

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING**

(Studi Kasus Dosen UIN Sumatera Utara)

Oleh:

**USWATUN HASANAH**

NIM 26.13.3.075

Program Studi

**EKONOMI ISLAM**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2018**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING**

(Studi Kasus Dosen UIN Sumatera Utara)

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar sarjana Ekonomi  
Dalam Ilmu Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas  
Islam Negeri Sumatera Utara

OLEH:

**USWATUN HASANAH**

NIM 26133075



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2018**



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Uswatun Hasanah**  
Tempat/Tgl. Lahir : Rantauprapat, 02 Maret 1996  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : Jl. Vetpur Raya III, Komplek Veteran Blok B No.05

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini yang berjudul “**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING** (Studi Kasus Dosen UIN Sumatera Utara)” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, Oktober 2018

Yang membuat pernyataan

Materai

6000

**Uswatun Hasanah**  
**NIM.26.13.3.075**

**PERSETUJUAN**

**Skripsi Berjudul**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK  
TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING  
(Studi Kasus Dosen UIN Sumatera Utara)**

**Oleh**

**Uswatun Hasanah**

**Nim : 26133075**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Islam (SE)  
Pada Program Studi Ekonomi Islam

Medan, Oktober 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Hendra Harmain, SE. M.Pd  
NIP.197305101998031003

Rahmi Syahriza, MA  
NIP.198501032011012011

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Dr. Marliyah M.Ag  
NIP.19760126200312200

## ABSTRAK

Skripsi berjudul “ **Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* (Studi Kasus Dosen UIN Sumatera Utara)**” atas nama Uswatun Hasanah. Di bawah bimbingan Pembimbing I Bapak Hendra Harmain SE. M.Pd dan Pembimbing II Ibu Rahmi Syahriza MA.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masalah atau kendala yang dialami oleh Wajib Pajak ketika menggunakan aplikasi lapor pajak *online* baik dari sistem maupun internal individu itu sendiri, seperti kesulitan menentukan jenis SPT, laman lama dimuat, *down*, *error* dan *overload* ketika waktu batas lapor terakhir karena banyak pengguna sistem menggunakan secara bersamaan. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* pada Dosen UIN Sumatera Utara. Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan adalah Dosen UIN Sumatera Utara sebanyak 80 responden. Instrumen pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner, untuk variabel persepsi kemudahan terdiri dari 15 pernyataan, untuk variabel kepuasan wajib pajak juga 15 pernyataan, dan variabel penggunaan *e-filing* terdiri dari 5 pernyataan, dan semua pernyataan tersebut telah valid dan reliabel. Data sekunder yang diperoleh berupa data yang berkaitan dengan penelitian ini. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji t dan uji F serta koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 20. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan terdapat adanya pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t pada variabel persepsi kemudahan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,041 lebih besar dari  $t_{tabel}$  dengan nilai 1,991 dan nilai signifikan sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ) dan hasil uji t pada variabel kepuasan wajib pajak dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,919 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,991 dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil uji determinan  $R^2$  pada penelitian ini diperoleh nilai determinan  $R^2$  sebesar 0,436 yang berarti bahwa besarnya pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* adalah sebesar 43% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Persepsi Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak dan Penggunaan *e-filing***

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing (Studi Kasus Dosen UIN Sumatera Utara)”.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) bagi mahasiswa program S-1 di jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UIN-SU).

Saya mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberi banyak bantuan, dorongan dan juga do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tanpa bantuan kalian mungkin penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik, teristimewa kepada kedua Orang Tua tercinta SUHARDI dan NUR ANIM yang selalu mendo'akan, memberikan motivasi, semangat dan kasih sayangnnya serta pengorbanannya dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga saya tujukan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor UIN- SU
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan FEBI UIN-SU
3. Ibu Dr. Marliyah, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
4. Ibu Dr. Hj. Yenni Samri Juliati Nasution, MA selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam
5. Bapak Hendra Harmain, SE, M.Pd selaku Pembimbing Skripsi I
6. Ibu Rahmi Syahriza, MA selaku Pembimbing Skripsi II
7. Adik-adikku Nina Sya'bania, Tania, Nur Cahaya, dan Rahmat Wijaya yang selalu memberi semangat dan mendo'akan kakak menulis skripsi ini.
8. Buat Abangku Leonardi Siregar dan Adikku Nila Yolanda Siregar, terima kasih atas motivasi, dukungan dan do'anya.
9. Seluruh keluargaku Nenek, Uwak, Unde, Ibuk, Bapak, dan Sepupuku terima kasih do'anya.

10. Sahabat-sahabat sholihahku cB Tri Ulfa Wardani SE., Annisa Khairani Lubis SE., Wulan Hidayah Nasution SE., Siti Nasroh Nasution SE., Siti Rahmadani SE., Nurhasanah SE., Maulani Mubarokati SE., dan Isna Tri Fauziah SE., terima kasih sahabat-sahabatku atas segala motivasi, mendo'akan dan membantu penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman satu kos B5 Herawati Hasibuan, Sella Yunia, Gita Suci Ramadhani, Irna Safitri sekali gus Bapak dan Ibu Kos Liza dan Adi, terima kasih untuk semua bantuan dan do'anya.
12. Untuk teman-teman seperjuangan EPS-B 2013 terima kasih kepeduliannya.
13. Dan untuk teman-teman seperjuangan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu juga Adik-adik semoga kalian cepet menyusul.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan baik dari penulisan maupun sumber-sumber referensi, saya akui bahwa itulah kemampuan yang dapat saya berikan dalam penyusunan skripsi ini, maka dari itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi dan memberikan ilmu yang bermanfaat.

Medan, 24 Oktober 2018  
Penulis

Uswatun Hasanah



## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK. ....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>Viii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah. ....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian. ....	8
F. Manfaat Penelitian. ....	9

### **BAB II KAJIAN TEORITIS**

A. Pajak.....	10
1. Pengertian,Fungsi dan Jenis-jenis Pajak. ....	10
2. Pajak Dalam Islam. ....	13
3. Wajib Pajak. ....	16
4. Surat Pemberitahuan. ....	17
5. E-Filing. ....	18
B. Persepsi Kemudahan.....	23
1. Pengertian Persepsi. ....	23
2. Pengertian Persepsi Kemudahan.....	24
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	25
4. Mengevaluasi Persepsi kemudahan.....	25
C. Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak).....	26
1. Pengertian Kepuasan.....	26
2. Kepuasan Pengguna. ....	27
3. Konsep Kepuasan dalam Islam. ....	28
D. Penggunaan E-filing.....	30

E. Kajian Terdahulu.....	31
F. Kerangka Teoritis.....	34
G. Hipotesis. ....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian. ....	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian. ....	37
C. Sumber Data. . ....	37
D. Populasi dan Sampel. ....	38
E. Definisi Operasional. ....	40
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data. ....	41
G. Analisis Data. ....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	48
1. Sejarah UIN Sumatera Utara. ....	48
2. Deskripsi Data Penelitian ....	52
B. Pembahasan .....	75
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Hal</b>
1.1 Target dan Realisasi Penyampaian SPT melalui e-filing. ....	3
2.1 Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT. ....	17
2.2 Kajian Terdahulu. ....	31
3.1 Pengukuran Skala Likert. ....	42
4.1 Pengukuran Skala Likert. ....	52
4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	52
4.3 Responden Berdasarkan Fakultas. ....	53
4.4 Responden Berdasarkan Usia. ....	54
4.5 Skor Angket Variabel Persepsi Kemudahan. ....	54
4.6 Skor Angket Variabel Kepuasan Wajib Pajak. ....	57
4.7 Skor Angket Variabel Penggunaan e-filing. ....	60
4.8 Uji Validitas Persepsi Kemudahan. ....	61
4.9 Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak. ....	61
4.10 Uji Validitas Penggunaan e-filing. ....	63
4.11 Uji Reliabilitas Persepsi Kemudahan. ....	64
4.12 Uji Reliabilitas Kepuasan Wajib Pajak. ....	64
4.13 Uji Reliabilitas Penggunaan e-filing. ....	64
4.14 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov. ....	68
4.15 Uji Multikolinearitas. ....	70
4.16 Analisa Regresi Linier Berganda. ....	71
4.17 Uji T. ....	72
4.18 Uji F. ....	74
4.19 Uji R <sup>2</sup> . ....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal
2.1	Kerangka Teoritis. ....	36
4.1	Histogram Dependent Variabel : Y ....	66
4.2	Normal P-Plot Dependent Variabel : Y. ....	67
4.3	Uji Heteroskedastisitas. ....	69

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi Internet memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap perkembangan informasi dunia. Dahulu, orang membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memperoleh sebuah informasi, tetapi sekarang dengan adanya teknologi informasi yang canggih siapa saja bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, tepat dan akurat.

Kemajuan teknologi informasi telah banyak mengubah paradigma dan perilaku manusia modern. Hal ini disadari oleh Direktorat Jenderal Pajak, berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan dalam rangka intensifikasi perpajakan. Tujuannya adalah guna kemudahan, peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga akan diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan.<sup>1</sup>

Seiring dengan hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan pembaharuan-pembaharuan terhadap sistem perpajakan. Melalui peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi diberbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik (*e-filing*).

Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *e-filing*. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* atau *electronic filling system*. Untuk pengaturannya lebih lanjut maka dikeluarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ./2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Secara umum, *e-Filing* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau Penyedia Jasa Aplikasi *Application Service Provider* (ASP), yang beralamatkan di [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id),

---

<sup>1</sup>Tim Ibrahim Nur, "Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi e-filing secara Online" dalam *Jurnal Ultima Infosys*, Vol.1, Desember 2009, h. 36

adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara *lebih mudah, lebih cepat, dan tepat waktu*. Dengan *e-Filing*, WP tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi *Dropbox* maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

*E-filing* sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan Modul Penerimaan Negara (MPN).<sup>2</sup> Penggunaan *e-filing* ini dilakukan bertujuan agar wajib pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Tujuan utama dari pelaporan melalui *e-filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara benar dan tepat waktu.<sup>3</sup>

Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini menggunakan sistem *Self Assessment* dimana Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang oleh Wajib Pajak, sedangkan petugas pajak bertugas mengawasinya. Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para Wajib Pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh untuk membayar dan melaporkan pajaknya.

Dengan hadirnya *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya dan menguntungkan Wajib Pajak karena memberikan kemudahan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena Wajib Pajak merekam sendiri Surat Pemberituannya sehingga bisa lebih akurat, efektif dan efisien.

*E-filing* merupakan satu solusi yang DJP upayakan dalam pengelolaan SPT Tahunan yang semakin lama semakin besar. Untuk mendorong masyarakat migrasi dari pelaporan SPT kertas menuju pelaporan elektronik, dan mempercepat implementasi Layanan pelaporan SPT elektronik, Direktorat Jenderal Pajak memperluas kapabilitas melalui Inisiatif 11

---

<sup>2</sup>Wiyono Adrianto Sugiarto. "Evaluasi penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime", dalam *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 11, No. 2, 2008, h. 117-132

<sup>3</sup>Dewi Ratih Khomalyana "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling." Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, 2009

Transformasi kelembagaan yaitu *migrate tax payer to e-filing*. DJP memasukkan *e-filing* sebagai sasaran strategis/ indikator kinerja Utama dalam pelayanan prima terhadap wajib pajak. Berikut adalah tabel target dan realisasi penyampaian SPT melalui *e-filing*:

**Tabel 1.1**

**Target dan Realisasi Penyampaian SPT melalui *e-filing***

Nama IKU	Target 2016	Realisasi 2016
Jumlah penyampaian SPT melalui <i>e-filing</i>	7.000.000 SPT	8.441.188 SPT

Sumber:

Nama IKU	Target 2017	Realisasi 2017
Jumlah penyampaian SPT melalui <i>e-filing</i>	5.555.816 SPT	3.490.635 SPT

Lakin DJP  
2016  
dan Lakin 20

17

Beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan untuk mencapai IKU ini antarlain<sup>4</sup>:

1. Pengetahuan Wajib Pajak tentang tata cara penghitungan kewajiban pajak, teknologi komputer dan internet,
2. *Coverage* jaringan internet yang tidak merata di seluruh wilayah Indonesia
3. Perilaku Wajib Pajak yang menunda pemenuhan kewajiban sampai dengan batas akhir penyampaian SPT;
4. Keterbatasan kapabilitas TIK DJP;
5. Sesuai dengan dokumen Transformasi Kelembagaan DJP tahun 2014 s.d. 2019, persentase target pencapaian pelaporan SPT secara elektronik tahun 2016 adalah sebesar 27% dari jumlah Wajib Pajak yang melapor. Prasyarat jumlah SPT melalui *e-filing* tidak tercapai, yaitu jumlah WP yang melapor sebesar 23 juta dari total 38 juta Wajib Pajak terdaftar. Sementara yang melapor hanya sebesar 8.5 juta dari total 32 juta Wajib Pajak yang terdaftar.
6. Sistem pelaporan online yang *overload* di akhir batas waktu penyampaian SPT Tahunan OP (31 Maret), sehingga menyebabkan banyaknya antrian Wajib Pajak yang belum terlayani di sistem pelaporan online.

Beberapa tindakan yang telah dilaksanakan dalam rangka menjaga persentase penyampaian SPT melalui *e-filing*,<sup>5</sup> yaitu:

<sup>4</sup>Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2016, h.33

<sup>5</sup>Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2017, h.36

1. Telah diterbitkan KEP-87/PJ/2017 tanggal 29 Maret 2017 tentang Pengecualian Pengenaan Sanksi Administrasi berupa denda atas keterlambatan Penyampaian SPT bagi WPOP Pribadi, dan diharapkan dengan dikeluarkannya keputusan ini jumlah WPOP Pribadi yang melaporkan SPT bertambah;
2. Pemberian sms dan *email/blast* kurang lebih 4 juta Wajib Pajak (ASN/ TNI dan Polri)
3. Himbauan kepada para pegawai di lingkungan MENPAN, BI dan OJK untuk menyampaikan SPT secara *e-filing*;
4. Sosialisasi kepada bendaharawan dan konsultan pajak; dan
5. Pembuatan video tutorial melalui *channel youtube*.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia gencar melakukan sosialisasi pelaporan SPT Tahunan secara elektronik melalui e-filing, rangkaian kegiatan sosialisasi yang telah terlaksana adalah di Universitas Sumatera Utara (USU), RSUD Pusat Adam Malik, RSUD Jiwa, RSUD Bhayangkara Brimobda Sumut, Pengadilan Tinggi Sumut, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumut, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumut, PNS Kantor Gubernur Sumut dan lainnya.<sup>6</sup>

Kepala KPP Pratama Medan Polonia Bapak Mangatas Pasaribu SE., membenarkan rangkaian kegiatan tersebut untuk sosialisasi sekaligus kegiatan membimbing pelaporan SPT secara e-filing yang dibebankan kepada KPP Pratama Medan Polonia sebanyak 18000. Dari jumlah target itu hingga tanggal 28 Maret 2016 sudah tercapai 8.748 atau sekitar 47,7%.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak maupun Kantor Pelayanan Pajak sama-sama memiliki target sasaran strategis yaitu Wajib Pajak agar menggunakan e-filing untuk pelaporan SPT nya. Dari sini juga dapat dilihat bahwa masih banyak Wajib Pajak yang belum menggunakan e-filing padahal e-filing dirancang adalah untuk memudahkan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Penggunaan sebuah system berhubungan dengan kemudahan sistem itu digunakan. Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.<sup>7</sup> Persepsi kemudahan penggunaan menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak, Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *e-filing* itu mudah digunakan akan

---

<sup>6</sup>Harian Medan Bisnis.com, “KPP Pratama Medan Polonia Gencar Sosialisasi e-filing”, <http://mdn.biz.id/n/224527>, (20 Februari 2018)

<sup>7</sup>Arif Wibowo, “Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)” (Skripsi Universitas Budi Luhur, Jakarta, 2006), h.29 .



mendorong mereka untuk terus menerus menggunakan sistem tersebut, kemudahan yang diberikan oleh *e-filing* akan menyebabkan Wajib Pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam sistem *e-filing*.<sup>8</sup>

Hasil wawancara dari seorang Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara yang bernama Ibu Tuti Anggraini menyatakan bahwa menurutnya sistem *e-filing* ini sangat memudahkan para Wajib Pajak dikarenakan mereka tak perlu harus datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT nya, sehingga dapat menghemat biaya dan tidak memakan waktu yang lama.<sup>9</sup>

