PENGARUH KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN PENERAPAN *E-FILING* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
(SURVEI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO))

Oleh:
Egi Nugraha Saputra
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi
Universias Komputer Indonesia
Email: eginugraha25@gmail.com

ABSTRAK

Masalah yang terjadi menunjukan bahwa wajib pajak masih kesulitan dalam menggunakan teknologi yang dipakai oleh DJP akibat kurangnya sosialisasi yang diberikan dan *e-filing* masih baru untuk WP, sehingga dirasa tidak mudah dalam dalam penggunaannya. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diterima belum maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan dan mengetahui pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kualitas Pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan unit analisis yang diteliti adalah wajib pajak orang pribadi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 78 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Structural Equation Model* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dan data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan dan Penerapan *E-filing* berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Teknologi Informasi, Penerapan *E-filing*, Kualitas Pelayanan

---

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara (Mahmudi, 2005:229). Masih menurut Mahmudi (2005:229) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan (*quality service*) berhubungan dengan kecocokan antara produk layanan dengan kebutuhan dari pengguna pelayanan tersebut (Mahendra, 2008). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai baik buruknya suatu layanan dan atau diterima tidaknya suatu layanan. Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto, 2006:226). Permasalahan yang terjadi pada pelayanan terhadap Wajib Pajak berupa *e-filing* yaitu masih terdapat kekurangan terlihat dari situs tersebut nampaknya sulit di akses lantaran penuhnya WP yang ingin membayar pajak, yang mengakibatkan ketidaknyamanan wajib pajak dalam menggunakan dan memanfaatkan pelayanan berupa *e-filing* dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi (Kismantoro Petrus, 2013).

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat (Risal C.Y. Laihad, 2013:45). Lebih lanjut Risal C.Y. Laihad (2013:45) mengatakan bahwa mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, DJP berusaha untuk memenuhi

aspirasi Wajib Pajak (WP) dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan, khususnya administrasi perpajakan (Risal C.Y. Laihad, 2013:45).

Program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan Wajib Pajak (Sri Rahayu dan Lingga, 2009). Lebih lanjut menurut Sri Rahayu dan Lingga (2009) mengatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti kemajuan teknologi dengan pelayanan yang berbasis e-*system* seperti e-SPT, *e-filing*, e-*Payment*, dan e-*Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif yang ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan pelaksanaan *good governance*.

Di bidang perpajakan khususnya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak telah diimplementasikan arsip elektronik (Winna Titis Sugihanti, 2011:1). Masih menurut Winna Titis Sugihanti (2011:1-2) bahwa arsip elektronik dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mendokumentasikan semua arsip-arsipnya. Ini merupakan suatu pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, pelayanan berbasis komputerisasi merupakan salah satu upaya dalam penggunaan Teknologi Informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap Wajib Pajak (Herry Susanto, 2012).

Menurut Agus Raharjo (2002:59) berdasarkan Rancangan Undang-undang tentang informasi dan transaksi elektronik, teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisa, dan menyebarkan informasi. Teknologi informasi memainkan peranan penting dalam perekayasaan ulang dalam proses bisnis, yaitu dalam hal kecepatan, kemampuan pemrosesan informasi dan konektivitas komputer serta teknologi internet dapat secara mendasar meningkatkan efisiensi para bisnis, seperti juga meningkatkan komunikasi dan kerjasama (O' Brien, 2005:76). Teknologi Informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (*software & hardware*) yang digunakan untuk memproses atau menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi (Martin, 1999).

Permasalahan yang dijumpai terkait dengan kualitas teknologi informasi yaitu *website* yang dimiliki Ditjen Pajak sudah lengkap jika masyarakat ingin mendapatkan informasi, tetapi masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan untuk menggunakan teknologi yang dipakai oleh DJP akibat kurangnya sosialisasi yang diberikan (Aviliani, 2013).

