Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Sistem *E-Filing* dan Implikasinya Terhadap Biaya Kepatuhan
(Survei Pada Wajib Pajak Badan Terdaftar di KPP Madya Bandung)

Oleh :
Teni Takariani Sumarna
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi
Universitas Komputer Indonesia
Email : tenitakariani@yahoo.com

ABSTRACT

Compliance costs which include direct money cost, time cost and psychological cost for taxpayers in Indonesia is still high. E-filing system is one online submission techniques of tax returns, but e-filing system is still not able to allow a user and not ensure the security of information. To use the e-filing system, taxpayers need to provide information technology quality. The purpose of this research to determine the influence of information technology quality towards of E-filing System and Implication of compliance Cost

The research was conducted on Registered Corporate Taxpayers in Bandung Medium Tax Office, who have been using the e-filing system, as many 40 respondents. The method used in this research is descriptive and verificative method with Partial Least Square (PLS).

These result of this research indicate that (1) Information technology quality affects of e-filing system. (2) e-filing system affect the compliance cost. The results may support the theory of relationship between information technology quality with e-filing system and e-filing system with compliance cost and redevelop previous research.

Keywords : Compliance Costs, e-filing System, Information Technology Quality, Partial Least Square.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Biaya kepatuhan pajak timbul sebagai akibat kompleksitasnya peraturan atau prosedur pajak dan sistem pemungutan pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2010:154). Menurut Turner et al (1998:2), biaya kepatuhan dapat diartikan biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak di luar biaya pajak terutang dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut beberapa hasil penelitian biaya kepatuhan selalu meningkat karena adanya perubahan peraturan dan pengetahuan Wajib Pajak terhadap biaya kepatuhan pajak yang sangat terbatas (Evans et al, 2000:229). Idealnya, biaya-biaya yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak tidak memberatkan dan tidak menghambat Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya (Adinur Prasetyo, 2008). Lamanya waktu yang diperlukan untuk memenuhi ketentuan pajak (*time cost*) bagi Wajib Pajak di Indonesia adalah masih sangat besar yaitu 3096 jam dalam setahun atau 64 jam per minggu (Harlina Juliastuti Kusumawardani, 2010). Hal tersebut membuktikan bahwa fakta yang ada di Indonesia, biaya kepatuhan yang ditanggung Wajib Pajak masih menjadi masalah yang besar, sehingga tingginya biaya kepatuhan pajak menyebabkan orang enggan untuk membayar pajak (Adinur Prasetyo, 2008). Sistem perpajakan yang ada saat ini menyebabkan meningkatnya biaya kepatuhan Wajib Pajak, terbukti dengan banyaknya Wajib Pajak yang merasa kesulitan untuk menyusun Surat Pemberitahuan (SPT) karena keterbatasan pengetahuan, selain itu Wajib Pajak harus mengorbankan biaya perjalanan dan administrasi ke bank atau kantor pos untuk melakukan penyetoran, Wajib Pajak juga harus meluangkan waktu untuk membaca petunjuk pengisian SPT, mengisinya dan mengkirimkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (Anandita Budi Suryana, 2012).

Kunci perbaikan sistem perpajakan yang berbelit-belit adalah melalui perbaikan *business process* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja yang diarahkan

pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:112). Langkah penerapan *full automation* adalah dengan menerapkan *e-system* perpajakan yang salah satunya adalah sistem *e-filing* (Siti Kurnia Rahayu, 2010:131). Melalui Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 sistem *e-filing* mulai dikembangkan (Darussalam, 2012). Sistem *e-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem *online* dan *realtime*, sehingga Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik (Siti Kurnia Rahayu, 2010:132). Sistem *e-filing* merupakan sistem yang membutuhkan jaringan internet (*online*), internet merupakan jaringan yang menghubungkan jutaan komputer yang tersebar di seluruh dunia (Abdul Kadir, Terra CH., 2003:444). Menurut data Menkominfo jumlah pengguna internet pada tahun 2011 sebanyak 55 juta orang, meningkat sebesar 13 juta dari tahun sebelumnya (Zainal Arifin Hasibuan, 2012). Tetapi dengan jumlah pengguna jaringan internet yang semakin meningkat, pada kenyataannya pengguna internet di Indonesia masih belum serius memanfaatkan kekuatan teknologi jaringan komunikasi untuk kegiatan produktif, sehingga menyebabkan kualitas jaringan teknologi komunikasi menurun (Tifatul Sembiring, 2012). Proteksi keamanan pada media teknologi informasi relatif masih rendah, idealnya dengan mudahnya mengakses teknologi informasi khususnya internet diperlukan adanya proteksi keamanan data, agar data tidak mudah disalahgunakan oleh orang lain (Bambang Heru Tjahjono, 2012). Maka dari itu Wajib Pajak merasa khawatir dengan keamanan data yang disampaikan menggunakan sistem *e-filing* (Thompson et al, 2005:15). Untuk menunjang teknologi informasi yang berkualitas tentunya dibutuhkan sarana dan infrastruktur teknologi informasi (Turban, 2006:49). Tetapi sarana dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk menunjang teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia masih sulit diwujudkan sehingga teknologi informasi belum dapat berfungsi maksimal (Suprawito, 2011). Dalam mengoperasikan sistem *e-filing,* Wajib Pajak dituntut untuk bisa mengoperasikan sistem *e-filing*, tetapi dalam prakteknya Wajib Pajak belum terlalu memahami bagaimana tata cara menyampaikan SPT menggunakan sistem *e-filing* (Liberty Pandiangan, 2005). Masalah lain yang dirasakan petugas pajak bahwa ketika formulir SPT yang dikirim melalui sistem *e-filing* akan diperiksa, kecepatan *download* nya lambat dikarenakan ada terlalu banyak data yang perlu diunduh untuk keperluan pemeriksaan, hal tersebutlah yang dapat mengakibatkan berkurangnya minat menggunakan sistem *e-filing* (Thompson, 2005:14). Salah satu tujuan terbentuknya sistem *e-filing* adalah untuk mengurangi biaya kepatuhan yang harus dikorbankan Wajib Pajak, tetapi pada kenyataannya kualitas teknologi informasi sebagai penunjang sistem *e-filing* di Indonesia belum sesuai dengan kebutuhan dan belum optimal, serta adanya kekhawatiran Wajib Pajak terhadap tingkat kesulitan dan keamanan data yang akan disampaikan menggunakan sistem *e-filing* yang menjadi pertimbangan Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*, hal tersebutlah yang menjadi kendala Direktorat Jenderal Pajak untuk dapat mengkonversi sistem manual menjadi sistem *e-filing* (Turner et al, 1998).

Rumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap sistem *e-filing* pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh sistem *e-filing* terhadap biaya kepatuhan pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Bandung.

Maksud Penelitian

Maksud penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data sebagai bukti empiris dari model penelitian yang dikaji. Pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi terhadap Sistem *e-filing* dan implikasinya terhadap Biaya Kepatuhan.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besar pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap sistem *e-filing* pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Bandung.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh sistem *e-filing* terhadap biaya kepatuhan pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Bandung.

Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu akuntansi dan dapat memecahkan masalah yang terdapat pada tujuan penelitian, yaitu mengenai pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap sistem *e-filing* dan implikasinya terhadap biaya kepatuhan.

2. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Kajian Pustaka

Kualitas Teknologi Informasi

Menurut Azhar Susanto (2004:11), definisi kualitas adalah sebagai berikut:
"Kualitas adalah kesesuaian antara spesifikasi yang dibutuhkan dibandingkan dengan spesifikasi yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan".

Wiliams dan Sawyer (2005:3), mengemukakan teknologi informasi adalah sebagai berikut :
"Information technology is a general term that describes any technology that helps to produce, manipulate, store, communicate, and/or disseminate information".

Definisi teknologi informasi menurut Kenneth C. Loudon (2004:14), adalah sebagai berikut :
"Information technology is one of many tools managers use to cope with change. Computer hardware is the physical equipment used for input, processing and output activities in a information system. It consists of the following: the computer processing unit, various input, output and storage devices, and physical media to link these devices together. Software consists of the detailed programmed instructions that control and coordinate the computer hardware components in an information system".

Menurut Turban (2006:49), secara umum teknologi informasi meliputi infrastruktur teknologi informasi.

Adapun definisi Infrastruktur teknologi informasi menurut M. Suyanto (2005:11), adalah sebagai berikut :
"Infrastruktur teknologi informasi terdiri dari fasilitas-fasilitas fisik, jasa-jasa dan manajemen yang mendukung seluruh sumber daya komputasi dalam suatu organisasi. Komponen utamanya adalah perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*sotware*), fasilitas jaringan dan komunikasi, *database* dan personalia teknologi informasi (*brainware*)".

Berdasarkan pendapat para ahli bahwa teknologi informasi mencakup keseluruhan bentuk teknologi yang digunakan untuk memproses informasi. Di dukung oleh perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai dengan pengolahan informasi tersebut. Teknologi informasi dikombinasikan dengan teknologi komunikasi yang digunakan sebagai alat penyaluran informasi. Suatu teknologi informasi yang berkualitas hendaknya dapat memperhatikan kebutuhan-kebutuhan sistem (*systems requirements*). Menurut Jogiyanto (2005:204) kebutuhan-kebutuhan sistem adalah integrasi (*integration*), keandalan (*realibility*), ketersediaan (*availability*), keluwesan (*flexibility*) dapat didefinisikan sebagai berikut :

1) Integrasi
   Teknologi informasi harus di desain terpadu diantara unit-unit di dalam organisasi. (John Burch & Gary Grudnitski dalam Jogiyanto, 2005:200)
2) Keandalan
   Keandalan (*realibility*) menunjukan seberapa besar teknologi informasi dapat diandalkan untuk melakukan suatu proses yang dapat dipercaya dan dibutuhkan.
3) Ketersediaan
   Ketersediaan (*availability*) berarti bahwa teknologi informasi mudah diakses oleh user.
4) Keluwesan
   Keluwesan (*flexibility*) menunjukan bahwa teknologi informasi mudah beradaptasi dengan memuaskan

sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan user yang berubah.

Sistem *E-filing*

Definisi *e-filing* menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132), adalah sebagai berikut : *"E-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan *real time*. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*application service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik".

Menurut Meenal & Ginni Garg (2012:3), mendefinisikan *e-filing* sebagai berikut :

"E-filing is a system for submitting tax documents to the Internal Revenue Service through the internet or direct connection, usually without the need to submit any paper documents. Various tax preparation softwares with e-filing capabilities are available as standalone programs or through websites or tax professionals from major software vendors for commercial use".

Definisi tersebut dapat diartikan, *e-filing* adalah suatu sistem untuk dokumen elektronik atau dokumen Wajib Pajak yang dibuat menggunakan perangkat lunak perpajakan kemudian dikirim melalui internet kepada kantor pajak. *e-filing* adalah sistem untuk menyerahkan dokumen perpajakan (SPT) melalui koneksi internet tanpa perlu menyerahkan dokumen kertas. Terdapat beberapa *software* pendukung yang disediakan untuk menunjang sistem *e-filing*, yaitu melalui program atau melalui situs perpajakan**.**

Dalam penelitian ini untuk mengukur sistem *e-filing,* digunakan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*). Adapun definisi TAM yang dikemukakan Jogiyanto dan Willy Abdilah (2011:331) adalah sebagi berikut :

"Model Penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) digunakan untuk meprediksi penerimaan dan penggunaan sistem informasi di pekerjaan individual pemakai".

