

PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGGUNAAN *E-BILLING*

Putri Novalia¹, I Gusti Ayu Purnamawati¹, Made Arie Wahyuni²

Program Studi S1 Akuntansi
Jurusan Ekonomi dan Akuntansi
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: {putrinovalia5@gmail.com¹, ayu.purnamawati@undiksha.ac.id¹,
ariewahyuni@undiksha.ac.id² } @undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-billing*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dan diukur dengan menggunakan skala *likert*. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Buleleng sebanyak 87.159 orang. Setelah menggunakan bantuan tabel diperoleh 347 responden sebagai sampel penelitian. Teknik pemilihan sampel menggunakan *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *IBM SPSS 24.0 for Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-billing* (2) kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-billing* (3) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-billing*.

Kata kunci: persepsi kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan, penggunaan *e-billing*

Abstract

This study aimed at determining the effect of perception of utilization, easiness, and satisfaction of personal taxpayers on the use of e-billing. This research was a quantitative study using primary data obtained from questionnaires and measured by using a Likert scale. The population of this study were personal taxpayers in Buleleng Regency as many as 87,159 people. After using the table help it was obtained 347 respondents as the sample in this study. The sample selection technique was simple random sampling. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis by using IBM SPSS 24.0 for Windows. The results of this study indicated that (1) the utilization perception had a positive and significant effect on the use of e-billing (2) the easiness had positive and significant on the use of e-billing (3) the satisfaction had a positive and significant effect on the use of e-billing.

Keywords: perception of utilization, easiness, satisfaction, use of e-billing

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) dewasa ini memberikan banyak manfaat terhadap peradaban manusia di era modern ini. Setiap orang merasakan dampak dari perkembangan teknologi informasi dari masa ke masa. Perkembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia di masa ini maupun dimasa mendatang. Teknologi informasi dapat ditemui di manapun dalam kehidupan sehari-hari manusia contohnya komputer, televisi, telepon seluler, dan lain-lain (Kasmir, 2004 : 2). Oleh karena itu, manusia di era modern seperti ini dituntut untuk mengetahui dan mengikuti perkembangan teknologi informasi agar dapat bersaing dalam persaingan yang ketat di era globalisasi seperti sekarang maupun di masa mendatang.

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980. Model TAM yang dikembangkan dari teori psikologis, menjelaskan bahwa perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap perilaku (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Secara lebih terinci menjelaskan tentang penerimaan TI (Teknologi Informasi) dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya TI oleh pengguna (Basuki 2011).

Persepsi kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Noviandini (2012) mendefinisikan

persepsi kebermanfaatan sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja seseorang. Meskipun usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan, dengan begitu pengguna akan mau menggunakan sistem tersebut. Penelitian terdahulu Andrian (2013) menyatakan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *BillingSystem*.

Kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami (Davis, 1989). Definisi tersebut juga didukung oleh Basuki (2011) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Penelitian terdahulu Andrian (2013) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *BillingSystem*.

Menurut Permatasari (2015) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Penelitian terdahulu Haryanto (2016) menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan aplikasi pajak online dengan persepsi kepuasan wajib pajak pribadi memiliki hubungan positif dan termasuk kategori cukup kuat.

Pajak merupakan tulang punggung penerimaan Negara dan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara. Pajak berasal dari iuran masyarakat yang dapat dipaksakan dan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak. Pemerintah melalui Institusi Kementerian Keuangan. Akan tetapi dalam kenyataannya, keinginan masyarakat membayar pajak masih tergolong rendah. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat penerimaan pajak hingga 26 September 2014 Mencapai Rp. 683 Triliun atau masih jauh dari target dalam APBN perubahan sebesar Rp. 1.072,3 Triliun (beritasatu.com). Menurut Jotopurnomo (2013) berdasarkan data dirjen pajak, potensi wajib pajak (WP) karyawan dan pribadi diseluruh indonesia diperkirakan mencapai 46 juta orang. Akan tetapi, hingga saat ini WP pribadi dan karyawan yang terdaftar baru 28 juta dari jumlah itu yang menyetorkan SPT hanya 22 juta, sedangkan WP golongan pemilik usaha restoran dan hotel, yang membayar pajak hanya 460.000 orang. Khusus untuk WP dan usaha dari yang terdaftar 5 juta , hanya sekitar 550.000 atau 11% saja patuh penyetoran pajak.

