

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNA, MINAT PERILAKU DAN
KEGUNAAN ELEKTRONIK SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI ERA MODERN
(Studi Kasus pada KPP Pratama Pare)**

Oleh:

Suhartatik Nur Rohmawati

Khasanah Sahara

Marhaendra Kusuma

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kadiri

ABSTRACT

The data taken in this research is the registered and effective personal taxpayer data in the year 2014-2016 and the data from the questionnaire distributed in KPP Pratama Pare. From the analysis with multiple R (Square) test, the contribution of X1 variable (User Ease), X2 (Interest Behavior) and X3 (E-system usage) with 12,8% significance are significant. From the correlation number proves that Ease of Users, Interest Behavior, Use e-system has no effect on Satisfaction of Individual Taxpayer. From result of t test analysis that variable X1 (Ease of User) value of sig 0,003, variable X2 (behavioral interest) value of sig 0,000 and variable X3 (use of e-system) value of sig 0,001, the three variables are sig value <0,05 so H0 is rejected And variables X1, X2, X3 With Taxpayer Satisfaction are interconnected.

ABSTRAK

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan efektif di tahun 2014-2016 serta data dari hasil penyebaran kuisioner di KPP Pratama Pare. Dari hasil analisis dengan Uji R (Square) berganda ditunjukkan dengan besarnya kontribusi variabel X1 (Kemudahan Pengguna), variabel X2 (Minat Perilaku) dan variabel X3 (Kegunaan e-system) dengan tingkat signifikan 12,8%. Dari angka korelasi tersebut membuktikan bahwa Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku, Kegunaan e-system tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari hasil analisis Uji t bahwa variabel X1 (Kemudahan Pengguna) nilai sig 0,003, variabel X2 (Minat Perilaku) nilai sig 0,000 dan variabel X3 (Kegunaan e-system) nilai sig 0,001, ketiga variabel tersebut nilai sig < 0,05 sehingga H₀ ditolak dan variabel X1, X2, X3 Dengan Kepuasan Wajib Pajak saling berhubungan.

Kata kunci: Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku, Kegunaan e-system Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembangunan adalah sebuah kegiatan yang berkesinambungan dan bertujuan untuk menciptakan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur. Di Indonesia sendiri pembangunan masih tergolong

sangat rendah dan kurang merata. Indonesia berusaha untuk lebih meningkatkan penerimaan negara dari dalam negeri salah satunya adalah pajak.

Pajak diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh suatu negara kepada warga

negaranya berdasarkan undang-undang dimana atas pungutan tersebut, negara tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada warga negaranya (**Mardiasmo, 2011**). Pajak merupakan salah satu sumber terbesar penerimaan negara. Ini terbukti bahwa salah satu penopang pendapatan nasional yaitu berasal dari penerimaan pajak. Hampir tiga per empat dari APBN berasal dari pajak. Pajak memiliki peranan yang sangat vital dalam sebuah negara, tanpa adanya pajak kehidupan negara tidak bisa berjalan dengan baik.

Pemerintah juga khususnya kementerian keuangan Republik Indonesia dengan memanfaatkan teknologi informasi atau komputer membuat suatu aplikasi. Aplikasi yang dibuat oleh kementerian keuangan Republik Indonesia adalah *e-system* Perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan ke-empat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi “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 bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Seiring berkembangnya teknologi informasi di era globalisasi, pemerintah bersama dengan Direktorat Jendral Pajak saat ini sedang melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Dengan tujuan

hal itu dapat meng-optimalkan penerimaan negara dalam bidang pajak. Mengingat *tax ratio* Indonesia yang masih cukup rendah yaitu sekitar 12%. Pemerintah melakukan pembaharuan sistem perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang akan memudahkan masyarakat untuk melaporkan pajak dan membayar pajak. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 24/PJ/2009 *E-Registration* atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara *Online* adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara *On-Line* dengan Direktorat Jenderal Pajak dan pelaporannya dapat di download di <http://www.kemenkeu.go.id>.