Pasal 6 ayat (2) Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa: "Penyampaian Surat Pemberitahuan dapat dikirimkan melalui pos dengan tanda bukti pengiriman surat atau dengan cara lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan". Dari pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa pelaporan SPT, secara umum yang selama ini dilakukan adalah dengan menyampaikan langsung ke Kantor Pelayanan Pajak, atau dikirim melalui pos secara tercatat (Winna Titis Sugihanti, 2011:2). Dengan sistem ini, Wajib Pajak harus datang dan bertemu langsung dengan petugas pajak, selain itu sistem ini juga membutuhkan sumber daya manusia yang banyak, memerlukan ruang yang luas, dan memperlambat pelayanan karena proses pengirimannya secara manual (Dewi, 2009).

Menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, maka Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 (BN No. 7069 hal. 4B) tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (Novarina, 2005:3-4). Pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk e- *Filing* atau *Electronic Filing System*

yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan melalui sistem *on-line* yang *real time* (Novarina, 2005:4).

E-filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktur Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Wiyono, 2008).

Menurut Novarina (2005), layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via *internet*) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Dewi, 2009).

Namun dalam praktiknya, sistem *e-filing* bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan (Novarina, 2005:5). Hal tersebut dikarenakan sistem ini masih baru sehingga masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, disamping harus mengikuti perkembangan teknologi informatika (Novarina, 2005:5).

Masalah yang terjadi pada kenyataannya yaitu *e-filing* masih baru untuk WP, kalaulah ada yang telah memanfaatkannya tak sedikit yang merasakan masih ribet (Fuad Rachmany, 2014). Wajib pajak mengaku masih ribet dalam menggunakan *e-filing*, masih agak rumit dalam mengisi form sehingga dibutuhkan panduan dari orang yang telah mengerti atau telah mengisi terlebih dulu (Ari Nugroho, 2014). Dan belum banyaknya WP yang memanfaatkan *e-filing* dalam pelaporan SPT tahunan, mungkin mereka belum mengerti sehingga masih menggunakan cara manual (Adjat Djatnika, 2014).

Berdasarkan beberapa pandangan dan situasi yang diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruhnya kualitas teknologi informasi dan penerapan *e-filing* terhadap kualitas pelayanan. Maka dari itu penulis bermaksud untuk menuangkannya ke dalam bentuk skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi dan Penerapan *E-filing* Terhadap Kualitas Pelayanan"**.

1.2 Perumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan
2. Seberapa besar pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kualitas pelayanan

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi dari objek penelitian pengaruh Kualitas Teknologi Informasi dan Penerapan *e-filing* terhadap Kualitas Pelayanan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kualitas pelayanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan pajak maupun masalah pada teknologi informasi dan *e-filing*. Berdasarkan teori yang dibangun, maka fenomena pada kualitas pelayanan pajak dapat diperbaiki melalui teknologi informasi yang baik sesuai dengan kebutuhan dan memperbaiki sistem *e-filing*.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari konsep yang telah dikaji dan diharapkan dapat menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak yang optimal/baik di pengaruhi oleh teknologi informasi berkualitas dan *e-filing* yang baik. Hasil pembuktian ini merupakan pengembangan ilmu yang peneliti lakukan.

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Teknologi Informasi

2.1.1.1 Informasi

Abdul Kadir (2002:31); McFadden dkk (1999) menyatakan bahwa:

"Informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut".

Menurut Mc. Leod (1997) dalam Deni Darmawan (2012:2-3) menyatakan bahwa suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

"1. Akurat, artinya informasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui oengujian oleh dua orang atau lebih yang berbeda-beda dan apabila hasil pengujian tersebut hasilnya sama, maka dianggap data tersebut akurat.
2. Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersadia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
3. Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
4. Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap".

2.1.1.2 Teknologi

Menurut Iskandar Alisyahbana dalam Yusufhadi Miarso (2007:131) menyatakan bahwa:

"Teknologi adalah cara melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan bantuan alat dan akal, sehingga seakan-akan memperpanjang, memperkuat, atau membuat lebih ampuh anggota tubuh, pancaindra, dan otak manusia".