E-billing merupakan metode pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan kode *billing*, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi mengisi Surat Setoran Pajak (SSP). Keluhan wajib pajak mengenai proses pembayaran pajak yang membutuhkan waktu yang lama dan terkesan rumit, perlahan bisa diatasi dengan adanya *e-billing*. Pemberlakuan *e-billing* dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam pelaksanaan perpajakannya.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, selama ini pembayaran atau penyetoran pajak masih dilakukan secara manual yaitu wajib pajak harus mengisi Surat Setoran Pajak (SSP) dan membayarkannya melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP), teller bank ataupun melalui kantor pos. Tidak sedikit dari wajib pajak yang mengeluhkan tata cara pembayaran atau penyetoran pajak yang harus dilakukan secara manual. Wajib pajak

sering mengeluhkan tentang proses pembayaran pajak yang membutuhkan waktu yang lama dan rumit, sehingga membuat wajib pajak merasa sedikit terbebani, sehingga wajib pajak merasa kurang puas dengan adanya sistem baru yaitu *e-billing*. Hasil observasi awal peneliti melalui wawancara dengan beberapa wajib pajak orang pribadi menyatakan bahwa ia sudah tahu jika ada aplikasi *e-billing*, tetapi ia tidak mau rumit tidak tahu cara kerjanya, sehingga ia lebih memilih membayar pajak di teller bank. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi mengenai *e-billing* dari Kantor Pajak kepada masyarakat dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam menerima dan menggunakan sebuah teknologi baru.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatn, kemudahan dan kepuasan wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-billing* di Kabupaten Buleleng. Adapun penelitian terdahulu yang melakukan penelitian sejenis yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Andrian (2013) dengan judul “Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan sikap penggunaan terhadap minat perilaku penggunaan *BillingSystem*” menunjukkan hasil bahwa Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan sikap penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *BillingSystem*

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yakni adanya variabel baru yaitu kepuasan, disini peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan wajib pajak orang prbadi terhadap penggunaan *e-billing*, dan peneliti juga ingin mengetahui kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah sudah memberikan kepuasan atau tidak.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatn terhadap penggunaan *e-billing*. 2) Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *e-billing*. 3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap penggunaan *e-billing*. 4) untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatn, kemudahan, dan

kepuasan secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-billing*.

Teori regulasi disampaikan oleh Stigler (1971) yang mengatakan bahwa aktivitas seputar peraturan menggambarkan persaudaraan diantara kekuatan politik dari kelompok berkepentingan (eksekutif/industri) sebagai sisi permintaan/*demand* dan legislatif sebagai *supply*. Teori ini berpendapat bahwa dibutuhkan aturan-aturan atau ketentuan dalam akuntansi. Pemerintah dibutuhkan peranannya untuk mengatur ketentuan-ketentuan terhadap apa yang harus dilakukan perusahaan untuk menentukan informasi. Ketentuan diperlukan agar semuanya baik pemakai maupun penyaji mendapatkan informasi yang sama dan seimbang.

Dalam hal ini teori regulasi memiliki kaitan dengan variabel penelitian, dimana seperti yang kita ketahui regulasi merupakan aturan yang mengharuskan seseorang untuk mengikuti peraturan atau kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah seperti halnya membayar pajak menggunakan sistem baru yakni *e-billing*. Dengan mengikuti kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah yaitu pembayaran pajak melalui *e-billing*, masyarakat akan mendapatkan manfaat yang lebih yaitu efisiensi waktu dan biaya serta bisa melakukan pembayaran pajak dimana saja dan kapan saja. Selain itu masyarakat juga merasakan kemudahan dalam membayar pajak, kita tidak lagi dirumitkan dengan prosedur pembayaran pajak yang sebelumnya masih secara manual. Dengan adanya manfaat dan kemudahan dalam membayar pajak menggunakan *e-billing* maka wajib pajak akan merasa puas dengan kebijakan sistem baru yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Model TAM yang dikembangkan dari teori psikologis, menjelaskan bahwa perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap perilaku (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Secara lebih terinci menjelaskan tentang

penerimaan TI (Teknologi Informasi) dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya TI oleh pengguna (Wibowo 2006 : 2). Kerangka TAM menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel, yaitu: Kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kemanfaatan (*usefulness*).