Lapor pajak *online* yang memang lebih praktis bukan berarti tanpa kendala atau menutup adanya kemungkinan kesalahan sistem di website DJP *Online* itu sendiri<sup>10</sup>. Kendala *error* pada saat lapor pajak *online* sering dialami oleh Wajib Pajak, terlebih lagi bagi mereka yang kurang akrab dengan internet akan semakin merasa kesulitan. Berikut ini adalah beberapa kendala yang biasanya terjadi di halaman DJP *Online* :

- Kendala saat *login* DJP *Online*
  - 1) Kesalahan memasukkan *email* saat melakukan pendaftaran DJP *Online*
  - 2) Sudah mengeklik tautan aktivasi tetapi masih gagal melakukan registrasi
  - 3) Kode verifikasi tidak sesuai atau salah
  - 4) Akses *login* tidak bisa digunakan
  - 5) Lupa *password* DJP *Online*
- Kendala saat input data
  - 1) NPWP bendahara atau pemberi kerja sudah isi, tetapi nama tetap tidak muncul
  - 2) Periksa kelengkapan isian SPT 1770 S
  - 3) Melakukan perubahan dan penambahan data SPT yang sudah dikirim
  - 4) BPE (Bukti Penerimaan Elektronik) tidak muncul
  - 5) *ID Billing* tidak tampil

Hasil temuan masalah lain yang sering dialami Wajib Pajak yaitu *website e-filing down, under maintance, error 500, error 502, server not found 404* atau *error 405*, kode

---

<sup>8</sup>Hastuty, Endang Novi. "Implementasi Elektronik Sistem (E-filing) Dalam Praktek Perpajakan di Indonesia" dalam *Jurnal SOSIOSAINS* 19 (2) April 2006, h. 261

<sup>9</sup>Tuti Anggraini, Dosen FEBI UIN-SU, wawancara di Medan, tanggal 18 September 2018

<sup>10</sup>Hardi Aji, "Kendala dan Solusi Lapor Pajak Online", [www.onlinepajak.com](http://www.onlinepajak.com). Diunduh pada tanggal 8 Juli 2018

keamanan tidak sesuai, error status code: 0 saat akan submit, dan gagal upload dengan bunyi “pesan kesalahan” (*Object object*).<sup>11</sup>

Seorang Dosen yang tidak ingin disebutkan namanya mengatakan bahwa ia mengalami kesulitan ketika akan menentukan jenis SPT yang dibutuhkannya, baginya masih membingungkan. Selain itu, ketika batas waktu lapor sudah mendekati akhir sehingga sistem sering down karena terlalu banyak pengguna (*overload*) memakai sistem secara bersamaan.

Dari beberapa kendala tersebut dapat di lihat bahwa sistem yang bertujuan memudahkan masih memiliki beberapa kekurangan-kekurangan yang diakibatkan oleh gangguan jaringan atau sistem *error* atau faktor internal dari individu itu sendiri. Kemudahan penggunaan sebuah sistem akan menimbulkan ketertarikan tersendiri bagi pengguna untuk menggunakan sistem tersebut. Kepuasan penggunaan sebuah sistem pun dapat dicapai ketika sistem mampu memenuhi kebutuhan penggunanya. Kesesuaian antara harapan dan manfaat yang diperoleh Wajib Pajak ketika menggunakan *e-filing* akan menghasilkan rasa puas dan senang menggunakannya.

Berdasar kanuraian di atas penulis tertarik untuk membuat penelitian berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filing* (Studi Kasus Dosen UIN Sumatera Utara)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Setiap Wajib Pajak pasti ingin segala aktivitas perpajakannya lebih mudah, lebih cepat dan lebih efisien. Oleh karena itu, *e-filing* hadir sebagai sebuah sistem pelaporan pajak secara *online* untuk memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Kemudahan menggunakan sebuah sistem akan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan dan merasa puas memakai sistem tersebut. Jadi, identifikasi masalah dari penelitian ini adalah masalah internal wajib pajak yang belum merasa mudah menentukan SPT mana yang akan diisinya, lalu masalah sistem yang sering *error*, gagal *upload*, data tidak tersubmit dan lain-lain. Kepuasan juga belum maksimal dirasakan wajib pajak disebabkan lambatnya respon atau balasan dari sistem ketika laman sedang *error*/sibuk.

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih terarah dan jelas, maka dari itu perlu adanya batasan masalah yang jelas agar pembahasan tidak terlalu meluas dan lebar, berdasarkan identifikasi masalah di atas. Peneliti hanya membastasi penelitian ini pada dua variabel independen (X) yaitu

---

<sup>11</sup><http://erakini.com/daftar-masalah-DJP-online-error/> (15 Oktober 2018)

Persepsi Kemudahan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Wajib Pajak ( $X_2$ ) yang berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) Penggunaan *e-filing*.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*?
- 2) Apakah kepuasan Wajib Pajak pengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*?
- 3) Apakah persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing*.
- 2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing*.
- 3) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-filing*.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan memperoleh informasi yang bermanfaat antara lain:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu tercapainya pelayanan prima terhadap Wajib Pajak melalui fasilitas *e-filing*.
2. Sebagai hasil karya dalam menambah wawasan pengetahuan yang lebih memperluas pola pikir pembaca khususnya mengenai *e-filing*.
3. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.
4. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi para pihak yang membutuhkan terutama bagi Wajib Pajak yang menyampaikan SPT melalui media elektronik.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **A. Pajak**

##### **1. Pengertian, Fungsi dan Jenis-Jenis Pajak**

###### **a. Pengertian Pajak**

Pengertian pajak menurut Undang-undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah: “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., mengatakan: “Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Menurut S.I Djajadiningrat: “Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Bastari,*et. al.*,*Perpajakan (Teori dan Kasus)*, (Medan: Perdana Publishing, 2015) h.1

Dari beberapa pengertian dan pendapat ahli di atas dapat ditarik beberapa karakteristik pajak:

- a. Pajak adalah iuran Wajib Pajak yang dipungut berdasarkan suatu Undang-undang dan berikut peraturan pelaksanaannya.
- b. Pemungutan pajak bukan karena denda sebagai akibat tindakan melawan hukum, tetapi pemungutannya akibat suatu ukuran tertentu seperti adanya subjek pajak, objek pajak (penghasilan), atau karena suatu keadaan/peristiwa yang dapat dikenakan pajak.
- c. Pemungutan pajak tidak disertai dengan imbalan (kontraprestasi) secara langsung
- d. Pajak adalah transfer dari warga negara kepada negara yang bersifat paksaan dan bagi yang tidak mematuhi akan dikenakan sanksi
- e. Pajak digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan program-program pembangunan, berupa investasi masyarakat (*public investment*) bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

## **b. Fungsi Pajak**

### 1. Fungsi *Budgetair* atau Fungsi *Financial*

Fungsi *budgetair* adalah fungsi pajak untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke dalam kas negara, dengan maksud untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Atau dengan kata lain fungsi *budgetair* adalah fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara dan dipergunakan untuk membiayai pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Penerimaan dari sektor pajak dewasa ini menjadi tulang punggung penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

### 2. Fungsi *Regulered* (Mengatur)

Fungsi *regulered* adalah fungsi pajak untuk mengatur suatu keadaan dalam masyarakat dibidang sosial, ekonomi, maupun politik sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah. Dalam fungsinya yang mengatur, pajak merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan.

### 3. Fungsi Distribusi

Pajak yang dibayar masyarakat sebagai penerimaan negara, pemanfaatannya tidak banyak dinikmati masyarakat di wilayah sekitarnya atau oleh kelompoknya, melainkan seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Fungsi distribusi dibagi menjadi dua, yaitu: 1) berdasarkan sektor, dijalankan oleh instansi pemerintah sesuai dengan tugas pokoknya, misalnya pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan lain sebagainya. 2) berdasarkan wilayah, dilakukan melalui pembagian anggaran belanja untuk masing-masing daerah.

#### 4. Fungsi Demokrasi

Sesuai dengan pengertian dan ciri khasnya, pajak ternyata merupakan salah satu perwujudan pelaksanaan demokrasi dalam suatu negara. Pajak berasal dari masyarakat yaitu dibayar masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Pajak juga dibuat oleh rakyat melalui wakilnya di parlemen (DPR) dalam bentuk undang-undang perpajakan. Pada akhirnya pajak yang dipungut tersebut digunakan untuk kepentingan seluruh rakyat melalui penyediaan barang dan jasa publik yang dibutuhkan masyarakat.<sup>13</sup>

##### c. Jenis-Jenis Pajak

- 1) Pajak Menurut Golongan, ditinjau dari golongannya, pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung (*Direct Tax*) adalah pajak yang dikenakan secara berkala pada Wajib Pajak berdasarkan surat ketetapan pajak (kohir) yang dibuat oleh kantor pajak yang memuat berapa besar pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak dan harus dipikul sendiri tidak boleh dialihkan kepada pihak lain. Contoh pajak langsung adalah pajak penghasilan dan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan); dan Pajak Tidak Langsung (*Indirect Tax*) adalah pajak yang dikenakan kepada Wajib Pajak hanya jika Wajib Pajak melakukan perbuatan atau peristiwa tertentu yang menimbulkan kewajiban membayar pajak oleh karena itu pemungutannya tidak bisa secara berkala. Contoh pajak tidak langsung adalah pajak penjualan atas barang mewah, pajak ini hanya bisa dikenakan jika ada Wajib Pajak yang melakukan penjualan barang mewah.
- 2) Pajak Menurut Sifatnya, ditinjau dari sifatnya, pajak digolongkan menjadi dua yaitu pajak subjektif dan pajak objektif. Pajak Subjektif adalah pajak yang pemungutannya berdasarkan atas subjeknya (orangnya), dimana keadaan diri pajak dapat mempengaruhi jumlah yang harus dibayar seperti pajak penghasilan dan pajak kekayaan; dan Pajak Objektif adalah pajak yang pemungutannya berdasarkan atas objeknya seperti pajak kendaraan bermotor dan lain sebagainya.
- 3) Pajak Menurut Pemungutnya, terbagi menjadi dua yaitu: Pajak Negara (Pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat melalui aparatnya, yaitu Dirjen Pajak, Kantor Inspeksi Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia, maupun Dirjen Bea dan Cukai; dan Pajak Daerah (Lokal) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan terbatas pada rakyat daerah itu sendiri baik yang dilakukan oleh Pemda tingkat I maupun tingkat II.

---

<sup>13</sup>*Ibid.*, h. 4

## 2. Pajak Dalam Islam

Dalam istilah bahasa Arab, pajak dikenal dengan nama العُسْرُ (Al-Ushr) atau الْمَكْسُ (Al-Maks), atau bisa juga disebut لِضَرِيْبِهِ (Adh-Dharibah), yang artinya adalah ; “Pungutan yang ditarik dari rakyat oleh para penarik pajak”. Atau suatu ketika bisa disebut الْخَرَاْجُ (Al-Kharaj), akan tetapi Al-Kharaj biasa digunakan untuk pungutan-pungutan yang berkaitan dengan tanah secara khusus. Sedangkan menurut ahli bahasa, pajak adalah suatu pembayaran yang dilakukan kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang dilakukan dalam hal menyelenggarakan jasa-jasa untuk kepentingan umum.

Dalam hukum islam masalah pajak memang masih jadi perdebatan. Ada pendapat yang melarang bahkan mengharamkan dan ada juga pendapat yang memperbolehkannya. Untuk pendapat pertama, dalil yang mendasari diantaranya seperti yang dikutip Ali<sup>14</sup>, Firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa [4]: 29 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “ wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian memakan harta-harta kalian diantara kalian dengan cara yang bathil, kecuali denganperdagangan yang kalian ridha. Dan janganlah kalian membunuh diri-diri kalian, sesungguhnya Allah itu maha kasih sayang kepada kalian”<sup>15</sup>.

Dalil di atas menjelaskan bahwa sesuatu yang diambil dari orang lain dengan paksaan atau tidak rela, maka itu dilarang dalam ajaran islam. Pajak mengandung unsur paksaan, dan hal inilah yang membuat para ulama melarang penarikan pajak. Akan tetapi, dalam pandangan lain, banyak pula ulama yang membolehkan pajak kepada kaum muslimin jika memang negara membutuhkan dana. Seperti yang dikutip dari Fawaz<sup>16</sup>, ulama yang membolehkan pemerintah mengambil pajak adalah Imam Al-Juwaini dalam kitan Ghiats Al-Umam halaman 267, Imam Al-Ghazali dalam Al-Mustashfa I/426, Imam Asy-Syathibi dalam

---

<sup>14</sup>Ali, Abu Ibrahim Muhammad, “Pajak Dalam Islam”, <https://almanhaj.or.id>. Diunduh pada tanggal 13 April 2018

<sup>15</sup>Q.S An Nisa (4): 29Qur’an dan Terjemah Al-Hikmah, CV Penerbit Diponegoro, Bandung, 2005.

<sup>16</sup>Fawaz, Abu Muhammad Washito, *Hukum Pajak dalam Fiqh Islam, bagaimana kaum Muslimin menyikapinya?*, <http://aslibumiayu.net>. Diunduh pada tanggal 20 Maret 2018

Al-I'tishom II/358, Ibnu Abidin dalam Hasyiyah Ibnu Abidin II/336-337, dan ulama lainnya. Salah satu dalil yang mendasari pendapat ini terdapat dalam QS. Al-Baqarah [2]: 177:

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ  
وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي  
الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُؤْفُونَ بَعْدَهُمْ إِذَا ءَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ  
أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Artinya: “bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi, dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa”.<sup>17</sup>

Jadi, setelah melihat perbedaan pendapat dia atas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada kewajiban atas harta kekayaan yang dimiliki seorang muslim selain zakat, namun jika pada kondisi yang menuntut adanya keperluan tambahan (darurat), maka akan ada kewajiban tambahan lain berupa pajak (dharibah). Disisi lain, pajak juga berkaitan dengan perintah seorang pemimpin dalam sebuah negara. Firman Allah dalam QS. An-Nisa [4]: 59 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ  
وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

Artinya: “wahai orang-orang yang beriman, ta’atilah Allah dan Rasul (Nya), dan Ulil Amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka

---

<sup>17</sup>Q.S Al Baqarah (2):177 Qur’an dan Terjemah Al-Hikmah, CV Penerbit Diponegoro, Bandung, 2005.



kembalilah ia kepada Allah (Al-Qur'an dan Sunnah Rasul, jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu).<sup>18</sup>”

Maka dari itu, pemerintah menaati pemimpin harus dilaksanakan bagi seorang muslim selama masih dalam koridor kebaikan. Pajak sendiri berkaitan dengan perintah seorang pemimpin dalam suatu negara. Meskipun pajak bersifat paksaan, bukan berarti paksaan tersebut mengindikasikan ada kedzholiman yang dilakukan pemimpin negara, akan tetapi penerimaan pajak tersebut digunakan untuk keperluan umum. Artinya pajak masih dalam koridor-koridor kebaikan yang menegaskan bahwa pajak tidak masalah untuk dipungut negara dan sebagai warga negara harus menaatinya.

### **3. Wajib Pajak**

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1, Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Salah satu kewajiban perpajakan yang dimaksud adalah pelaporan pajak secara berkala kepada Direktorat Jenderal Pajak.

Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga yaitu :

1. Wajib Pajak Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang.
2. Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
3. Wajib Pajak Bendaharawan adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik

---

<sup>18</sup>Q.S An Nisa (4):59 Qur'an dan Terjemah Al-Hikmah, CV Penerbit Diponegoro, Bandung, 2005.

Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.<sup>19</sup>

Menurut Novarina<sup>20</sup>, sesuai dengan *self assessment*, Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri, melakukan sendiri perhitungan pembayaran dan pelaporan pajak terutangnya. Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). selain mendatangi Kantor Pelayanan Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi dapat pula mendaftarkan diri secara online melalui *e-registration* di website Direktorat Jenderal Pajak [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Setelah mendapat NPWP, Wajib Pajak dapat dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan kepadanya akan diberikan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP).

#### 4. Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau badan objek pajak, dan harta wajib dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan Perpajakan. Pajak yang terutang adalah pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam Masa Pajak, dalam Tahunan Pajak, atau dalam bagian tahun pajak sesuai dengan ketentuan Undang-undang Perpajakan.