Menurut Tata Sutabri (2013:54) menyatakan bahwa:

"Teknologi diciptakan untuk mempermudah pekerjaan sehingga meningkatkan kualitas kerja untuk menjadi lebih efektif dan efisien. Contohnya: teknologi seluler, teknologi internet (e-mail, website, forum, Blog, dll)".

2.1.1.3 Teknologi Informasi

Haag dan Keen (1996) dalam Abdul Kadir dan Terra Ch Triwahyuni (2003:2) menyatakan bahwa:

"Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi".

2.1.1.4 Kualitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) menyatakan bahwa:

"Kualitas (quality) adalah tingkat baik buruknya sesuatu; kadar; derajat atau taraf; mutu".

2.1.1.5 Kualitas Teknologi Informasi

Menurut Deni Darmawan (2012:17) menyatakan bahwa:

"Teknologi Informasi dilihat dari kata penyusunannya adalah teknologi dan informasi. Maka yang dimaksud dengan teknologi informasi yang berkualitas merupakan hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga:

a. Lebih cepat;
b. Lebih luas sebarannya;
c. Lebih lama penyimpanannya".

2.1.1.6 Indikator Teknologi Informasi dengan pendekatan TAM

Menurut Davis et al. (1989) indikator teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan TAM adalah sebagai berikut:

"1. Mudah untuk dipelajari (ease of learn);
2. Controllable;
3. Jelas dan dapat dimengerti (clear and understandable);
4. Mudah untuk beradaptasi (flexible);
5. Ease to become skillful;
6. Mudah untuk digunakan (ease to use)
7. Bekerja lebih cepat (work more quickly);
8. Kinerja kerja (job performance);
9. Meningkatkan produktivitas (increase productivity);
10. Membuat pekerjaan lebih mudah (makes job easier);
11. Berguna (useful)".

2.1.2 *E-filing*

2.1.2.1 Pengertian *E-filing*

Menurut PER-39/PJ/2011 menyatakan bahwa:

"*E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP)".

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132) menyatakan bahwa:

"*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".

2.1.2.2 Indikator *E-filing*

Menurut Hendi Haryadi (2009:53) komponen dasar yang bisa dijadikan pegangan dalam memilih sistem kearsipan elektronik yaitu:

"1. Ketersedian yang luas dan akses yang fleksibel
   Caranya dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses file. dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal. Metode yang biasa digunakan untuk mengintergrasikan seluruh komputer dengan setiap pengguna (*client based user interface*) akan memungkinkan penscan-an pengindeksan, atau penemuan kembali suatu arsip. Manajemen arsip elektronis harus dapat memenuhi kebutuhan masing-masing pengguna dengan lokasi yang berbeda.
2. Keamanan yang komprehensif
   Sebuah organisasi yang menginplementasikan arsip elektronis dengan dokumen yang bervariasi hendaknya meningkatkan keamanan dengan melakukan kontrol akses yang komprehensif dan sederhana. Hal ini akan memungkinkan administrator sistem mengontrol folder dan dokumen apa yang bisa diakses, dilihat, di *copy*, bahkan di edit atau dihapus oleh seorang pengguna".

Menurut Lai *et al.* (2005:93) menyatakan bahwa *e-filing* dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:

"1. *usage intention* (minat penggunaan);

2. *attitude* (sikap);
3. *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan persepsi);
4. *perceived usefulness* (kegunaan persepsi); dan
5. *compliance* (kepatuhan)".

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Kualitas

Pengertian kualitas menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:44) menyatakan bahwa:
"Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan".

2.1.3.2 Pelayanan

Ratminto dan Atik Winarsih (2005:2) menyatakan bahwa:
"Definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan".

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 menyatakan bahwa:
"Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP".