E-billing merupakan metode pembayaran pajak yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan kode *billing*, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi mengisi Surat Setoran Pajak (SSP). Keluhan wajib pajak mengenai proses pembayaran pajak yang membutuhkan waktu yang lama dan terkesan rumit, perlahan bisa diatasi dengan adanya *e-billing*. Pemberlakuan *e-billing* dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam pelaksanaan perpajakannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-billing*.

Persepsi kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Nugroho (2013) mendefinisikan persepsi kebermanfaatan sebagai konstruk kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu akan mampu meningkatkan kinerja seseorang. Meskipun usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistem atas sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan, dengan begitu pengguna akan mau menggunakan sistem tersebut. Manfaat dari teknologi akan terbatas jika kemampuan untuk menjalankan teknologi tersebut juga terbatas sehingga manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap individu tentunya akan berbeda pula tergantung seberapa besar mereka mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi tersebut.

Penelitian terdahulu Andrian (2013) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *BillingSystem*. Dalam penelitian Lestariningsih (2016) juga menunjukkan bahwa persepsi pengusaha kena pajak memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan e-faktur.

H₂ : Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-billing.

Kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami (Davis, 1989 : 320). Definisi tersebut juga didukung oleh Wibowo (2006) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

Penelitian terdahulu Andrian (2013) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *BillingSystem*. Dalam penelitian Mentari (2016) juga menunjukkan bahwa penggunaan *e-billing* memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

H₃ : Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan e-billing.

Menurut Kotler (2010) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Penelitian terdahulu Haryanto (2016) menunjukan bahwa persepsi kualitas pelayanan aplikasi pajak online dengan

persepsi kepuasan wajib pajak pribadi memiliki hubungan positif dan termasuk kategori cukup kuat. Dalam penelitian Lestariningsih (2016) juga menunjukkan bahwa persepsi pengusaha kena pajak memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan e-faktur.

H₄ : Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Kepuasan Secara Bersama-sama (Simultan) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Penggunaan e-billing.

Dalam penelitian Andrian (2013) dengan judul Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan sikap penggunaan terhadap minat perilaku penggunaan *BillingSystem* (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara) menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan sikap penggunaan memiliki pengaruh yang positif terhadap minat perilaku penggunaan *BillingSystem*. Dalam penelitian Estry (2013) juga menunjukkan bahwa persepsi pengguna wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja Kabupaten Buleleng. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data yaitu metode kuesioner. Dalam penelitian hasil kuesioner yang berupa jawaban responden diukur dengan *skala likert*. *Skala likert* adalah metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010 : 3).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dalam KPP Pratama Singaraja Kabupaten Buleleng yang berjumlah 87.159 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan metode *simple random sampling*, sehingga diperoleh sampel sebanyak 347 responden.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) uji kualitas data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas instrumen; dan (2) analisis regresi linier berganda dengan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Seluruh pengujian analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *IBM SPSS 24.0 for Windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil uji validitas instrumen menunjukkan bahwa nilai signifikansi *Person Correlation* untuk seluruh item lebih kecil dari 0,05 sehingga seluruh item kuesioner persepsi kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan, dan penggunaan *e-billing* dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,70. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kuesioner persepsi kebermanfaatan, kemudahan, kepuasan, dan penggunaan *e-billing* adalah reliabel.

Hasil uji normalitas data menggunakan statistik *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Berdasarkan kriteria uji normalitas, data berdistribusi normal jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa sebaran data persepsi kebermanfaatan,

kemudahan, kepuasan, dan penggunaan *e-billing* berdistribusi normal.