Selain hal yang dikemukakan diatas mengenai kelebihan dari aplikasi pajak yang sudah bisa dilakukan menggunakan teknologi saat ini, ada kemungkinan juga Wajib Pajak kurang berminat menggunakan aplikasi tersebut karena Wajib Pajak sudah bertahun-tahun mengisi laporan pajak secara manual, sehingga merasa pengisian laporan pajak secara manual adalah suatu hal yang benar dan aman. Wajib Pajak berpikiran bahwa pengisian laporan pajak dengan aplikasi *e-system* saat ini akan menyusahkan karena harus memerlukan komputer, sulit dalam mengoperasikannya dan lain sebagainya.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali dikenalkan oleh **Davis (1986)**

mengemukakan bahwa kemudahan pengguna adalah faktor utama yang memengaruhi segi penggunaan atau pengadopsian teknologi. Menurut **Hartono (2007)** kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Aplikasi *e-system* Perpajakan membuat Wajib Pajak tidak perlu datang lagi ke kantor pajak, sehingga diperlukan kepercayaan terhadap aplikasi tersebut untuk pengisiannya.

Penelitian ini akan mencoba untuk mengetahui kepuasan dari pengguna atau Wajib Pajak untuk menggunakan aplikasi *e-sistem* yang telah dibuat oleh pemerintah. Apakah pengguna atau wajib pajak dalam hal ini adalah seluruh Wajib Pajak di KPP Pratama Pare akan merasa puas menggunakan atau menerapkan aplikasi tersebut atau sebaliknya. Dengan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mungkin berpengaruh signifikan terhadap aplikasi *e-sistem* perpajakan seperti kemudahan pengguna, minat perilaku dan kegunaan *e-sistem* perpajakan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk membahas dan meneliti yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Pengguna, Minat perilaku dan Kegunaan Elektronik Sistem Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Era Modern”**.

Batasan Masalah

Karena peneliti mengharapkan hasil dari penelitian terhindar dari penafsiran yang beraneka ragam dan terfokus dengan yang lainnya, maka

peneliti hanya membatasi permasalahan pada pengaruh Kemudahan Pengguna yang meliputi cara mengoperasikan, kejelasan sistem. Minat perilaku yang meliputi keinginan, mencoba, rekomendasi ke orang lain. Kegunaan *e-system* yang meliputi performa pelaporan, efektivitas, produktivitas dan semua dilakukan dalam proses pelaporan pajak di KPP Pratama Pare. Peneliti menggunakan objek Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Pare dengan populasi sebanyak 5.764 Wajib Pajak Orang Pribadi dan sampel yang di ambil 100 Wajib Pajak Orang Pribadi dengan kriteria yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar tahun 2014-2016, Wajib Pajak teratur dalam melaporkan SPT.

Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, maka penelitian merumuskan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pare.
2. Bagaimana minat perilaku berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pare.
3. Bagaimana kegunaan elektronik sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pare.
4. Bagaimana kemudahan pengguna, minat perilaku, kegunaan elektronik sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pare.

Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau informasi yang berkaitan dengan :

1. Mengetahui pengaruh kemudahan pengguna terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pare.
2. Mengetahui pengaruh minat perilaku terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pare.
3. Mengetahui pengaruh kegunaan elektronik sistem perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pare.
4. Mengetahui pengaruh kemudahan pengguna, minat perilaku, kegunaan elektronik sistem perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Pare.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, Sugiyono (2004:14).

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Indrianto & Supomo, 2010). Populasi di dalam

penelitian ini yaitu seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan Kantor KPP Pratama Pare dengan jumlah 5.764 orang.

Sampel adalah bagian dari elemen-elemen beberapa populasi (Indrianto & Supomo, 2010). Sampel di dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di tahun 2014-2016, tertib dalam melaporkan SPTnya dengan jumlah 100 orang. Sebelum digunakan, suatu angket dalam penelitian harus diuji terlebih dahulu. Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun merupakan hasil yang baik, karena baik buruknya instrumen akan berpengaruh pada benar tidaknya data dan menentukan kualitas hasil penelitian.

Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur yaitu menggunakan *Corelation Pearson* dalam SPSS. Jika korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi di bawah 0.05 maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan sebaliknya (Ghozali, 2011:55).