2.1.3.3 Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas Pelayanan Yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) menyatakan bahwa:
"Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Doll and Torkzadeh (1988) dalam Noershidah Mohamed *et al.*, (2009) ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kualitas pelayanan, yaitu:
"1. *Content* (isi) dimensi ini mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh system.
2. *Accuracy* (ketepatan) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. Format dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
4. *Ease of use* (kemudahan pengguna), mengukur kepuasan pegguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* (ketepatan waktu), mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung di proses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama".

2.2 Kerangka Pemikiran

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat (Risal C.Y. Laihad, 2013:45). Lebih lanjut menurut Risal C.Y. Laihad (2013:45) mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak (WP) dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Menurut Dewi (2009), pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perpajakan tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (tax reform), khususnya administrasi perpajakan. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi Teknologi Informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalisasikan pelayanan kepada Wajib Pajak (Novarina, 2005).

Menurut Nurul Citra N (2012:16) mengatakan bahwa pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan, peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan, perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan elektronik (*e-filing*).

Penggunaan e-filling ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehinggga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai (Gowinda, 2010). Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Dewi, 2009).

Pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang didalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlah layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum (Has Moenir, 2006). Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk mewujudkan berubahnya penyelenggaraan Pemerintah yang berpijak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat, pemerintah sebenarnya menyadari bahwa masyarakat sudah menyerahkan mandat dan wewenang kepada Pemerintah untuk memberikan ketentuan pelayanan publik (Monang Sitorus, 2007). Masih menurut Monang Sitorus (2007) bahwa para pejabat publik mempunyai tanggungjawab moral dalam mengatur dan memimpin kehidupan berbangsa dan bernegara terhadap publik yang telah memberikan kepercayaan terhadap mereka.

2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Iim Ibrahim Nur (2010:23) menyatakan bahwa:

> "Berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan dalam rangka intensifikasi perpajakan. Tujuannya adalah guna kemudahan, peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga akan diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan".

2.2.2 Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kualitas Pelayanan

Menurut Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto (2011:30) menyatakan bahwa:

> "Keberadaan *e-filing* yang bisa disampaikan secara online, akan memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak".

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dalam pernyataan yang dapat diteliti. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas penulis memberikan hipotesis bahwa:

H1 : Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

H2 : Penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

III. Objek dan Metode Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas teknologi informasi, penerapan e-filing dan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan pada wajib pajak orang pribadi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Metode penelitian verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran teori dan hipotesis yang telah dikemukakan para ahli mengenai keterkaitan antara kualitas teknologi informasi, penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan. Verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model* – SEM) dengan pendekatan *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.

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Moh. Nazir (2003:84) dalam Umi Narimawati (2010:30) menyatakan bahwa:

> "Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian".

Langkah-langkah desain penelitian menurut Umi Narimawati, dkk (2010:30) adalah :

> "1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian, selanjutnya menetapkan judul penelitian;
> 2. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi;
> 3. Menetapkan rumusan masalah;
> 4. Menetapkan tujuan penelitian;
> 5. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dan dukungan teori;
> 6. Menetapkan konsep variabel sekaligus pengukuran variabel penelitian yang digunakan;
> 7. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data;
> 8. Melakukan analisis data;
> 9. Melakukan pelaporan hasil penelitian".

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini menggunakan variabel-variabel independen kualitas teknologi informasi, penerapan e-filing, dan variabel dependen kualitas pelayanan. Adapun tabel operasionalisasi sesuai dengan variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variable Bebas/ *Independent Variable* (X_1 dan X_2)
   Menurut Sugiyono (2009:4) variabel bebas didefinisikan sebagai berikut:
   "Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat)".
   Variable bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah kualitas teknologi informasi (variable X_1) dan penerapan *e-filing* (variable X_2).
   a. Kualitas teknologi informasi yaitu berupa seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan. Dengan indikator yang digunakan: *ease of use, flexible, ease to use, clear and understandable, work more quickly, make job easier, useful*.

b. Penerapan *e-filing* yaitu penerapan sistem online dan real time dalam melakukan pelaporan atau penyampaian SPT tahunan orang pribadi. Dengan indikator yang digunakan: Kemudahan penggunaan dan keamanan yang komprehensif.