**Tabel 2.1**

**Batas Waktu Pembayaran dan Pelaporan SPT Masa dan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi**

No.	Jenis Pajak	Batas Waktu Pembayaran	Batas Waktu Pelaporan
Masa			
1.	PPh pasal 21-26	Tanggal 10 bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir	Paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah Masa pajak berakhir
2.	PPh pasal 25	tanggal 15 bulan berikutnya setelah masa	Paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah Masa pajak

Esy Desmayanti, "Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas e-filing" (Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, 2012), h. 14

<sup>20</sup>Ayu Ika Novarina, "Implementasi Elektronik Filing System (e-filing) dalam Praktik Penyampaian SPT" (Tesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2005), h.22

		pajak berakhir	berakhir
Tahunan			
3.	PPh Orang Pribadi	Tanggal 25 bulan ketiga setelah berakhirnya tahun atau bagian pajak	Selambatnya 3 (tiga) bulan setelah Tahun Pajak berakhir
4.	PBB	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT	
5.	BPHTB	Dilunasi pada saat terjadinya perolehan hak atas tanah atau bangunan	

## 5. E-filing

*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang realtime melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Privider* (ASP). Sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet kapan saja dan dimana saja, sedangkan *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah disampaikan secara elektronik.

Secara umum, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ/2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2009 Tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan tanggal 30 Desember 2011. Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) tanggal 23 Desember 2011 sebagaimana diubah Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770 S atau 170SS secara e-filing melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Menurut Gita Gowinda *e-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan control Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-filing* ini bertujuan mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek korupsi, kolusi dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-filing* ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Paja Nomor PER/47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Perpanjangan surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).<sup>21</sup>

Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-filing* mempermudah penyampaian SPT dan member keyakinan kepada Wajib Pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal pajak serta keamanan yang lebih terjamin.

Alat kelengkapan *e-filing* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* (*Elektronik Filling Identification Number*), *Digital Certificate*, *e-SPT*, bukti penerimaan *e-SPT*. Penjelasan mengenai alat kelengkapan *e-filing* adalah sebagai berikut:

*ASP* atau *Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak. Di antara *ASP* yang telah ditunjuk DJP sampai saat ini adalah<sup>22</sup>:

<http://www.pajakku.com>, <http://laporpajak.com>, <http://wwtaxrepotr.web.id>,  
<http://layananpajak.com>, <http://onlinepajak.com>, [www.setorpajak.com](http://www.setorpajak.com),  
[www.pajakmandiri.com](http://www.pajakmandiri.com), <http://spt.co.id>.

Surat permohonan memperoleh *e-FIN* adalah surat yang diajukan oleh Wajib Pajak sebagai permohonan untuk melaksanakan *e-filing*. *e-FIN* atau *Electronic Filling Identification Number* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak

---

<sup>21</sup>Gita Gowinda Kirana, “ Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-filing” (Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2010) h. 29

<sup>22</sup>Liberti Pandiangan, *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2008) h.38

(KPP) tempat terdaftar kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan *e-filing*. *e-FIN* ini tidak sama dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

*Digital Certificate* adalah sebuah sertifikat berbentuk *digital* yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini mirip dengan sertifikat yang diberikan oleh pihak yang berkompeten untuk menjamin validitas transaksi saat melakukan pembayaran secara *online*. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula.

*e-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (*compact disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT. *e-SPT* ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak terdaftar.

Bukti penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) secara *online*. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara *offline*.

Berikut ini merupakan prosedur penggunaan *e-filing* adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* atau melaksanakan *e-filing* kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar;
2. Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan *e-FIN*
3. Wajib Pajak mendaftar ke Penyedia Jasa Aplikasi dan meminta *Digital Certificate* ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi;
4. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan *Digital Certificate* melalui Penyedia Jasa Aplikasi;
5. Wajib Pajak melakukan *e-filing* ke Penyedia Jasa Aplikasi yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak;
6. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan *e-SPT* yang mengandung informasi berupa: NPWP, tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.

7. Wajib Pajak menyampaikan print out dari Penyedia Jasa Aplikasi berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan elektronik, ditanda tangani dan dilampiri sesuai dengan ketentuan Kantor Pelayanan Pajak.

Atau juga dapat menggunakan *e-filing* melalui Layanan Pajak *Online* berikut ini<sup>23</sup> :

- ✓ Mengajukan permohonan aktivasi *e-FIN* ke KPP atau KP2KP;
- ✓ Setelah memperoleh nomor *e-FIN*, Anda dapat mendaftarkan diri pada Layanan *Online* Pajak pada *website* DJP *Online* atau *website* Penyedia Layanan SPT Elektronik;
- ✓ Setelah memiliki akun DJP *Online*/ Akun Penyedia Layanan SPT Elektronik Anda sudah dapat menyampaikan SPT Anda melalui menu *e-filing*.

Setelah memperoleh *e-FIN* dan memberikan alamat *email* aktif, Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran pada DJP *Online* atau Penyedia Layanan SPT elektronik. Untuk melakukan pendaftaran DJP *Online* anda dapat mengakses pada situs <https://djponline.pajak.go.id>. Berikut langkah mendaftar DJP *Online*:

1. Masukkan NPWP, nomor *e-FIN*, dan kode keamanan kemudian klik “verifikasi”;
2. Isi data yang diminta dan buat kata sandi Anda;
3. Setelah daftar, Anda akan menerima *email* berisi identitas pengguna, kata sandi dan tautan
4. Klik tautan tersebut untuk mengaktifkan akun DJP *Online* Anda
5. Setelah Anda terdaftar dan aktif, masuk menu “profil lengkap”, kemudian pada menu Hak Akses klik semua fitur lalu klik “ubah akses”. *Login* kembali dan Anda sudah dapat menggunakan seluruh layanan online yang terdapat dalam DJP *Online*, salah satunya adalah *e-filing*.

Selanjutnya Laporan pajak dengan menyiapkan data pendukung seperti bukti pemotongan pajak 1721-A1 (pegawai swasta)/ 1721-A2 (ASN/Aparatur Sipil Negara), daftar harta, daftar susunan keluarga dan data lain yang dibutuhkan;

- ✓ Buka *website* DJP *Online*;
- ✓ Login dengan akun DJP *Online* Anda (identitas pengguna: NPWP dan kata sandi);
- ✓ Pilih menu *e-filing*
- ✓ Pilih menu “Buat SPT”.

Bagi Wajib Pajak yang tidak menjalankan usaha/pekerjaan bebas (Formulir 1770S/1770SS)

---

<sup>23</sup>Direktorat Jenderal Pajak, *leaflet* 2016, Nomor PJ/091/KUP/L/001/2016-00

1. Ikuti panduan pengisian SPT yang ada;
2. Bayarlah kekurangan pajak Anda (jika ada);
3. Setelah SPT Anda kirim, bukti penerimaan elektronik akan dikirim ke *email* Anda.  
Bagi Wajib Pajak yang menjalankan usaha/pekerjaan bebas (formulir 1770/1771)
  1. Download aplikasi e-SPT;
  2. Isi SPT Anda pada Aplikasi *e-SPT*;
  3. Buat SPT ke dalam format csv melalui aplikasi *e-SPT*;
  4. *Scan* lampiran dalam bentuk pdf;
  5. Unggah *file* csv dan lampiran Anda;
  6. Setelah diunggah, bukti penerimaan elektronik akan dikirim ke email Anda.

Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar waktu Indonesia Bagian Barat. Dengan demikian, Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik (*e-filing*) pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang telah jatuh pada hari libur, dianggap disampaikan tepat waktu.

## **B. Persepsi Kemudahan**

### **1. Pengertian Persepsi**

Pengertian persepsi menurut Departemen Pendidikan Nasional adalah tanggapan atau temuan gambaran langsung dari suatu atau temuan gambaran langsung dari suatu serapan seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Dalam pengertian ini jelas, bahwa persepsi adalah kesan gambaran atau tanggapan yang dimiliki seseorang setelah orang tersebut menyerap untuk mengetahui beberapa hal (obyek), melalui panca indera.

Persepsi didefinisikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia: Persepsi sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Persepsi bersifat sangat subjektif dan situasional karena bergantung pada suatu kerangka ruang dan waktu. Persepsi ditentukan oleh faktor personal (sikap, motivasi, kepercayaan, pengalaman dan pengharapan) dan faktor situasional (waktu, keadaan sosial dan tempat kerja).

Persepsi menurut Philip Kotler diartikan sebagai proses dimana individu memilih, merumuskan, dan menafsirkan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran yang berarti tentang dunia.<sup>24</sup> Sedangkan menurut Siegel dan Marcony mengemukakan bahwa persepsi adalah bagaimana seseorang melihat atau menginterpretasikan suatu kejadian obyek

---

<sup>24</sup>Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), h.12

dan manusia. Individu bertindak berdasarkan pada persepsinya tanpa memperhatikan apakah persepsi tersebut akurat atau tidak akurat dalam menggambarkan kenyataan. Penjelasan mengenai kenyataan mungkin akan sangat berbeda dari individu yang satu dengan individu yang lain. Secara Umum persepsi merupakan suatu aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian dan pendapat terhadap suatu objek berdasarkan informasi yang diterima, persepsi dalam penelitian ini adalah suatu proses penilaian seseorang terhadap sistem e-filing.<sup>25</sup>

## 2. Pengertian Persepsi Kemudahan

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.<sup>26</sup>

Menurut Jogiyanto Hartono, persepsi kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, dan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan.<sup>27</sup> Sedangkan menurut Goodwin dan Silver, persepsi kemudaan melalui sistem yaitu sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Dapat disimpulkan persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi.<sup>28</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informai (e-filing) yang digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami.

---

<sup>25</sup>Nurul Citra Noviandini, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi kemudahan dan kepuasan WP terhadap Penggunaan e-filing" (Skripsi, Fakultas Ekonomi UNY, 2012),h.20

<sup>26</sup>*Ibid.*, h. 38

<sup>27</sup>Jogiyanto Hartono, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2007) h.114

<sup>28</sup>*Ibid.*, h. 25-26



### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Robin dan Judge menjabarkan tiga faktor yang membentuk dan mempengaruhi persepsi. Faktor pertama berasal dari diri individu tersebut yang meliputi sikap, kepribadian, motif, minat, pengalaman masa lalu, dan harapan-harapan seseorang. Sedangkan faktor kedua berasal dari diri objek atau target yang diartikan meliputi sesuatu yang baru, gerakan, ukuran, latar belakang, kedekatan, kemiripan. Faktor yang ketiga yaitu faktor dalam situasi yang meliputi waktu, keadaan kerja dan keadaan sosial.

Gasperz menuliskan faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi konsumen yaitu kebutuhan dan keinginan, pengalaman masa lalu, pengalaman dari teman-teman, serta komunikasi melalui iklan dan pemasaran. Berdasarkan faktor-faktor persepsi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa persepsi setiap orang untuk suatu benda atau objek yang sama akan selalu berbeda dan itu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang ada.<sup>29</sup>

### 4. Mengevaluasi Persepsi Kemudahan (*perceived ease of use*)

User akan menilai kenyamanan menggunakan dari sistem informasi dari akumulasi pengalaman mereka dalam mencoba fungsi-fungsi yang disediakan sistem tersebut. Ada beberapa hal yang dapat digunakan untuk menilai persepsi kemudahan, antarlain user memiliki persepsi bahwa :<sup>30</sup>

- Mudah untuk belajar mengoperasikan sistem.
- Mudah untuk mengintruksikan kepada sistem apa yang mereka lakukan.
- Mudah untuk berinteraksi dengan sistem.
- Sistem informasi cukup fleksibel.
- Mudah untuk menjadi mahir sistem.
- Sistem mudah untuk digunakan.

Ada banyak karakteristik dari komponen-komponen hardware dan software dari sistem informasi yang akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap manfaat dari sistem dan kemudahan pemanfaatan sistem, yaitu:

- Respon Time (pada sistem online)
- Turnaround Time (pada sistem batch)
- Reliabilitas (stabilitas) dari sistem

---

<sup>29</sup>Vincent Gaspersz, *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*, ( Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000) h. 118

<sup>30</sup>Putu Agus swastika dan Gusti Lanang, *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: CV. Andi Ofset, 2016), h.140

- Kenyamanan berinteraksi dengan sistem
- Tingkat kemanfaatan dari fungsi-fungsi yang disediakan sistem
- Kemudahan mempelajari sistem
- Kualitas dokumentasi dan fasilitas pembantu
- Kemampuan berintegrasi dengan sistem lain

## **C. Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.<sup>31</sup>

Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan (Wajib Pajak) tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau amat senang. Dengan memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, maka perusahaan dapat mengetahui kesenjangan antara yang dilakukan perusahaan dan pelanggan butuhkan, sehingga perusahaan dapat menentukan langkah yang tepat untuk melakukan perbaikan di masa mendatang.<sup>32</sup>

### **2. Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak)**

Menurut Seddon dan Kiew kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual. Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem tersebut. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk

---

<sup>31</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah (ed.) *Perilaku Konsumen*, h. 180

<sup>32</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Salemba Empat, 2005), h. 70

sistem informasi. Hal tersebut ditunjukkan dengan perluasan dimana sistem dapat memenuhi atau gagal memenuhi aspirasi, pengguna mungkin lebih atau kurang puas.<sup>33</sup>

Dengan demikian kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan yang mereka perlukan. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, dimana orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangannya. Ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem.

Menurut Livari, sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari.

Dari semua pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna dapat dicapai apabila sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan manfaat yang diperoleh pengguna sistem, dalam hal ini sistem yang akan dinilai atau dievaluasi adalah *e-filing*. sesuai dengan tujuannya *e-filing* dibuat untuk memudahkan wajib pajak melaksanakan kewajibannya untuk itu perlu diketahui seberapa besar kepuasan pengguna (Wajib Pajak) yang telah menggunakan *e-filing*.

### **3. Konsep Kepuasan Dalam Islam**

Dalam pandangan Islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan (Wajib Pajak) adalah tingkat perbandingan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Menurut Yusuf Qardawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya berkaitan dengan<sup>34</sup>:

#### **a. Sifat Jujur**

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Dalam hal ini Petugas Kantor Pajak dan Wajib Pajak harus bersikap jujur dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya masing-masing. Petugas kantor pajak harus jujur dalam melaksanakan tugasnya yaitu mengawasi dan membantu Wajib Pajak dan Wajib Pajak pun harus jujur dalam pembayaran dan pelaporan pajaknya.

---

<sup>33</sup>Nurul Citra Noviandini, h.24

<sup>34</sup>Yusuf Qardawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta:GIP,1997),h. 175

Hal ini berdasarkan sabda Nabi Muhammad SAW yang artinya: “Bahwasanya Nabi SAW bersabda: muslim yang satu dengan Muslim lainnya adalah bersaudara, tidak halal bagi seorang muslim menjual barangnya kepada muslim lain, padahal pada barang tersebut terdapat aib/cacat melainkan dia harus menjelaskannya”. (HR.Ahmad, Ibnu Majah, Ad-Daraquthni, Al-Hakim dan Ath-Thabrani)

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak oranglain, baik berupa barang maupun yang lainnya. Berdasarkan uraian tersebut, dalam hal ini Petugas Pajak maupun Wajib Pajak harus memiliki sifat amanah, jika terjadi kelebihan bayar maka Kantor Pajak Wajib mengembalikan kelebihan bayar pajak tersebut, dan jika terjadi kekurangan bayar maka Wajib Pajak wajib melakukan pembayaran atas kekurangan pajaknya.

c. Benar

Berbohong atau berdusta dalam setiap perbuatan sangat dillarang dalam Islam, terlebih lagi jika bersumpah atas nama Allah. Dalam hadist disebutkan bahwa:

Hadits Ahmad 14775

حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ حَدَّثَنَا سَعِيدٌ يَعْنِي ابْنَ أَبِي عَرُوبَةَ عَنْ قَتَادَةَ عَنْ أَبِي الْخَلِيلِ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ الْحَارِثِ الْهَاشِمِيِّ عَنْ حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا رِزْقًا بَرَكَةً بَيْنَهُمَا وَإِنْ كَذَبَا وَكَتَمَا مُحِقَ بَرَكَةُ بَيْنَهُمَا

[[[Telah menceritakan kepada kami [Isma'il] telah menceritakan kepada kami [Sa'id] yaitu Ibnu Abu 'Arubah dari [Qatadah] dari [Abu Al Kholil] dari [Abdullah bin Al Harits Al Hasyimi] dari [Hakim bin Hizam] berkata; Rasulullah Shallallahu'alaihiwasallam bersabda: "Kedua orang yang melakukan akad jual beli berhak khiyar (pilihan antara mengambil barang atau mengembalikannya karena adanya cacat) selama keduanya belum berpisah, jika keduanya jujur dan menjelaskan barangnya maka keduanya dikaruniai rizki berupa barakah pada jual beli keduanya, namun jika keduanya bohong dan menyembunyikan sesuatu darinya maka barakah jual beli keduanya akan dihapus."]]]

Dalam hal ini artinya Petugas Kantor Pajak maupun Wajib Pajak harus benar dalam melakukan tugas dan kewajibannya masing-masing. Jika terjadi kesalahan maka segera memperbaikinya agar tidak timbul masalah yang tidak diinginkan.

#### D. Penggunaan E-filing

Penggunaan sistem merupakan perilaku yang tepat untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang diterapkan oleh suatu organisasi. Penggunaan sistem informasi ini memperlihatkan keputusan penggunaan sistem informasi oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas pengguna<sup>35</sup>. Variabel penggunaan sistem (*use*) biasanya digunakan untuk mengukur apakah fungsi suatu sistem secara keseluruhan dapat digunakan untuk tujuan khusus. Hal ini terkait dengan tujuan khusus e-filing yang dapat digunakan untuk lapor pajak secara *online* dan *real time*.

Penggunaan e-filing merupakan suatu proses dimana wajib pajak menggunakan sistem e-filing untuk melaporkan SPT secara online. E-filing diciptakan dengan tujuan memberi keuntungan dan kemudahan bagi DJP dan juga wajib pajak dalam pelaporan SPT. Dengan adanya e-filing maka wajib pajak akan mendapatkan keuntungan yaitu efisiensi dan efektifitas dalam melaporkan SPT tahunan tanpa perlu khawatir jam kerja operasional kantor pajak. Sikap para wajib pajak dalam mengadopsi atau menerima e-filing mempunyai dampak serius dalam keberhasilan e-filing. Pengukuran penggunaan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan atau intensitas dalam penggunaan e-filing.

## E. Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini dibutuhkan beberapa hasil penelitian terdahulu, yang pernah saya baca diantaranya:

**Tabel 2.1**  
**Kajian Terdahulu**

N o	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Maria Imelda Claudia (2015)	Pengaruh Persepsi dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e- filing. (Survei pada WPOP di KPP Pratama	X1= Persepsi Kemudahan X2= Kepuasan wajib Pajak	Penelitian saya menambahk an beberapa indikator pada variabel kepuasan	Kedua variabel Persepsi kemudahan dan Kepuasan wajib Pajak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan e-

<sup>35</sup>Davis, F.D., (*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use of Information Technology. Management Information System Quarterly*, :1989),h. 319

	Majalaya. <sup>36</sup>	Y= Penggunaan e-filing	wajib pajak dan penggunaan e-filing. Penelitian saya menggunakan purposive sampling sedangkan penelitian terdahulu menggunakan random sampling	filing	
2.	Esy Desmayanti (2012)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas e-filing oleh Wajib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang) <sup>37</sup>	X1=Persepsi Kegunaan X2= Persepsi Kemudahan X3= kerumitan X4= Keamanan dan kerahasiaan X5= Kearsipan Teknologi dan Informasi WP  Y= Penggunaan e-filing	Penelitian ini menggunakan lima variabel independen, sedangkan penelitian saya hanya 2 variabel independen.	Hasil menunjukkan bahwa: (1) Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan  positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filling</i> , (2) Persepsi  Kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E- filling</i> , (3) Kerumitan berpengaruh signifikan negatif terhadap  Intensitas Perilaku

<sup>36</sup>Maria Imelda C., Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing, (Skripsi Uneversitas Komputer Indonesia : 2015, Majalaya)

<sup>37</sup>Esy Desmayanti “Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas e-filing”, (Skripsi, Fakultas Universitas Diponegoro: 2012, Semarang)

					Dalam Penggunaan <i>E-filing</i> , (4) Keamanan dan Kerahasiaan  berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>Efiling</i> ,  (5) Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan  positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-filing</i> .
3.	Nurul Citra Noviandini (2012)	Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan wajib Pajak Terhadap penggunaan e-filing (Studi Kasus Wajib Pajak Yogyakarta) <sup>38</sup>	X1= Persepsi Kebermanfaatan  X2= Persepsi Kemudahan Penggunaan  X3= Kepuasan Wajib Pajak  Y= Penggunaan e-filing	Saya tidak menggunakan variabel persepsi kebermanfaatan dalam penelitian ini.	Ketiga Variabel tersebut terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan e-filing.
4.	Reza Kharismawan (2016)	Pengaruh Teknologi Informasi dan Kepuasan WPOP Terhadap	X1= teknologi Informasi  X2=	Perbedaan salah satu variabel independen, Reza	Kedua Variabel teknologi Informasi dan kepuasan Wajib Pajak berpengaruh

<sup>38</sup> Nurul Citra N, Pengaruh Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan kepuasan WP terhadap penggunaan e-filing, Jurnal Nominal, fakultas Ekonomi UNY: 2012, Yogyakarta

	Penggunaan e-filing Bagi WPOP (Studi Kasus pada WPOP di KPP Majalaya) <sup>39</sup>	Kepuasan Wajib Pajak  Y= Penggunaan e-filing	menggunakan teknologi informasi sedangkan saya persepsi kemudahan.	terhadap variabel penggunaan e-filing.	
5.	Gita Gowinda Kirana (2010)	Analisis Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang) <sup>40</sup>	X1= kualitas sistem  X2= kualitas informasi  X3= Penggunaan sistem  X4= Kepuasan Pengguna  Y= Penggunaan e-filing	Penelitian Gita, menggunakan empat variabel independen, sedangkan saya hanya dua variabel. Analisis data menggunakan structural equation model (SEM)	Hasil Penelitian ini terdapat pengaruh positif antara: kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi terhadap penggunaan sistem, kualitas sistem terhadap penggunaan sistem, kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem.
6.	Ay Maryani (2016) <sup>41</sup>	Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-filing (Studi pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)	X1= teknologi informasi  X2 = persepsi kemudahan  X3= Kepuasan Pengguna  Y= Penggunaan	Penelitian saya tidak menggunakan variabel teknologi informasi.	Variabel teknologi informasi dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan, sedangkan persepsi kemudahan tidak berpengaruh.

<sup>39</sup>Reza Kharismawan, "pengaruh teknologi informasi dan kepuasan WPOP terhadap penggunaan e-filing" (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia : 2014, Majalaya)

<sup>40</sup>Gita Gowinda, "Analisis Perilaku Penerimaan WP terhadap penggunaan e-filing" (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro: 2010, Semarang)

<sup>41</sup>Ay Maryani, Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-filing, Jurnal Akuntansi, UIN Syarif Hidayatullah: 2016, Jakarta



## **F. Kerangka Teoritis**

### **1. Hubungan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan e-filing**

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian, persepsi kemudahan penggunaan ini merujuk pada keyakinan bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar saat digunakan. Jika seseorang merasa bahwa sistem yang ada mudah digunakan, maka ia akan menggunakannya, sehingga kemudahan penggunaan e-filing akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak dalam menggunakan e-filing.

H1 = Persepsi Kemudahan berpengaruh positif terhadap Penggunaan e-filing

### **2. Hubungan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-filing**

Menurut Seddon dan Kiew kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual. Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, dimana orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangannya. Ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem.

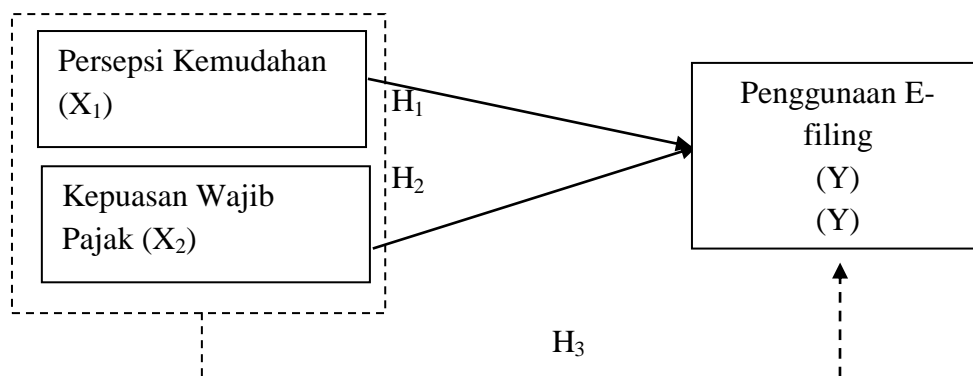
Kepuasan pengguna (Wajib Pajak) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas penggunaan. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem e-filing. Jika pengguna merasa puas atas sistem e-filing maka penggunaan sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus menerus sehingga penggunaan sistem e-filing tersebut dapat meningkat.

H2 = Kepuasan Wajib Pajak Berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing

### **3. Hubungan Persepsi kemudahan dan Kepuasan Pengguna secara bersama-sama terhadap penggunaan e-filing**

Persepsi kemudahan penggunaan akan mempengaruhi tingkat penggunaan e-filing. Semakin mudah e-filing dioperasikan akan berpengaruh pada semakin seringnya layanan e-filing digunakan oleh para Wajib Pajak. Kepuasan pengguna juga akan mempengaruhi tingkat penggunaan e-filing. jika pengguna merasa puas atas sistem e-filing maka penggunaan sistem akan berpotensi digunakan secara terus menerus.

H3 = Persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing.



**Gambar 2.1 Kerangka Teoritis**

### G. Hipotesis

Sesuai dengan permasalahannya, maka dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. H<sub>1</sub> (Persepsi Kemudahan)
  - Ho : tidak ada pengaruh signifikan persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing.
  - Ha : terdapat pengaruh signifikan persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing
2. H<sub>2</sub> (Kepuasan Wajib Pajak)
  - Ho : tidak ada pengaruh signifikan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing
  - Ha : terdapat pengaruh signifikan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing.
3. H<sub>3</sub>
  - Ho : tidak terdapat pengaruh signifikan persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak secara bersama-sama terhadap penggunaan e-filing
  - Ha : terdapat pengaruh signifikan persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak secara bersama-sama terhadap penggunaan e-filing

## BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka.<sup>42</sup> Metode Kuantitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dosen UIN Sumatera Utara yang menggunakan e-filling. Penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2018 sampai dengan Oktober 2018.

### C. Sumber Data

Untuk menyusun suatu karya ilmiah diperlukan data, baik berupa data primer maupun data sekunder, berikut penjelasan data primer dan sekunder:

#### 1. Data primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi langsung melalui penyebaran kuisioner, yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan. Dalam penelitian ini data diperoleh oleh langsung dari wajib pajak yang menggunakan *e-filling*.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyama data sekunder adalah data yang dikumpulkan pada pihak lain yang mana data tersebut mereka jadikan sebagai sarana untuk kepentingan mereka sendiri. Atau dengan kata lain data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara. Seperti buku-buku, majalah, koran, atau langsung dari *website* Direktorat Jenderal Pajak dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

37

Populasi yaitu sekelompok *orang*, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi juga mengandung arti kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek atau individu yang sedang dikaji. Dalam artian lain populasi adalah

---

<sup>42</sup> Syahrudin dan Salim, "*Metodologi Penelitian Kuantitatif*", (Citapustaka Media, Bandung:2012), h. 39

keseluruhan jumlah yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>43</sup>

Jadi pengertian populasi dalam statistik tidak terbatas pada sekelompok/kumpulan orang-orang, namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi fokus suatu kajian. Dengan kata lain populasi juga dapat dikatakan sebagai universal atau sekumpulan kelompok pada individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Dosen UIN Sumatera Utara yang sedang menggunakan fasilitas *e-filing*. Jumlah keseluruhan Dosen UIN Sumatera Utara adalah 413 orang.<sup>44</sup>

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif. Anggota populasi yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti dan sesuai dengan ketentuan peneliti.<sup>45</sup> Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya akan diteliti.

## 3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Pada metode ini sampel diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan itu sampel yang digunakan harus sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan seperti kriteria ataupun sifat. Adapun kriteria sampel dari penelitian ini:

- a. Dosen UIN Sumatera Utara
- b. Pegawai PNS/ASN UIN Sumatera Utara
- c. Dosen/pegawai UIN Sumatera Utara yang melaporkan kewajiban SPT nya melalui elektronik e-filing

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

---

<sup>43</sup> V. Wiratna Sujparweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru), h.65

<sup>44</sup>Data Dosen PNS, Biro Rektor UIN SU

<sup>45</sup> Nur Aswawi dan Masyhuri, *Metodologi riset manajemen pemasaran*, (UIN-Malang: UIN-Malang Press,2009) h. 130-131

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

Keterangan:

n : ukuran Sampel

N : ukuran populasi

E : persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel (10%)

Jadi jumlah sampel yang diambil adalah :

$$n = \frac{413}{1 + (413)(0,1)^2}$$

$$n = 80$$

Maka berdasarkan hasil di atas sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah sebanyak 80 responden.

## E. Definisi Operasional

Defenisi operasional variabel diperlukan untuk menjelaskan variabel yang diidentifikasi sebagai upaya pemahaman dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel utama yang diteliti yaitu:

### 1. Persepsi kemudahan sebagai variabel bebas yaitu variabel independen ( $X_1$ )

Persepsi kemudahan ( $X_1$ ) artinya sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana pengguna/*user* percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah.

Indikator dari variabel persepsi kemudahan meliputi:

1. Fleksibilitas
2. Mudah dipahami
3. Mudah digunakan

### 2. Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel bebas yaitu variabel independen ( $X_2$ )

Kepuasan pengguna (Wajib Pajak) merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Indikator kepuasan pengguna meliputi:

1. *Content*, kepuasan pengguna dari isi, isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan
2. *Accurasy*, kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data yang dihasilkan.
3. *Timeliness*, kepuasan pengguna dari ketepatan waktu dan kecepatan akses.

4. *Efficiency*, kepuasan pengguna dari keefisienan sistem.
  5. *Effectiveness*, kepuasan pengguna dari keefektivan sistem.
  6. *Proudness*, kebanggaan menggunakan sistem.
3. Penggunaan *e-filing* sebagai variabel terikat yaitu variabel dependen (Y)

Sistem *e-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan realtime, sehingga Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider/ASP*) yang ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik. Setelah menggunakan *e-filing* akan menghasilkan evaluasi terhadap *e-filing* dan keputusan menggunakannya kembali atau tidak.

Indikator penggunaan *e-filing* antaralain:

- a. Frekuensi penggunaan sistem *e-filing*
- b. Kesetiaan menggunakan *e-filing* dimasa depan
- c. Keamanan dan Kerahasiaan

#### **F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan**

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data. Adapun metode yang digunakan peneliti untuk pengumpulan data adalah:

##### 1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.<sup>46</sup>

##### 2. Studi Pustaka

Yaitu mempelajari buku-buku literature dan bacaan lain yang dapat membantu untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini.

#### **G. Analisis Data**

Skala yang dipakai untuk mengetahui penggunaan *e-filing* dari segi persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak adalah skala likert yang terdiri dari: sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, sangat tidak baik. Kelima penilaian berikut diberi bobot sebagai berikut:

---

<sup>46</sup>*Ibid.*, h.194

**Tabel 3.1**  
**Pengukuran Skala Likert**

Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### **1. Uji Deskriptif**

Yaitu metode yang dilakukan untuk menafsirkan data-data dan keterangan yang diperoleh dengan cara mengumpulkan, menyusun, dan mengklasifikasikan data-data yang diperoleh yang selanjutnya dianalisis sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti. Ilmu statistik ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan bagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif menjelaskan mengenai karakteristik responden yang digunakan.

### **2. Uji Kualitas Data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dengan reabilitas alat ukur itu sendiri. Ini artinya bahwa alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut yang digunakan, sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan peneliti, maka kuisisioner yang disusunnya harus mengukur apa yang ingin

diukurnya dengan bantuan SPSS, untuk mengetahui penelitian valid atau tidak. menurut Duwi, uji validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuisisioner atau skala, apakah item-item pada kuisisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa dilakukan penilaian langsung dengan metode korelasi person atau metode *corrected item total correlation*.<sup>47</sup>

Metode uji validitas ini dengan cara mengkolerasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item dengan penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistic* dengan kriteria berikut:

Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Duwi, reliabilitas merupakan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.<sup>48</sup>

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu instrumen dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>49</sup>

Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS Statistic. Butir pertanyaan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

Jika  $r \text{ alpha} > r \text{ tabel}$ , maka pertanyaan tersebut reliabel

Jika  $r \text{ alpha} < r \text{ tabel}$ , maka pertanyaan tersebut tidak reliabel

### 3. Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, agar dapat perkiraan yang efisien dan tidak bisa, maka dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu:

---

<sup>47</sup> Duwi Prayatno, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, (Yogyakarta: Medikom, 2011), h. 24

<sup>48</sup> *Ibid.*

<sup>49</sup> Arfan Ikhsan dan Misri, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Cipta Pustaka Medan Perintis, 2012), h. 138



#### a. Uji Normalitas

Tujuan dari dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau paling tidak mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat menggunakan analisa grafik normal *P-P plot of regression standardized residual*. Deteksinya dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

Dasar pengambilan keputusan dari analisa grafik tersebut adalah:

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengidentifikasi suatu model regresi yang dapat dikatakan baik atau tidak, serta menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas, karena jika hal tersebut terjadi maka variabel-variabel tersebut tidak orthogonal atau terjadi kesalahan. Untuk mendeteksi apakah terjadi multikolinearitas dapat diketahui *variance inflation factor* (VIF) dan toleransi pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- Mempunyai nilai VIF disekitar angka 1. Jika nilai VIF lebih dari 10, maka kesimpulannya data tersebut memiliki multikolinieritas. Apabila nilai VIF dibawah 10, maka kesimpulannya data yang kita uji tidak memiliki multikolinieritas.
- Rumus  $VIF = 1/1 - R^2$
- Mempunyai angka *tolerance* mendekati angka 1. Apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,01, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Sedangkan nilai *tolerance* data yang di uji lebih kecil dari 0,10, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut terjadi multikolinieritas.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya

(SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 1. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi berganda yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh antara beberapa variabel independen. Dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda. Model ini digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh variabel persepsi kemudahan ( $X_1$ ), Kepuasan Wajib Pajak ( $X_2$ ), dan Penggunaan e-filing (Y).

Bentuk umum persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Penggunaan *e-filing*

$X_1$  : Persepsi Kemudahan

$X_2$  : Kepuasan Wajib Pajak

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  : Koefisien regresi

e : Tingkatan Kesalahan

### 2. Uji Hipotesis

#### a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara dua variabel. Nilai koefisien dari determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai  $R^2$  kecil maka kemampuan variabel independen persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dalam menjelaskan variabel dependen penggunaan *e-filing* (Y) sangat terbatas. Uji determinasi dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing*.

#### b. Uji Simultan (Uji F)

Untuk melakukan pengujian hipotesis ada beberapa ketentuan yang diperlukan untuk diperhatikan. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kedua

variabel tersebut sama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan penggunaan *e-filing*.

Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut:

- $H_0: \beta = 0$ , tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak terhadap variabel penggunaan *e-filing*
- $H_a: \beta \neq 0$ , ada pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak terhadap variabel penggunaan *e-filing*.

Dalam pengujian ini digunakan taraf signifikan sebesar 5% dan derajat kebebasan (d.f) = (k-1, n-k,  $\alpha$ ), dapat diketahui dari hasil perhitungan komputer program SPSS. Kesimpulan yang diambil adalah:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dengan  $F_{tabel}$  derajat kebebasan = (k-1, n-k,  $\alpha$ ).

#### c. Uji Parsial (t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak) terhadap variabel dependen (penggunaan *e-filing*)

- $H_0: \beta_1 = 0$ , tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap variabel penggunaan *e-filing*
- $H_a: \beta_1 \neq 0$ , ada pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap variabel penggunaan *e-filing*
- $H_0: \beta_2 = 0$ , tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan Wajib Pajak terhadap variabel penggunaan *e-filing*
- $H_a: \beta_2 \neq 0$ , ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan Wajib Pajak terhadap variabel penggunaan *e-filing*

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikan sebesar 5% dan derajat kebebasan (d.f) = n-k, dapat diketahui dari hasil perhitungan komputer program SPSS. Kesimpulan yang diambil adalah:

- jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  tabel pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  tabel pada  $\alpha = 5\%$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Sejarah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

Sejarah lahirnya UIN Sumatera Utara merupakan perjalanan panjang dari lahir dan dinamika lembaga pendidikan tinggi yang sebelumnya masih berstatus ‘institut’ yaitu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sumatera Utara. Keinginan mengalih status IAIN SU menjadi sebuah universitas tentu didasari oleh semangat yang menggebu untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan wider mandate di berbagai bidang di Sumatera Utara secara khusus, Indonesia dan Asia Tenggara secara umum.

Berdirinya IAIN Sumatera Utara pada tahun 1973 merupakan perkembangan natural dari kemajuan pendidikan di Sumatera Utara, Dari perspektif sejarah, keberadaan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara dilatari oleh dua faktor. Pertama, bahwa perguruan tinggi Islam yang berstatus negeri saat itu belum ada di Provinsi Sumatera Utara. Kedua, pertumbuhan madrasah, pesantren, dan lembaga pendidikan yang sederajat dengan SLTA berkembang pesat di daerah ini, yang pada gilirannya memerlukan adanya lembaga pendidikan yang lebih tinggi. Sejak awal kemerdekaan sampai tahun 1970-an, jumlah alumni pendidikan madrasah dan pondok pesantren yang ingin melanjutkan studinya ke perguruan tinggi semakin meningkat. Karenanya, kehadiran Institut Agama Islam Negeri (IAIN) di wilayah Sumatera Utara terasa semakin mendesak dan sangat penting. Hal itu terlebih-lebih mempertimbangkan bahwa di berbagai kota lain di Indonesia telah terlebih dahulu berdiri sejumlah IAIN. Karena dukungan bagi berdirinya IAIN Sumatera Utara datang dari berbagai

segmen masyarakat Sumatera Utara, mulai dari Pemerintah Daerah, kalangan perguruan tinggi, ulama, dan tokoh masyarakat.

Kesadaran atas kurangnya tenaga ahli di bidang syari'ah dan hukum Islam mendorong berbagai pihak, terutama yang bernaung di bawah yayasan K.H Zainul Arifin, untuk membuka Fakultas Syari'ah di Medan pada tahun 1967. Akhirnya tepat pada jam 10.00 WIB, Senin 25 Syawal 1393 H bertepatan dengan 19 Nopember 1973 M, IAIN Sumatera Utara resmi berdiri yang ditandai dengan pembacaan piagam oleh Menteri Agama RI, Prof. Dr. H. Mukti Ali. Sejak saat itu resmikan fakultas Tarbiyah dan Fakultas Syari'ah IAIN Ar-Raniry yang berada di Medan menjadi bagian dari IAIN Sumatera Utara yang berdiri sendiri.

Ketika awal berdirinya di tahun 1973, IAIN Sumatera Utara hanya mengemban misi sebagai institusi perguruan tinggi agama Islam yang mentransmisikan ilmu-ilmu keislaman dalam arti 'ulum al-diniyah, seperti Tafsir, Hasid, Fiqh, Akhlaq, Tasauf, Bahasa Arab, dan ilmu-ilmu keislaman lain dalam arti konvensional. Namun kemudian, seiring dengan perkembangan keilmuan dan kebutuhan pembangunan nasional, maka pada era 1990-an IAIN Sumatera Utara dikembangkan menjadi institusi perguruan tinggi agama Islam yang diberi status wider mandate atau perguruan tinggi agama Islam dengan mandat yang diperluas.

Selanjutnya pada era tahun 2000-an, perkembangan IAIN Sumatera Utara memasuki babak baru yang ditandai dengan peralihan dari wider mandate ke integrasi keilmuan. Sebagai upaya untuk pengembangan, pimpinan dan segenap sivitas akademika telah bertekad untuk mengalih statuskan IAIN Sumatera Utara menjadi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU). Berbagai upaya telah dilakukan untuk memuluskan rencana tersebut. Perkembangan terakhir, proposal alih status tersebut telah mendapat persetujuan dari Kementerian Agama RI, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Saat ini, usulan alih status tersebut sedang diproses di Sekretariat Negara untuk mendapatkan Keputusan Presiden Republik Indonesia.

Seiring dengan rencana alih status tersebut, maka secara internal IAIN Sumatera Utara terus berupaya membenahi diri, baik dalam konteks akademik, administratif, maupun sarana dan prasarana kelembagaan. Secara eksternal, upaya tersebut telah mendapatkan komitmen bantuan pendanaan dari Islamic Development Bank (IsDB) dan Government of Indonesia (GoI) yang saat ini sudah mulai dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan pengembangan akademik dan kelembagaan kampus. Dari Pemerintah Daerah Sumatera Utara, IAIN SU telah mendapatkan komitmen pengadaan area kampus baru seluas 400 hektar untuk pembangunan kampus terpadu di masa depan. Untuk mewujudkan semua itu tentu dibutuhkan kontribusi

masyarakat dan sivitas akademika bagi mendorong pengembangan IAIN/UIN Sumatera Utara kearah yang lebih baik, maju, dan berkualitas.

Dengan upaya-upaya yang telah dilakukan dan atas berkat doa semua civitas akademika, alih status IAIN SU menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara telah disetujui dengan Perpres No. 131/2014 tanggal 16 Oktober 2014 oleh Presiden Soesilo Bambang Yudhoyono (SBY)

Visi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara adalah masyarakat pembelajar berdasarkan nilai-nilai Islam (*Islamic Learning Society*).

Misi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara adalah melaksanakan pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat yang unggul dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni dengan dilandasi oleh nilai-nilai islam.

Tujuan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara adalah:

1. Lahirnya sarjana yang unggul dalam berbagai bidang kajian ilmu pengetahuan , teknologi dan seni berdasarkan nilai-nilai islam.
2. Berkembangnya berbagai cabang ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang dilandasi oleh nilai-nilai Islam.
3. Berkembangnya peradaban kemanusiaan berdasarkan nilai-nilai islam

Struktur Organisasi UIN Sumatera Utara terdiri atas:

1. Dewan Penyantun
2. Rektor dan Pembantu Rektor (Unsur Pimpinan)
3. Senat Institut (Badan Normatif)
4. Biro Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan (Unsur Pelaksana Administratif)
5. Biro Administrasi Akademik Kerjasama dan Kelembagaan (Unsur Pelaksana Administratif)
6. Fakultas Dakwah dan Komunikasi (Unsur Pelaksana Akademik)
7. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (Unsur Pelaksana Akademik)
8. Fakultas Syari'ah dan Hukum (Unsur Pelaksana Akademik)
9. Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam (Unsur Pelaksana Akademik)
10. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Unsur Pelaksana Akademik)
11. Fakultas Ilmu Sosial (Unsur Pelaksana Akademik)
12. Fakultas Kesehatan Masyarakat (Unsur Pelaksana Akademik)
13. Fakultas Sains dan Teknologi (Unsur Pelaksana Akademik)

14. Pusat Penelitian (Unsur Pelaksana Akademik)
15. Pusat Pengabdian kepada Masyarakat (Unsur Pelaksana Akademik)
16. Perpustakaan (Unsur Pelaksana Teknis)
17. Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (Unsur Pelaksana Teknis)
18. Pusat Pengembangan Bahasa (Unsur Pelaksana Teknis)
19. Pusat Pengembangan Bisnis (Unsur Pelaksana Teknis)
20. Pusat Penjaminan Mutu Pendidikan (Unsur Pelaksana Teknis)

Pimpinan UIN Sumatera Utara yaitu:

1. Rektor : Prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag
2. Wakil Rektor I : Prof. Dr. Syafaruddin, M. Pd
3. Wakil Rektor II: Dr. Muhammad Ramadhan, MA
4. Wakil Rektor III: Prof. Dr. Amroeni Drajat, MA
5. Kepala Biro AUPK : Dr. H. Tohar Bayoangin, M. Ag
6. Kepala Biro AAKK : H. Iwan Zulhami, SH, M. AP

## **2. Deskripsi Data Penelitian**

Berdasarkan sampel penelitian ini, penulis melakukan penelitian kepada Dosen Universitas Islam Sumatera Utara yang menggunakan aplikasi lapor pajak online *e-filing*. Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengelolaan data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 15 pernyataan Variabel  $X_1$  (Persepsi Kemudahan), 15 pernyataan Variabel  $X_2$  (Kepuasan Wajib Pajak), dan 5 Pernyataan Variabel Y (Penggunaan e-filing) yang disebarikan kepada 80 Responden dengan menggunakan skala likert.

**Tabel 4.1**  
**Pengukuran Skala Likert**

No	Pernyataan	Skor
1	SS= Sangat Setuju	5
2	S= Setuju	4
3	KS= Kurang Setuju	3
4	TS= Tidak Setuju	2
5	STS= Sangat Tidak Setuju	1

#### a. Karakteristik Responden

Di bawah ini peneliti akan menguraikan penyajian data dalam berbagai karakteristik.

1. Penyajian data berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.2**

#### **Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

##### **Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	54	67.5	67.5	67.5
perempuan	26	32.5	32.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: Hasil penyebaran angket kepada Dosen UIN Sumatera Utara

Dari hasil tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 54 orang dengan persentase 67,5%, sedangkan perempuan berjumlah 26 dengan persentase 32.5%.

2. Penyajian data berdasarkan Fakultas

Adapun data berdasarkan Fakultas mengenai responden penelitian Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Terhadap Penggunaan e-filing Dosen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

#### **Responden Berdasarkan Fakultas**

##### **Dosen Fakultas**



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	FEBI	15	18.8	18.8	18.8
	FITK	15	18.8	18.8	37.5
	FDK	12	15.0	15.0	52.5
	FASHA	12	15.0	15.0	67.5
	FUSI	12	15.0	15.0	82.5
	SAINTEK	7	8.8	8.8	91.3
	FIS	7	8.8	8.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penyebaran Angket kepada Dosen UIN Sumatera Utara

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Dosen yang diambil sebagai responden penelitian ini menunjukkan bahwa responden FEBI sebanyak 15 (lima belas) orang (18,8%), responden Fakultas Tarbiyah sebanyak 15 (lima belas) orang (18,8%), responden Fakultas Dakwah sebanyak 12 (dua belas) orang (15%), Fakultas Syariah sebanyak 12 (dua belas) orang (15%), responden Fakultas Ushuluddin sebanyak 12 (dua belas) orang (15%), Fakultas Saintek sebanyak 7 (tujuh) orang (8,8%) dan Fakultas Ilmu Sosial sebanyak 7 (tujuh) orang (8,8%).

### 3. Penyajian responden berdasarkan Usia

Adapun data mengenai Usia responden Dosen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Usia**

		Usia			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	31-40 tahun	18	22.5	22.5	22.5
	41-50 tahun	58	72.5	72.5	95.0
	51-60 tahun	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber:  
Hasil  
Penyebaran  
Angket  
Kepada  
Dosen  
Universitas  
Islam

Negeri Sumatera Utara.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah responden usia 31-40 tahun sebanyak 18 (delapan belas) dengan besar persentase 22,5%, usia 41-50 tahun sebanyak 58 (lima puluh delapan) orang dengan besar persentase 72,5%, usia 51-60 tahun sebanyak 4 (empat) orang dengan besar persentase 5%.

### b. Deskripsi Variabel Penelitian

Untuk lebih membantu, berikut ini penulis sajikan pada tabel 4.5 untuk hasil skor jawaban responden dari variabel X<sub>1</sub>, tabel 4.6 Untuk hasil skor jawaban responden dari variabel X<sub>2</sub> dan tabel 4.7 untuk hasil skor jawaban responden dari variabel Y, sebagaimana berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Skor Angket Untuk Variabel Persepsi Kemudahan (X<sub>1</sub>)**

Alternatif Jawaban												
Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	16	20%	59	74%	5	6%	0	0	0	0	80	100
P2	7	9%	64	80%	9	11%	0	0	0	0	80	100
P3	6	7,5%	56	70%	18	22,5%	0	0	0	0	80	100
P4	7	8,75%	50	62,5%	22	27,5%	1	1,25%	0	0	80	100
P5	5	6,25%	52	65%	23	28,75%	0	0	0	0	80	100
P6	5	6,25%	43	53,75%	31	38,75%	1	1,25%	0	0	80	100
P7	3	3,75%	36	45%	40	50%	1	1,25%	0	0	80	100
P8	4	5%	55	68,75%	21	26,25%	0	0	0	0	80	100
P9	3	3,75%	46	57,5%	29	36,25%	2	2,5%	0	0	80	100
P10	2	2,5%	55	68,75%	20	25%	3	3,75%	0	0	80	100
P11	2	2,5%	55	68,75%	21	26,25%	2	2,5%	0	0	80	100

P12	4	5%	49	61,25 %	26	32,5%	1	1,25%	0	0	80	100
P13	3	3,75%	55	68,75 %	20	25%	2	2,5%	0	0	80	100
P14	3	3,75%	44	55%	30	37,5%	3	3,75%	0	0	80	100
P15	21	26,25 %	55	68,75 %	4	5%	0	0	0	0	80	100

Dari tabel di atas dapat diketahui pernyataan variabel persepsi kemudahan ( $X_1$ ), yaitu:

- 1) Untuk butir pernyataan ke-1 (P1) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 74% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)
- 2) Butir pernyataan ke-2 (P2) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 80% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)
- 3) Butir pernyataan ke-3 (P3) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 70% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)
- 4) Butir pernyataan ke-4 (P4) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 62,5% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 5) Butir pernyataan ke-5 (P5) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 65% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)
- 6) Butir pernyataan ke-6 (P6) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 53,75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 7) Butir pernyataan ke-7 (P7) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 50% (kurang setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 8) Butir pernyataan ke-8 (P8) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 68,75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)
- 9) Butir pernyataan ke-9 (P9) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 57,5% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)

- 10) Butir pernyataan ke-10 (P10) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 68,75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 11) Butir pernyataan ke-11 (P11) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 68,75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 12) Butir pernyataan ke-12 (P12) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 61,25% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 13) Butir pernyataan ke-13 (P13) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 68,75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 14) Butir pernyataan ke-14 (P14) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 55% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 15) Butir pernyataan ke-15 (P15) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 68,75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)

**Tabel 4.6**

**Skor Angket Untuk Variabel Kepuasan Wajib Pajak (X<sub>2</sub>)**

Alternatif Jawaban												
Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	18	22,5%	54	67,5%	8	10%	0	0	0	0	80	100
P2	16	20%	57	71,25%	7	8,75%	0	0	0	0	80	100
P3	10	12,5%	62	77,5%	8	10%	0	0	0	0	80	100
P4	8	10%	59	73,75%	12	15%	1	1,25%	0	0	80	100
P5	2	2,5%	69	86,25%	8	10%	1	1,25%	0	0	80	100
P6	5	6,25%	56	70%	19	23,75%	0	0	0	0	80	100
P7	0	0	43	53,75%	25	31,25%	12	15%	0	0	80	100
P8	13	16,25%	45	56,25%	19	23,75%	3	3,75%	0	0	80	100
P9	33	41,25%	43	53,75%	4	5%	0	0	0	0	80	100

P10	29	36,25 %	44	55%	7	8,75%	0	0	0	0	80	100
P11	32	40%	44	55%	4	5%	0	0	0	0	80	100
P12	9	11,25 %	60	75%	11	13,75 %	0	0	0	0	80	100
P13	10	12,5%	58	72,5%	11	13,75 %	1	1,25%	0	0	80	100
P14	4	5%	71	88,75%	5	6,25%	0	0	0	0	80	100
P15	1	1,25%	54	67,5%	24	30%	0	0	1	1,25 %	80	100

Sumber: Data Primer yang diolah,2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pernyataan variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $X_2$ ), yaitu:

- 1) Untuk butir pernyataan ke-1 (P1) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 67,5% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju).
- 2) Butir pernyataan ke-2 (P2) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 71,25% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)
- 3) Butir pernyataan ke-3 (P3) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 77,5% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)
- 4) Butir pernyataan ke-4 (P4) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 73,75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 5) Butir pernyataan ke-5 (P5) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 86,25% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 6) Butir pernyataan ke-6 (P6) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 70% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)
- 7) Butir pernyataan ke-7 (P7) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 53,75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 8) Butir pernyataan ke-8 (P8) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 56,25% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 9) Butir pernyataan ke-9 (P9) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 53,75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)

- 10) Butir pernyataan ke-10 (P10) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 55% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)
- 11) Butir pernyataan ke-11 (P11) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 55% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)
- 12) Butir pernyataan ke-12 (P12) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)
- 13) Butir pernyataan ke-13 (P13) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 72,5% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)
- 14) Butir pernyataan ke-14 (P14) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 88,75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju)
- 15) Butir pernyataan ke-15 (P15) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 67,5% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju)

Berdasarkan hasil jawaban responden atas variabel kepuasan wajib pajak maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mereka mengatakan setuju bahwa kepuasan wajib pajak mempengaruhi penggunaan e-filing.

**Tabel 4.7**  
**Skor Angket Untuk Variabel E-filing(Y)**

Alternatif Jawaban												
Butir	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
P1	23	28,75 %	55	68,75 %	2	2,5%	0	0	0	0	80	100
P2	22	27,5%	53	66,25 %	5	6,25%	0	0	0	0	80	100
P3	17	21,25 %	60	75%	3	3,75%	0	0	0	0	80	100
P4	8	10%	59	73,75 %	13	16,25 %	0	0	0	0	80	100
P5	9	11,25 %	54	67,5%	16	20%	1	1,25 %	0	0	80	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui pertanyaan variabel penggunaan e-filing (Y), yaitu :

- 1) Untuk butir pernyataan ke-1(P1) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 68,75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju).
- 2) Butir pernyataan ke-2 (P2) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 66,25% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju).
- 3) Butir pernyataan ke-3 (P3) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju).
- 4) Butir pernyataan ke-4 (P4) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 73,75% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (tidak setuju dan sangat tidak setuju).
- 5) Butir pernyataan ke-5 (P5) menunjukkan frekuensi tertinggi sebesar 67,5% (setuju) dan frekuensi yang paling rendah sebesar 0% (sangat tidak setuju).

### c. Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kelayakan setiap butir angket yang diajukan, sehingga suatu variabel dapat diidentifikasi. Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu angket atau kuesioner adalah angka hasil korelasi antara skor angket dengan skor keseluruhan responden terhadap informasi dalam kuesioner. Ukuran valid tidaknya suatu pertanyaan dapat dilihat dari output SPSS versi 20 berupa nilai item total statistik masing-masing butir angket.

Suatu butir angket dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  untuk uji dua arah pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ( $p=0,05$ ) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau N. Oleh karena  $N=80$ , maka derajat bebasnya adalah  $N - 2=80 - 2=78$ . Nilai  $r_{tabel}$  dua arah pada  $df=78$  dan  $p=0,05$  adalah 0,219. Hasil output SPSS yang diperoleh untuk uji validitas dari variabel Persepsi Kemudahan ( $X_1$ ), Kepuasan Wajib Pajak ( $X_2$ ) dan variabel Penggunaan *e-filing* (Y) pada Dosen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel 4.8**

#### Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Kemudahan ( $X_1$ )

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	keterangan
Persepsi Kemudahan	1	0,448	0,219	Valid

(X <sub>1</sub> )	2	0,462	0,219	Valid
	3	0,553	0,219	Valid
	4	0,662	0,219	Valid
	5	0,593	0,219	Valid
	6	0,670	0,219	Valid
	7	0,664	0,219	Valid
	8	0,394	0,219	Valid
	9	0,614	0,219	Valid
	10	0,602	0,219	Valid
	11	0,680	0,219	Valid
	12	0,707	0,219	Valid
	13	0,579	0,219	Valid
	14	0,567	0,219	Valid
	15	0,258	0,219	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah,2018

Berdasarkan hasil tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan pada variabel persepsi kemudahan (X<sub>1</sub>) telah valid.

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak (X<sub>2</sub>)**

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	keterangan
Kepuasan Wajib Pajak (X <sub>2</sub> )	1	0,529	0,219	Valid
	2	0,619	0,219	Valid
	3	0,729	0,219	Valid
	4	0,596	0,219	Valid
	5	0,717	0,219	Valid
	6	0,538	0,219	Valid
	7	0,244	0,219	Valid
	8	0,525	0,219	Valid
	9	0,537	0,219	Valid
	10	0,567	0,219	Valid
	11	0,681	0,219	Valid
	12	0,625	0,219	Valid
	13	0,659	0,219	Valid
	14	0,465	0,219	Valid
	15	0,355	0,219	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah,2018

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kepuasan wajib pajak (X<sub>2</sub>) telah valid.



**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Validitas Variabel Penggunaan *e-filing*(Y)**

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	keterangan
Penggunaan e-filing (Y)	1	0,743	0,219	Valid
	2	0,774	0,219	Valid
	3	0,689	0,219	Valid
	4	0,687	0,219	Valid
	5	0,766	0,219	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah,2018

Berdasarkan hasil tabel di atas, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan pada variabel kepuasan wajib pajak (Y) telah valid.

**2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk angket. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya suatu instrumen penelitian dipercaya, berdasarkan tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur.

Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel atau tidak reliabelnya suatu instrumen penelitian, salah satunya dengan melihat perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%). Jika pengujian dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach* maka  $r_{hitung}$  akan diwakili oleh nilai *Alpha*. Suatu angket atau kuesioner dapat dikatakan handal (*reliabel*) apabila memiliki kehandalan atau *alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Nilai *Alpha* yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya.

Adapun tingkat reliabilitas pertanyaan variabel berdasarkan hasil olahan data SPSS versi 20 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kemudahan (X<sub>1</sub>)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	15

Pada item ini tingkat signifikan 5% koefisien Alpha ,850 (dibaca 0,850), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan nilai  $N=80$  dan diperoleh nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,219, ini berarti  $r_{\text{alpha}} > r_{\text{tabel}}$ , sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuisisioner yang diuji sangat reliable, karena nilai Cronbach's Alpha = 0,850

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak ( $X_2$ )**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.825	15

Pada item ini tingkat signifikan 5% koefisien Alpha ,825 (dibaca 0,825), kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan nilai  $N=80$  dan diperoleh nilai  $r_{\text{tabel}}$  0,219 , ini berarti  $r_{\text{alpha}} > r_{\text{tabel}}$ . Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuisisioner yang diuji sangat reliable, karena nilai Cronbach's Alpha =0,825

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Realibilitas Variabel Penggunaan *e-filing* (Y)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.783	5

Pada item ini tingkat signifikan 5% koefisien Alpha ,783 (dibaca 0,783) kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan nilai  $N=80$  dan diperoleh nilai  $r_{\text{tabel}}$  0,219 , ini berarti  $r_{\text{alpha}} > r_{\text{tabel}}$ . Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kuisisioner yang diuji sangat reliable, karena nilai Cronbach's Alpha =0,783

Secara komprehensif variabel yang diteliti pada taraf signifikan 95% adalah valid dan dapat dipercaya (reliabel). Dengan demikian, item-item dalam penelitian ini dapat diaplikasikan untuk penelitian selanjutnya. Ini mengindikasikan bahwa seluruh item telah memenuhi standar kelayakan untuk selanjutnya diaplikasikan kepada seluruh responden dan tidak ada perbaikan kuisisioner.

**d. Uji Asumsi Klasik**

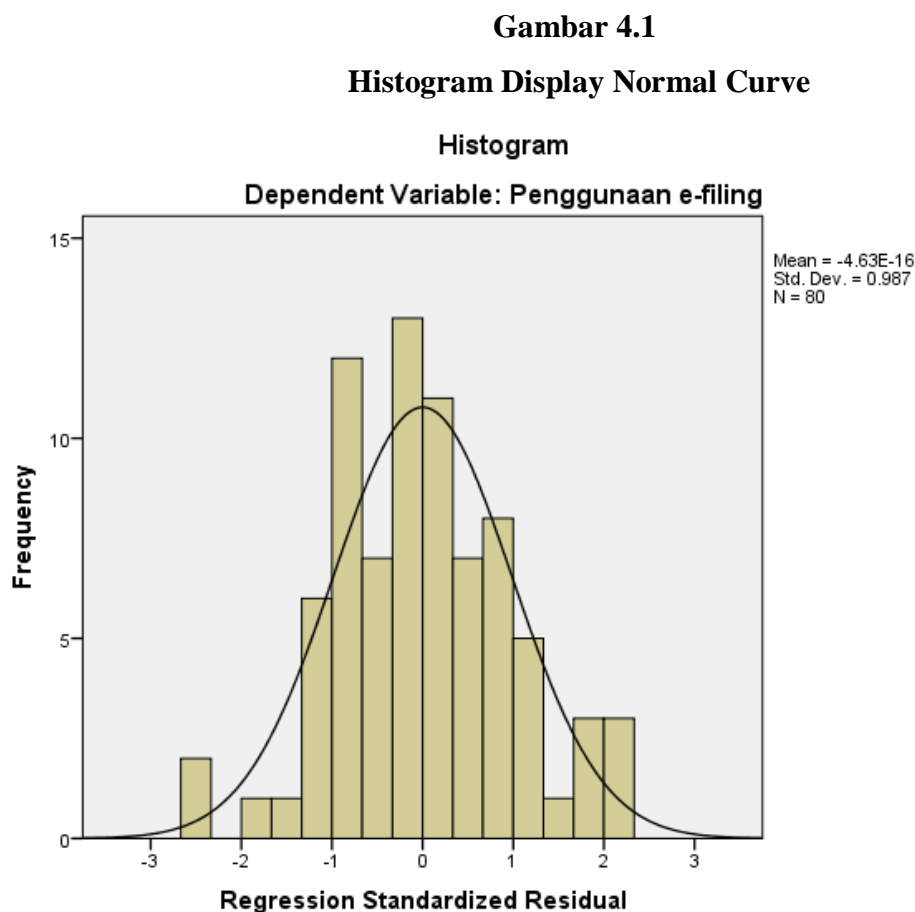
## 1) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji analisis data, artinya sebelum melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Normalitas data bertujuan untuk mengetahui distribusi normal atau tidak.

Normalitas dapat dilihat dari analisa grafik histogram dan grafik normal *p-plot*. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila gambar terdistribusi dengan titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Data juga dapat dikatakan normal jika jika berbentuk kurva yang kemiringannyacenderung seimbang, baik kemiringan sisi kiri maupun kanan, dan bentuk kurva hampir menyerupai lonceng yang sempurna.

### a. Grafik Histogram

Berikut ini data berdisitribusi normal, seperti yang terlihat pada gambar 4.1 berikut:

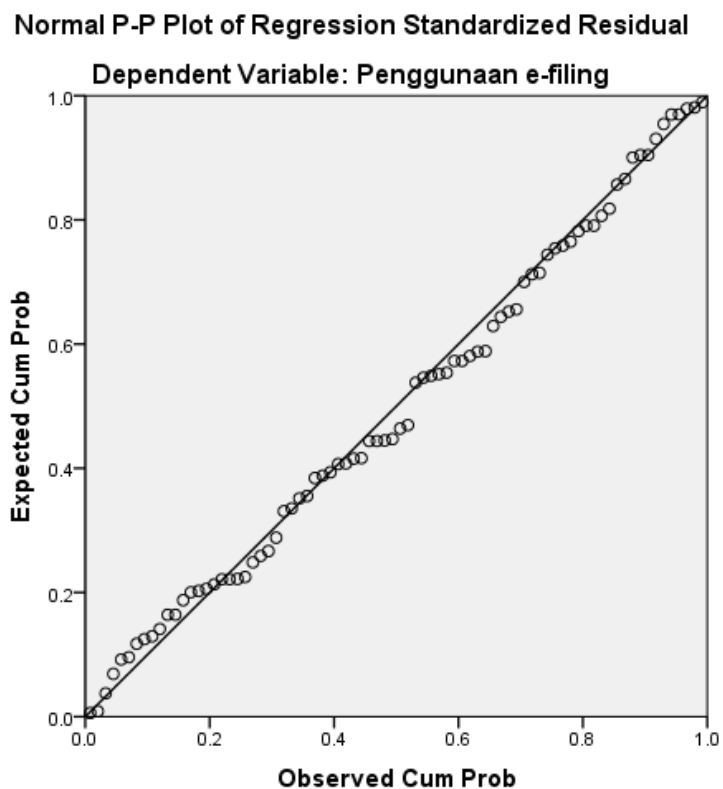


Dari gambar histogram di atas, dapat dilihat bahwa kurva penggunaan e-filing (Y) yang berbentuk lonceng, grafik tersebut tidak miring kesamping kiri maupun kanan yang artinya adalah data berdistribusi normal.

b. Grafik Normal P-Plots

Normalitas juga dapat dilihat pada kurva P-Plot pada gambar 4.2 berikut ini:

**Gambar 4.2**  
**Grafik Normal P-Plots**



Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Selain itu teknik uji normalitas juga dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov Smirnov* Test. Kelebihan dari uji ini sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi di antara satu pengamat dengan pengamat yang lain, yang sering terjadi pada uji normalitas grafik. Uji Kolmogorov Smirnov adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku.