Realibilitas Instrumen

Uji reliabilitas ini menghasilkan nilai *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. Apabila *Cronbach Alpha* dari suatu variabel lebih besar 0,60 maka butir pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel atau dapat diandalkan. Sebaliknya,

jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 maka butir pertanyaan tidak reliabel

Uji Asumsi Klasik

Sebelum menganalisis data untuk membuktikan hipotesis terlebih dahulu peneliti melakukan uji asumsi klasik yaitu :

a. Uji Normalitas

Jika nilai signifikansi t hitung > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal dan apabila nilai signifikansi t hitung < 0,05 maka data tersebut berdistribusi tidak normal, Sugiyono (2007:79).

b. Uji Multikolinieritas

Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen dan tidak ortogonal atau nilai korelasi antarsesama variabel independen sama dengan nol. Pengujian dapat juga dilihat dari *variance inflation factor* (VIF), apabila nilai VIF < 4 maka tidak ada multikolinieritas pada variabel independennya. Sedangkan jika nilai VIF > 4 maka terjadi multikolinieritas, Ghozali (2005:91).

c. Uji Autokorelasi

Dilakukan dengan uji *Durbin-Watson*, pengujian ini bertujuan untuk meneliti apakah sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Model regresi yang sah (*valid*) adalah model regresi yang bebas dari Autokorelasi.

Uji Hipotesis

a. Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda merupakan teknik statistik untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel terikat dengan beberapa

variabel bebas. Fleksibilitas metode ini mempermudah peneliti untuk melihat suatu keterkaitan dari beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat (Hair et al., 1998) dalam (Jatmiko, 2006). Sementara itu, model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_1 X_2 X_3 + e$$

Y : Kepuasan Wajib Pajak

a : Konstanta

β : Koefisien Regresi

X_1 : Kemudahan Pengguna

X_2 : Minat Perilaku

X_3 : Kegunaan *e-system*

e : Error

b. Uji R^2

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel independen (Ghozali, 2005)

c. Uji t (Persial)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh masing-masing variabel independen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05 (Ghozali, 2005). Dasar pengambilan keputusan adalah

sebagai beriku, (Santoso, 2004) dalam kutipan (Sandi, 2010):

Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima atau H_a ditolak, menyatakan bahwa variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.

Jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak atau H_a diterima, menyatakan bahwa variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel atau terikat.

d. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimasukan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan 0,05 (Ghozali, 2005). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut (Santoso,2004) dalam (Sandi,2010) :

Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima atau H_a ditolak, menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Jika probabilities lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak atau H_a diterima, menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

III. HASIL DAN KESIMPULAN

a. Uji Validitas

Tabel 4.4
Validitas Instrumen

Variabel	Item	Nilai korelasi (Pearson Corellation)	Probabilitas Korelasi [sig.(2-tailed)]	Keterangan
Kemudahan Pengguna (X ₁)	X _{1.1}	0,600	0,000	Valid
	X _{1.2}	0,544	0,000	Valid
	X _{1.3}	0,510	0,000	Valid
	X _{1.4}	0,521	0,000	Valid
	X _{1.5}	0,600	0,000	Valid
	X _{1.6}	0,544	0,000	Valid
	X _{1.7}	0,549	0,000	Valid
Minat Perilaku (X ₂)	X _{2.1}	0,435	0,000	Valid
	X _{2.2}	0,442	0,000	Valid
	X _{2.3}	0,517	0,000	Valid
	X _{2.4}	0,653	0,000	Valid
	X _{2.5}	0,521	0,000	Valid
Kegunaan e-system (X ₃)	X _{3.1}	0,461	0,000	Valid
	X _{3.2}	0,469	0,000	Valid
	X _{3.3}	0,485	0,000	Valid
	X _{3.4}	0,380	0,000	Valid
	X _{3.5}	0,580	0,000	Valid
	X _{3.6}	0,472	0,000	Valid
	X _{3.7}	0,295	0,003	Valid
	X _{3.8}	0,452	0,000	Valid
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,383	0,000	Valid
	Y2	0,376	0,000	Valid
	Y3	0,449	0,000	Valid
	Y4	0,383	0,000	Valid
	Y5	0,371	0,000	Valid
	Y6	0,455	0,000	Valid
	Y7	0,516	0,000	Valid

Sumber : Data Angket yang telah diolah

Pengujian validitas sebagaimana pada tabel 4.4 diatas untuk nilai korelasi (pearson corellation) semua variabel yaitu lebih dari 0,05 dan probabilitas korelasi pada tingkat signifikan 0,000. Sesuai kriteria sebelumnya, bahwa semua item dari variabel adalah valid, karena nilai probabilitas korelasi < dari taraf signifikan sebesar 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Uji ini diperiksa untuk mengetahui kestabilan alat ukur. Sebuah alat ukur dikatakan reliabel, apabila pengulangan pengukuran untuk subyek penelitian yang sama menunjukkan hasil yang

konsisten. Menurut **Ghozali (2005:42)**, alat ukur dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0.60 . Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Realibilitas Instrumen