Hasil pengujian multikolinieritas menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)* menunjukkan nilai VIF pada variabel persepsi kebermanfaatan sebesar 2,102, variabel kemudahan sebesar 1,663, variabel kepuasan sebesar 1,542 lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* pada variabel persepsi kebermanfaatan sebesar 0,476, variabel kemudahan sebesar 0,601, variabel kepuasan sebesar 0,648 lebih besar dari 0,1. Berdasarkan nilai VIF dan *tolerance*, korelasi di antara variabel bebas dapat dikatakan mempunyai korelasi yang lemah. Dengan demikian tidak terjadi multikolinieritas pada model regresi linier.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Glejser* menunjukkan bahwa nilai signifikansi antara variabel bebas dengan *absolut residual* lebih besar dari 0,05, yaitu pada variabel persepsi kebermanfaatan sebesar 0,721, variabel kemudahan sebesar 0,175, dan variabel kepuasan sebesar 0,641. Dengan demikian, tidak terjadi heteroskedastisitas.

Karena seluruh hasil uji asumsi klasik sudah terpenuhi, maka pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier berganda dapat dilanjutkan. Pada penelitian ini diajukan 4 (empat) hipotesis. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Terdapat 3 (tiga) hipotesis yang diuji secara parsial menggunakan uji t. Hasil uji t tampak pada tabel 1

Tabel 1.
 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,693	0,699		2,421	0,016
X ₁	0,149	0,015	0,468	9,690	0,000
X ₂	0,154	0,024	0,274	6,385	0,000
X ₃	0,094	0,023	0,172	4,170	0,000

a. *Dependent Variable: Y*
 (Sumber: data diolah 2019)

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 1 mengenai pengaruh persepsi kebermafaatan, kemudahan dan kepuasan terhadap penggunaan *e-billing* secara parsial dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

Persepsi kebermafaatan (X_1) memiliki koefisien regresi 0,149. Nilai koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa persepsi kebermafaatan (X_1) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*(Y). Hal ini menggambarkan setiap kenaikan 1 satuan persepsi kebermafaatan (X_1) dapat meningkatkan penggunaan *e-billing* (Y) sebesar 0,149 dengan asumsi variabel independen yang lainnya tetap. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan persepsi kebermafaatan memiliki nilai signifikansi uji t sebesar 0,000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Jadi, dapat disimpulkan persepsi kebermafaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*.

Kemudahan (X_2) memiliki koefisien regresi 0,154. Nilai koefisien regresi positif menunjukkan bahwa kemudahan (X_2) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing* (Y). Hal ini menggambarkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan kemudahan (X_2)

dapat meningkatkan penggunaan *e-billing* (Y) sebesar 0,154 dengan asumsi variabel independen yang lainnya tetap. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kemudahan memiliki nilai signifikansi uji t 0,000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Jadi, dapat disimpulkan kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*.

Kepuasan(X_3) memiliki koefisien regresi 0,094. Nilai koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa kepuasan (X_3) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*(Y). Hal ini menggambarkan bahwa setiap kenaikan 1 satuan kepuasan (X_3) dapat meningkatkan penggunaan *e-billing*(Y) sebesar 0,094 dengan asumsi variabel independen yang lainnya tetap. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan kepuasan memiliki nilai signifikansi uji t 0,000, dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Jadi, dapat disimpulkan kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*.

Terdapat 1 (satu) hipotesis yang diuji secara simultan menggunakan uji F. Hasil uji F tampak pada tabel 2.

.Tabel 2.
 Hasil Uji F

	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	529,159	3	176,386	186,309	0,000
	<i>Residual</i>	324,732	343	0,947		
	<i>Total</i>	853, 890	346			

a. *Dependent Variable: Y*

b. *Predictors: (Constant), X₁, X₂, X₃*

(Sumber: data diolah 2019)

Berdasarkan tabel 2 ditunjukkan bahwa nilai F sebesar 186,309 dengan nilai signifikansi uji F sebesar 0,000. Nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Jadi, dapat disimpulkan secara simultan persepsi kebermafaatan, kemudahan, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*.

Pembahasan

Pengaruh persepsi kebermafaatan terhadap penggunaan *e-billing*

Hasil pengujian hipotesis pertama mengenai pengaruh persepsi kebermafaatan terhadap penggunaan *e-billing* menunjukkan nilai koefisien regresi 0,149 dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000.

Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*.

Pada konteks penelitian ini dapat diartikan bahwa persepsi kebermanfaatan dalam *e-billing* merupakan pandangan subyektif wajib pajak mengenai manfaat yang diperoleh oleh para wajib pajak dalam peningkatan kinerja wajib pajak karena menggunakan *e-billing*. Ketika wajib pajak telah menggunakan layanan *e-billing* berkali-kali, maka wajib pajak telah merasakan manfaat dari layanan *e-billing* tersebut. Sikap positif untuk menggunakan *e-billing* timbul karena wajib pajak yakin bahwa *e-billing* dapat meningkatkan kinerja, produktivitas dan efektivitas kinerja serta *e-billing* bermanfaat bagi wajib pajak. Oleh karena itu, persepsi kebermanfaatan *e-billing* mempengaruhi sikap para wajib pajak terhadap penggunaan *e-billing* itu sendiri.

Setelah dilakukan penelitian ditempat tersebut, hasil analisis jawaban responden menyatakan sangat setuju bahwa fitur dan menu *e-billing* sangat membantu dalam proses pembayaran pajak. Fitur dan menu *e-billing* yang jelas dan mudah dipahami sangat membantu wajib pajak dalam membayar pajak, dengan fitur dan menu yang jelas dan mudah dipahami wajib pajak tidak akan merasa kesulitan dalam menggunakan *e-billing*. Menggunakan *e-billing* untuk pembayaran pajak terhutang akan menjadi lebih jelas dan terperinci. Menggunakan *e-billing* dalam proses pembayaran pajak bisa dilakukan dimana dan kapan saja. Pemanfaatan teknologi yang ada, melalui *e-billing* pembayaran pajak bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui ATM atau *internet banking*, tanpa harus datang ke bank atau kantor pos.

Hasil analisis jawaban responden juga menyatakan sangat setuju bahwa menggunakan *e-billing* dapat menghemat waktu pembayaran pajak. Pembayaran pajak dengan menggunakan *e-billing* dapat menghemat waktu karena wajib pajak tidak perlu lagi mengisi Surat Setoran Pajak (SSP) dan tidak perlu lagi ke bank atau kantor pos untuk melakukan pembayaran

pajak. Dengan menggunakan *e-billing*, proses pembayaran pajak dapat dilakukan dengan cepat. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada, Direktorat Jenderal Pajak menciptakan suatu menciptakan suatu sistem yang baru dalam hal pembayaran pajak. Para wajib pajak akan menerima bukti pembayaran pajak menggunakan *e-billing* dengan lebih mudah karena pembayaran pajak bisa dilakukan melalui ATM dan *internet banking*, hal tersebut akan meningkatkan kualitas keamanan dalam melakukan transaksi pembayaran pajak, wajib pajak hanya perlu menginput kode billing untuk melakukan pembayaran pajak. Sehingga data wajib pajak akan lebih aman saat melakukan transaksi pembayaran pajak. *E-billing* dapat menghemat biaya, karena menggunakan *e-billing* wajib pajak tidak perlu lagi mencetak SSP, sehingga dapat pula menghemat biaya cetak yang awalnya dianggarkan untuk mencetak SSP.

Hasil analisis jawaban responden juga menyatakan sangat setuju bahwa *e-billing* dapat membuat pekerjaan lebih mudah sehingga dapat meningkatkan kinerja. Saat menggunakan *e-billing* pengguna dapat melakukan pembayaran pajak dengan cara yang lebih sederhana namun tetap sesuai dengan standar pembayaran pajak. Selain itu *e-billing* dapat meningkatkan produktivitas. Peningkatan produktivitas ditunjukkan dengan *e-billing* membantu pengguna dapat membayar pajak dengan cepat dan dapat dilakukan dimana dan kapan saja.

Pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *e-billing*

Hasil pengujian hipotesis kedua mengenai pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *e-billing* menunjukkan nilai koefisien regresi 0,154 dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000. Oleh karena itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*.

Setelah dilakukan penelitian ditempat, hasil analisis jawaban responden menyatakan setuju bahwa *e-billing* merupakan sistem yang mudah dioperasikan cukup dengan membaca

panduan cara penggunaan *e-billing* yang telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-billing* merupakan sistem yang mudah untuk dioperasikan, sehingga wajib pajak tidak perlu berkonsultasi terus-menerus dengan petugas pajak untuk melakukan transaksi dengan menggunakan *e-billing*. *E-billing* memberikan fitur dan menu yang jelas dan mudah dipahami, sehingga pengguna tidak akan merasa bingung dalam menggunakan *e-billing*. Selain itu pengguna juga bisa mempelajari penggunaan *e-billing* melalui buku panduan, sehingga wajib pajak tidak akan merasa bingung. Selain itu *e-billing* juga hadir dengan menu dan fitur yang jelas dan mudah dipahami, sehingga wajib pajak mudah beradaptasi.

Hasil analisis jawaban responden juga menyatakan setuju bahwa mudah untuk mengingat bagaimana melakukan transaksi pembayaran pajak menggunakan *e-billing*, karena fiturnya yang sangat sederhana. Secara keseluruhan, *e-billing* mudah untuk digunakan.

Pengaruh kepuasan terhadap penggunaan *e-billing*

Hasil pengujian hipotesis ketiga mengenai pengaruh kepuasan terhadap penggunaan *e-billing* menunjukkan nilai koefisien regresi 0,094 dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000. Oleh karena itu, hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*.

Setelah dilakukan penelitian ditempat, hasil analisis jawaban responden menyatakan setuju bahwa *e-billing* dapat memuaskan penggunaannya karena *e-billing* dianggap bisa menjawab keluhan dalam pembayaran pajak yang sebelumnya dilakukan dengan cara manual. Wajib pajak mengeluh dengan pembayaran pajak sebelumnya karena harus mengisi SSP terlebih dahulu. Menurut wajib pajak *e-billing* juga memberikan pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakannya.

Hasil analisis jawaban responden juga menyatakan bahwa pengguna akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan *e-billing*, hal ini dikarenakan pengguna sudah merasakan manfaat yang

didapat karena menggunakan *e-billing*, sehingga akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan *e-billing*. Wajib pajak juga merasa bangga bisa menggunakan *e-billing* karena pengguna merasa puas dalam menggunakan *e-billing*. Selain itu *e-billing* juga memberikan tingkat efisiensi waktu yang tinggi karena pembayaran pajak bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Secara keseluruhan *e-billing* dianggap efektif dalam memenuhi kebutuhan sehingga memberikan kepuasan bagi penggunaannya.

Pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan terhadap penggunaan *e-billing*

Hasil pengujian hipotesis keempat mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan terhadap penggunaan *e-billing* menunjukkan nilai f sebesar 186,309 dengan nilai signifikansi uji f sebesar 0,000. Oleh karena itu, hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*.

Selain itu, hal tersebut diatas juga didukung dengan teori-teori yang ada. Persepsi kebermanfaatan yang dimaksudkan adalah mengenai dampak atau hasil yang dianggap menguntungkan menurut pengguna *e-billing*. Manfaat *e-billing* seperti bekerja lebih cepat, membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dan pembayaran pajak yang dilakukan menjadi lebih sederhana akan dirasakan pengguna ketika menggunakan *e-billing*. Kemudahan yang dimaksudkan ketika suatu sistem dapat dengan mudah dipelajari dan dipahami oleh penggunaannya dalam waktu yang relatif singkat. *E-billing* memberikan fitur atau menu yang jelas dan mudah dipahami, sehingga pengguna menjadi lebih mudah dalam menggunakan *e-billing*. Kepuasan mengungkap adanya kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh. Pengguna merasa puas dengan *e-billing* karena memberikan manfaat yang lebih dan memberikan kemudahan dalam menggunakan *e-billing*.

Dalam penelitian Andrian (2013) dengan judul Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan sikap penggunaan terhadap minat perilaku penggunaan *Billing System* (Studi Kasus pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara) menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan sikap penggunaan memiliki pengaruh yang positif terhadap minat perilaku penggunaan *Billing System*. Dalam penelitian Estry (2013) juga menunjukkan bahwa persepsi pengguna wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan yaitu: (1) Hasil pengujian hipotesis pertama mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-billing* menunjukkan nilai koefisien regresi 0,149 dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*. (2) Hasil pengujian hipotesis kedua mengenai pengaruh kemudahan terhadap penggunaan *e-billing* menunjukkan nilai koefisien regresi 0,154 dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000. Oleh karena itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*. (3) Hasil pengujian hipotesis ketiga mengenai pengaruh kepuasan terhadap penggunaan *e-billing* menunjukkan nilai koefisien regresi 0,094 dengan nilai signifikansi uji t sebesar 0,000. Oleh karena itu, hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*. (4) Hasil pengujian hipotesis keempat mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan terhadap penggunaan *e-billing* menunjukkan nilai f sebesar 186,309 dengan nilai signifikansi uji f sebesar 0,000. Oleh karena itu, hipotesis keempat dalam

penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan persepsi kebermanfaatan, kemudahan, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-billing*.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah: (1) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dan mempertimbangkan variabel lain yang belum diuji dalam penelitian ini yang mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-billing* seperti tingkat pendidikan, pengetahuan mengenai sistem, dan lain sebagainya. Selain itu diharapkan peneliti selanjutnya untuk dapat menggunakan teknik wawancara sebagai tambahan penguat jawaban responden dan mencantumkan hasil wawancara dalam pembahasan. (2) Bagi wajib pajak orang pribadi Kabupaten Buleleng disarankan agar dapat meningkatkan minat menggunakan *e-billing* karena dengan penggunaan sistem ini akan menjadi lebih praktis dalam pembayaran pajak. Dengan mengikuti kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah yaitu pembayaran pajak melalui *e-billing*, wajib pajak akan mendapatkan manfaat yang lebih yaitu efisiensi waktu dan biaya serta bisa melakukan pembayaran pajak dimana saja dan kapan saja. Selain itu masyarakat juga merasakan kemudahan dalam membayar pajak, kita tidak lagi dirumitkan dengan prosedur pembayaran pajak yang sebelumnya masih secara manual. (3) Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Buleleng diharapkan melakukan sosialisasi secara optimal terkait penggunaan *e-billing*, sehingga wajib pajak akan berminat menggunakan *e-billing*. Dalam hal ini sebaiknya Kantor Pajak juga melakukan kontrol terhadap penggunaan *e-billing* sehingga sistem ini dapat digunakan secara berkelanjutan dan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak orang pribadi.

DAFTAR RUJUKAN

Andrian, Agus. 2013. "Analisis Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Sikap

- Penggunaan terhadap Minat Perilaku Penggunaan *Billing System* pada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara”. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, Volume 3 No. 1. Tersedia pada <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/46>. (diakses pada tanggal 18 Oktober 2018)
- Basuki. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Software Akuntansi MYOB Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model*. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Universitas Diponegoro. Terdapat pada <http://eprints.undip.ac.id/29066/>. (diakses pada tanggal 02 November 2018)
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13 No. 5: pp19-339.
- Estry, Citra Dwi. 2014. “*Persepsi Wajib Pajak Terhadap Penerapan Billing System pada PT Metalindo Guna Teknik Industri*”. Skripsi. Program Studi Akuntansi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. Tersedia pada <http://repository.uksw.edu/handle/123456789/5228>. (Diakses pada tanggal 18 Oktober 2018)
- Haryanto, Edi. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*, Vol 1. No 3 (hal 750-760). Tersedia pada ejournal.unsrat.ac.id. (diakses pada tanggal 19 Oktober 2018)
- Kasmir. 2004. *Teknologi Informasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Lestariningsih, Eni Nur. 2016. “*Analisis Persepsi Pengusaha Kena Pajak terhadap Penggunaan E-Faktur sebagai Sarana Pelaporan Faktur Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman*”. Skripsi. Program Studi Akuntansi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Tersedia pada <http://repository.usd.ac.id/id/eprint/6604>. (diakses pada tanggal 20 Oktober 2018)
- Mentari, Dayu. 2016. *Analisis Pengaruh Penerapan Metode E-Billing dan Manual Wajib Pajak Badan Terhadap Penerapan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Enam*. Skripsi. Program studi Akuntansi, Universitas Lampung. Tersedia pada <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/21949> (diakses pada tanggal 19 Oktober 2018)
- Noviandini. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filling* Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen*, Vol 1 No 1. Terdapat pada <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/988>. (diakses pada tanggal 03 November 2018)
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*, hlm. 128. Alfabeta: Bandung
- Wibowo, Arif. 2006. “*Sistem Teknologi Informasi Edisi III*”. Yogyakarta: ANDI.

