

PENGARUH KEMUDAHAN, KEPATUHAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING DI KOTA MALANG

Ufairoh Rohmawati* , Nur Diana, M.Cholid Mawardi*****

ufarahma19@gmail.com

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of convenience, compliance, taxpayer's satisfaction on the use of E-Filing in the Malang city. The research method is associative research method with a quantitative approach. The sample in this study used random sampling with the criteria of taxpayers who already have an NPWP and those who have used E-Filing. The analysis technique used to test the hypothesis using multiple linear regression analysis. The results research are the convenience variable and the compliance variable have no effect on the use of E-Filing in Malang, while the satisfaction variable has a significant positive effect on the use of E-Filing in the Malang of city. This reseach contributes to TAM.

Keywords: *Ease, Compliance, Satisfaction, Use of E-Filing.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara berkembang dengan total penduduk mencapai 266,79 juta jiwa dari Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). Indonesia menjadikan pajak sebagai sumber penerimaan negara yang paling utama dan memiliki peran besar dalam penerimaan pendapatan Negara Indonesia dan pembangunan ekonomi. Pada tahun 2019 penerimaan pajak telah mencapai 1.786,4 T sebesar 80% penerimaan Negara Indonesia bersumber dari pajak, baik pajak pusat maupun pajak daerah. Saat ini Indonesia telah memasuki era 4.0. Era 4.0 merupakan era di mana semua akses dilakukan menggunakan teknologi. Semua perusahaan maupun instansi pemerintah di Indonesia harus mampu mengikuti perkembangan zaman yang sedemikian rupa, jika mereka tidak mampu mengikuti perkembangan zaman maka mereka akan tertinggal. Salah satu instansi pemerintah yang harus selalu update teknologi adalah DJP (Direktorat Jenderal Pajak). Berdasarkan Surat keputusan PMK-9/PMK.03.2018 yang berlaku mulai tanggal 1 April 2018, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan suatu sistem pembaharuan mengenai Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*E-Filing*). Pelaporan melalui *E-Filing* diharapkan akan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat melaksanakan kewajibannya secara efisien, secara tepat waktu dan mengurangi beban – beban administrasi maupun emosional masyarakat. Ketika penyampaian *E-Filing* sudah dipermudah, maka Wajib Pajak (WP) lebih patuh terhadap peraturan perpajakan dan ketika sudah patuh maka Wajib Pajak (WP) akan merasa puas dalam melaporkan SPTnya melalui *E-Filing*.

Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kemudahan, kepatuhan dan kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* di Kota Malang?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kepatuhan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *E-Filing* di Kota Malang.

Kontribusi Penelitian

1. Teoritis
Penelitian ini dilakukan agar dapat menambah wawasan dalam menggunakan *E-Filing* dan berkontribusi pada pengembangan teori Technology Acceptance Model Italic (TAM).
2. Praktis
Penelitian ini dilakukan agar dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *E-Filing* bagi Direktorat Jenderal Pajak dan menjadi referensi terhadap perkembangan aplikasi sistem administrasi perpajakan dalam penggunaan *E-Filing* dan agar wajib pajak lebih paham terkait dengan penggunaan *E-Filing* bagi wajib pajak.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Technology Acceptance Model (TAM)

TAM merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. (Laihad, 2013:44-51) sedangkan menurut Lucyanda (2010: 3) tujuan TAM adalah menjelaskan faktor – faktor eksternal dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri.

Hubungan dalam penelitian ini ialah suatu model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh pemakai dengan adanya *E-Filing* tersebut apakah akan memberikan kemudahan dan manfaat terhadap wajib pajak dalam melaporkan SPTnya.

Pajak

Pajak menurut Waluyo (2017:2) adalah “iuran masyarakat pada negara (yang sifatnya dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib pajak menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran - pengeluaran umum berhubungan dengan tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”. Adapun fungsi pajak menurut Resmi (2019:3) yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)
Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dan bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran.

2. Fungsi Mengatur (*Regularend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Kemudahan Wajib Pajak

Menurut Jorgiyanto (2007: 115) “Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha”. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya (Jorgiyanto, 2007:129).