Variabel	Croanbach's Alpaha	Alpha Kritis
Kemudahan Pengguna	0,753	0,60
Minat Perilaku	0,672	0,60
Kegunaan <i>e-system</i>	0,669	0,60
KepuasanWajib Pajak	0,608	0,60

Sumber : Data Angket yang telah diolah

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi baik variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau mendekati normal atau tidak. Jika nilai signifikansi t hitung > 0,05 maka data tersebut bedistribusi normal dan apabila nilai signifikansi t hitung < 0,05 maka data tersebut berdistribusi tidak normal, **Sugiyono (2007:79)**. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil pada tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6
Uji Normalitas

Variabel	Sig.	Nilai Asymp .Sig	Keterangan
Kemudahan Pengguna (X ₁)	0,05	0,714	Distribusi Normal
Minat Perilaku (X ₂)	0,05	0,675	Distribusi Normal
Kegunaan <i>e-system</i> (X ₃)	0,05	0,669	Distribusi Normal
Kepuasan Pengguna (Y)	0,05	0,780	Distribusi Normal

Sumber : Data Angket yang telah diolah

d. Uji Multikolinearitas

Pengujian dapat juga dilihat dari *variance inflation factor* (VIF), apabila nilai VIF < 4 maka tidak ada multikoliniearitas pada variabel independennya. Sedangkan jika nilai VIF > 4 maka terjadi multikoliniearitas **Ghozali (2005:91)**. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil pada tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7

Uji multikoliniearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kemudahan Pengguna	0,951	1,051
Minat Perilaku	0,682	1,466
Kegunaan <i>e-system</i>	0,672	1,489

Sumber : Data Angket yang telah diolah

e. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu t-1 (sebelumnya) **Ghozali (2013:55)**. Yang perlu dilihat adalah nilai *Durbin-Watson*. Kriterianya adalah jika nilai *Durbin & Watson* terletak antara 2 dan 4 (untuk taraf signifikan 0,05) maka tidak terjadi autokorelasi, tetapi jika nilai berada di luar itu maka bisa terjadi autokorelasi atau tidak dapat ditentukan. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil pada tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.358 ^a	.128	.101	1.55926	2.947

Sumber : Data Angket yang telah diolah

f. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan variabel bebas yang terdiri dari kemudahan pengguna (X1), minat perilaku (X2), kegunaan *e-system* (X3), sedangkan variabel terikat yang akan dianalisis adalah Kepuasan Wajib Pajak (Y). Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12
Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi
Kemudahan Pengguna	0,235
Minat Perilaku	0,330
Kegunaan <i>e-system</i>	0,110
Constant	20,397

Sumber : Data Angket yang telah diolah

Dari tabel 4.12 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 20,397 + 0,235X_1 + 0,330X_2 + 0,110X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi yang diperoleh $Y = 20,397 + 0,235X_1 + 0,330X_2 + 0,110X_3$ artinya apabila kenaikan X1 (Kemudahan Pengguna) sebesar 1 bersama-sama dengan X2 (Minat Perilaku) sebesar 1 dan X3 (Kegunaan *e-system*) maka nilai Y (kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi) akan meningkat sebesar 0,110 dan apabila X1, X2 dan X3 adalah 0 maka nilai Y sebesar 20,397 artinya apabila Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku dan Kegunaan *e-system* tidak menjalin kerjasama yang baik atau saling berhubungan maka tidak akan ada Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

g. Uji R²

Dari rumus regresi diatas diketahui bahwa R² adalah 0,128. Nilai R² tersebut menunjukkan seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independent Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku dan Kegunaan *e-system* terhadap variabel dependent Y (Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi). Dengan kata lain Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku dan Kegunaan *e-system* mempunyai kontribusi sebesar 12,8% terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel 4.16
Uji R²

Model	R	R Square
1	0,358	0,128

Sumber : Data Angket yang telah diolah

h. Uji t (Parsial)