Maka dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa konsep penerapan sistem *e-filing* dapat diartikan penerimaan *user*/pengguna terhadap suatu teknologi informasi. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penerapan sistem *e-filing* sebagai indikator dalam penelitian ini, yaitu :

1. *Usage intentions* (Niat Penggunaan)
2. *Domain Expertise* (Domain Pajak)
3. *Perceived usefulness* (Manfaat yang dirasakan)
4. *Perceived easy of use* (Kemudahan penggunaan)
5. *Trust in Security* (Kepercayaan terhadap keamanan)

Biaya Kepatuhan (*Compliance Cost*)

Sandford et al. (1989:10), mendefinisikan biaya kepatuhan sebagai berikut:

"Tax compliance costs are those costs incurred by taxpayers, or third parties such as businesses, in meeting the requirements laid upon them in complying with a given structure and level of tax".

Sawyer (2002), dalam Ibrahim & Poppe (2011:929), mengemukakan biaya kepatuhan sebagai berikut :

"Biaya dari perubahan peraturan pajak dan biaya pihak ketiga, yang berarti biaya-biaya yang dikenakan pada wajib pajak atau perusahaan untuk bertindak sebagai perantara dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, juga merupakan bagian dari biaya kepatuhan dari sistem pajak".

Sandford et al. (1989) membagi *compliance cost* menjadi tiga, yaitu sebagai berikut :

a) Direct Money Cost
Biaya-biaya *cash money* (uang tunai) yang dikeluarkan Wajib Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, seperti pembayaran kepada konsultan pajak dan biaya perjalanan ke bank untuk melakukan penyetoran pajak.

b) Time Cost
Waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, antara lain waktu yang digunakan untuk membaca formulir surat pemberitahuan (SPT) dan buku petunjuknya, waktu yang digunakan untuk berkonsultasi dengan akuntan atau konsultan pajak dalam mengisi SPT, dan waktu yang digunakan untuk pergi dan pulang ke kantor pajak.

c) Psychic or psychological cost
Rasa stress dan berbagai rasa takut dan cemas karena melakukan *tax evasion*. Juga rasa cemas dan keingintahuan pada saat

menunggu hasil pemeriksaan, atau hasil pengajuan keberatan dan banding.

Kerangka Pemikiran

Ramesh Behl (2009:12), mengemukakan kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap sistem informasi sebagai berikut :

"Teknologi Informasi adalah suatu sarana untuk menunjang sistem informasi. Teknologi informasi menyediakan sarana yang efektif dan efisien untuk menyimpan, mengolah dan menyebarkan informasi. Untuk mendukung suatu sistem informasi dibutuhkan teknologi informasi yang berkualitas".

Dari pernyataan yang dikemukakan Ramesh Behl dapat diketahui bahwa sistem *e-filing* yang merupakan bagian dari sistem informasi dipengaruhi oleh teknologi informasi yang baik. Teori tersebut didukung oleh beberapa penelitian, menurut penelitian MD. Aminul Islam (2011: 6454), mengemukakan bahwa :

"Kualitas teknologi informasi merupakan salah satu faktor penentu penerapan *e-filing"*.

H1 : Kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap sistem *e-filing.*

Menurut Clemons & Row (1991) (dalam Jogiyanto & Willy Abdillah, 2011:278), mengatakan bahwa :

"Sistem informasi dapat menurunkan biaya yang berhubungan dengan biaya perjalanan, ruang fisik di tempat kerja, dan proses dokumentasi. Dalam hal ini sistem *e-filing* merupakan suatu bagian dari sistem informasi yang dikembangkan oleh DJP untuk meminimalkan biaya kepatuhan".

Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa dari definisi biaya kepatuhan yang dapat meliputi biaya perjalanan, ruang fisik di tempat kerja, dan proses dokumentasi proses pelaporan SPT untuk memenuhi kewajiban perpajakan dapat dikurangi dengan mengadopsi sebuah sistem informasi, dan sistem *e-filing* merupakan salah satu bagian dari sisem informasi. Begitu juga yang dikemukakan oleh Hanefah (2007:17) yang menyatakan bahwa :

"Sistem *e-filing* akan menyebabkan kepatuhan pajak yang lebih tinggi, dan biaya kepatuhan pajak yang lebih rendah".

H2 : Sistem *e-filing* berpengaruh terhadap biaya kepatuhan.

3. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Objek penelitian yang penulis teliti adalah pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap sistem *e-filing* dan implikasinya terhadap biaya kepatuhan *(compliance cost)* pada Wajib Pajak badan terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung yang berlokasi di Gedung Keuangan Negara Gedung G, Jl. Asia Afrika No.114, Bandung 40621.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Metode Deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian dan metode penelitian verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square* (PLS). Pertimbangan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak badan terdaftar pada KPP Madya Bandung yang telah mengembangkan sistem *e-filing* sebagai sistem pelaporan SPT secara *online* yaitu sebanyak 40 Wajib Pajak Badan. Metode pengumpulan data dilkukan dengan menggunakan kuesioner.

Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan rumus :

$$\frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan uji persamaan struktural berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square*

(PLS) menggunakan software SmartPLS 2.0. Definisi *Parital Least Square* menurut Imam Ghozali (2006:18) adalah sebagai berikut :

"Partial Least Square merupakan metode analisis yang *powerful* oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Tujuan *Partial Least Square* adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi".

Menurut Imam Ghozali (2006:1) Model Persamaan struktural berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variabel manifest*). Penulis menggunakan model *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung), yang dapat dikur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variabel manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Model struktural pada penelitian ini dapat lihat pada Gambar 3.1.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Variabel kualitas teknologi informasi pada Wajib Pajak KPP Madya Bandung diukur dengan menggunakan 4 (empat) indikator yaitu *integration, reliability, availability, dan flexibility*. Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel kualitas teknologi informasi dapat dilihat pada tabel 4.1. Pada tabel 4.1 dapat diketahui bahwa kualitas teknologi informasi pada KPP Madya Bandung berada dalam kategori cukup baik. Namun apabila dilihat berdasarkan indikator, tampak bahwa persentase skor tanggapan responden terhadap indikaor *integration* masih dalam kategori cukup baik dan pada indikator *availability* masih termasuk dalam kurang baik.

Integrasi pada teknologi informasi masih dalam kategori cukup baik (55,5%). Hasil tanggapan responden masih belum sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa teknologi informasi yang berkualitas salah satunya adalah integrasi (100%). Sehingga hasil penelitian menunjukkan sesuai dengan fenomena, yaitu kualitas teknologi jaringan komunikasi yang masih rendah.

Availability dalam kualitas teknologi informasi untuk mengukur ketersediaan sarana infrastruktur serta akses teknologi informasi untuk menunjang pekerjaan. Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat diketahui bahwa persentase skor jawaban responden untuk indikator *availability* sebesar 51,75% yang termasuk kategori kurang baik. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa sarana dan infrastruktur yang dibutuhkan untuk menunjang teknologi informasi di Indonesia masih belum optimal. Seperti misalnya masih cukup sering mengalami gangguan teknologi informasi pada sistem informasi pada saat melakukan pekerjaan karena adanya ketidaksesuaian sarana dan infrastruktur yang dibutuhkan.

Variabel sistem *e-filing* pada Wajib Pajak KPP Madya Bandung diukur dengan menggunakan 5 (lima) indikator yaitu *usage intentions, domain expertise, perceived usefulness, perceived ease of use, dan trust in security.* Hasil perhitungan persentase total skor dari sistem *e-filing* dapat dilihat pada tabel 4.2. Pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa sistem *e-filing* masih berada dalam kategori cukup baik.

Indikator *domain expertise* pada sistem *e-filing* untuk mengetahui tampilan pada web sistem *e-filing*, mengukur seberapa besar kerumitan fitur-fitur dan aturan sistem *e-filing* yang dirasakan Wajib Pajak Badan terdaftar di KPP Madya Bandung. Berdasarkan hasil tanggapan responden diketahui bahwa persentase skor jawaban responden untuk indikator *domain expertise* sebesar 67,00% yang termasuk kategori cukup baik, tetapi masih dibawah ideal (100%) dan ditemukan gap sebesar 33,00%. Hasil tanggapan responden dapat

menunjukan bahwa Wajib Pajak masih ada yang belum memahami bagaimana tata cara menyampaikan SPT menggunakan sistem *e-filing*.

Indikator *Perceived ease of use* pada sistem *e-filing* untuk mengukur kemudahan penggunaan sistem *e-filing* pada Wajib Pajak Badan terdaftar di KPP Madya Bandung. Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat diketahui bahwa persentase skor jawaban responden untuk indikator perceived *easy of use* sebesar 59,00% yang termasuk kategori cukup baik. Hasil tanggapan responden menunjukan bahwa sistem *e-filing* belum 100% mudah digunakan (*easy of use*). Hal tersebut menunjukkan sesuai dengan fenomena, yaitu kecepatan transfer data yang masih lambat jika ada terlalu banyak data yang perlu diunduh menggunakan sistem *e-filing* sehingga dapat menggangu kenyamanan pengguna sisem *e-filing*.

Indikator *trust in security* dalam sistem *e-filing* untuk mengukur tingkat keyakinan user mengenai keamanan data yang disampaikan menggunakan sistem *e-filing*. Berdasarkan hasil tanggapan responden dapat diketahui bahwa persentase skor jawaban responden untuk indikator *trust in security* sebesar 61,50% yang termasuk kategori cukup baik. Hal tersebut menunjukan bahwa proteksi keamanan data pada media tenologi informasi di Indonesia masih relatif rendah.

Variabel biaya kepatuhan pada Wajib Pajak Badan terdaftar di KPP Madya Bandung diukur dengan menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu *monetary cost, time cost, dan psychological cost.* Hasil perhitungan persentase total skor dari biaya kepatuhan dapat dilihat pada tabel 4.3. Pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa biaya kepatuhan masih berada dalam kategori cukup tinggi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa *direct money cost* sebesar 61,75% yang termasuk kategori cukup tinggi. Hasil tanggapan responden membutikan bahwa Wajib Pajak masih harus mengeluarkan biaya diluar biaya pajak terutang, seperti biaya perjalanan dan admnistrasi ke bank atau kantor pos.

Pada indikator *time cost* sebesar 77,25% masih dalam kategori tinggi. Hasil dalam penelitian ini membuktikan bahwa waktu yang diperlukan untuk memenuhi ketentuan perpajakan di Indonesia masih tinggi. Terbukti sebanyak 20 responden (50,00%) menyatakan masih memerlukan banyak waktu untuk mempelajari ketentuan perpajakan.

Pada indikator *psychological cost* sebesar 69,50% yang termasuk kategori tinggi. Hal ini menunjukan bahwa adanya dampak psikologis pada Wajib Pajak karena adanya aturan pajak yang rancu dan menimbulkan persepi yang berbeda antara Wajib Pajak dengan petugas pajak serta menimbulkan rasa cemas yang dapat menguras cukup banyak waktu.

Selanjutnya untuk menguji pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap sistem *e-filing* dan implikasinya terhadap biaya kepatuhan maka penulis akan melakukan serangkaian analisis kuantitatif yang relevan dengan tujuan penelitian. Karena data skor jawaban responden masih berbentuk skala ordinal maka agar data tersebut dapat diolah menggunakan *structural equation modeling* terlebih dahulu data ordinal dikonversi menjadi skala interval melalui *method of succesive interval* yang selanjutnya diolah menggunakan *partial least square* (PLS) menggunakan *software SmartPLS* 2.0.

Dalam *partial least square* (PLS) ada dua jenis model yang terbentuk, yaitu model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran menjelaskan proporsi variance masing-masing variabel *manifes*t (indikator) yang dapat dijelaskan di dalam variabel laten. Melalui model pengukuran akan diketahui indikator mana yang lebih dominan dalam pembentukkan variabel laten. Setelah model pengukuran masing-masing variabel laten diuraikan selanjutnya akan dijabarkan model struktural yang akan mengkaji pengaruh masing-masing variabel laten independen (*exogenous latent variable*) terhadap variabel laten dependen (*endogenous latent variable*).

1) Model Pengukuran

Model pengukuran merupakan model yang menghubungkan antara variabel laten dengan variabel manifes. Pada penelitian ini terdapat 3 variabel laten dengan jumlah variabel *manifest* sebanyak 12. Variabel laten kualitas teknologi informasi terdiri dari 4 variabel *manifest*, variabel laten sistem *e-*

filing terdiri dari 5 variabel *manifes*t dan variabel laten biaya kepatuhan terdiri dari 3 variabel manifes.

Menggunakan metode estimasi *Partial Least Square* diperoleh diagram *full model* pengaruh Kualitas Teknologi Informasi terhadap sistem *e-filing* dan implikasinya terhadap biaya kepatuhan pada gambar 4.1.

2) Model Pengukuran Variabel Kualitas Teknologi Informasi

Model pengukuran Variabel Kualitas Teknologi Informasi tersaji pada tabel 4.4. Hasil bobot faktor (*loading factor*) untuk keempat variabel manifest yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas teknologi informasi sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel kualitas teknologi informasi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai loading untuk masing-masing variabel manifes lebih besar dari 0,5 dan juga dari hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis 1,96. Artinya indikator yang digunakan tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel kualitas teknologi informasi. Indikator, a*vailiability* paling kuat dalam merefleksikan variabel laten kualitas teknologi informasi, dan indikator r*eliability* paling lemah dalam merefleksikan variabel laten kualitas teknologi informasi.

3) Model Pengukuran Variabel Sistem *e-filing*

Model pengukuran Variabel Sistem *e-filing* tersaji pada tabel 4.5. Hasil bobot faktor (*loading factor*) untuk kelima variabel manifest yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur sistem *e-filing* sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel sistem *e-filing.* Indikator *perceived easy of use* paling kuat dalam merefleksikan variabel laten sistem *e-filing*, sebaliknya indikator t*rust in security* paling lemah dalam merefleksikan variabel laten sistem *e-filing*.

4) Model Pengukuran Variabel Biaya Kepatuhan

Model pengukuran variabel biaya kepatuhan tersaji pada tabel 4.6. Hasil bobot faktor (*loading factor*) untuk ketiga variabel manifest yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur biaya kepatuhan sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel biaya kepatuhan. Indikator p*sychological cost* paling kuat dalam merefleksikan variabel laten biaya kepatuhan, sebaliknya indikator m*onetary cost* paling lemah dalam merefleksikan variabel laten biaya kepatuhan.

5) Model Struktural

Hasil model struktural pada penelitian ini menunjukan koefisien pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap sistem *e-filing* sebesar 0,730 dengan arah positif. Artinya kualitas teknologi informasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap Sistem *e-filing,* semakin baik kualitas teknologi informasi maka akan semakin baik juga sistem *e-filing*. Selanjutunya R-square kualitas teknologi informasi terhadap sistem *e-filing* sebesar 0,533. Artinya kualitas teknologi informasi memberikan pengaruh terhadap sistem *e-filing* sebesar 53,3% sedangkan sisanya sebesar 46,7% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Koefisien pengaruh sistem *e-filing* terhadap biaya kepatuhan sebesar 0,763 dengan arah negatif. Artinya sistem *e-filing* memiliki pengaruh yang kuat terhadap biaya kepatuhan, semakin baik sistem *e-filing* maka biaya kepatuhan akan semakin rendah. Selanjutunya R-square sistem *e-filing* terhadap biaya kepatuhan sebesar 0,582. Artinya sistem *e-filing* memberikan pengaruh terhadap biaya kepatuhan sebesar 58,2% sedangkan sisanya sebesar 41,8% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti . Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap sistem *e-filing* dan pengaruh sistem *e-filing* terhadap biaya kepatuhan.

Untuk menguji hipotesis pertama dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0 : \phi_{12} = 0$	Kualitas teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap Sistem *e-filing*.
$Ha : \phi_{12} \neq 0$	Kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap Sistem *e-filing.*

Berdasarkan hasil pengujian yang dapat dilihat pada tabel 4.7 dapat dilihat nilai

t_{hitung} korelasi kualitas teknologi informasi sebesar 9,851 lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis}, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga Ha diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap sistem *e-filing*.

Untuk menguji hipotesis kedua dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho : $\phi 12 = 0$ Sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap biaya kepatuhan.

Ha : $\phi 12 \neq 0$ Sistem *e-filing* berpengaruh terhadap biaya kepatuhan.

Berdasarkan hasil pengujian yang dapat dilihat pada tabel 4.8, dapat dilihat nilai t_{hitung} korelasi sistem *e-filing* terhadap biaya kepatuhan sebesar 9,910 lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis}, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga Ha diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas Sistem *e-filing* berpengaruh terhadap biaya kepatuhan

Pembahasan

Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap sistem *e-filing*, dengan besar pengaruh yang diberikan sebesar 53,3%. Tingkat kesalahan (*error*) sebesar 0,467 atau sebesar 46,7%. Artinya kualitas teknologi informasi memberikan kontribusi pengaruh sebesar 53,3% terhadap sistem *e-filing*. Sedangkan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 46,7% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti misalnya, kualitas informasi, kepuasan penggunaan, kinerja individu, dan *user satisfaction* (Gita Gowinda, 2010).

Hasil dalam penelitian ini mendukung teori mengenai keterkaitan teknologi informasi dengan sistem *e-filing*, bahwa teknologi informasi menyediakan sarana yang efektif dan efisien untuk mendukung sistem informasi (*e-filing*) yang berkualitas (Ramesh Behl, 2009:12). Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas teknologi informasi merupakan salah satu faktor penentu penerapan *e-filing* (Aminul Islam et al, 2011:6454), (Hansford, 2006:80), (Meenal dan Ginni Garg, 2012:7), (Lai Obid Meera, 2005:1) hanya berbeda dari jumlah populasi dan unit analisis yang dilakukan oleh penulis serta variabel penelitian lain yang ikut diteliti. Selain mendukung konsep yang telah diangkat pada kerangka pemikiran hasil penelitian ini juga dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada sistem *e-filing*. Dengan memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada kualitas teknologi informasi maka masalah pada sistem *e filling* dapat diselesaikan.

Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang kedua menyatakan bahwa sistem *e-filing* berpengaruh terhadap biaya kepatuhan. Besar pengaruh yang diberikan sebesar 58,2%. Tingkat kesalahan (*error*) sebesar 0,418 atau sebesar 41,8%. Artinya sistem *e-filing* memberikan kontribusi pengaruh sebesar 58,2% terhadap biaya kepatuhan pada Wajib Pajak. Sedangkan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 46,7% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti misalnya, *uniformity* dan kesamaan persepsi, serta ukuran perusahaan (Adinur Prasetyo, 2008).

Hasil penelitian sesuai dengan teori mengenai keterkaitan sistem *e-filing* dengan biaya kepatuhan, yang menyatakan bahwa sistem informasi (*e-filing*) mempengaruihi biaya (biaya kepatuhan) dan kualitas informasi serta mengubah nilai ekonomi informasi (Laudon, 2007:103) dan menghemat waktu (biaya kepatuhan) untuk memproses informasi (Humdiana dan Evi Indrayani, 2006:18). Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu bahwa Sistem *e-filing* terbukti mengurangi biaya kepatuhan pajak (Ibrahim Poppe,2011), (Hanefah,2007), (Guyton, 2005:13). Konsep yang telah diangkat pada kerangka pemikiran hasil penelitian ini dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada biaya kepatuhan. Dengan memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada sistem *e-filing* maka masalah pada biaya kepatuhan dapat diselesaikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1) Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap sistem *e-filing*, maka semakin baik kualitas teknologi informasi, sistem *e-filing* akan semakin baik. Masalah-masalah pada sistem *e-filing* diperbaiki dengan meningkatkan kualitas teknologi informasi yang masih rendah, seperti integrasi yang belum baik, masih rendahnya kualitas teknologi jaringan komunikasi, belum optimalnya sarana, infrastruktur teknologi informasi serta belum optimalnya akses jaringan internet.
2) Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sistem *e-filing* berpengaruh terhadap biaya kepatuhan, maka semakin baik sistem *e-filing* biaya kepatuhan akan semakin rendah. Sehingga masalah biaya kepatuhan yang masih tinggi dapat diselesaikan dengan memperbaiki masalah pada sistem *e-filing* seperti sistem yang belum memudahkan user, tata cara penggunaan yang belum dipahami semua Wajib Pajak serta masalah keamanan data.

Saran

1) Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filling* perlu memperhatikan dengan seksama pada kualitas teknologi informasi yang digunakan. Untuk mengatasi integrasi yang belum baik, maka setiap komponen dalam teknologi informasi harus diperhatikan dengan memberikan penyediaan *hardware* yang sesuai dengan kebutuhan user dan sesuai dengan *software* yang dipakai serta mengintegrasikannya dengan jaringan teknologi komunikasi. untuk meningkatkan *availability* dengan menunjang sarana dan infrastruktur agar lebih optimal, maka perlu adanya kebijakan dari setiap organisasi Wajib Pajak untuk pengadaan fasilitasi IT dan perlunya melakukan pemeliharaan (*maintenance*) berkala untuk fasilitas IT pada setiap organisasi Wajib Pajak. Selanjutnya untuk mengoptimalkan akses jaringan internet perlu adanya penambahan *bandwidth internet,* dan pengadaan *server*, sehingga *traffic* penggunaan *bandwidth internet* dapat terbagi rata tanpa adanya saling berebut kapasitas *bandwidth internet.*
2) Direktorat Jenderal Pajak sebagai pengelola sistem *e-filling* perlu memperhatikan beberapa hal untuk perbaikan sistem *e-filing.* Untuk memudahkan user, maka perlu adanya pengendalian kesalahan (*control error*) sehingga mampu melakukan koreksi pada saat user melakukan kesalahan dan respon sistem yang cepat pada saat menggunakan sistem *e-filing*. Untuk mengatasi masalah keamanan data pada sistem *e-filing,* diperlukan adanya audit IT pada sistem *e-filing* sehingga dapat diketahui letak kelemahan pada sistem *e-filing*, sehingga pembenahan pada sistem dan arsitektur IT dapat tepat, serta melakukan pengadaan sarana IT yang dapat menjaga keamanan data, misalnya dengan menggunakan sebuah *proxy server* dan *firewall* agar komunikasi antara akses publik dan jaringan internal dapat terproteksi dengan maksimal. Hal yang perlu diperhatikan agar biaya kepatuhan semakin rendah adalah dampak psikologis pada Wajib Pajak. Aturan perpajakan yang rumit semakin mempengaruhi psikologis Wajib Pajak, maka sebaiknya adanya kebijakan dari Direktorat Jenderal Pajak untuk menyederhanakan aturan perpajakan agar mudah dipahami Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Kadir, Terra Ch. Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Adinur Prasetyo. 2008. *Biaya Transaksi Dalam Perhitungan Pajak*. Jurnal Skripsi dan Tesis. 22 Maret 2008.