Menurut Davis (1989), menjelaskan beberapa indikator terkait dengan Persepsi Kemudahan penggunaan sistem informasi yang meliputi:

- a. Mudah dipelajari
- b. Mudah dalam penggunaan
- c. Jelas dan dapat dipahami
- d. Mudah untuk Beradaptasi
- e. Mudah untuk menjadi terampil

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Pandiangan (2014: 245) mengatakan bahwa “kepatuhan merupakan salah satu ukuran kinerja Wajib Pajak di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak (DJP)”. Artinya, tinggi rendahnya kepatuhan Wajib Pajak akan menjadi dasar pertimbangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tidak lanjut terhadap Wajib Pajak. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT
2. Tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut – turut

Adapun jenis – jenis kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2013:138) sebagai berikut:

1. Kepatuhan Formal, adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang – undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara *substantive* atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Sugiharti dan Dewantara (2015) “kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai rasa puas wajib pajak dapat ditimbulkan dari fitur – fitur yang disediakan sistem *E-Filing* seperti kualitas dari sistem *E-Filing* dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *E-Filing*”. Rasa puas wajib

pajak mengindikasikan bahwa sistem *E-Filing* berhasil memenuhi kebutuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak timbul karena adanya manfaat yang dihasilkan *E-Filing* diantaranya menghemat waktu dan biaya.

Adapun Menurut Noviandini (2012) variabel kepuasan penggunaan sebagai berikut:

1. Efisien sistem
2. Keefektifan sistem
3. Kepuasan
4. Kebanggaan menggunakan sistem

Penggunaan E-Filing

E-Filing adalah cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online yang *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *E-Filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Adapun manfaat penggunaan *E-Filing* yang di lansir dari www.online-pajak.com :

1. keakuratan dan menghindari kesalahan umum
2. Ramah lingkungan, uang dan waktu

Peneliti Terdahulu

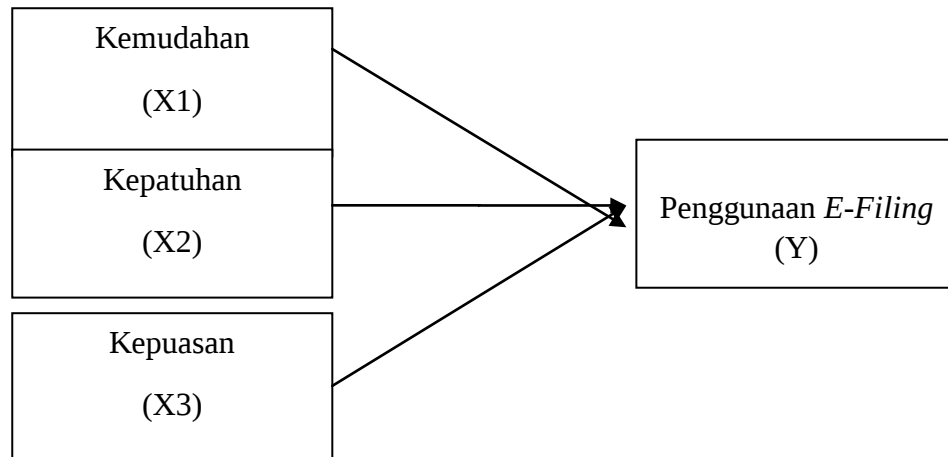
Nashrullah (2017) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Perilaku Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Survei pada wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang). Hasil penelitian ini menunjukkan Variabel perilaku wajib pajak orang pribadi (X1) dan variabel kepuasan wajib pajak (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan *E-Filing* di KPP Pratama Soreang.

Agustina (2018) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Terhadap Penggunaan *E-Filing* Wajib Pajak (Studi pada pegawai negeri sipil di lingkungan IAIN Surakarta). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan (X1) tidak berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* pada PNS di lingkungan IAIN Surakarta. Variabel persepsi kemudahan (X2) berpengaruh signifikan dan negatif terhadap penggunaan *E-Filing* pada PNS di lingkungan IAIN Surakarta. Variabel Kepuasan (X3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan *E-Filing* pada PNS di lingkungan IAIN Surakarta.

Rakayan (2016) melakukan penelitian dengan judul Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penerapan pada Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan. Hasil penelitian ini menunjukkan Variabel persepsi kebermanfaatan (X1), dan variabel persepsi kemudahan (X2) berpengaruh signifikan dan

positif pada penerapan sistem *E-Filing* terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan. Variabel kepuasan wajib pajak (X3) pada Penerapan *E-Filing* berpengaruh simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan.

Kerangka Konseptual



Hipotesisi Penelitian

H1: Kemudahan, Kepatuhan, Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E- Filing* di Kota Malang

H_{1a}: Kemudahan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E- Filing* di Kota Malang

H_{1b}: Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E- Filing* di Kota Malang

H_{1c}: Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E- Filing* di Kota Malang

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.29-31, Klojen, Kec.Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65112.

Populasi dan Sampel

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Random sampling dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *E-Filing* di KPP Malang Utara dengan memiliki kriteria dibawah ini:

1. Wajib pajak yang sudah mempunyai NPWP
2. Wajib pajak yang menggunakan *E-Filing* di kota malang

Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan E-Filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Malang. Menggunakan skala likert 4 point.

2. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini Kemudahan Wajib Pajak (X1), Kepatuhan Wajib Pajak (X2), Kepuasan Wajib Pajak (X3). Menggunakan skala *likert* 4 point.

Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linear berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Penggunaan *E-Filing*
a : Konstanta
X1 : Kemudahan Pengguna
X2 : Kepatuhan
X3 : Kepuasan
 β_1 - β_3 : Koefisien Regresi
e : Standar Error

HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Instrument	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y (Penggunaan <i>E-Filling</i>)	1	0,872	0,1646	VALID
	2	0,716	0,1646	VALID
	3	0,747	0,1646	VALID
X1 (Kemudahan)	1	0,673	0,1646	VALID
	2	0,646	0,1646	VALID
	3	0,733	0,1646	VALID
	4	0,637	0,1646	VALID
X2 (Kepatuhan)	1	0,467	0,1646	VALID
	2	0,571	0,1646	VALID
	3	0,672	0,1646	VALID
	4	0,511	0,1646	VALID
	5	0,711	0,1646	VALID

Variabel	Instrument	r Hitung	r Tabel	Keterangan
	6	0,629	0,1646	VALID
X3 (Kepuasan)	1	0,739	0,1646	VALID
	2	0,685	0,1646	VALID
	3	0,651	0,1646	VALID
	4	0,652	0,1646	VALID

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa r hitung > dari pada r tabel hal ini dapat disimpulkan variabel independen dan variabel dependen dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Instrument	Crombach's alpha	Keterangan
Y	Penggunaan <i>E-Filing</i>	0,836	RELIABEL
X1	Kemudahan	0,751	RELIABEL
X2	Kepatuhan	0,740	RELIABEL
X3	Kepuasan	0,770	RELIABEL

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel independen dan variabel dependen memiliki nilai crombach's alpha > 0,6. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen dan variabel dependen dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

		Y	X1	X2	X3
N		99	99	99	99
Normal Parameters ^a	Mean	3.2795	3.0606	3.0505	3.0051
	Std. Deviation	.50554	.45047	.37680	.51998
Most Extreme Differences	Absolute	.167	.128	.130	.115
	Positive	.090	.089	.102	.115
	Negative	-.167	-.128	-.130	-.105
Kolmogorov-Smirnov Z		1.236	1.269	.972	.867
Asymp. Sig. (2-tailed)		.094	.080	.301	.440

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil uji normalitas diketahui dengan nilai signifikan *Kolmogorov-Smirnov* > 0,05 sehingga semua variabel dapat dikatakan berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.794	1.259
X2	.833	1.201
X3	.806	1.240

Berdasarkan tabel diatas menggambarkan bahwa ketiga variabel independen memiliki nilai tolerance >0,10 dan nilai VIF <10. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan ketiga variabel independen tidak mengalami gangguan multikolinearitas

2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.216	.369		.586	.559
X1	-.097	.232	-.052	-.418	.677
X2	.015	.121	.014	.128	.898
X3	-.770	.432	-.221	-1.782	.079

Tabel diatas menggambarkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikan >0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Tabel Hasil 6 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.392	.468		5.111	.000
X1	.038	.124	.034	.306	.761
X2	-.011	.144	-.008	-.075	.941
X3	.268	.106	.275	2.515	.014

a. Dependent Variable: Y

$$Y = 2,392 + 0,038 X1 - 0,11 X2 + 0,268 X3 + e$$

(sig. 0,761) (sig. 0,941) (sig. 0,014)

Persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta (α) sebesar 2,392. Nilai koefisien regresi β_1 sebesar 0,038 bernilai positif mempunyai arti jika kemudahan wajib pajak mengalami kenaikan, maka penggunaan E-

Filing akan mengalami kenaikan pula. Jadi jika terdapat kenaikan dari variabel kemudahan wajib pajak, maka akan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* sebesar 0,038. Nilai koefisien regresi β_2 sebesar -0,011 bernilai negatif mempunyai arti apabila kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan, maka penggunaan *E-Filing* akan mengalami penurunan pula. Jadi jika adanya peningkatan kenaikan dari variabel kepatuhan wajib pajak, maka dapat mempengaruhi terhadap penggunaan *E-Filing* sebesar -0,011. Nilai koefisien regresi β_3 sebesar 0,268 bernilai positif mempunyai arti jika kepuasan wajib pajak mengalami kenaikan, maka penggunaan *E-Filing* akan mengalami kenaikan pula. Jadi jika terdapat kenaikan dari variabel kepuasan wajib pajak, maka akan berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* sebesar 0,268.

Uji Hipotesis

a. Uji F

Tabel 6 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.067	3	.689	2.849	.042 ^a
	Residual	22.979	95	.242		
	Total	25.046	98			

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa diperoleh analisis uji F sebesar 2,849 dengan nilai signifikan 0,042 < 0,05 maka hal tersebut menunjukkan secara simultan ada pengaruh signifikan antara variabel kemudahan, kepatuhan, kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *E-Filing*.

b. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.287 ^a	.083	.054	.49182

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,054 yang artinya variabel independen Kemudahan, Kepatuhan, dan Kepuasan memiliki pengaruh sebesar 5,40% terhadap variabel dependen yaitu penggunaan *E-Filing*.

c. Uji t (Uji Parsial)

Berdasarkan tabel 6 didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh Kemudahan Wajib Pajak terhadap penggunaan *E-Filing*

Variabel Kemudahan (X_1) memiliki t hitung sebesar 0,306 dengan nilai signifikansi 0.761 > 0.05 menunjukkan bahwa H_0

diterima H_{1a} ditolak, sehingga dapat diketahui bahwa variabel Kemudahan (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* (Y).

Dari hasil tersebut, artinya bahwa penggunaan *E-Filing* untuk melaporkan surat pemberitahuan (SPT) belum mampu memberikan kemudahan baik dalam mempelajarinya dan dalam penggunaannya secara signifikan, oleh karena itu tidak menuntut kemungkinan bahwa para pengguna merasa tidak dimudahkan dengan hadirnya *E-Filing* karena proses pelaporan dirasa susah di pahami dan sulit beradaptasi. sehingga masih banyak para pembayar pajak melaporkan SPTnya melalui media lain seperti *E-Form* atau bahkan para pelapor lebih menyukai mendatangi kantor pelayanan pajak (KPP) yang dirasa lebih memudahkan dan merasa mudah beradaptasi. Perlu adanya sosialisasi kepada para pelapor SPT bagi pihak *E-Filing* agar fasilitas kemudahan yang diberikan *E-Filing* benar-benar nyata dirasakan oleh para pengguna *E-Filing* khusus di kota Malang. Penelitian ini mendukung terhadap penelitian Daryatno (2017) dan Jumawan & Danamik (2018) yang menyatakan bahwa variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*. Akan tetapi penelitian ini bertentangan terhadap penelitian Devina (2016) dan Agustina (2018) yang menyatakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*.

2. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap penggunaan *E-Filing*

Variabel Kepatuhan (X2) mempunyai t_{hitung} sebesar - 0,075 dengan nilai signifikasi $0,941 > 0,05$ menunjukkan bahwa H_0 diterima H_{1b} ditolak sehingga dapat diketahui bahwa Kepatuhan (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* (Y).