Hasil yang diperoleh dari tabel 4.18 nilai sig t <0,05 maka H₀ ditolak. Artinya X1 berpengaruh terhadap Y, X2 berpengaruh terhadap Y dan X3 berpengaruh signifikan terhadap hubungan ketiganya

Tabel 4.18
Uji t-Parsial

Variabel	Nilai t hitung	Sig.	Keterangan
Kemudahan Pengguna (X1)	0,684	0,003	H ₀ 1ditolak
Minat Perilaku (X2)	2,264	0,000	H ₀ 2ditolak
Kegunaan <i>e-system</i> (X3)	1,197	0,001	H ₀ 3ditolak

Sumber : Data Angket yang telah diolah

Dari hasil tabel 4.18 peneliti menyajikan tentang pengujian hipotesis.Hipotesis

penelitian berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas yaitu X1 Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku dan Kegunaan *e-system* terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H_0 ditolak = Ada pengaruh signifikan antara Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku dan Kegunaan *e-system* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

- H_1 diterima = Kemudahan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara Minat Perilaku, Kegunaan *e-system* dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- H_2 diterima = Minat Perilaku berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara Kemudahan Pengguna, Kegunaan *e-system* dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- H_3 diterima = Kegunaan *e-system* berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

i. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikatnya. Yang dalam hal ini disuguhkan sebagai H_4 , yakni pengaruh Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku dan Kegunaan *e-system* berpengaruh secara simultan pada Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Tabel 4.17
Uji F-Simultan

F hitung	F sig.	Kesimpulan
4,714	0,004	H_0 Ditolak

Sumber : Data Angket yang telah diolah

Berdasarkan hasil output (ANOVA) terbaca nilai F_{hitung} sebesar 4,714 tingkat sig 0,004. Oleh karena itu probabilitas (0,004) oleh karena itu nilai sig <0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi <0,05 atau $\alpha = 5\%$), sehingga hasil dari kesimpulan tersebut adalah H_0 ditolak atau H_a diterima. Artinya X1, X2, X3 berpengaruh terhadap Y, ketiga variabel independen berpengaruh signifikansi terhadap Y

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di uraikan sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku dan Kegunaan *e-system* dengan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berikut ini dipaparkan penjelasan atas jawaban hipotesis penelitian :

1. Pengaruh Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif antara Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dibuktikan dengan regresi parsial menyatakan bahwa $Y = 20,397 + 0,235 X_1$, artinya apabila terjadi kenaikan X1 (Kemudahan Pengguna) sebesar

1 maka nilai Y sebesar 0,235 dan apabila X1 adalah 0 maka nilai Y sebesar 20,397. Dari hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa secara parsial variabel Kemudahan Pengguna berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jadi dengan kepercayaan Wajib Pajak Orang Pribadi yang tinggi sangat mempengaruhi dalam kepuasan dalam menggunakan *e-system* perpajakan.

2. Pengaruh Minat Perilaku terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif antara Minat Perilaku terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dapat dibuktikan dengan Regresi parsial $Y = 20,397 + 0,330 X_2$ artinya, terjadi kenaikan X_2 Minat Perilaku sebesar 1 maka Y akan meningkat sebesar 0,330 dan X_2 adalah 0 maka nilai Y sebesar 20,397. Dari hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial variabel Minat Perilaku berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jadi dengan adanya kemudahan, kepercayaan dan sukarela untuk memakainya maka Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama akan meningkat.

3. Pengaruh Kegunaan *e-system* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif antara Kegunaan *e-system* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dapat dibuktikan dengan Regresi

parsial $Y = 20,397 + 0,110 X_3$ artinya, terjadi kenaikan X_3 Kegunaan *e-system* sebesar 1 maka Y akan meningkat sebesar 0,110 dan X_3 adalah 0 maka nilai Y sebesar 20,397. Dari hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial variabel Kegunaan *e-system* berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jadi dengan adanya kemudahan, kepercayaan, minat dan sukarela untuk memakainya maka Kepuasan Wajib Pajak di KPP Pratama akan meningkat.

4. Pengaruh antara Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku dan Kegunaan *e-system* terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dari hasil penelitian bahwa variabel antara Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku dan Kegunaan *e-system* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil regresi linier berganda $Y = 20,397 + 0,235X_1 + 0,330X_2 + 0,110X_3$ artinya apabila kenaikan X_1 (Kemudahan Pengguna) sebesar 1 bersama-sama dengan X_2 (Minat Perilaku) sebesar 1 dan X_3 (Kegunaan *e-system*) maka nilai Y (kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi) akan meningkat sebesar 0,110 dan apabila X_1 , X_2 dan X_3 adalah 0 maka nilai Y sebesar 20,397. Dari hasil penelitian menyatakan bahwa kepercayaan Wajib Pajak Orang Pribadi yang tinggi sangat mempengaruhi dalam kepuasan dalam menggunakan *e-system* perpajakan. Wajib Pajak akan merasa puas apabila dalam *e-system* perpajakan ada

kemudahan, kepercayaan, minat dan sukarela untuk penggunaannya.

Dari Uji R (*Square*) berganda ditunjukkan dengan besarnya kontribusi variabel X1 (Kemudahan Pengguna), variabel X2 (Minat Perilaku) dan variabel X3 (Kegunaan *e-system*) dengan tingkat signifikan 12,8%. Dari angka korelasi tersebut membuktikan bahwa Kemudahan Pengguna, Minat Perilaku, Kegunaan *e-system* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari hasil analisis Uji t bahwa variabel X1 (Kemudahan Pengguna) nilai sig 0,003, variabel X2 (Minat Perilaku) nilai sig 0,000 dan variabel X3 (Kegunaan *e-system*) nilai sig 0,001, ketiga variabel tersebut nilai sig < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan variabel X1, X2, X3 Dengan Kepuasan Wajib Pajak saling berhubungan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak maka *e-system* perpajakan yang secara online harus mudah dan jelas dalam menggunakannya agar minat dan kegunaan dari *e-system* perpajakan terus digunakan dan Wajib Pajak akan merasa puas dalam pelayanan *onlinenya*. Kepuasan Wajib Pajak tersebut akan meningkatkan ketertiban dan ketepatan waktu untuk Wajib Pajak membayar pajaknya.
2. Disarankan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare agar membuat sebuah kotak saran bagi para Wajib Pajak maupun calon Wajib Pajak yang berkunjung di KPP Pratama Pare,

sehingga dapat menjadikan jembatan antara Wajib Pajak maupun calon Wajib pajak dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pare dengan tujuan dapat memberikan kritikan dan saran terhadap KPP Pratama Pare.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Paktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Penelitian Tindakan*. Yogyakarta : Aditya Media.
- Desmayanti. 2012. Di akses dari <http://erepo.unud.ac.id/19099/3/1315351125-3-BAB%20II.pdf>. Diakses pada tanggal 23 Maret 2017 pukul 13.19
- Direktorat Jendral Pajak. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBMSPSS 19 (edisi kelima)* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur & Supono, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFE-UGM. Diakses dari [:http://semangadmu.blogspot.co.id/2015/01/desain-pengambilan-sampel.html?m=1](http://semangadmu.blogspot.co.id/2015/01/desain-pengambilan-sampel.html?m=1). Diakses

- pada tanggal 16 Maret 2017 pukul 20.24
- Jogiyanto, Hartono. 2007. *Sistem Informasi Keperilakun*. Yogyakarta : Andi
- Kementerian Keuangan Indonesia. 2014. *Aplikasi Perpajakan*. Diakses dari :www.pajak.go.id/aplikasi-perpajakanwww.pajak.go.id/aplikasi-perpajakan. Diakses pada tanggal 16 Maret 2017 pukul 19.57
- Kementerian Keuangan Indonesia. 2014. *Aplikasi Elektronik E-Registration*. Diakses dari :<http://www.kemenkeu.go.id/page/E-Registration>. Diakses pada tanggal 18 Maret 2017 pukul 18.28
- Kotler, Philip dan Keler, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran, edisi kedua belas jilid 2*. Jakarta : PT Indeks
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi Offset
- Noviandini, Nurul Citra, 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E filling Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. Fakultas ekonomi universitas negeri Yogyakarta, vol.1.
- PER-24/PJ/2009 tentang E-Registration secara online
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : PT Refiks Aditama.
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta : PT.Rineka Cipta
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D Cetakan Keenam*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Cetakan ke-24. Alfabeta
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Syaiful Bahri Djamarah. 2008. *Psikologi Belajar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta