

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN
DAN KERAHASIAAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNAAN *E-FILING*
(Studi Empiris di KPP Pratama Palembang Ilir Barat)**



Skripsi Oleh :

PUTRI APRILIANI

01031181621018

AKUNTANSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2021

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

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

(Studi Empiris di KPP Pratama Palembang Ilir Barat)

Disusun oleh :

Nama : Putri Apriliani
NIM : 01031181621018
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Perpajakan

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

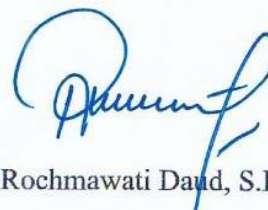
Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

Ketua

: 20 Januari 2021

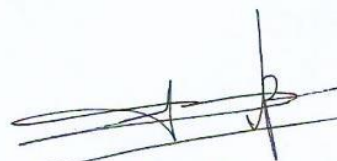


Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak
NIP. 196409031994032001

Tanggal

Anggota

: 20 Januari 2021



Aryanto, S.E., M. TI., Ak
NIP. 197408142001121003

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN
WAJIB PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN E-FILING
(Studi Empiris Di KPP Pratama Palembang Ilir Barat)**

Disusun oleh:

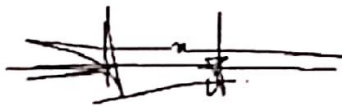
Nama : Putri Apriliani
NIM : 01031181621018
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 22 April 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua,



Anggota,



Anggota,



Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 196409031994032001

Aryanto, S.E., M.TI., Ak
NIP. 197408142001121003

Hj. Ermadiani, S.E., M.M., Ak., CA
NIP. 196608201994022001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi

ASLI

JURUSAN AKUTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI

12/2021
10



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Apriliani
NIM : 01031181621018
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kerahasiaan Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Penggunaan *E-Filing* (Studi Empiris di KPP Pratama Palembang Ilir Barat)”

Pembimbing:

Ketua : Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak., CA
Anggota : Aryanto, S.E., M.TI., Ak

Tanggal Ujian : 22 April 2021

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Indralaya, 22 April 2021
Pembuat Pernyataan,



Putri Apriliani
NIM. 01031181621018

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”. (Ali Bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan untuk:

- Bapak dan Ibu
- Seluruh keluarga besarku
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbil'alam*, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kerahasiaan Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Penggunaan *E-Filing* (Studi Empiris di KPP Pratama Palembang Ilir Barat)”.

Skripsi ini membahas mengenai pengaruh yang terbentuk antara persepsi kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan wajib pajak terhadap kepuasan penggunaan *e-filing*. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan sebagai input bagi penulis untuk memperbaiki di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi tambahan bagi yang membutuhkan.

Indralaya, 22 April 2021



Putri Apriliani
NIM. 01031181621018

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan.
2. Rektor Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE beserta jajarannya.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E
4. Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA dan Ibu Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan saran dan juga masukan selama proses perkuliahan.
6. Ibu Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak., CA dan Bapak Aryanto, S.E., M.Ti., Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmunya selama masa studi.
8. Seluruh staf dan karyawan di Jurusan Akuntansi, bagian tata usaha, dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu dalam semua proses yang diperlukan.
9. Tempat penelitian skripsi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang telah membantu dalam proses pengisian kuesioner.
10. Kedua orang tuaku yang tercinta, Bapak Ahmadi Fernandi dan Ibu Ponisah terima kasih yang tak terhingga atas semuanya yang telah memberikan doa, semangat serta nasihat dan dukungan selama kuliah.
11. Adikku Miranda Oktarina terima kasih untuk segala pengertian dan dukungannya.
12. Bapak Ngadino dan Bapak Legio terima kasih atas setiap doa dan bantuannya selama proses perkuliahan ini.
13. Untuk diri saya sendiri, terima kasih sudah sabar melewati banyak hal dan mau berjuang hingga titik akhir perkuliahan.