Azhar Susanto. 2004. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangannya*. Bandung: Lingga jaya, 2004.

Anandita Budi Suryana. 2012. *Dropbox, Reformasi Birokrasi dan Penerimaan Pajak.* Jakarta: http://www.pajak.go.id/content/article/dropbox-reformasi-birokrasi-dan-

penerimaan-pajak . Jumat, 30 Maret 2012 | 17:52 WIB.

Ann Hansford, Andrew Lymer and Catherine Pilkington. 2006. IT Adoption Strategies and their Application to e'filing Self-Assessment Tax Returns: The Case of the UK . *eJournal of Tax Research vol. 4, no. 1, pp. 80-96.* Atax, The University of New South Wales.

Bambang Heru Tjahjono. 2012. Heru: Proteksi Keamanan Media TI Masih Rendah. Jakarta: http://www.fokusmanado.com/2012/12/masih.html . Minggu, 02 Desember 2012 | 12:47 WIB

Clemons, E.K., & Row, M.C. 1991. *Sustaining IT advantage: the role of structural differences*. MIS quarterly. 275-292.

Darussalam. 2012. *Danny Darussalam: Reformasi Pajak sudah berkembang sangat jauh.* Jakarta: http://www.antaranews.com/berita/338438/danny-darussalam-reformasi-pajak-sudah-berkembang-sangat-jauh . Sabtu, 13 Oktober 2012 | 12:12 WIB.

Evans, Chris., Binh Tran-Nam., Michael Walpope, and Katherine Ritchie. 2000. Tax Compliance Costs: Research Methodology and Empirical Evidence from Australia. *National Tax Journal Vol. 53, No. 2.* ATAX, University of New South Wales, Sydney Australia. Business School, Manukau Institute of Technology, Auckland, New Zealand.

Gita Gowinda Kirana. 2010. Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing*. Jurnal Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.

Hanefah, M. M. (2007). *Tax Systems Taxpayer: Compliance and specific tax issues*. Sintok: Universiti Utara Malaysia Press.

Harlina Juliastuti Kusumawardani. 2010. *Evaluasi Perubahan Struktur Biaya Kepatuhan PT. X Pasca Penggunaan Konsultan Pajak*. Tesis, Pasca FISIP UI. .

Humdiana dan Evi Indrayani. 2006. S*istem Informasi Manajemen Edisi Kedua*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ibrahim, Idawati. Jeff Poppe. 2011. Compliance Costs Of Electronic Tax Filing For Personal Taxpayers In Malaysia. *International Conference On Management (ICM)*.

Imam Ghozali. 2006. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponogoro.

Keputusan DJP Nomor KEP-88/PJ./2004. Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Lai, Ming-Ling., Siti Normala Sheikh Obid, and Ahamed Kameel Meera. 2005. Tax Practiioners and The Electronic Filing System: An Emperical Analysis. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal, Volume 9, Number 1*. University Technology Mara, International Islamic University. Malaysia

Laudon, Kenneth C, Jane P. Laoudon. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi 10 Terjemahan Chriswan Sungkono Machmudin Eka P. Jakarta: Salemba Empat.

Liberty Pandiangan. 2005. *e-Filing Permudah Pelaporan SPT*. Jakarta: http://www.pbtaxand.com/news/2005/03/e-filing-permudah-pelaporan-spt#sthash.8De0E5ao.dpbs . 13 Maret 2005.

MD. Aminul Islam, Dayang Hasliza Muhd Yusuf, Wan Sallha Yusoff and Atikah Nor Binti Johari. 2011. Factors affecting user satisfaction in the Malaysian. African Journal of Business Management Vol. 6(21), pp. 6447-6455.

Meenal, Ginni Garg. 2012. E-Filing of Taxes-A Research Paper. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems Volume 2.* Chandigarha. India.

Ramesh Behl. 2009. Information Technology For Management. Newh Delhi : Tata McGraw-Hill.

Sandford, Cedric, Godwin M , Hardwick P. 1989. *Administration and Compliance Costs of Taxation*, Fiscal Publications, Bath UK.

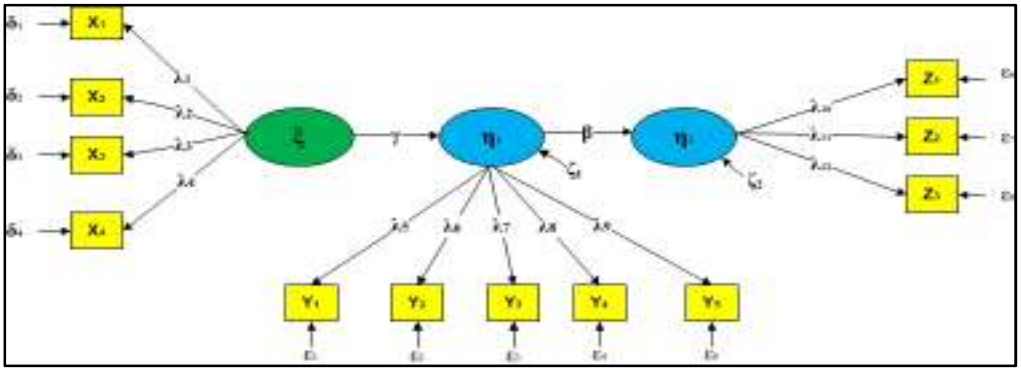
Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suprawito. 2011. *Kemkominfo akui ada kesenjangan pengembangan teknologi informasi*. Tulungagung: http://www.pajak.go.id/content/kemkominfo-akui-ada-kesenjangan-pengembangan-teknologi-informasi . Rabu, 16 Nopember 2011|21:31 WIB.

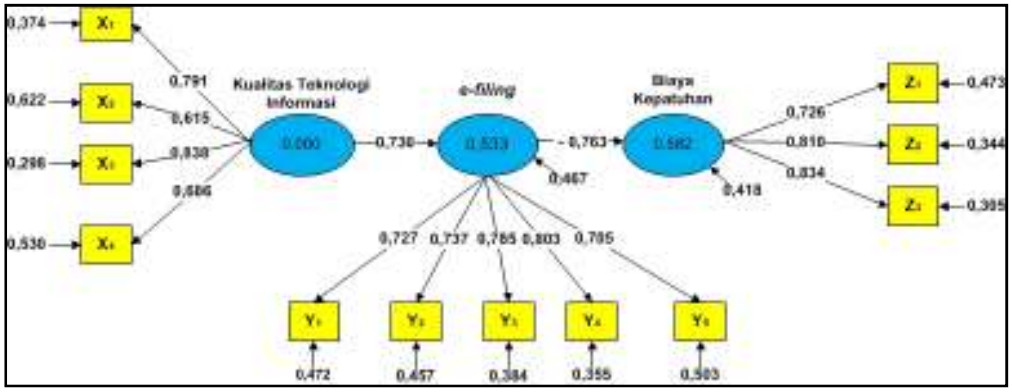
Thompson, SH Teo., Poh Kam Wong. 2005. Implementing Electronic Filing of Tax Returns: Insights from the Singapore Experience. *Journal of Information Technology Case and Application Research*. National University of Singapore.

Tifatul Sembiring. 2012. Menkominfo: Pengguna Internet Di Indonesia Belum Serius.Bandung : http://www.antaranews.com/berita/307815/menkominfo-pengguna-internet-di-indonesia-belum-serius . Rabu, 25 April 2012 |18:54 WIB.

LAMPIRAN



Gambar 3.1 Model Struktural



Gambar 4.1
Diagram Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Sistem *e-filing* dan Implikasinya Terhadap Biaya Kepatuhan

Tabel 4.1
Hasil Perhitungan Persentase Total Skor Variabel Kualitas Tekologi Informasi

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Integration	110	200	55,00	Cukup Baik
Reliability	163	200	81,50	Baik
Avaliability	207	400	51,75	Kurang Baik
Flexibility	153	200	76,50	Baik
Total	**633**	**1000**	63,30	Cukup Baik

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013)

Tabel 4.2
Hasil Perhitungan Persentase Total Skor Variabel Sistem *e-filing*

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Usage intensions	163	200	81,50	Baik

Domain expertise	268	400	67,00	Cukup Baik
Perceived usefulness	139	200	69,50	Baik
Perceived ease of use	236	400	59,00	Cukup Baik
Trust in security	123	200	61,50	Cukup Baik
Total	**929**	**1400**	66,36	Cukup Baik

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013)

Tabel 4.3
Hasil Perhitungan Persentase Total Skor Variabel Biaya Kepatuhan

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kategori
Monetary Cost	494	800	61,75	Cukup Besar
Time Cost	309	400	77,25	Tinggi
Psychological Cost	278	400	69,50	Tinggi
Total	**1081**	**1600**	67,56	Cukup Tinggi

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2013)

Tabel 4.4
Bobot Faktor Variabel Kualitas Teknologi Informasi

Variabel Manifest	Loading Factor	Measurement model	R^2	t_{hitung}
Integration	0,791	TI = 0,790 X_1 + 0,374	0,626	9,015
Reliability	0,615	TI = 0,615 X_2 + 0,622	0,378	3,469
Availiability	0,838	TI = 0,838 X_3 + 0,298	0,702	13,917
Flexibility	0,686	TI = 0,686 X_4 + 0,530	0,470	7,480
Composite reliability(CR) = 0.825				
Average Variance Extracted(AVE) = 0.544				

(sumber : Lampiran Output SmartPLS)

Tabel 4.5
Bobot Faktor Variabel Sistem *e-filing*

Variabel Manifest	Loading Factor	Measurement model	R^2	t_{hitung}
Usage Intentions	0,727	efiling = 0,727 Y_1 + 0,472	0,528	8,896
Domain Expertise	0,737	efiling = 0,737 Y_2 + 0,457	0,543	4,611
Perceived Usefulness	0,785	efiling = 0,785 Y_3 + 0,384	0,616	6,786
Perceived Easy of Use	0,803	efiling = 0,803 Y_4 + 0,355	0,645	6,082
Trust In Security	0,705	efiling = 0,705 Y_5 + 0,503	0,497	5,128
Composite reliability(CR) = 0.867				
Average Variance Extracted(AVE) = 0.566				

(sumber : Lampiran Output SmartPLS)

Tabel 4.6
Bobot Faktor Variabel Biaya Kepatuhan

Variabel Manifest	Loading Factor	Measurement model	R^2	t_{hitung}
Monetary Cost	0,726	BK = 0,726 Z_1 + 0,473	0,527	7,475
Time Cost	0,810	BK = 0,810 Z_2 + 0,344	0,656	12,947
Psychological Cost	0,834	BK = 0,834 Z_3 + 0,305	0,695	11,957
Composite reliability(CR) = 0.834				
Average Variance Extracted(AVE) = 0.626				

(sumber : Lampiran Output SmartPLS)

Tabel 4.7
Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Sistem *e-filing*

Koef. Korelasi	t_{hitung}	t_{kritis}	Ho	Ha
0,730	9,851	1,96	ditolak	diterima

(sumber : Lampiran Output SmartPLS)

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Pengaruh Sistem *e-filing* Terhadap Biaya Kepatuhan

Koef. Korelasi	t_{hitung}	t_{kritis}	Ho	Ha
0,763	9,910	1,96	ditolak	diterima

(sumber : Lampiran Output SmartPLS)