

**PENGARUH PERSEPSI KEPUASAN DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN  
TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING*  
(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP)  
Pratama Cimahi)**

**Amanda Natasya Angelica, Anissa Yuniar Larasati**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi

Email: [amandanatasya\\_19p163@ak.unjani.ac.id](mailto:amandanatasya_19p163@ak.unjani.ac.id)

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi

Email: [anissa.yuniar@lecture.unjani.ac.id](mailto:anissa.yuniar@lecture.unjani.ac.id)

**Abstrak**

Penelitian ini tujuannya untuk diketahui dan dianalisis Persepsi Kepuasan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Penggunaan *e-Filing*. Metode deskriptif dipakai menjadi metode penelitian ini dan didapatkan data primer dengan menyebarkan kuesioner pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi. Teknik mengambil sampelnya memakai *sample random sampling*. Dengan rumus slovin, pengumpulan datanya memakai alat bantu berupa google form yang secara langsung diberikan kepada responden. Pengolahan kuesionernya berjumlah 100 responden. Digunakannya analisis regresi linier berganda menjadi teknik analisis melalui penggunaan SPSS versi 26. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa secara simultan, variabel Persepsi Kepuasan dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Penggunaan *e-Filing*. Persepsi Kepuasan secara parsial berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing* dan Pengetahuan Perpajakan secara parsial berpengaruh juga terhadap Penggunaan *e-Filing*.

**Kata Kunci: Persepsi Kepuasan, Pengetahuan Perpajakan, Penggunaan *e-Filing***

***THE INFLUENCE OF PERCEPTIONS OF SATISFACTION AND KNOWLEDGE OF  
TAXATION ON THE USE OF E-FILING***

***(Case Study of Individual Taxpayers at the Cimahi Primary Tax Service Office (KPP))***

***Abstract***

*This research aims to identify and analyze the Perceptions of Satisfaction and Knowledge of Taxation on the Use of e-Filing. Descriptive method was used as this research method and primary data was obtained by distributing questionnaires to individual taxpayers registered at the Cimahi Primary Tax Service Office (KPP). The technique of taking the sample uses random sampling. Using the slovin formula, data collection uses tools in the form of Google forms which are directly given to respondents. The processing of the questionnaire amounted to 100 respondents. The use of multiple linear regression analysis is an analytical technique through the use of SPSS version 26. The results showed that simultaneously, the variables Perceived Satisfaction and Knowledge of Taxation had an effect on the Use of e-Filing. Perceived satisfaction partially affects the use of e-filing and knowledge of taxation partially influences the use of e-filing*

*keywords: Perceived Satisfaction, Tax Knowledge, Use of e-Filing*

**1. PENDAHULUAN**

Pada suatu negara, pajak memiliki peran penting khususnya untuk melakukan pembangunan yang berkelanjutan disebabkan pajak yaitu sumber penerimaan negara dalam membiayainya pengeluaran secara menyeluruh yang tujuannya agar kemakmuran masyarakat ditingkatkan. Sehingga, selalu berupaya untuk membuat pemasukan anggaran pajak meningkat setiap tahunnya. Jumlah pajak yang didapatkan tergantung dari tingkat patuhnya Wajib (Ika Risma Wiyanti, 2022).

Pendapatan pajak yang diterima diupayakan secara maksimal bukan sekadar bisa diandalkan dari peranan petugas pajak dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tetapi dibutuhkan pula wajib pajak yang berperan aktif. Pajak yang pemungutannya berubah dari *official assesment* jadi *self assesment*, yakni kepercayaan yang didapatkan wajib pajak dari fiskus yang membuat kewajiban pajaknya terpenuhi. Namun, kenyataannya hambatan yang dihadapi masih banyak pada *Self Assessment System*, berupa keterlambatan lapor SEPRTI dan ketidakpastian. Sehingga semakin berkembangnya teknologi yang pesat, maka langkah baru yang diambil Direktorat Jenderal Pajak untuk layanan perpajakan yang basisnya internet yaitu *e-Filing* (Kevine Alfredo & Paul E Sudjiman, 2022).

Tidak semua Wajib Pajak memakai sistem *e-Filing* disebabkan Wajib Pajak tidak semuanya mengetahui terdapat *e-Filling* maupun Wajib Pajak masih beranggapan sistem komputer yang digunakan untuk melapor SPT membuat bingung daripada dilakukan dengan manual, disebabkan banyaknya Wajib Pajak yang tidak memahaminya cara mengoperasikan *e-Filling* serta Wajib Pajak kemampuannya masih sedikit dalam memakai *e-Filing* karena kurangnya sosialisasi tentang *e-Filing*. (Lestari & Sofianty, 2022)

Tidak dipungkiri di KPP Pratama Cimahi, Wajib Pajak mempunyai tingkat kepatuhan yang termasuk rendah mengenai pelaporan SPT. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cimahi pada tahun 2017-2021 diberikan realisasi rasionya pada tabel, yaitu:

**Tabel 1. Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak(KPP) Pratama Cimahi 2017-2021**

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Lapor SPT	Rasio Kepatuhan
2017	302.901	90.145	30%
2018	333.897	102.560	31%
2019	369.281	99.061	27%
2020	484.068	96.665	20%
2021	551.132	102.301	19%

Sumber: KPP Pratama Cimahi

Dilihat pada tabel diatas dapat dikatakan bahwa pada KPP Pratama Cimahi memiliki data tingkat kepatuhan wajib pajak yang mengalami fluktuasi tiap tahun. Penurunan data tingkat kepatuhan tersebut merepresentasikan bahwa kurangnya target dalam melangsungkan kewajiban perpajakan wajib pajak dalam memenuhi kegiatan pajak menjadikan kepatuhan tingkatnya rendah pada wajib pajak di KPP Pratama Cimahi.

Berikutnya adalah tabel data Wajib Pajak Orang Pribadi lapor SPT yang memakai *e-Filing*:

**Tabel 2. Data Penggunaan *E-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi 2017-2021**

Tahun	WPOP Terdaftar	Lapor SPT Melalui <i>e-Filing</i>	Rasio Penggunaan <i>e-Filing</i>
2017	302.901	90.081	30%
2018	333.897	102.327	31%
2019	369.281	218.121	59%
2020	484.068	255.940	53%
2021	551.132	244.483	44%

Sumber: KPP Pratama Cimahi

Terlihat dari tabel 2 yang menunjukkan tingkat kepatuhan masyarakat di KPP Pratama Cimahi tidak semua melaporkan pajaknya melalui *e-Filing*. Hal itu menurun mengartikan kewajiban pajak kurang dipenuhi yang mengakibatkan kepatuhan wajib pajak tingkatnya bertambah menurun di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi. Hal itu disebabkan pada awal tahun 2020 Indonesia dan semua negara mengalami mengalami adanya *pandemic covid-19* yang membuat masyarakat terpaksa untuk beraktivitas di dalam rumah, jadi solusi untuk melapor SPT Tahunan yaitu *e-Filling*. Akan tetapi di tengah kemudahan tersebut masih banyak yang belum mengerti dan paham cara melaporkan SPT Tahunan dikarenakan tidak ada pendamping untuk menjelaskan secara *detail*, walaupun sudah dijelaskan melalui aplikasi virtual daring tetapi masih kurangnya pengetahuan wajib pajak. Tidak hanya itu, adapun kejadian seperti terjadinya server *error* sehingga dapat mempengaruhi jaringan internet pada laporan pajak (Putri A, 2021)

Dari hal itu wajib pajak lebih dimudahkan seperti melapor SPT bisa dilaksanakan dengan tidak terbatas dari tempat, waktu dan jarak atau lebih efisiennya melaporkan SPT, tidak lagi antri untuk melaporkan pajak, dan tidak perlu mendatangi KPP. Sehingga wajib pajak sangat dibantu khususnya saat terdapatnya *pandemic covid-19* yang hingga kini masih ada, disebabkan banyaknya Wajib Pajak yang tidak memahaminya cara mengoperasikan *e-Filing* serta Wajib Pajak kemampuannya masih sedikit dalam memakai *e-Filing* (HermantoLa Ode, 2021).

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* yaitu sebuah model dalam memberikan prediksi dan penjelasan cara menggunakan teknologi agar teknologi tersebut diterima dan dipakai untuk pekerjaan seorang penggunanya. *Technology Acceptance Model (TAM)* bertujuan dalam menjelaskan reaksi dan sikap yang menggunakan teknologi. (Agung A, et al 2021)

Bila wajib pajak merasakan dimudahkan oleh sistem *e-filing*, maka pajak bisa dilaporkan wajib pajak secara mudah serta cepat yang menyebabkan besar kemungkinan bisa ditingkatkan rasa kepuasan pada pelaporan pajak. Sedangkan pengetahuan wajib pajak jika wajib pajak kesulitan pada saat pengisian pelaporan di sistem *e-Filing*, wajib pajak dapat melakukan pencarian tata cara pengisian *e-Filing* menggunakan teknologi. *E-Filing* yaitu satu di antara wujud mengimplementasikan *Technology acceptance Model (TAM)*

karna dengan mudah wajib pajak untuk secara online melapor pajak yang tidak butuh lagi datang ke kantor layanan pajak.

### **Pengertian pajak**

Pajak yaitu satu di antara pemasukan Indonesia yang paling besar dan mempunyai peran terpenting bagi ekonomi. Pengertian pajak menurut UU Perpajakan No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan Pasal 1 Ayat 1: “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 keperluan Negara sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

### **Wajib Pajak Orang Pribadi**

Menurut Pasal 1 ayat (2) UU Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, diartikan wajib pajak yaitu: “Orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”. Pengelompokan wajib pajak dibagi jadi tiga kategori S.K.Rahayu (2020:255) yaitu: (1) Wajib Pajak Pemotong/Pemungut, (2) Wajib Pajak Badan, (3) Wajib Pajak Orang Pribadi. Wajib pajak mempunyai kewajiban utama S.K.Rahayu (2020:255) yaitu melakukan sendiri pembayaran pajak serta memotong ataupun memungut pajak orang lainnya yang selanjutnya disetorkan pada Negara lewat Kantor Pos maupun Bank.

### **Self Assesment System**

Waluyo (2017) mengungkapkan pengertian dari *Self Assesment System* adalah pemungut pajak yang memberikan tanggung jawab, kepercayaan, dan wewenang pada wajib pajak dalam melaporkan, membayarkan, memperhitungkan, serta menghitung sendiri besar pajak yang perlu dibayarnya. Dalam Pasal 35A ayat (1) UU Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang berkenaan pada sistem *self assesment*, yaitu: “Dalam rangka pengawasan kepatuhan pelaksanaan kewajiban perpajakan sebagai konsekuensi penerapan sistem self assesment, data dan informasi yang berkaitan dengan perpajakan yang bersumber dari instansi pemerintah, Lembaga, asosiasi dan pihak lain sangat diperlukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Data dan informasi dimaksud adalah data dan informasi orang pribadi atau badan yang dapat menggambarkan kegiatan atau usaha, peredaran usaha, penghasilan dan/atau kekayaan yang bersangkutan, termasuk informasi mengenai nasabah debitur, data transaksi keuangan dan lalu lintas devisa, kartu kredit, serta laporan keuangan dan/atau laporan kegiatan usaha yang disampaikan kepada instansi lain di luar Direktorat Jenderal Pajak (DJP)”.

### **Persepsi Kepuasan**

Kepuasan menurut Wibowo (2022), mengungkapkan pengguna yang merasa puas akan memberikan pengaruh pada tingkat digunakannya *e-Filling*. Bisa diberikan kesimpulan bahwa bila ketika menggunakan sistem yang memberi bermacam kegunaan dan kepuasan dirasakan pengguna atas sistem itu, sehingga memungkinkan individu bisa memakai kembali sistem tersebut. Hal itu bisa pula mengakibatkan wajib pajak semakin patuh dalam penyampaian SPT tahunan yang dimiliki.

### **Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan menurut Wiyanti (2022) adalah segala sesuatu yang dipahami atau diketahui sehubungan dengan perpajakan, entak itu hukum pajak formil ataupun materiil. Dari pemahaman dan pengetahuan semua ketentuan mengenai kewajiban pajak yang ada,

sehingga secara mudah wajib pajak melakukan kewajiban pajak dan akan mematuhi aturan perpajakan yang nantinya bisa membuat kepatuhan wajib pajak meningkat.

### ***E-Filing***

*E-Filing* yaitu satu di antara sistem administrasi pajak yang dibuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) serta menjadi wujud dari hasil perubahan pajak terkait pelayanannya yang menggunakan teknologi informasi (*e-System*).

Menurut Peraturan DJP No. PER-26/2014, *e-Filing* yaitu satu di antara cara Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan ataupun menyampaikan SPT Tahunan yang dilaksanakan dengan *real time* dan *online* lewat *Application Service Provider (ASP)* dan Penyedia Jasa Aplikasi. Pengertian *e-Filing* menurut Rahayu 2020:156: “Aplikasi *e-Filing* adalah aplikasi *online* yang digunakan wajib pajak dalam menyampaikan elektronik SPT (*e-SPT*) ke DJP melalui *website* resmi DJP. Dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan EFIN”.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **H1: Persepsi Kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan e-Filing di Kota Cimahi**

Kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filing*, tingkat penggunaan *e-Filing* dipengaruhi kepuasan pengguna, bisa diberikan kesimpulan bahwa bila ketika menggunakan sistem yang memberi bermacam kegunaan dan kepuasan dirasakan pengguna atas sistem itu, sehingga memungkinkan individu bisa memakai kembali sistem tersebut. Hal itu bisa pula mengakibatkan wajib pajak semakin patuh dalam penyampaian SPT tahunan yang dimiliki (Ari Wibowo et al., 2022). Yang didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Rochmatul (2020) yang mengungkapkan persepsi kepuasan pengaruhnya positif pada penggunaan *e-Filing*.

#### **H2: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Penggunaan e-Filing di Kota Cimahi**

Pengetahuan mengenai pajak bisa terlihat pada pengetahuan yang berkaitan dengan cara kewajiban pajak dilakukan cara menghitung, berapa besarnya, apa yang dikenakan, dan siapa yang dikenakan. Yang didukung oleh peneliti sebelumnya Zulhazmi (2019) mengungkapkan bahwa penggunaan *e-Filing* dipengaruhi pengetahuan perpajakan.

#### **H3: Pengaruh Persepsi Kepuasan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Penggunaan e-Filing.**

Kepuasan pengguna bisa memberikan pengaruhnya pada penggunaan sistem *e-Filing*, tingkat penggunaan *e-Filing* dipengaruhi kepuasan pengguna. Bisa diberikan kesimpulan bila ketika menggunakan sistem yang memberi bermacam kegunaan dan kepuasan dirasakan pengguna atas sistem itu, sehingga memungkinkan individu bisa memakai kembali sistem tersebut. Hal itu bisa pula mengakibatkan wajib pajak semakin patuh dalam penyampaian SPT tahunan yang dimiliki (Ari Wibowo et al., 2022).

Tingkat pengetahuan pajak yang bertambah rendah pada wajib pajak menyebabkan bertambah turunnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang membayarkan kewajibannya pada pajak menggunakan *e-Filing*. Pengetahuan pajak berhubungan pada wajib pajak yang memahami ketentuan undang-undang yang ada, dikarenakan dimulai dari menghitung hingga melapor sebagai proses administrasi perpajakan tertuju kepada ketentuan undang-undang perpajakan yang ada (Ahmad Burhan Zulhazmi & Febrian Kwarto, 2019).

### **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Digunakannya jenis data yang sifatnya kuantitatif pada penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi yang berlokasi di Jalan Jend. H. Amir Machmud No. 574, Padasuka, Kec. Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat 40526. Pada penelitian ini populasinya yakni wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi berjumlah 100 responden. Teknik yang dipakai dalam mengambil sampelnya yaitu memakai *Probability Sampling* melalui teknik *Sample Random Sampling*. Memakai rumus slovin, pada penelitian ini dipakai teknik mengumpulkan datanya berupa pengumpulan semua data primer yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada variabel Persepsi Kepuasan (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), dan variabel Penggunaan *e-Filing* (Y) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi.

**Definisi Operasional Variabel  
Persepsi Kepuasan (X1)**

Persepsi yaitu proses individu atau organisasi untuk berpendapat, memberi kesan dan penilaian pada objek sesuai informasi yang didapatkan. (Michella Felita Permatasari, 2017). Indikator Persepsi Kepuasan menurut Agung (2021) sebagai berikut: 1) Bangga dan puas memakai *e-Filing*, 2) Memberikan informasi berdasarkan format yang diperlukan, 3) Mendapatkan informasi yang diperlukan, 4) Efektif, 5) Menghematnya energi dan biaya, 6) Melaporkan pajak jadi efisien.

**Pengetahuan Perpajakan (X2)**

Pengetahuan yaitu semua hal uang dipahami serta diketahui terkait pajak, entah itu hukum pajak formil ataupun materiil. Wiyanti (2022). Indikator Pengetahuan Perpajakan menurut Wardani (2017) sebagai berikut: 1) Lokasi membayar pajak, 2) Sanksi pajak diketahui 3) Prosedur pembayaran diketahui 4) Fungsi pajak diketahui.

**Pengunaan *e-Filing* (Y)**

*E-Filing* yaitu satu di antara sistem administrasi pajak yang dibuat Direktorat Jenderal pajak (DJP) serta menjadi wujud dari hasil perubahan pajak terkait pelayanannya yang menggunakan teknologi informasi (*e-System*). Indikator Penggunaan *e-Filing* menurut Agung (2021) sebagai berikut: 1) Menyarankan *e-Filing* ke kerabat maupun teman, 2) Memakainya *e-Filing* di masa depan, 3) *e-Filing* selalu dipakai dalam melapor pajaknya.

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kepuasan	104	26	55	37.38	6.176
Pengetahuan Perpajakan	104	6	20	11.92	3.372
Pengguna E-Filing	104	11	35	20.76	5.515
Valid N (listwise)	104				

**Hasil Uji Analisis Deskriptif**

Sumber: Olah Data IBM SPSS 2022

Diketahui dari tabel di atas memperlihatkan Persepsi Kepuasan memiliki nilai minimum atau nilai paling rendahnya sebanyak 26 serta nilai paling tinggi atau nilai

maksimumnya senilai 55, sehingga memperoleh nilai *mean* ataupun rerata sebanyak 37,38 dan memiliki kualitas data yang dijelaskan dengan standar deviasi sebesar 6.176. Pengetahuan Perpajakan mempunyai nilai paling rendah ataupun nilai minimumnya sebanyak 6 serta nilai paling tinggi atau nilai maksimumnya sebanyak 20 sehingga memperoleh nilai *mean* ataupun rerata sebanyak 11,92 dan memiliki kualitas data yang dijelaskan melalui standar deviasi sebanyak 3,372. Penggunaan *E-Filing* mempunyai nilai paling rendah ataupun nilai minimumnya sebanyak 11 serta nilai paling tinggi atau nilai maksimumnya sebanyak 35 sehingga memperoleh nilai *mean* ataupun rerata sebanyak 20,76 dan memiliki kualitas data yang dijelaskan melalui standar deviasi sebanyak 5,515.

**Hasil Uji Validitas**

Perhitungan dalam uji validitasnya ini menggunakan *software IBM SPSS V.26*. Syarat minimum yang dipakai dalam melihat apakah pernyataan-pernyataan pada kuesioner tersebut dikatakan tidak ataupun validnya dari *r* hitung > *r* tabel. Dari taraf signifikannya  $\alpha = 0,05$  yang respondennya berjumlah 102 (104-2) ataupun  $df = N-2$ , sehingga didapatkan *r* tabel pada penelitian ini sebanyak 0,1927.

Dari hasil uji validitas untuk Persepsi Kepuasan Wajib Pajak (X1) terdiri dari 11 pertanyaan yang valid, untuk Pengetahuan Perpajakan (X2) terdiri dari 4 pertanyaan yang valid, dan untuk Penggunaan *e-Filing* (Y) terdiri dari 7 pertanyaan yang valid. Oleh karena itu proses *trimming* atau penghilangan instrumen yang tidak valid tidak perlu dilakukan.

**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>r</i> hitung	<i>r</i> table	Keterangan
Persepsi Kepuasan	0,853	0,1927	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	0,822	0,1927	Reliabel
Penggunaan <i>E-Filing</i>	0,366	0,1927	Reliabel

Sumber: Olah Data *IBM SPSS*

Diketahui dari tabel diatas, memperlihatkan semua instrumen dari setiap variabel memiliki reliabilitas yang baik dengan taraf signifikan 5% karena memiliki *r* hitung melebihi *r* tabel. Pada tabel diatas terlihat perolehan nilai reliabilitas dari setiap variabel adalah  $0,853 > 0,1927$  untuk variabel persepsi kepuasan, untuk variabel pengetahuan perpajakan  $0,822 > 0,1927$  dan  $0,366 > 0,1927$  untuk variabel penggunaan *e-Filing*. Setelah dilakukan uji reliabilitas dan sudah dapat dikatakan reliable maka dapat dilanjutkan ke analisis berikutnya.

**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		104
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.24513709
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.046
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Olah Data *IBM SPSS 2022*

Memperlihatkan bahwa di dapat nilai signifikan sebesar 0,020 atau sudah diatas 0,05 sehingga bisa diberikan kesimpulan data distribusinya normal. Jadi bisa disebut bahwa dasa sudah memenuhi penguujian normalitas pada penelitian ini.

**Hasil Uji Multikolinieritas**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4.233	1.405		-3.013	.003		
	Persepsi Kepuasan	.360	.054	.426	7.089	.000	.455	2.199
	Pengetahuan Perpajakan	.904	.098	.553	9.200	.000	.455	2.199

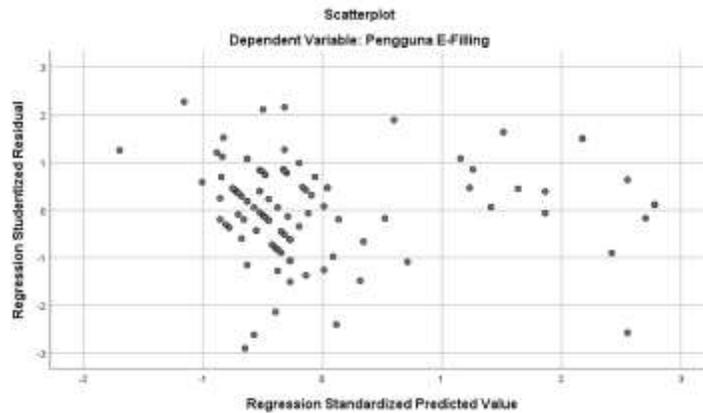
a. Dependent Variable: Pengguna E-Filing

Sumber: Olah Data *IBM SPSS 2022*

Memperlihatkan bahwa hasil bisa diketahuinya nilai *tolerance* pada variabel Persepsi Kepuasan Wajib Pajak adalah 0,455 dan variabel Pengetahuan Perpajakan 0,455 yang berarti  $> 0,10$  dan  $VIF 2,199 < 10$  jadi bisa diberikan kesimpulan tidak terjadinya multikolinieritas pada model regresinya.

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berikut ini hasil uji heteroskedastisitasnya yang memakai grafik *scatterplot*, yaitu:



Sumber: Olah Data *IBM SPSS 2022*

Diketahui dari gambar menunjukan grafik *scatterplot* memiliki sebarannya titik – titik di bawah maupun di atas angka 0 yang berada di sumbu y serta x dan pola tidak terbentuk, jadi bisa diberikan model regresi lolos uji heteroskedastisitas.

**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.913 <sup>a</sup>	.834	.831	2.267	1.907

a. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Kepuasan

b. Dependent Variable: Pengguna E-Filing

Sumber: Olah Data *IBM SPSS 2022*

Diketahui dari tabel memperlihatkan nilai Durbin-Watson sebanyak 1,907. Nilai tabel Durbin-Watson (k.n) dibandingkan pada nilai tersebut, jumlah variabel independennya berupa k yakni k=2 dan data observasinya berupa n yakni n=104. Tabel Durbin-Watson memperoleh  $Du=1,7198$ , sedangkan  $4-dU=2,2802$ . Maka dapat disimpulkan  $dU (1,7198) < d (1,962) < 4-dU (2,2802)$ , artinya autokorelasi negatif maupun positif tidak ada. Data yang dipakai penelitian ini memenuhi uji asumsi klasiknya dan bisa dipakai dalam melakukan pengujian regresi linier berganda.

**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	-4,233	1,405		-3,013	,003
	Persepsi Kepuasan	,380	,054	,426	7,089	,000
	Pengetahuan Perpajakan	,904	,096	,553	9,200	,000

<sup>a</sup>. Dependent Variable: Pengguna E-Filing

Sumber: Olah Data *IBM SPSS 2022*

Diketahui dari tabel memperlihatkan terdapat nilai konstanta dan koefisien regresi yang dapat membentuk persamaan regresi linier yakni:

$$Y = (-4,233) + 0,380 X_1 + 0,904 X_2$$

Persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini menjelaskan, yaitu:

1. Konstanta sebanyak (-4,233) mengartikan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak ( $X_1$ ) dan Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ ) bernilai 0, sehingga Penggunaan *e-Filling* ( $Y$ ) nantinya bernilai sebanyak (-4,233).
2. Koefisien dari Persepsi Kepuasan Wajib Pajak ( $X_1$ ) sebesar 0,380 dengan bertanda positif, hal ini memperlihatkan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak arah hubungannya sama. Setiap Persepsi Kepuasan Wajib Pajak ( $X_1$ ) mengalami kenaikan satu satuan sedangkan Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ ) konstan sehingga Penggunaan *e-Filling* nantinya menaik sebanyak 0,380.
3. Koefisien dari Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 0,904 dengan bertanda positif, memperlihatkan Pengetahuan Perpajakan arah hubungannya sama. Setiap Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ ) mengalami kenaikan satu satuan sedangkan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak ( $X_1$ ) konstan maka Pengguna *e-Filling* akan naik sebesar 0,904.

**Hasil Analisis Korelasi**

**Correlations**

		Persepsi Kepuasan	Pengetahuan Perpajakan	Penggunaan E-Filing
Persepsi Kepuasan	Pearson Correlation	1	,738**	,834**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	104	104	104
Pengetahuan Perpajakan	Pearson Correlation	,738**	1	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	104	104	104
Penggunaan E-Filing	Pearson Correlation	,834**	,867**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	104	104	104

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

Sumber: Olah Data *IBM SPSS 2022*

Diketahui dari tabel memperlihatkan hasil korelasi Persepsi Kepuasan Wajib Pajak dengan Pengguna *e-Filing* sebesar 0,834 artinya tingkat hubungan keduanya itu sangat kuat (berkolerasi) karena  $r$  terletak di rentang 0,80-1,000. Nilai itu memperlihatkan pula nilainya yang positif mengartikan terjadi kenaikan antar Persepsi Kepuasan Wajib Pajak, sehingga terjadi pula kenaikan Pengguna *e-Filing*. Untuk hasil korelasi Pengetahuan Perpajakan dengan Pengguna *e-Filing* sebesar 0,867 artinya tingkat hubungan keduanya itu sangat kuat (berkolerasi) karena  $r$  terletak di rentang 0,80-1,000. Nilai itu memperlihatkan nilainya yang positif mengartikan apabila terjadi kenaikan jumlah Pengetahuan Perpajakan, sehingga terjadi pula kenaikan Pengguna *e-Filing*.

### Hasil Pengujian Hipotesis

#### Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-4,233	1,405		-3,013	,003
	Persepsi Kepuasan	,380	,054	,426	7,089	,000
	Pengetahuan Perpajakan	,904	,098	,553	9,200	,000

a. Dependent Variable: Pengguna E-Filing

Sumber: Olah Data *IBM SPSS 2022*

Diketahui dari hasil pengujian tabel memperlihatkan variabel Persepsi Kepuasan yaitu sebanyak 7,089 > 1,65993 dapat dijelaskan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikannya 0,000 < 0,05 jadi ditolaknya  $H_{01}$  dan diterimanya  $H_{a1}$  mengartikan Persepsi Kepuasan pengaruhnya positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing*. Variabel Pengetahuan Perpajakan yaitu sebesar 9,200 > 1,65993 dapat dijelaskan bahwasanya  $t_{hitung} < t_{tabel}$  serta nilai signifikannya 0,000 > 0,05 sehingga ditolaknya  $H_{01}$  dan diterimanya  $H_{a1}$  mengartikan Pengetahuan Perpajakan pengaruhnya positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing*.

#### Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2613,804	2	1306,902	254,239	,000 <sup>b</sup>
	Residual	519,186	101	5,140		
	Total	3132,990	103			

a. Dependent Variable: Pengguna E-Filing  
b. Predictors: (Constant), Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Kepuasan

Sumber: Olah Data *IBM SPSS 2022*

Diketahui dari hasil pengujian Gambar memperlihatkan nilai  $F_{hitung}$  dari seluruh variabel independent yaitu sebesar 254,239 > 3,93 dapat dijelaskan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  serta nilai signifikannya 0,000 < 0,05 sehingga ditolaknya  $H_0$  dan diterimanya  $H_a$  mengartikan Persepsi Kepuasan dan Pengetahuan Perpajakan pengaruhnya positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing* secara simultan.

### Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan *e-Filing* pada KPP Pratama Cimahi

Berdasarkan dalam tabel hasil uji statistik, diperoleh  $t$  hitung untuk variabel Persepsi

Kepuasan (X1) yaitu sebesar  $7,089 > 1,65993$  dapat dijelaskan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  serta nilai signifikannya  $0,000 < 0,05$  sehingga ditolaknya  $H_{01}$  diterimanya  $H_{a1}$  mengartikan Persepsi Kepuasan pengaruhnya positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing*. Hal itu selaras pada hasil skor penilaian persepsi kepuasan pada tabel 4.20 yaitu dengan persentase sebesar 52% termasuk dalam kategori cukup. Hal tersebut membuktikan kebanyakan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi telah cukup merasa puas dari penggunaan *e-Filing*.

Pendapat ini selaras pada penelitian yang dilaksanakan Anissa & Suprajitno (2020) yang mengungkapkan Persepsi Kepuasan pada wajib pajak pengaruhnya positif dan signifikan pada Penggunaan *e-Filing*, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasa wajib pajak orang pribadi pada informasi yang berkualitas dari hasil sistem *e-Filing*. Bisa diberikan arti bahwa bertambah tingginya kepuasan wajib pajak, menyebabkan wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* bertambah tinggi pula.

Namun pendapat ini tidak sama pada penelitian Ari Wibowo et al (2022) melalui teori *Technology Acceptance Model* yang menyimpulkan persepsi kepuasan wajib pajak tidak berpengaruhnya signifikan pada penggunaan *e-Filing*, berdasarkan hasil penelitiannya wajib pajak sesudah memakai sistem *e-filing* tidak merasa mendapatkan kepuasan dan kegunaan, sehingga dengan tidak langsung wajib pajak masih merasakan keraguan untuk menggunakan *e-filing* kembali.

#### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan pada KPP Pratama Cimahi.**

Berdasarkan dalam tabel hasil uji statistik diperoleh  $t$  hitung pada variabel Pengetahuan Perpajakan (X2) yaitu sebanyak  $9,200 > 1,65993$  dapat dijelaskan bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikannya  $0,000 > 0,05$  jadi ditolaknya  $H_{01}$  dan diterimanya  $H_{a1}$  mengartikan Pengetahuan Perpajakan pengaruhnya positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing*. Hal itu sama pada hasil skor penilaian persepsi kepuasan pada tabel 4.30 yaitu dengan persentase sebesar 59% yang termasuk dalam katagori cukup. Hal itu membuktikan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pramata Cimahi sebagian besarnya telah memahami prosedur perpajakan yang ada di Indonesia.

Pendapat ini selaras pada penelitian yang dilaksanakan Zulhazmi & Kwarto (2019) dengan metode regresi linear berganda yang mengungkapkan Pengetahuan Perpajakan pengaruhnya positif dan signifikan pada Penggunaan *e-Filing*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan memperlihatkan bertambah rendahnya pengetahuan wajib pajang mengenai perpajakan, jadi kepatuhan wajib pajak tingkatnya bertambah menurun pula.

Tetapi pendapat ini tidak selaras pada penelitian yang dilaksanakan Risma Wiyanti et al (2022) dengan menganalisis datanya memakai regresi linier berganda, yang mengungkapkan Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruhnya signifikan pada penggunaan *e-Filing*, disebabkan wajib pajang yang mempunyai pengetahuan mengenai pajak tidak mengimbangnya dengan sistem dan kesadaran pajak yang baik.

#### **Pengaruh Persepsi Kepuasan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Penggunaan *e-Filing* pada KPP Pratama Cimahi.**

Berdasarkan dalam tabel hasil uji statistik, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  dari seluruh variabel independent yaitu sebesar  $254,239 > 3,93$  dapat dijelaskan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  serta nilai signifikannya  $0,000 < 0,05$  jadi ditolaknya  $H_0$  dan diterimanya  $H_a$  mengartikan Persepsi Kepuasan dan Pengetahuan Perpajakan pengaruhnya positif dan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing* secara simultan. Hal itu selaras pada hasil skor penilaian penggunaan *e-Filing* pada tabel 4.39 yaitu dengan persentase 33% yang termasuk dalam katagori

kurang. Hal ini dibuktikan bahwa wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cimahi masih belum semuanya menggunakan *e-Filing* maka penggunaan *e-Filing* di Kota Cimahi belum efisien.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi kepuasan memperlihatkan perasaan puas dari wajib pajak orang pribadi bisa timbul dari beberapa fitur yang tersedia pada suatu sistem informasi berupa sistem *e-Filing* yang berkualitas dan informasinya dari sistem *e-Filing* yang berkualitas. Bisa diberikan arti bahwa bertambah tingginya kepuasan wajib pajak menyebabkan tingkat penggunaan *e-Filing* bertambah yinggi juga (Anissa & Suprajitno, 2020). Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian mengenai pengetahuan perpajakan menunjukkan bahwa bertambah rendahnya tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak bertambah menurun. Pemahaman wajib pajak berhubungan pada pengetahuan perpajakan mengenai ketetapan undang-undang yang ada, dikarenakan dimulai dari menghitung hingga melapor sebagai proses administrasi perpajakan tertuju kepada ketetapan undang-undang perpajakan yang ada (Zulhazmi & Kwarto, 2019).

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, sehingga bisa diberikan kesimpulan bahwa secara simultan Persepsi Kepuasan maupun Pengetahuan Perpajakan keduanya mempunyai pengaruh positif dan hubungan signifikan terhadap Penggunaan *e-Filing* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi.

#### Saran

Saran dari peneliti kepada Wajib Pajak Orang Pribadi agar lebih meningkatkan penggunaan *e-Filing* dengan tidak menunda-nunda untuk menyampaikan pelaporan pajak agar dapat tepat waktu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F. (2022). Pengaruh Kualitas Penerapan Penggunaan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis* Vol. 7 No. 1 Juni 2022 e-ISSN 2527-8215. 1-18.
- Alfredo, K & Sudjiman, P, E (2022). Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan: Studi Kasus Pada KPP Pratama Pamekasan <https://jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/746>
- Anisa, R & Suprajitno, D. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap penggunaan *E-Filing* Bagi Wajib Pajak di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(4), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.32639/jimmmba.v2i4.644>
- Ari Wibowo, W., Ciptaningsih, T., & YKPN Yogyakarta, S. (2022). Pengaruh Persepsi Kerahasiaan dan Keamanan, Persepsi Kepuasan Pengguna, dan Persepsi Kemudahan pada Penerapan *E-Filling* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan (Studi Kasus Di KPP Pratama Kebumen). In *JUMA* (Vol. 23, Issue 1).

<http://journal.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/>

- Ghozali. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lestari, N. D., & Sofianty, D. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Bandung. *Prosiding Akuntansi*, 1–4. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2018>
- Lubis, M. R. (2012). Kendala Dalam Penerapan Elektronik Surat Pemberitahuan (E-SPT) Dan Elektronik Filling System (E-FILLING) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.
- Melando, Z, P & Ridwansyah, E. (2022). The Effect Application of E-Filing, Tax Sanctions, and Tax Knowledge on Individual Taxpayer Compliance in Bandar Lampung City. *Jurnal Ilmiah Esai*, 16(2). <https://doi.org/10.25181/esai.v16i2.2548>
- Nuraeni Dwi Lestari, D. S. (2020). Volume 6, No. 1, Tahun 2020 ISSN: 2460-6561. *Pengaruh Penerapan E-Filing dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Bandung*.
- Putri, I. (2022). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Kepuasan, keamanan dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing. *Eco Buss*, 4. [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)
- Putri P. (2017). Hubungan Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepuasan Penerapan E-Filing
- Rahayu, S, K. (2020). Perpajakan Konsep Sistem dan Implementasi, Bandung: Rekayasa Sains.
- Siti Resmi (2019). Perpajakan Teori & Kasus. (Edisi 11). Salemba Empat
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Edisi 2 Ce). Alfabeta
- Waluyo. (2017). Perpajakan Indonesia (12th ed). Salemba Empat.
- Yadi, S. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Sumedang. *JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia*, 2(1), 65–72. <https://doi.org/10.46510/jami.v2i1.60>