14. Indah Sari, Ulfa, Clarissa Paramitha, Vetrisia Oktaviani terima kasih telah menjadi teman seperjuangan selama masa kuliah. *See you on top!*
15. Teman-teman Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya angkatan 2016, terima kasih telah memberikan warna dalam masa perkuliahan.
16. Terima kasih untuk semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu oleh penulis.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan kepada penulis dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini.

Inderalaya, 22 April 2021



Putri Apriliani

NIM. 01031181621018

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami Dosen Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa :

Nama : Putri Apriliani

NIM : 01031181621018

Jurusan : Akuntansi

Mata Kuliah : Perpajakan

Judul Skripsi : “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Kerahasiaan Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Penggunaan *E-Filing* (Studi Empiris di KPP Pratama Palembang Ilir Barat)”.

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

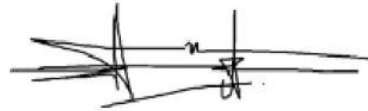
Indralaya, 20 September 2021

Ketua,



Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 196409031994032001

Anggota,



Aryanto, S.E., M.TI., Ak
NIP. 197408142001121003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN DAN KERAHASIAAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN *E-FILING* (Studi Empiris Di KPP Pratama Palembang Ilir Barat)

Oleh :

Putri Apriliani

Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak., CA

Aryanto, S.E., M.TI., Ak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan wajib pajak terhadap kepuasan penggunaan *e-filing* (Studi Empiris Di KPP Pratama Palembang Ilir Barat). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* berjumlah 44.570 orang wajib pajak. Berdasarkan kriteria metode *purposive sampling*, sampel yang diambil adalah 193 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner. Metode analisis data menggunakan model regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *e-filing*.

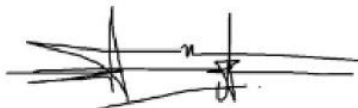
**Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kerahasiaan,
Kepuasan, *E-Filing***

Ketua,



Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 196409031994032001

Anggota,



Aryanto, S.E., M.TI., Ak
NIP. 197408142001121003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

ABSTRACT

***THE EFFECT OF TAXPAYERS PERCEPTIONS OF EASE OF USE,
SECURITY AND CONFIDENTIALITY ON SATISFACTION
OF USE OF E-FILING
(Empirical Study at KPP Pratama Palembang Ilir Barat)***

By :

Putri Apriliani

Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak., CA

Aryanto, S.E., M.TI., Ak

This study aims to determine the effect of perceptions of ease of use, security and confidentiality of taxpayers on satisfaction with the use of e-filing (Empirical Study at KPP Pratama Palembang Ilir Barat). The population in this study are individual taxpayers who use e-filing totaling 44,570 taxpayers. Based on the criteria of purposive sampling method, the sample taken was 193 people. The data collection technique was done by means of a questionnaire. Data analysis method using multiple linear regression model. The results of this study indicate that the perception of ease of use, security and confidentiality of taxpayers has a significant effect on satisfaction with the use of e-filing.

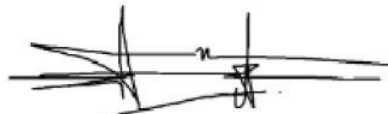
Keywords: Ease of Use, Security and Confidentiality, Satisfaction, E-Filing

Advisor,



Hj. Rochmawati Daud, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP. 196409031994032001

Vice Advisor,



Aryanto, S.E., M. Ti., Ak
NIP. 197408142001121003

Acknowledge by,
Head of Accounting Department



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Mahasiswa : Putri Apriliani
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 19 April 1998
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Jalan S. Suparman No. 2568 Palembang
Email : Putriapriliani55@gmail.com



PENDIDIKAN FORMAL

Tahun 2004 - 2010 : SD Negeri 146 Palembang
Tahun 2010-2013 : SMP Negeri 26 Palembang
Tahun 2013-2016 : SMA Xaverius 2 Palembang
Tahun 2016-2021 : S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya

PENGALAMAN KERJA

Tahun 2019 : Magang di Badan Pengelola Keuangan dan
Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan (BPKAD)
Tahun 2020 : Magang di Bank Indonesia (BI)

PENGALAMAN ORGANISASI

Tahun 2019 : Ikatan Mahasiswa Akuntansi Universitas Sriwijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2.1.2. Pajak.....	11
2.1.3. Fungsi Pajak	12
2.1.4. Jenis Pajak	13
2.1.5. Sistem Pemungutan Pajak	14
2.1.6. Surat Pemberitahuan (SPT).....	15

2.1.7. <i>E-Filing</i>	16
2.1.8. Persepsi	16
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Alur Pikir.....	25
2.4. Hipotesis.....	25
2.4.1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Penggunaan <i>E-Filing</i>	26
2.4.2. Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Penggunaan <i>E-Filing</i>	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Ruang Lingkup	29
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data	29
3.4. Populasi dan Sampel	31
3.4.1. Populasi.....	31
3.4.2. Sampel.....	31
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.5.1. Variabel Dependen	33
3.5.2. Variabel Independen	34
3.6. Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1. Statistik Deskriptif	36
3.6.2. Uji Kualitas Data	37
3.6.2.1. Uji Validitas	37
3.6.2.2. Uji Reliabilitas.....	38
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.3.1. Uji Normalitas	38
3.6.3.2. Uji Multikolinieritas	39
3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.6.4. Uji Hipotesis.....	40
3.6.4.1. Koefisien Determinasi (R^2)	41
3.6.4.2. Uji T (Uji Parsial)	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	43
4.1.1. Gambaran Umum	43
4.1.2. Deskripsi Data.....	43
4.1.3. Deskripsi Responden.....	44
4.1.3.1. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia	44
4.1.3.2. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	45
4.1.3.3. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.1.3.4. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pendidikan	46
4.2. Analisis Hasil Penelitian.....	47
4.2.1. Statistik Deskriptif	47
4.2.2. Uji Kualitas Data.....	48
4.2.2.1. Uji Validitas	48
4.2.2.2. Uji Reliabilitas	51
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	52
4.2.3.1. Uji Normalitas.....	52
4.2.3.2. Uji Multikolinearitas	52
4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas	53
4.2.4. Uji Hipotesis	55
4.2.4.1. Analisis Regresi Berganda.....	55
4.2.4.2. Koefisien Determinasi (R ²)	57
4.2.4.3. Uji T (Uji Parsial).....	58
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	60
4.3.1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Penggunaan <i>E-Filing</i>	60
4.3.2. Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Penggunaan <i>E-Filing</i>	61

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	63
5.2. Keterbatasan Penelitian	64
5.3. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penerimaan Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Barat	2
Tabel 1.2. Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Palembang Ilir Barat	2
Tabel 1.3. Data Pengguna <i>E-Filing</i>	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1. Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1. Hasil Pengumpulan Data	44
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5. Data Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Penggunaan	49
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Keamanan dan Kerahasiaan	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Penggunaan <i>E-Filing</i>	50
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas.....	52
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Berganda	55
Tabel 4.15. Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	57
Tabel 4.16 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Alur Pikir.....	25
-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	69
Lampiran 2. Data Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 3. Uji Validitas	88
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	91
Lampiran 5. Uji Penelitian	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak berarti bahwa orang pribadi atau badan memberikan iuran wajib kepada negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tidak dapat memperoleh hasil secara langsung, pajak digunakan oleh negara untuk menyejahterahkan rakyat (UU No. 28 Tahun 2007). Sebagai sumber pendapatan utama, perpajakan sangat penting bagi Indonesia. Pajak digunakan untuk membiayai pendidikan, pelayanan umum, dan fasilitas penting lainnya serta sarana dan prasarana lainnya. Tidak hanya fasilitas umum, pajak juga mendanai subsidi pangan atau BBM, gaji pegawai, peralatan pertahanan dan keamanan negara. Tanpa pajak, akan sulit bagi negara untuk membiayai dan mencapai semua tujuannya.

Dalam pemungutannya terdapat dua sistem yang berlaku yaitu *Official Assessment System* dan *Self Assessment System*. *Self Assessment System* merupakan salah satu sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia. *Self Assessment System* ini mengandung pengertian bahwa memberikan kewenangan atau kebebasan untuk bisa menghitung jumlah pajak tiap tahun dan melaporkan hasilnya sesuai dengan ketentuan perpajakan. Di dalam sistem ini, kegiatan dalam menghitung dan melaporkan pajak berada sepenuhnya ada di tangan wajib pajak. Wajib pajak dinilai bisa menghitung, memahami undang-undang perpajakan dan mempunyai kejujuran dan integritas yang tinggi (Siti Resmi, 2011). Oleh karena itu, agar sistem ini dapat tercapai dan berjalan baik maka yang dibutuhkan adalah

kesadaran, keinginan dan kedisiplinan wajib pajak agar dapat melakukan kewajibannya dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku agar dapat meningkatkan penerimaan negara sehingga mampu membantu negara dalam menjalankan kegiatannya guna mensejahterakan masyarakat.

Tabel 1.1
Data Penerimaan Pajak KPP Pratama Palembang Ilir Barat
Tahun 2017-2019

Tahun	Target	Realisasi
2017	1.407.583.325.000	1.250.013.774.696
2018	1.524.675.629.000	1.480.910.236.398
2019	1.032.253.621.000	1.060.716.449.278

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2021

Pada kenyataannya, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih tergolong rendah. Dilihat dari tabel realisasi belum mencapai target yang telah ditentukan. Adapun tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang melapor SPT Tahunan yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
di KPP Pratama Palembang Ilir Barat
Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah WPOP yang Terdaftar	Jumlah WP Yang Melapor SPT Tahunan
2018	147,883	49,780
2019	158,775	58,600
2020	187,838	49,951

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2021

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar tiap tahunnya meningkat, namun untuk jumlah wajib pajak yang melapor SPT Tahunan berbeda dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Dengan

demikian terdapat wajib pajak yang tidak patuh dalam menyampaikan pelaporan pajaknya.

Melihat masih rendahnya kepatuhan wajib pajak, maka pihak otoritas pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak (DJP), akan selalu mencoba dan berupaya untuk memaksimalkan dan memperbaiki pelayanan yang ada agar bisa menambah rasa akan kesadaran dan keinginan wajib pajak untuk dapat mengikuti semua peraturan yang mengikatnya. Hal yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) salah satunya adalah membuat sebuah pembaharuan yang besar dengan melakukan reformasi perpajakan. Di dalam reformasi perpajakan terdapat dua hal yang penting yang menjadi landasan perubahannya yaitu reformasi kebijakan dengan melakukan semua perubahan aturan-aturan dalam perpajakan dan reformasi administrasi.

Demi terciptanya kepatuhan dalam perpajakan, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak menciptakan inovasi baru dengan memberikan pelayanan sekaligus pengawasan yang berbeda kepada wajib pajak, agar dapat menghitung dengan benar dan melaporkan pajak yang harus dibayar melalui formulir yang bernama SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan). Dimana salah satu perubahan itu adalah dengan perbaikan proses perpajakan dengan menggunakan teknologi dengan menerapkan *e-filing*. Berdasarkan ketentuan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 Presiden Republik Indonesia bersama Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *E-Filing* atau *Elektronik Filing System*.

E-filing adalah layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* dan *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak. Diterapkannya sistem *e-filing* ini, diharapkan dapat memberi kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirim kapanpun dan dimanapun tanpa perlu datang ke kantor pajak. Sehingga hal tersebut dapat menekan biaya atau pengeluaran dan waktu yang digunakan wajib pajak dalam melakukan pengisian dan penyampaian SPT.

Namun pada implementasinya *e-filing* tidaklah berjalan lancar. Berikut disajikan data penggunaan *e-filing* tahun 2018 - 2020.

Tabel 1.3
Data Pengguna *E-Filing*
Tahun 2018 – 2020

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Lapo Menggunakan <i>E-Filing</i>
2018	147,883	20,549
2019	158,775	28,058
2020	187,838	44,570

Sumber : KPP Pratama Palembang Ilir Barat, 2021

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Barat yang lapor menggunakan *e-filing* dari tahun 2018 - 2020 selalu mengalami peningkatan, tetapi tidak sama dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar.

Hal ini memperlihatkan bahwa penggunaan *e-filing* hanya sebagian kecil saja. Ini tentunya mengindikasi pemanfaatan *e-filing* belum optimal dan masih menyisahkan permasalahan. Saat ini belum semua wajib pajak menggunakan *e-filing* karena tidak ada sosialisasi yang lebih dan terlihat masyarakat yang belum

dapat menerima teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Wajib pajak masih menganggap penggunaan sebuah sistem akan sangat membingungkan dan menyulitkan. Adanya Pandemi Covid-19 (*Coronavirus Disease*) yang terjadi saat ini, membuat pelayanan pajak terbatas untuk tatap muka dan dialihkan ke pelayanan secara daring dan pos, dikarenakan untuk mencegah penyebaran Covid-19. Hal ini membuat wajib pajak orang pribadi dikenakan beberapa pembatasan dalam perpajakan, karena tidak semua wajib pajak dapat melaporkan pajaknya secara *online*.

Persepsi kemudahan penggunaan yaitu mempersepsikan bahwa sistem ini (*e-filing*) mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha baik waktu dan tenaga seseorang di dalam mempelajari teknologi informasi.

Keamanan dan kerahasiaan juga menjadi penentu suatu sistem dapat diterima atau tidak. Jika seorang wajib pajak merasakan keamanan dan kerahasiaan terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Sehingga dapat meningkatkan intensitas wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Kepuasan penggunaan juga menjadi penentu bahwa dengan pelaporan pajak secara *e-filing* ini dapat diterima atau tidak. Kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan wajib pajak tertarik untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut dan jika wajib pajak merasa dikecewakan setelah menggunakan *e-filing* maka yang akan terjadi adalah wajib pajak menjadi malas menggunakan *e-filing*.

Banyak penelitian yang sudah mengangkat topik permasalahan tentang penggunaan *e-filing* di Indonesia, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Eric Sanjaya Hartadi (2017) memaparkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan *e-filing* sangat berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelapor SPT tahunan pajak penghasilan. Penelitian sejenis lainnya memiliki hasil yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Yuni Muharromah Wulandari, Sigit Adhi Pratomo, dan Wahjoe Sri Irwanto (2016) mengenai pengaruh penerapan *e-filing* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh kemudahan penggunaan secara parsial terhadap penggunaan *e-filing* di Klaten. Berdasarkan uraian dari penelitian sebelumnya yang memiliki hasil yang berbeda, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh *e-filing* dilihat dari persepsi kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan wajib pajak terhadap kepuasan penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari Dahlia Br Ginting dan Meida Riana Marlina (2017). Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya yakni menambahkan variabel keamanan dan kerahasiaan. Adapun objek dari penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat. Alasan memilih objek di KPP Pratama Palembang Ilir Barat karena letaknya yang strategis sehingga mempermudah proses penelitian, jumlah wajib pajaknya sangat besar, selain itu jumlah data penerimaan pajak cenderung fluktuatif dari tahun ke tahun disebabkan masih banyaknya jumlah wajib pajak yang belum membayar pajak dan tidak mematuhi peraturan perpajakan.

Dari permasalahan yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai beberapa variabel yang telah dijelaskan

sebelumnya dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Kerahasiaan Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Penggunaan *E-Filing* (Studi Empiris di KPP Pratama Palembang Ilir Barat)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *e-filing*?
2. Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *e-filing*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang terjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan *e-filing*.
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap kepuasan penggunaan *e-filing*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan dan dapat menjadi pengetahuan lebih lanjut mengenai ilmu pajak khususnya *e-filing*.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-filing*.
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dalam lima bab, dimana tiap-tiap bab akan disusun secara sistematis sehingga menggambarkan hubungan antara satu bab dengan bab lainnya, yaitu antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yaitu kerangka penulisan skripsi secara keseluruhan.

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN

Bab ini menyajikan teori-teori yang berkaitan dengan topik skripsi yang akan digunakan sebagai dasar penulisan skripsi, sejumlah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian sehingga mendukung proses penulisan skripsi, kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini mengenai metode penelitian yang digunakan penulis, membahas ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyatakan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan wajib pajak terhadap kepuasan penggunaan *e-filing* (studi empiris di KPP Pratama Palembang Ilir Barat).

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran yang bermanfaat bagi berbagai pihak untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, C., Suharno., & Widarno, B. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Pengguna E-Filing di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 15(1).
- Desmayanti, E., & Zulaikha. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas e-Filing oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime. *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(1), 1-12.
- Devina, S., & Waluyo. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Ultima Accounting*, 8(1).
- Direktorat Jenderal Pajak. 2004. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik Jakarta.
- Ermawati, N., & Delima, Z.M. (2016). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati). *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), 163-174.
- Gefen, D. (2003). "TAM or just plain habit: A look at experienced online shoppers." *Journal of Organizational and End User Computing (JOEUC)*, 15(3), 1-13.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS). Edisi 8*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ginting D.B., & Marlina, M.R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, 16(1).
- Hanuraga, Risang. (2011). Pengaruh Kebermanfaatan Dan Kemudahan *E-Learning* Be Smart Terhadap Penerimaan Pengguna Pada Mahasiswa Akuntansi UNY.
- Hartadi, E.S. (2017). Pengaruh Tingkat Kemudahan Penggunaan E-Filing Terhadap Tingkat Kepuasan Pelapor SPT Tahunan Pajak Penghasilan Pribadi di Kabupaten Bojonegoro.

- Jogiyanto. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Lizkayundari, A., & Kwarto, F. (2018). Pengaruh Persepsi Pemahaman Wajib Pajak, Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem E-Filing (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cengkareng). *Jurnal Akuntansi, Auditing dan Keuangan*, 15(2), 210–236.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Mujiyati., & Aris, M.A. (2013). *“Perpajakan Kontemporer”*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Ningrum, D.D., & Andi. (2016). Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Kerahasiaan dan Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tirtayasa Ekonomika*, 11(2).
- Noviandini, N.C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 1(1).
- Nurjannah. (2017). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masasecara Online Dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan di Dumai. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Riau*, 4(1).
- Pramana, G.W.J., & Sapari. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6(9).
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu. Yogyakarta: ANDI.
- Putra, I.P.O.M. (2019). Pengaruh Kesiapan Teknologi, Sumber Daya Manusia, Kerumitan, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Minat Dalam Menggunakan E-Filing. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(1), 225-241.
- Resmi, S. (2011). *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- Santoso, N.A. (2011). Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak. Universitas Indonesia.
- Saripah., Putri, A.A., & Darwin, R. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2015. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*, 6(2).

- Slameto. (2015). Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi. Jakarta:Rineka Cipta.
- Sugihartono, dkk. (2007). Psikologi Pendidikan. Yogyakarta: UNY Pers.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Syaninditha, S.A.P., & Setiawan, P.E. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-Filing. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 21(1), 86-115.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). Understanding The Impact Of M-Banking On Individual Performance: Delone & Mclean And Ttf Perspective. *Computers In Human Behavior*, 61, 233-244.
- Tjiptono, F. (2006). Manajemen jasa. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Wahyuni, R., Kirmizi., & Rusli (2015). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Riau*, 2(2).
- Wibisono, L.T. & Toly, A.A. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Di Surabaya. *Jurnal Tax & Accounting review*, 4(1).
- Widyadinata., & Toly. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualiatas informasi, ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna e-Filing. *Tax & Accounting Review*, 4(1).
- Wulandari, Y.M., Pratomo, S.A., & Irwanto, W.S. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, dan Kenyamanan Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten). *KIAT Bisnis*, 6(4).