Penerapan pada uji *Kolmogorov Smirnov* adalah bahwa jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal. Namun, jika signifikansi di atas 0,05 maka berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data normal baku, artinya data yang kita uji normal.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Test**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.44425236
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.040
Kolmogorov-Smirnov Z		.539
Asymp. Sig. (2-tailed)		.934

a. Test distribution is Normal.

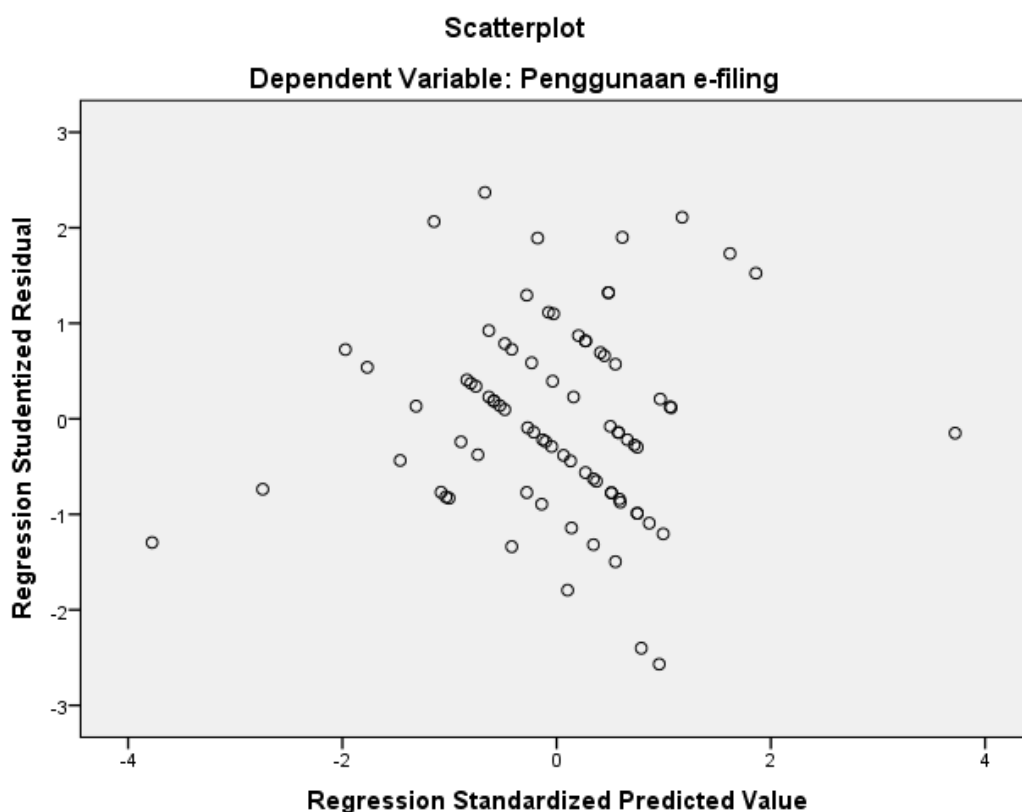
b. Calculated from data.

Berdasarkan pada output SPSS dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,934 lebih besar dari alpha 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lain, seperti terlihat pada Gambar 4.3 berikut:

**Gambar 4.3**  
**Uji Heteroskedastisitas**



Pada diagram pencar di atas menunjukkan model regresi linier berganda tidak terdapat heteroskedastisitas. Gambar di atas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang teratur serta tersebar ke segala arah, baik di atas maupun di bawah angka 0. Dengan demikian maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

### 3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
(Constant)	2.538	2.335		1.087	.280		
1 PersepsiKemudahan	.130	.043	.323	3.041	.003	.651	1.536
KepuasanWajibPajak	.177	.045	.416	3.919	.000	.651	1.536

a. Dependent Variable: Penggunaan e-filing  
Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Dari tabel di atas terlihat bahwa semua variabel mempunyai nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

**c. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi software SPSS Statistics versi 20. Bentuk persamaannya adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Maka berdasarkan analisis dengan menggunakan program SPSS dapat disajikan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.538	2.335		1.087	.280
PersepsiKemudahan	.130	.043	.323	3.041	.003
KepuasanWajibPajak	.177	.045	.416	3.919	.000

a. Dependent Variable: Penggunaan e-filing  
 Sumber: Data Primer yang diolah 2018

$$Y = 2,538 + 0,130X_1 + 0,177X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Koefisien konstanta sebesar 2,538 artinya jika tidak ada variabel persepsi kemudahan dan variabel kepuasan wajib pajak, maka penggunaan e-filing akan sebesar 2,538 poin.
- 2) Koefisien regresi variabel persepsi kemudahan adalah 0,130 berarah positif, artinya setiap peningkatan pada persepsi kemudahan sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap, maka penggunaan e-filing mengalami kenaikan sebesar 0,130 poin
- 3) Koefisien regresi variabel kepuasan wajib pajak adalah 0,177 berarah positif, artinya setiap peningkatan kepuasan wajib pajak sebesar 1 poin dan variabel lainnya tetap maka penggunaan e-filing akan mengalami kenaikan 0,177 poin.

**f. Uji Hipotesis**



Sebelum melihat hasil pengujian terhadap hiotesis, maka perlu diketahui bahwa yang menjadi hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah:

1. Uji T

Uji parsial ini menggunakan Uji T, yaitu:

Ho diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

Ha diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

Berikut ini akan dijelaskan pengujian masing-masing secara parsial

**Tabel 4.17**

**Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.538	2.335		1.087	.280
	PersepsiKemudahan	.130	.043	.323	3.041	.003
	KepuasanWajibPajak	.177	.045	.416	3.919	.000

a. Dependent Variable: Penggunaan e-filing  
 Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Rumus untuk mencari nilai  $t_{tabel}$  adalah:

$$t_{tabel} = \alpha / 2 ; n - k - 1$$

Keterangan:  $\alpha = 0,05$  (5%)

$n$  = Jumlah responden

$k$  = Jumlah variabel bebas

Jadi,  $t_{tabel} = 0,05/2 ; 80 - 2 - 1$   
 $0,025 ; 77$

Kemudian dicari pada distribusi nilai  $t_{tabel}$  makaditemukan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,991.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji  $t$  diperoleh  $t_{hitung}$  berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada gambar di atas menunjukkan bahwa :

- a. Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing pada Dosen UIN-SU dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $3.041 > 1,991$ . Besar pengaruh kehandalan persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing adalah 32%. Hasil pengujian  $H_1$  dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing, dengan arah hubungan positif. Jadi dengan demikian  $H_1$  diterima.
- b. Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing pada Dosen UIN-SU dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $3,919 > 1,991$ . Besar pengaruh kehandalan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing adalah 41%. Hasil pengujian  $H_2$  dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing, dengan arah hubungan positif. Jadi dengan demikian  $H_2$  diterima.

## 2. Uji F

Pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari uji F, adapun syarat dari uji F adalah:

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

Berdasarkan hasil pengujian statistik (Uji Anova/Uji F) dilihat pada tabel di bawah sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	127.167	2	63.583	29.711	.000 <sup>b</sup>
Residual	164.783	77	2.140		
Total	291.950	79			

a. Dependent Variable: Penggunaan e-filing

b. Predictors: (Constant), KepuasanWajibPajak, PersepsiKemudahan

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Pada tabel di atas diperoleh bahwa nilai  $F = 29,711$  dengan tingkat probability ( $0,000 < 0,05$ ). Setelah mengetahui besarnya  $F$  hitung, maka akan dibandingkan dengan  $F$  tabel.

Untuk mencari nilai  $F$  tabel maka memerlukan rumus:

$$K ; n - k$$

Keterangan  $k$  = jumlah variabel independent (bebas)

$n$  = jumlah responden

$$\text{jadi } F \text{ tabel} = 2 ; 80 - 2$$

$$2 ; 78$$

Kemudian dicari pada distribusi nilai  $F$  tabel dan ditemukan nilai  $F$  tabel sebesar 2,33. Karena nilai  $F$  hitung 28,332 lebih besar dari nilai  $F$  tabel 2,33 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas  $X_1$  dan  $X_2$  secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

### 3. Uji Koefisiensi Determinan ( $R^2$ )

Uji koefisien determinan dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing pada Dosen UIN SU. Adapun determinan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Uji  $R^2$**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.660 <sup>a</sup>	.436	.421	1.463

Data diolah,

Dari

dapat

$R^2 = 0,436$  yang berarti menjelaskan besarnya pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing adalah sebesar 43,6% dan sisanya sebesar 56,4% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Sumber:  
Primer yang  
2018

tabel di atas  
dijelaskan

## B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing pada Dosen UIN SU. Maka dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan angket kepada responden dan mengumpulkannya kembali. Peneliti menggunakan pengujian analisis data dengan menggunakan program SPSS versi 20.

### **1. Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan e-filing pada Dosen UIN SU Medan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan e-filing, hal ini dibuktikan dengan hasil uji t untuk variabel persepsi kemudahan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,041 dengan nilai signifikan sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,323. Hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel persepsi kemudahan terhadap variabel penggunaan e-filing atau dengan kata lain  $H_a$  diterima.

Persepsi kemudahan yang dirasakan oleh pengguna e-filing mempengaruhi penggunaan e-filing karena semakin mudah sebuah sistem digunakan atau dipahami maka akan menjadikan setiap pengguna akan terus menggunakannya ditambah lagi dengan beberapa keuntungan yang diperolehnya sehingga mengesampingkan kekurangan yang mungkin dirasakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Maria Imelda Claudia (2015) dengan judul yang sama menjadikan WPOP KPP Pratama Majalaya sebagai responden. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Hasil temuan peneliti dilapangan secara umum kemudahan penggunaan e-filing memang benar adanya dikarenakan wajib pajak tidak harus datang ke kantor pelayanan pajak, tidak menunggu antrian panjang, tidak mengisi lembaran formulir, hemat waktu dan biaya dan lain-lain. Meskipun demikian, kemudahan dari segi sistem maupun teknik belum sepenuhnya mudah dikarenakan masalah jaringan, sistem *error* atau masalah internal dari individu itu sendiri.

### **2. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-filing pada Dosen UIN SU**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan wajib pajak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-filing. Hal ini dibuktikan dengan  $t_{hitung}$  sebesar 3,919 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,416. Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing atau dengan kata lain  $H_a$  diterima.

Kepuasan merupakan perasaan senang pada sebuah sistem atau sesuatu yang dirasakan setelah menggunakannya. Kepuasan dapat tercapai apabila harapan dan keinginan sesuai dengan hasil sebuah sistem yang sedang digunakan. Sehingga kepuasan pengguna sangat berpengaruh terhadap penggunaan e-filing, karena jika wajib pajak merasa puas dengan layanan e-filing maka akan berdampak pada penggunaannya secara berkelanjutan dimasa yang akan datang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Maria Imelda Claudia (2015) dengan judul yang sama dan Nurul Citra Noviandini (2012) yang berjudul Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-filing (studi kasus Wajib Pajak Yogyakarta). Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan e-filing.

Hasil temuan peneliti di lapangan bahwa secara umum para pengguna e-filing merasa puas dengan layanan e-filing dikarenakan banyak keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan e-filing ketika lapor pajak meskipun tentang kecepatan akses banyak wajib pajak yang kurang puas apalagi ketika batas lapor sudah mendekati akhir. Solusi dari hal ini adalah sebaiknya para wajib pajak sesegera mungkin melaporkan pajaknya di awal waktu atau jauh sebelum mendekati batas akhir.

### **3. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing Pada Dosen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik  $F_{hitung}$  sebesar 29,711 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh signifikan persepsi kemudahan dan kepuasan wajib terhadap penggunaan e-filing”.

Hasil uji determinan  $R^2$  pada penelitian ini diperoleh nilai determinan  $R^2$  sebesar 0,436 yang berarti bahwa besarnya pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak

terhadap penggunaan e-filing adalah sebesar 43% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel Persepsi Kemudahan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Wajib Pajak ( $X_2$ ), terhadap Penggunaan *e-filing* (Y) pada Dosen UIN Sumatera Utara untuk mengetahui yang mana paling dominan diantara variabel bebas tersebut. Dari rumusan masalah, maka analisis data yang diajukan dalam pembahasan bab sebelumnya, maka dari itu dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Persepsi kemudahan ada pengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing pada Dosen UIN Sumatera Utara. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t pada variabel persepsi kemudahan dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,041 lebih besar dari  $t_{tabel}$  dengan nilai 1,991 dan nilai signifikan sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ). Jadi dengan demikian  $H_1$  diterima.
2. Kepuasan Wajib Pajak ada pengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing pada Dosen UIN Sumatera Utara. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t pada variabel kepuasan wajib pajak dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,919 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,991 dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Jadi dengan demikian  $H_2$  diterima.
3. Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Penggunaan e-filing pada Dosen UIN Sumatera Utara. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik  $F_{hitung}$  sebesar 29,711 lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,33 ( $29,711 > 2,33$ ) dan nilai signifikan sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian  $H_3$  diterima.

#### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran berikut ini:

1. Untuk mengatasi masalah *overload* atau pemakaian sistem secara bersamaan dalam waktu yang sama dan laman lama dimuat (*error* atau *down*), sebaiknya para Wajib Pajak sesegera mungkin melaksanakan kewajiban pelaporan pajaknya sebelum mendekati batas akhir waktu pelaporan pajak yaitu tanggal 31 Maret pada setiap tahunnya.
2. Untuk Direktorat Jenderal Pajak seharusnya lebih gencar lagi mensosialisasikan tentang *e-filing* kepada seluruh masyarakat agar lebih paham dan mudah menggunakan *e-filing* serta memperluas pengetahuan masyarakat tentang *e-filing* dengan lebih baik dan tepat.
3. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan terkait persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* agar bisa menjadi acuan kedepannya, disarankan bagi peneliti selanjutnya perlu adanya penelitian selanjutnya tentang persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Penelitian saat ini memang terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kemudahan dan kepuasan wajib pajak, namun dengan mengganti atau menambahkan variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini bisa saja dilakukan agar memperoleh hasil yang berbeda pula.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus P. dan Gusti, *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016
- Aswawi N. dan Masyhuri, *Metodologi riset manajemen pemasaran*, UIN-Malang: UIN-Malang Press, 2009

- Ali, Abu Ibrahim Muhammad, “Pajak Dalam Islam”, <https://almanhaj.or.id>. Diunduh pada tanggal 13 April 2018
- Bastari, et. al., *Perpajakan (Teori dan Kasus)*, Medan: Perdana Publishing, 2015
- Desmayanti, Esy. ”*Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas e-filing*” Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang, 2012
- Davis, F.D., *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use of Information Technology. Management Information System Quarterly*, :1989
- Fawaz, Abu Muhammad Washito, *Hukum Pajak dalam Fiqh Islam, bagaimana kaum Muslimin menyikapinya?*, <http://aslibumiayu.net>. Diunduh pada tanggal 20 Maret 2018
- Gaspersz, V. *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000
- Hastuty, Endang Novi. “*Implementasi Elektronik Sistem (E-filing) Dalam Praktek Perpajakan di Indonesia*” dalam *Jurnal SOSIOSAINS* 19 (2) April 2006
- Hardi Aji, ”*Kendala dan Solusi Lapor Pajak Online*”, [www.onlinepajak.com](http://www.onlinepajak.com). Diunduh pada tanggal 8 Juli 2018
- Hartono, Jogyanto. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi* Yogyakarta: Andi, 2007
- Ikhsan, A. dan Misri, *Metodologi Penelitian*, Bandung: Cipta Pustaka Medan Perintis, 2012
- Khomalyana, Dewi R. “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling*.” Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, 2009
- Kirana, Gita Gowinda. “*Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-filing*” Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, 2010
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat, 2005
- Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2016
- Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak 2017
- Novarina, Ayu Ika. “*Implementasi Elektronik Filing System (e-filing) dalam Praktik Penyampaian SPT*” Tesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2005,
- Noviandini, Nurul C. “*Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi kemudahan dan kepuasan WP terhadap Penggunaan e-filing*”, Skripsi, Fakultas Ekonomi UNY, 2012



- Nur, Iim Ibrahim. "Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi e-filing secara Online" dalam *Jurnal Ultima Infosys*, Vol.1, Desember 2009
- Pandiangan, Liberti. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2008
- Prayatno, Duwi. *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, Yogyakarta: Medikom, 2011
- Qardawi, Yusuf. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta:GIP,1997
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2008
- Sujparweni, W. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2009
- Sugiarto, Wiyono A. "Evaluasi penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime", dalam *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 11, No. 2, 2008
- Syahrum dan Salim, "Metodologi Penelitian Kuantitatif", Citapustaka Media, Bandung:2012
- Wibowo, Arif. "Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)", Skripsi Universitas Budi Luhur, Jakarta, 200

# LAMPIRAN

## KUISIONER PENELITIAN

### PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGUNAAN *E-FILING*

1. Apakah Bapak/Ibu Pernah menggunakan e-filing sebagai sarana penyampaian SPT secara online ?
  - a. Ya
  - b. Tidak
2. Sudah berapa Tahun Bapak/Ibu Menggunakan e-filing ?
  - a. 2 Tahun
  - b. 3 Tahun
  - c. 4 Tahun atau Lebih

#### PETUNJUK PENGISIAN JAWABAN

1. Kuisisioner ini untuk menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dan berilah tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu pilih.

Keterangan:

- SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
KS = Kurang Setuju  
TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

3. Dalam menjawab pernyataan-pernyataan ini tidak ada yang salah, oleh sebab itu usahakan tidak ada jawaban yang dikosongkan.
4. Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu untuk mensukseskan penelitian ini.

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Sebelum Bapak/Ibu memberikan jawaban terhadap beberapa pertanyaan di bawah ini, tulislah terlebih dahulu identitas Bapak/Ibu dengan benar. Mohon diisi dengan jujur, jelas dan lengkap :

1. Nama : .....
2. Dosen Fakultas : .....
3. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
4. Umur
  - a. 20 tahun – 30 tahun
  - b. 31 tahun – 40 tahun
  - c. 41 tahun – 50 tahun
  - d. 50 tahun – 60 tahun

#### B. PERSEPSI KEMUDAHAN

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saat menggunakan e-filing, saya dapat mengoperasikannya sesuai kebutuhan Saya					
2	Saya merasa e-filing sangat fleksibel untuk digunakan					
3	Saya mudah mengaplikasikan e-filing dengan baik					
4	Interaksi dengan e-filing jelas dan mudah dipahami					
5	Tampilan e-filing mudah untuk dibaca sehingga Saya mudah memahaminya					
6	Mudah bagi saya untuk mempelajari bagaimana cara menggunakan e-filing					
7	Mudah bagi saya untuk menggunakan e-filing secara					

	terampil					
8	Saya tidak melakukan kesalahan-kesalahan berlanjut ketika mengoperasikan e-filing					
9	Saya tidak membutuhkan usaha yang keras untuk berinteraksi dengan e-filing					
10	Saya tidak merasa e-filing merupakan sebuah sistem yang rumit					
11	Saya mudah berinteraksi dengan sistem e-filing saat melaporkan pajak					
12	Saya mudah menyesuaikan kebutuhan saya saat menggunakan e-filing					
13	Saya mudah memperbaiki kesalahan input					
14	Saya jarang mengalami kebingungan saat menggunakan e-filing					
15	Saya merasa lebih mudah setelah melihat tutorial pengisian SPT					

### C. KEPUASAN WAJIB PAJAK

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	e-filing dapat memberi Saya informasi sesuai format yang dibutuhkan					
2.	Sistem e-filing secara efektif memenuhi kebutuhan Saya berkaitan dengan pelaporan pajak					
3.	Saya merasa puas dengan informasi yang dihasilkan e-filing					
4.	Saya merasa puas dengan layanan sistem e-filing					
5.	Saya merasa puas dengan keakuratan data yang dihasilkan e-filing					
6.	Saya merasa puas dengan kemudahan memasukkan data menggunakan e-filing					

7.	Saya merasa puas dengan kecepatan akses sistem e-filing					
8.	Saya merasa puas dengan ketepatan waktu saat menggunakan e-filing					
9.	Saya merasa puas menggunakan e-filing karena menghemat waktu dan biaya untuk lapor pajak					
10.	Saya merasa puas karena e-filing sangat efisien					

11	Saya merasa sangat terbantu dengan e-filing					
12	saya merasa puas dengan layanan e-filing					
13	Saya merasa puas karena bila terjadi kesalahan dapat dilakukan perbaikan					
14	Saya merasa senang menggunakan e-filing					
15	Saya merasa bangga telah menggunakan sistem e-filing saat melaporkan SPT					

#### D. PENGGUNAAN E-FILING

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1	Saya selalu mencoba menggunakan e-filing tiap kali lapor pajak					
2	Saya berkehendak untuk melanjutkan menggunakan e-filing di masa depan					
3	Saya selalu menggunakan e-filing karena membantu pelaporan pajak dengan mudah					
4	Saya akan selalu menggunakan e-filing karena keamanan dan kerahasiaannya					

5	Saya akan selalu menggunakan e-filing karena komprehensif dan sederhana					
---	---	--	--	--	--	--

## UJI REABILITAS

### 1. Persepsi Kemudahan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	15

### 2. Kepuasan Wajib Pajak

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items

.825	15
------	----

### 3. Penggunaan e-filing

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	5

## HASIL UJI DATA KUISIONER

### Uji Validitas

#### 1. Persepsi Kemudahan

**Correlations**

		VAR 0000 1	VAR 0000 2	VAR 0000 3	VAR 0000 4	VAR 0000 5	VAR 0000 6	VAR 0000 7	VAR 0000 8	VAR 0000 9	VAR 0001 0	VAR 0001 1	VAR 0001 2	VAR 0001 3	VAR 0001 4	VAR 0001 5	VAR 0001 6
VAR00001	Pearson Correlation	1	.413*	.368*	.223*	.334*	.282*	.401*	.114	.132	.101	.145	.188	.219	.103	-.066	.448*
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.047	.002	.011	.000	.312	.243	.374	.199	.095	.051	.365	.564	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00002	Pearson Correlation	.413*	1	.462*	.581*	.301*	.196	.332*	-.023	.058	.068	.275*	.310*	.172	.053	-.085	.462*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.007	.082	.003	.839	.607	.551	.014	.005	.126	.644	.452	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00003	Pearson Correlation	.368*	.462*	1	.487*	.417*	.417*	.367*	.067	.059	.180	.282*	.344*	.120	.116	.117	.553*
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.001	.558	.601	.109	.011	.002	.290	.307	.301	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00004	Pearson Correlation	.223*	.581*	.487*	1	.513*	.639*	.408*	-.024	.297*	.210	.340*	.388*	.348*	.164	.024	.662*
	Sig. (2-tailed)	.047	.000	.000		.000	.000	.000	.830	.008	.061	.002	.000	.002	.146	.830	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00005	Pearson Correlation	.334*	.301*	.417*	.513*	1	.437*	.382*	.271*	.183	.126	.320*	.337*	.249*	.107	.153	.593*



VAR00006	Sig. (2-tailed)	.002	.007	.000	.000	.000	.000	.015	.104	.264	.004	.002	.026	.344	.174	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.282*	.196	.417*	.639*	.437*	1	.562*	.081	.390*	.302*	.330*	.302*	.312*	.242*	.077
VAR00007	Sig. (2-tailed)	.011	.082	.000	.000	.000	.000	.477	.000	.006	.003	.006	.005	.031	.499	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.401*	.332*	.367*	.408*	.382*	.562*	1	.233*	.330*	.340*	.375*	.449*	.366*	.166	-.111
VAR00008	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.001	.000	.000	.000	.037	.003	.002	.001	.000	.001	.142	.328	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.114	-.023	.067	-.024	.271*	.081	.233*	1	.227*	.330*	.224*	.163	.323*	.308*	.075
VAR00009	Sig. (2-tailed)	.312	.839	.558	.830	.015	.477	.037	.043	.003	.046	.149	.003	.005	.506	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.132	.058	.059	.297*	.183	.390*	.330*	.227*	1	.504*	.430*	.432*	.300*	.420*	.297*
VAR00010	Sig. (2-tailed)	.243	.607	.601	.008	.104	.000	.003	.043	.000	.000	.000	.007	.000	.007	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.101	.068	.180	.210	.126	.302*	.340*	.330*	.504*	1	.434*	.328*	.333*	.452*	.297*
VAR00011	Sig. (2-tailed)	.374	.551	.109	.061	.264	.006	.002	.003	.000	.000	.003	.003	.000	.008	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.145	.275*	.282*	.340*	.320*	.330*	.375*	.224*	.430*	.434*	1	.630*	.400*	.416*	.126
VAR00012	Sig. (2-tailed)	.199	.014	.011	.002	.004	.003	.001	.046	.000	.000	.000	.000	.000	.264	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.188	.310*	.344*	.388*	.337*	.302*	.449*	.163	.432*	.328*	.630*	1	.448*	.486*	.129

VAR00013	Sig. (2-tailed)	.095	.005	.002	.000	.002	.006	.000	.149	.000	.003	.000	.000	.000	.252	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.219	.172	.120	.348*	.249*	.312*	.366*	.323*	.300*	.333*	.400*	.448*	1	.365*	-.109
VAR00014	Sig. (2-tailed)	.051	.126	.290	.002	.026	.005	.001	.003	.007	.003	.000	.000	.001	.337	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.103	.053	.116	.164	.107	.242*	.166	.308*	.420*	.452*	.416*	.486*	.365*	1	.271*
VAR00015	Sig. (2-tailed)	.365	.644	.307	.146	.344	.031	.142	.005	.000	.000	.000	.000	.001	.015	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.066	-.085	.117	.024	.153	.077	-.111	.075	.297*	.297*	.126	.129	-.109	.271*	1
VAR00016	Sig. (2-tailed)	.564	.452	.301	.830	.174	.499	.328	.506	.007	.008	.264	.252	.337	.015	.021
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	.448*	.462*	.553*	.662*	.593*	.670*	.664*	.394*	.614*	.602*	.680*	.707*	.579*	.567*	.258*
VAR00016	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.021
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

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

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

2. epuasan Wajib Pajak

Correlations

		VAR 000 01	VAR 0000 2	VAR 0000 3	VAR 0000 4	VAR 0000 5	VAR 0000 6	VAR 0000 7	VAR 0000 8	VAR 0000 9	VAR 0001 0	VAR 0001 1	VAR 0001 2	VAR 0001 3	VAR 0001 4	VAR0 0015	VAR0 0016
VAR00001	Pearson Correlation	1	.638*	.557*	.404*	.332*	.162	-	.108	.210	-	.334*	.326*	.378*	.344*	.288**	.544**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.150	.061	.339	.062	.571	.002	.003	.001	.002	.010	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00002	Pearson Correlation	.638**	1	.693*	.293*	.405*	.164	-	.110	.362*	.137	.410*	.393*	.442*	.293*	.208	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.008	.000	.145	.196	.331	.001	.224	.000	.000	.000	.008	.064	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00003	Pearson Correlation	.557**	.693*	1	.542*	.403*	.323*	-	.265*	.242*	.192	.475*	.531*	.477*	.317*	.311**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.003	.573	.017	.031	.088	.000	.000	.000	.004	.005	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00004	Pearson Correlation	.404**	.293*	.542*	1	.533*	.220	.010	.098	.207	.213	.326*	.408*	.362*	.476*	.124	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000		.000	.050	.928	.386	.065	.058	.003	.000	.001	.000	.272	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00005	Pearson Correlation	.332**	.405*	.403*	.533*	1	.391*	.256*	.288*	.369*	.463*	.366*	.296*	.480*	.450*	.076	.712**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000		.000	.022	.010	.001	.000	.001	.008	.000	.000	.502	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

VAR00006	Pearson Correlation	.162	.164	.323*	.220	.391*	1	.408*	.328*	.087	.270*	.206	.176	.236*	.131	.232*	.533**	
	Sig. (2-tailed)	.150	.145	.003	.050	.000		.000	.003	.444	.016	.066	.118	.035	.246	.038	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00007	Pearson Correlation	-	-	-	.010	.256*	.408*	1	.320*	-	.125	.034	.061	.158	-	-.058	.236*	
	Sig. (2-tailed)	.211	.146	.064	.928	.022	.000		.004	.056	.270	.763	.593	.162	.103	.609	.035	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00008	Pearson Correlation	.108	.110	.265*	.098	.288*	.328*	.320*	1	.190	.374*	.307*	.162	.326*	-	.094	.521**	
	Sig. (2-tailed)	.339	.331	.017	.386	.010	.003	.004		.092	.001	.006	.151	.003	.330	.405	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00009	Pearson Correlation	.210	.362*	.242*	.207	.369*	.087	-	.190	1	.675*	.450*	.336*	.276*	.348*	.055	.540**	
	Sig. (2-tailed)	.062	.001	.031	.065	.001	.444	.056	.092		.000	.000	.002	.013	.002	.629	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00010	Pearson Correlation	-	.137	.192	.213	.463*	.270*	.125	.374*	.675*	1	.439*	.309*	.323*	.139	-.031	.568**	
	Sig. (2-tailed)	.064	.571	.224	.088	.058	.000	.016	.270	.001	.000		.000	.005	.003	.220	.787	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00011	Pearson Correlation	.334	.410*	.475*	.326*	.366*	.206	.034	.307*	.450*	.439*	1	.599*	.315*	.283*	.158	.683**	
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.003	.001	.066	.763	.006	.000	.000		.000	.004	.011	.160	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00012	Pearson Correlation	.326	.393*	.531*	.408*	.296*	.176	.061	.162	.336*	.309*	.599*	1	.221*	.372*	.148	.622**	
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.008	.118	.593	.151	.002	.005	.000		.049	.001	.189	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

VAR00013	Pearson Correlation	.378**	.442*	.477*	.362*	.480*	.236*	.158	.326*	.276*	.323*	.315*	.221*	1	.332*	.160	.655**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000	.035	.162	.003	.013	.003	.004	.049		.003	.157	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00014	Pearson Correlation	.344**	.293*	.317*	.476*	.450*	.131	-	-	.348*	.139	.283*	.372*	.332*	1	.243*	.463**
	Sig. (2-tailed)	.002	.008	.004	.000	.000	.246	.103	.330	.002	.220	.011	.001	.003		.030	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00015	Pearson Correlation	.288**	.208	.311*	.124	.076	.232*	-	.094	.055	-	.158	.148	.160	.243*	1	.351**
	Sig. (2-tailed)	.010	.064	.005	.272	.502	.038	.609	.405	.629	.787	.160	.189	.157	.030		.001
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
VAR00016	Pearson Correlation	.544**	.618*	.726*	.593*	.712*	.533*	.236*	.521*	.540*	.568*	.683*	.622*	.655*	.463*	.351**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.035	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

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

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

### 3. Penggunaan e-filing

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
VAR00001	Pearson Correlation	1	.634**	.396**	.314**	.401**	.743**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.005	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
VAR00002	Pearson Correlation	.634**	1	.643**	.276*	.309**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.013	.005	.000
	N	80	80	80	80	80	80
VAR00003	Pearson Correlation	.396**	.643**	1	.203	.342**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.070	.002	.000
	N	80	80	80	80	80	80
VAR00004	Pearson Correlation	.314**	.276*	.203	1	.683**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.005	.013	.070		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80
VAR00005	Pearson Correlation	.401**	.309**	.342**	.683**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.002	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80
VAR00006	Pearson Correlation	.743**	.774**	.689**	.687**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	80	80	80	80	80	80

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

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