Dari hasil yang di peroleh menjelaskan bahwa variabel kepatuhan dalam melaporkan dan menghitung pajak menggunakan *E-Filing* tidak berpengaruh dan memiliki nilai yang negatif artinya bahwa pengguna *E-Filing* dalam menggunakan *E-Filing* tidak ada alasan yang bertujuan untuk mematuhi peraturan yang meliputi melaporkan dan menghitung pajak karena sesuai dengan hasil penelitian apabila pengguna melaporkan atau menghitung pajak maka penggunaan *E-Filing* mengalami penurunan. Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Rakayan (2016) yang menyatakan bahwa sistem *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

3. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *E-Filing*

Variabel Kepuasan (X3) mempunyai t_{hitung} sebesar 2,515 dengan nilai signifikansi $0,014 < 0,05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak H_{1c} diterima sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* (Y).

Dari hasil tersebut, artinya bahwa para pengguna *E-Filing* merasa puas akan kehadiran *E-Filing*, kepuasan disebabkan oleh merasa terpenuhinya kebutuhan para pengguna dengan tingkat efisiensi yang di nilai tepat dan dengan efektivitas yang di nilai sangat tepat atas kehadiran *E-Filing* sehingga mengakibatkan peningkatan kepuasan bagi para penggunanya khususnya di kota Malang. Dengan hal ini maka di setiap kepuasan bagi pengguna akan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*, oleh karena itu apabila tingkat kepuasan tinggi maka meningkatkan penggunaan *E-Filing*, begitu juga sebaliknya. Apabila peningkatan kepuasan rendah maka terjadi penurunan terhadap penggunaan *E-Filing*. Penelitian ini mendukung terhadap pendapatnya Nasrullah (2017), Agustina (2018), dan Junawan & Danamik (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing*.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yakni kemudahan, kepatuhan, dan kepuasan terhadap variabel dependen penggunaan *E-Filing* di kota Malang. Dari hasil pengujian dengan menggunakan model regresi linier berganda, dapat di simpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kemudahan, kepatuhan, dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* di kota Malang.
2. Variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* di kota Malang.
3. Variabel kepatuhan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *E-Filing* di kota Malang.
4. Variabel kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *E-Filing* di kota Malang.

Keterbatasan

Adapun keterbatasan penelitian dalam penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan sedikit sampel di bandingkan dengan populasi yang ada.
2. Model penelitian hanya mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 5,40%, sehingga ada kemungkinan sebesar 94,60% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

3. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya menggunakan penyebaran kuesioner melalui google form jadi dalam penyebaran tersebut kurang efektif dikarenakan kondisi yang tidak memungkinkan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian di atas, maka penulis memberikan saran antara lain:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel yang mendekati populasi, sehingga hasil yang diperoleh nantinya mendapatkan hasil yang lebih optimal.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen seperti variabel kegunaan, variabel kecepatan, variabel kemanfaatan, dan variabel keamanan.
3. Peneliti selanjutnya disarankan dalam pengumpulan data lebih baik menggunakan wawancara, observasi atau penyebaran kuesioner secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, M.A., & Anim, R. 2018. *“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Dan Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak”* (Studi Pada Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan lain Surakarta) (Doctoral dissertation, IAIN Surakarta).
- Davis, Fred D. 1989. *“Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology”*. MIS Quarterly.
- Daryatno, A. B. 2017. *“Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Jakarta Barat”*. Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis, 1(1).
- Devina, Shelby, and Waluyo, W. 2016. *“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan 75 Dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang. Kecamatan Karawaci”*. Ultimimaccounting: Jurnal Ilmu Akuntansi.
- Jorgiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan* (Edisi Pertama). Yogyakarta: Andi.
- Junawan & Danamik, K. S. 2018. *“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi”*. Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik.
- Nashrullah, A. 2017. *“Pengaruh Perilaku Wajib Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling (Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Soreang)”*. Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia.

- Noviandini, N. C. 2012. “*Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta*”. Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen, 1(1).
- Pandiangan, Liberty. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Penerbit Erlangga.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakayana, W. 2016. “*Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan*”. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 4(2).
- Sugiharti, M. A., Suhadak., dan Dewantara, R. Y. 2015. “*Analisis Efektivitas dan Kelayakan Sistem Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada KPP pratama malang utara pada periode 2015)*”, Jejak Perpajakan.
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia Edisi 12*. Jakarta. Salemba Empat.

*) Ufairroh Rohmawati adalah Alumni Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

**) Nur Diana adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang.

***) M.Cholid Mawardi adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang.