berjumlah 36.574, hal ini menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak lapor SPT tahunan yang menggunakan *e-Filing* masih sedikit dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar. Wajib Pajak yang terdaftar masih melaporkan surat pemberitahuan pajak terhutang melalui kantor pos atau kantor Direktorat Jenderal Pajak. Penyebab sedikitnya minat pengguna *e-Filing* dikarenakan sistem *e-Filing* masih sangat baru sehingga masih banyak kekurangan-kekurangan yang menyebabkan Wajib Pajak lebih memilih melaporkan pajak secara manual melalui kantor pos/kantor Direktorat Jenderal Pajak dibandingkan dengan menggunakan sistem *e-Filing* (Wibisono dan Toly, 2014). Berikut disajikan tabel yang menjelaskan tingkat penggunaan *e-Filing*, yang diperoleh dari Kantor KPP Tanjung Karang dan Kantor KPP Kedaton pada tahun 2013 hingga tahun 2016 :

**Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, dan pelaporan *e-Filing* pada Kantor KPP Pratama Tanjung Karang Bandar Lampung Tahun 2013-2016**

Tahun	Jumlah WP OP terdaftar	Jumlah WP OP lapor SPT Tahunan
2013	68.309	1.322
2014	72.933	5.977
2015	78.583	24.660
2016	84.264	22.610
<b>Total</b>	<b>304.089</b>	<b>54.569</b>

Sumber : kantor KPP Pratama Tanjung Karang 2017

**Tabel 2. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, dan pelaporan *e-Filing* pada Kantor KPP Pratama Tanjung Karang Bandar Lampung Tahun 2013-2016**

Tahun	WP Orang Pribadi terdaftar	WP orang pribadi lapor SPT Tahunan
2013	52.931	1.934
2014	58.821	2.569
2015	65.733	3.824
2016	72.974	28.247
<b>Total</b>	<b>250.459</b>	<b>36.574</b>

Sumber : kantor KPP Pratama Kedaton 2017

Penelitian ini bertujuan untuk menguji persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kepuasan dan kesiapan teknologi Informasi Wajib Pajak orang pribadi di Kantor KPP Pratama Tanjung Karang dan Kantor KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung dalam menggunakan *e-Filing*. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Herawan dan Waluyo, 2014) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-Filing*”

Variabel independen yang digunakan adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan objek penelitian yang digunakan adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kosambi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawan (2014) terletak dari objek penelitian, penulis menjadikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Karang dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kedaton Bandar Lampung sebagai objek penelitian, selain objek penelitian, perbedaan juga terletak dari variabel independen dengan menambahkan variabel persepsi kepuasan dan kesiapan teknologi informasi, maka dalam penelitian ini variabel-variabel yang digunakan adalah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kepuasan dan kesiapan teknologi informasi.

## 2. Kajian Pustaka

### Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Diana dan Setiawati (2014) Surat Pemberitahuan adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### User e-Filing

pengguna *e-Filing* adalah Wajib Pajak. Menurut (Diana dan Setiawati, 2014) Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### Persepsi kegunaan

Menurut (Jogiyanto, 2007) persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan, maka dengan demikian jika seseorang merasa percaya bahwa teknologi sistem informasi itu bermanfaat maka dia akan menggunakannya dan sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa teknologi sistem informasi kurang bermanfaat maka dia tidak akan menggunakannya.

### Persepsi kemudahan

Menurut (Jogiyanto, 2007) kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya dan sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.

### Keamanan dan kerahasiaan

Menurut (Steinbart dan Romney, 2016) keamanan informasi merupakan prinsip fundamental dari keandalan sistem, organisasi memiliki informasi sensitif yang tak terhitung, termasuk rencana strategis, rahasia dagang, informasi biaya, dokumen legal, dan peningkatan proses.

### Persepsi kepuasan

Menurut Mowen dan Minor (2002) yang dikutip (Sudaryono, 2016) kepuasan konsumen merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kotler dan Susanto (2000) mengungkapkan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

### Kesiapan teknologi informasi

Menurut *Information Technology of Association American* (ITTA) dalam buku Sutarman (2012), teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer. TI memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan, dan memperoleh informasi secara umum

## 3. Metode Penelitian

### Populasi

Menurut Sugiyono (2015) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subyek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak

Orang Pribadi yang menggunakan layanan *e-Filing* dan terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Karang dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kedaton Bandar Lampung.

### Sampel

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *slovin*, maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden (100 wajib pajak orang pribadi pengguna *e-Filing*) yang berada di ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjung Karang dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kedaton Bandar Lampung.

### Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Smart Partial Least Square* (PLS). Terdiri dari Statistik Deskriptif, Model Pengukuran (Uji Validitas, Uji Realibilitas), Model Struktural (Coefficient of Determinan, Path Coefficient), dan Uji Hipotesis.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### Statistik Deskriptif

penelitian ini bertujuan untuk membuktikan apakah faktor-faktor persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, persepsi kepuasan dan kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* pada KPP Pratama Tanjung Karang dan KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey karena untuk mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner yang berjumlah 100 dan yang kembali 100 kuisisioner yang dapat diolah. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang telah menggunakan *e-Filing* yang berjumlah 100 responden Wajib Pajak terdapat 50 Wajib Pajak pengguna *e-Filing* pada KPP Tanjung Karang, 50 Wajib Pajak pengguna *e-Filing* pada KPP. Diketahui bahwa responden yang memiliki usia jenjang pendidikan paling banyak adalah SMA/D3 yaitu 51% Responden (51 wajib pajak) 69% sisanya S1 berjumlah 41% responden 46 (wajib pajak) dan S2 hanya berjumlah 3% responden (3 wajib pajak). Berdasarkan dari lama penggunaan 18% responden (18 wajib pajak) telah menggunakan *e-Filing* kurang dari satu tahun, sebanyak 27% responden (27 wajib pajak telah) menggunakan *e-Filing* selama satu sampai dua tahun dan sisanya sebanyak 57% responden (wajib pajak telah menggunakan *e-Filing* lebih dari dua tahun. Berdasarkan jenis Surat Pemberitahuan dapat diketahui sebanyak 69 responden (69 wajib pajak) menggunakan SPT 1770S, 20 responden (20 wajib pajak) menggunakan SPT 1770SS dan 11% responden (11 wajib pajak) SPT 1770 untuk melaporkan pajaknya, ini artinya sebagian besar responden (wajib pajak) yang berpenghasilan dari pekerjaannya lebih dari satu pemberi kerja.

### Outer Model (Model Pengukuran)

#### Uji Validitas

##### 1. AVE

Hasil dalam validitas convergent dihitung dengan melihat output *construct reliability and validity* yang didalamnya terdapat nilai AVE. Kriteria nilai validitas convergent dikatakan baik jika memiliki nilai AVE lebih dari 0,5. Berdasarkan tabel dibawah ini masing-masing variabel memiliki nilai diatas 0,5. Hal ini dapat diartikan bahwa konstruk memiliki nilai convergent yang baik.

**Tabel 3. Nilai AVE**

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Keamanan Dan Kerahasiaan	0.882
Kesiapan Teknologi Informasi	0.927
Penggunaan <i>e-Filing</i>	0.900
Persepsi Kegunaan	0.804
Persepsi Kemudahan	0.890
Persepsi Kepuasan	0.859

Sumber: Data diolah 2017

2. Validitas Diskriminan  
a. Nilai Cross Loading

Tabel 4. Nilai Cross Loading

	Keamanan dan kerahasiaan	Kesiapan teknologi informasi	Penggunaan e filing	Persepsi kegunaan	Persepsi kepuasan	Persepsi kemudahan
KG1	0.625	0.642	0.656	0.881	0.591	0.659
KG2	0.674	0.696	0.743	0.892	0.668	0.728
KG3	0.642	0.694	0.722	0.917	0.639	0.706
KG4	0.653	0.688	0.7	0.896	0.672	0.682
KK1	0.933	0.805	0.627	0.676	0.746	0.871
KK2	0.955	0.87	0.672	0.705	0.81	0.922
KK3	0.95	0.838	0.637	0.701	0.808	0.881
KK4	0.935	0.784	0.582	0.653	0.786	0.867
KK5	0.922	0.777	0.615	0.66	0.766	0.89
KM1	0.893	0.888	0.742	0.751	0.772	0.936
KM2	0.893	0.919	0.746	0.741	0.783	0.951
KM3	0.907	0.915	0.76	0.755	0.828	0.95
KM4	0.901	0.863	0.733	0.716	0.828	0.946
KM5	0.881	0.825	0.712	0.715	0.789	0.94
KM6	0.87	0.81	0.728	0.707	0.761	0.938
KP1	0.814	0.881	0.684	0.699	0.943	0.832
KP2	0.779	0.832	0.677	0.665	0.929	0.777
KP3	0.76	0.824	0.676	0.636	0.923	0.779
KP4	0.74	0.75	0.645	0.661	0.912	0.729
P1	0.605	0.708	0.931	0.719	0.672	0.726
P2	0.642	0.758	0.967	0.76	0.694	0.751
P3	0.654	0.748	0.947	0.762	0.694	0.747
TI1	0.843	0.961	0.744	0.753	0.843	0.89
TI2	0.824	0.971	0.741	0.728	0.839	0.883
TI3	0.843	0.956	0.762	0.712	0.88	0.893

Sumber: Data diolah 2017

Pada tabel 4 diatas menunjukkan hasil *cross loading* KG1 adalah 0,881, KG2 sebesar 0,892, KG3, 0,917, KG4 0,896 dan seterusnya hingga TI3 sebesar 0,956. *Cross loading* merupakan kolerasi antara indikator dengan konstraknya. Semakin tinggi kolerasinya maka menunjukkan tingkat validitas yang lebih baik. Nilai kolerasi kontrak lebih tinggi dengan kontrak keamanan dan kerahasiaan dari pada nilai kolerasi kontrak lainnya, demikian halnya dengan indikator-indikator lainnya yang menunjukkan berkolerasi lebih tinggi dengan masing-masing konstraknya, hal ini berarti memiliki *discriminant validity* yang baik.

b. Perbandingan Nilai Kuadrat Kolerasi

Pada tabel 5 dibawah terlihat nilai kolerasi maksimal kontrak keamanan dan kerahasiaan dengan kontrak lainnya adalah 0,939, kolerasi kontrak lainnya yaitu, kesiapan teknologi informasi 0,939, penggunaan *e-Filing* 0,949, persepsi kegunaan 0,897, persepsi kemudahan 0,943, serta persepsi kepuasan memiliki nilai akar AVE lebih tinggi dari kolerasi antar kontrak yaitu 0,927.

**Tabel 5. Latent Variabel Correlations**

Korelasi Antar Variabel						
	Keamanan dan kerahasiaan	Kesiapan teknologi informasi	Pengguna-an e-Filing	Persepsi kegunaan	Persepsi kemudahan	Persepsi kepuasan
keamanan dan kerahasiaan	0.939					
Kesiapan teknologi informasi	0.869	0.963				
penggunaan e filing	0.668	0.778	0.949			
persepsi kegunaan	0.724	0.759	0.788	0.897		
persepsi kemudahan	0.944	0.923	0.781	0.775	0.943	
persepsi kepuasan	0.834	0.887	0.724	0.718	0.842	0.927

Sumber: Data diolah 2017

### Uji Realibilitas

**Tabel 6. Quality Criteria (Composite Reliability, Cronbach's Alpha)**

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
keamanan dan kerahasiaan	0.966	0.974
kesiapan teknologi informasi	0.961	0.974
penggunaan e-Filing	0.944	0.964
persepsi kegunaan	0.919	0.943
persepsi kemudahan	0.975	0.980
persepsi kepuasan	0.945	0.961

Sumber: Data diolah 2017

Pada tabel 6 di atas, terlihat nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang dihasilkan semua konstruk sangat baik yaitu di atas 0,7, terlihat pada keamanan dan kerahasiaan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,966 dan *composite reliability* = 0,974, kesiapan teknologi informasi pada *cronbach's alpha* = 0,961, *composite reliability* = 0,974, penggunaan e-Filing nilai *cronbach's alpha* = 0,944, *composite reliability* = 0,964 pada persepsi kegunaan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* = 0,919, dan 0,943, persepsi kemudahan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* = 0,975 dan 0,980, persepsi kepuasan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* = 0,945 dan 0,961 dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk adalah reliabel atau dengan kata lain seluruh variabel manifes dari kelima variabel laten terbukti memiliki akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk dengan baik.

### Coefficient Determination ( $R^2$ )

**Tabel 7 R Square**

Independen variabel	$R^2$
keamanan dan kerahasiaan	0,750
kesiapan teknologi informasi	
penggunaan e-Filing	
persepsi kegunaan	
persepsi kemudahan	
persepsi kepuasan	

Sumber: Data diolah 2017

Berdasarkan tabel 7 diatas, terlihat  $R^2$  yang diperoleh adalah sebesar 0,750 atau 75%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kepuasan secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 75%

terhadap penggunaan *e-Filing*, sedangkan sebanyak 25% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Path Coefficient**

**Tabel 8. PLS Structural Model (Path Coefficient, T Statistik)**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistiks ((O/STDEV))	P Values
keamanan dan kerahasiaan -> penggunaan e filing	-0.680	-0.676	0.222	3.066	0.002
kesiapan teknologi informasi -> penggunaan e filing	0.113	0.063	0.166	0.680	0.497
persepsi kegunaan -> penggunaan e filing	0.400	0.422	0.096	4.172	0.000
persepsi kemudahan -> penggunaan e filing	0.853	0.358	0.278	3.071	0.002
persepsi kepuasan -> penggunaan e filing	0.186	0.108	0.148	1.253	0.211

Sumber: Data diolah 2017

\*\*\* Signifikan at 1% (2,364)=Sangat Signifikan

\*\* Signifikan at 5% (1,660)=Signifikan

\* Signifikan at 10% (1,290)=Signifikan lemah

Berdasarkan tabel 8 diatas, variabel yang menunjukkan adanya hubungan yang positif adalah persepsi kegunaan memiliki nilai sebesar 0,400, persepsi kemudahan 0,853, persepsi kepuasan 0,186, kesiapan teknologi informasi mempunyai nilai 0,113 dan keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh yang negatif terhadap penggunaan *e-Filing* karena memiliki nilai -0,680.

**Pembahasan**

Hipotesis yang diolah dengan menggunakan smartPLS yang menguji faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing*. Hasil analisis terlihat bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, mempunyai pengaruh sangat signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*, persepsi kepuasan, kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, keamanan dan kerahasiaan sangat signifikan berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-Filing*.

**5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode analisis smartPLS 3 dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh sangat signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kegunaan maka wajib pajak semakin sering pula menggunakan *e-Filing*.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh sangat signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kegunaan maka wajib pajak semakin sering pula menggunakan *e-Filing*.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan sangat signifikan berpengaruh negatif terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin menurun tingkat keamanan dan kerahasiaan maka peningkatan penggunaan *e-Filing* semakin rendah .
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kepuasan maka wajib pajak semakin sering pula menggunakan *e-Filing*.

5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kesiapan teknologi informasi maka semakin tinggi tingkat dalam penggunaan *e-Filing*.

#### Daftar Pustaka

- Diana, Anastasia dan Lilis Setiawati. 2014. *Perpajakan Teori dan Peraturan Terkini*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2008. *Structural Equation Modeling Metode Alternative dengan Partial Least Square(PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herawan, Lavenia dan Waluyo (2014). "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing (Studi di Wilayah KPP Pratama Kosambi)". *Jurnal. Ultima Accounting*, Vol.6 No.2, 2014.Universitas Multimedia Nusantara.
- Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Steinbart, Paul John dan Romney, Marshall B. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset..
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Sutarman. 2012. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta :PT Bumi Aksara.
- Yamin, Sofyan dan Kurniawan, Heri. 2011. *Partial Least Square Path Modeling Aplikasi Dengan Software XLSTAT, Smartpls, Dan Visual PLS*. Salemba Infotek.