2. Variable Tidak Bebas/ *Dependent Variabel* (Y).
   Menurut Sugiyono (2009:4) variabel tidak bebas didefinisikan sebagai berikut:
   "Variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas".
3. Adapun variabel tidak bebas (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Indikator yang digunakan: *Content, Accuracy* dan *Timeliness.*

Penelitian ini menggunakan skala ordinal, definisi skala ordinal menurut Nur Indrianto (2002:98) menyatakan bahwa:

"Skala Ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang di luar ukur".

Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala *Rating Scale*.

Menurut Sujoko, Stevanus dan Yuliawati (2012:108) menyatakan bahwa:

"Skala pengukuran (*Rating Scale*) adalah alat yang dipergunakan oleh peneliti dalam upaya untuk memperoleh dan mendapatkan data, sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan. Skala pengukuran ini biasanya dipergunakan untuk menyusun suatu kuesioner sebagai salah satu alat pengumpulan data. Dengan penggunaan skala pengukuran yang tepat, peneliti akan mendapatkan data dengan lebih efektif dan efisien".

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah. Menurut Sugiyono (2009:137) menyatakan bahwa data primer sebagai berikut:

"Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban responden atas kuesioner setiap variabel penelitian yaitu data mengenai kualitas teknologi informasi, *e-filing* dan kualitas pelayanan yang diperoleh dari wajib pajak orang pribadi.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib pajak. Alasan peneliti memilih objek tersebut karena wajib pajaknya sudah menggunakan aplikasi *e-filing* dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi yang menjadi salah satu variabel dalam penelitian ini.

2. Sampel

Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan *Nonprobability Sampling* yaitu *Purposive Sampling*. Sampling *Purposive* adalah teknik penentuan data sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012:85).

Metode penentuan jumlah sampel yang digunakan mengacu kepada tabel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael, dengan rumus sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2.N.P.Q}{d^2(N-1)+\lambda^2.P.Q}$$

Sumber: Sugiyono (2012:87)

Keterangan :
λ^2 = dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%
P = Q = 0,5
d = 0,05
s = jumlah sampel

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Direktorat Keuangan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang, maka berdasarkan rumus diatas dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dapat diketahui jumlah sampel yang akan diteliti berjumlah 78 wajib pajak orang pribadi.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2009:6) metode survei didefinisikan sebagai berikut:

> "Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara".

Hasil dari kuesioner yang disebarkan dilihat dari tingkat kuesioner yang kembali dan dapat dipakai. Persentase dari pengisian kuesioner yang diisi dibandingkan dengan yang disebarkan dikatakan sebagai *response rate* (tingkat tanggapan responden). Menurut Yang dan Miller (2008:231) menjelaskan *response rate* sebagai berikut:

> "*Response rate is also known as completion rate or return rate. Response rate in survey research refers to the number of people who answered the survey divided the number of people in the sample. It usually expressed in the form of a percentage. So, response rate is particularly important for anyone doing research, because sometimes sample size normally is not the same as number of units actually studied*".

3.2.5 Rancangan Analisis

A. Uji Validitas

Menurut *Cooper* (2006:720) validitas adalah:
"Validity is a characteristic of measurement concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure".

Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Suatu alat ukur disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner itu benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Semua item pertanyaan dalam kuesioner harus diuji keabsahannya untuk menentukan valid tidaknya suatu item. Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel.

B. Uji Reliabilitas

Menurut Cooper (2006:716) reliabilitas adalah:
"Reliability is a characteristic of measurement concerned with accuracy, precision, and consistency".

Menurut Umi Narimawati (2010:43) menyatakan bahwa uji reabilitas adalah :
"Untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrument".

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji realibilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari kata. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrument. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (*Spearman-Brow Correlation*) Teknik Belah Dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap-ganjil).

C. Uji MSI

Menurut Hays yang dikutip Umi Narimawati, dkk. (2010:47) data ordinal ke interval dijelaskan sebagai berikut:

> "Data yang didapatkan dari kuesioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval melalui *Method of Successive Interval*".

Karena penelitian ini menggunakan data ordinal, maka semua data ordinal terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (Harun Al Rasyid, 1994:131).

3.2.6 Metode Pengujian Data

3.2.6.1 Metode Analisis

Metode Analisis menurut Umi Narimawati (2010:41) menyatakan bahwa:

> "Proses mencari dan menyusun secara sistematik data yang telah diproses dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain".

1. Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kualitas teknologi informasi, penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan.

2. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software SmartPLS 2.0. Menurut Imam Ghozali (2006:1) metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai berikut:

> "Model persamaan stukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variabel manifest*)".

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable 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.

Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square* (PLS) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Merancang Model Pengukuran

Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten kualitas teknologi informasi terdiri dari 7 variabel *manifest*. Kemudian untuk variabel laten penerapan *e-filing* terdiri dari 2 variabel *manifest* dan untuk variabel laten kualitas pelayanan terdiri dari 3 variabel *manifest*.

2) Merancang Model Struktural

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (kualitas teknologi informasi dan penerapan *e-filing*) dan satu variabel laten endogen (kualitas pelayanan). *Inner model* yang kadang disebut juga dengan *inner relation structural model dan substantive theory*, yaitu untuk menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*, dengan model persamaannya dapat ditulis seperti di bawah ini:

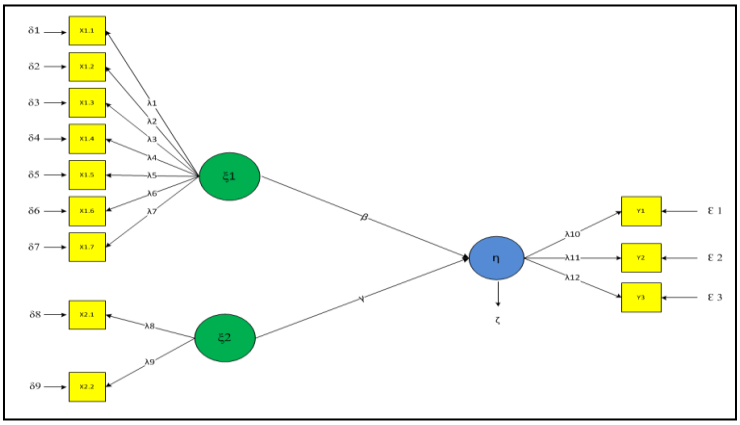
$$\eta_i = \Sigma_i \beta_{ii} \eta_i + \Sigma \gamma_{ib} \xi_b + \zeta_i$$

Sumber: Imam Ghozali (2006:22)

Dimana β_{ji} dan γ_{jb} adalah koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen dan variabel laten eksogen ξ dan η sepanjang *range* indeks i dan b dan ζ_j adalah *inner residual* variabel.

3) Membangun Diagram Jalur

Diagram jalur menggambarkan hubungan antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan hubungan kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah. Secara lengkap model struktural pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 3.1
Struktur Analisis Variabel Penelitian Secara Keseluruhan

Keterangan:
ξ1 = Kualitas Teknologi Informasi
ξ2 = Penerapan *Efiling*
η = Kualitas Pelayanan
λ = Bobot Faktor Laten Variabel dengan Indikatornya
δ = Kesalahan Pengukuran Indikator *Exogenous Latent Variable*
ε = Kesalahan Pengukuran Indikator *Endogenous Latent Variable*
γ = Koefisien Pengaruh Langsung antara *Exogenous Latent Variable* dan *Endogenous Latent Variable*
β = Koefisien Pengaruh Langsung antara *Exogenous Latent Variable* dan *Endogenous Latent Variable*

4) Menjabarkan Diagram Alur ke dalam Persamaan Matematis

Berdasarkan konsep model penelitian pada tahap dua di atas dapat diformulasikan dalam bentuk matematis. Persamaan yang dibangun dari diagram alur yang konversi terdiri atas:

a. Persamaan *inner model*, menyatakan hubungan kausalitas untuk menguji hipotesis.

b. Persamaan *outer model* (model pengukuran), menyatakan hubungan kausalitas antara indikator dengan variabel penelitian (*latent*).

Persamaan Model Pengukuran:

Exogenous Constructs	*Exogenous Constructs*
$X = \Lambda x\xi + \delta$	$Y = \Lambda y\eta + \varepsilon$

Sumber: Imam Ghozali (2006)

Persamaan Matematis dalam penelitian ini yang telah dijelaskan pada gambar diagram jalur adalah:

1) Persamaan model struktural (*inner model*)
   $\eta = \beta\xi_1 + \zeta$
   $\eta = \gamma\xi_2 + \zeta$
2) Persamaan model pengukuran (*outer model*)
   a) Pengukuran Variabel Eksogen
      $X_{1.1} = \lambda_1\xi_1 + \delta_1$
      $X_{1.2} = \lambda_2\xi_1 + \delta_2$
      $X_{1.3} = \lambda_3\xi_1 + \delta_3$
      $X_{1.4} = \lambda_4\xi_1 + \delta_4$
      $X_{1.5} = \lambda_5\xi_1 + \delta_5$
      $X_{1.6} = \lambda_6\xi_1 + \delta_6$
      $X_{1.7} = \lambda_7\xi_1 + \delta_7$
      $X_{2.1} = \lambda_8\xi_2 + \delta_8$
      $X_{2.2} = \lambda_9\xi_2 + \delta_9$
   b) Pengukuran Variabel Endogen
      $Y_1 = \lambda_{10}\eta + \varepsilon_1$
      $Y_2 = \lambda_{11}\eta + \varepsilon_2$
      $Y_3 = \lambda_{12}\eta + \varepsilon_3$

5) Estimasi

Estimasi menurut Imam Ghozali (2006:85), pada tahapan ini adalah :

"Nilai γ, β dan λ yang terdapat pada langkah keempat diestimasi menggunakan program Smart PLS. Dasar yang digunakan untuk dalam etimasi adalah *resampling* dengan *Bootestrapping* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone. Tahap pertama dalam estimasi menghasilkan penduga bobot (*weight estimate*), tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan parameter lokasi (konstanta)".

6) Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit)

Uji kecocokan model pada *Structural Equation Modeling* melalui pendekatan *Partial Least Square* terdiri dari dua jenis pengujian model, yaitu uji kecocokan model pengukuran dan uji kecocokan model struktural.

(a) Uji kecocokan model pengukuran (*Outer Model*)

Uji kecocokan model pengukuran (*fit test of measurement model*) adalah uji kecocokan pada outer model dengan melihat validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*).

- Validitas konvergen (*convergent validity*) dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/ component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Menurut Imam Ghozali (2006:110), ukuran yang digunakan adalah jika korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score* angkanya lebih dari 0,7 dikatakan tinggi dan jika angkanya antara 0,4 – 0,6 dikatakan cukup.
- Validitas diskriminan (*discriminant validity*) melihat bagaimana validitas dari konstruk yang terbentuk dibandingakn dengan konstruk yang lainnya. *Discriminan validity* dilihat berdasarkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dimana direkomendasikan nilai AVE lebih besar dari 0,5. Menurut Imam Ghozali (2006:212) selanjutnya evaluasi model pengukuran/*measurement model (Outer model* juga dapat dilihat dari nilai *composite reliability* (CR) dimana nilai *composite reliability* diharapkan lebih besar dari 0,70.

(b) Uji kecocokan model struktural (*Inner Model*)

Goodness Of Fit Indeks (GFI) adalah Indeks yang mnggambarkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat dari model yang diprediksi dibandingkan data yang sebenarnya (Ghozali dan Fuad, 2008:29-34). Evaluasi menghasilkan hasil yang baik apabila:

- **Koefisien Korelasi**
  Koefisien korelasi menunjukkan hubungan (korelasi) antara dua buah variabel, dimana nilai koefisien korelasi menunjukkan arah dan kuat hubungan antara dua variabel.

- **Uji Koefisien Determinasi (R^2)**
  Menurut Setiaji (2004:20) koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat.

  Rumus R^2 yang digunakan adalah:

$$R^2 = \frac{\sum(\hat{Y} - Y)^2}{\sum(Y - \bar{Y})^2}$$

  Koefisien determinan mengukur *goodness of fit* dari persamaan regresi yaitu memberikan persentase variasi total dalam variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas (Gujarati:1999). Nilai koefisien determinan terletak antara 0-1. Nilai R^2=1 berarti bahwa garis regresi yang terjadi menjelaskan 100% variasi dalam variabel terikat. Jika nilai R^2 = 0 berarti model yang terjadi tidak dapat menjelaskan sedikitpun garis garis regresi yang terjadi

3.2.7 Pengujian Hipotesis

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H_0 ditolak jika t_{hitung} lebih besar dari nilai kritis untuk α = 0,05 sebesar 1,96. Pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini selanjutnya diuraikan sebagai berikut:

1) Hipotesis 1

Hipotesis pertama adalah kualitas teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan. Persamaan model struktural:

$$\eta = \beta\xi_1 + \zeta$$

Model pengukuran dan struktural terdiri dari 1 *exogenous construct* dengan 7 indikator dan 1 *endogenous construct* dengan 3 indikator.

Untuk menguji hipotesis pertama dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:
H_o : γ = 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap η_1 tidak signifikan
H_a : γ ≠ 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap η signifikan

Statistik uji yang digunakan adalah:
Tolak H_o jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan. Dimana t_{tabel} untuk α = 0,05 sebesar 1,96.

2) Hipotesis 2

Hipotesis kedua adalah *E-filing* terhadap kualitas pelayanan pajak. Persamaan model struktural:

$$\eta = \gamma\xi_2 + \zeta$$

Model pengukuran dan struktural terdiri dari 1 *exogenous construct* dengan 2 indikator dan 1 *endogenous construct* dengan 3 indikator.

Untuk menguji hipotesis kedua dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:
H_o : $\gamma = 0$: Pengaruh ξ_2 terhadap η tidak signifikan
H_a : $\gamma \neq 0$: Pengaruh ξ_2 terhadap η signifikan

Statistik uji yang digunakan adalah:
Tolak H_o jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan. Dimana t_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$ sebesar 1,96.

IV. Hasil dan Pembahasan Penelitian

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Unit Analisis

Reponden penelitian adalah pegawai dari Direksi Keuangan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi, yaitu sebanyak 78 pegawai. Alasan peneliti mengambil wajib pajak orang pribadi di PT. KAI adalah karena tempat tersebut merupakan salah satu perusahaan yang sudah menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi. Karakteristik responden yang diperoleh dari pengumpulan kuesioner yang diberikan kepada 78 orang responden wajib pajak orang pribadi yang ada di PT. KAI.

Hasil penelitian berupa data primer dari jawaban responden yang diolah menggunakan alat analisis yang ada didalam statistik. Data yang diperoleh ini berdasarkan dari jawaban kuesioner yang ditujukan kepada wajib pajak orang pribadi di Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Sampel yang digunakan sebanyak 78 responden, yaitu wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT tahunan. Berdasarkan rumus dan perhitungan tersebut diketahui tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) adalah sebesar 95%, yang didapatkan dan dihitung dari presentase jumlah kuesioner yang kembali (74 kuesioner) dibagi jumlah kuesioner yang dikirim (78 kuesioner).

4.1.2 Hasil Pengujian Alat Pengumpulan Data

4.1.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validasi ditujukan untuk menguji sejauhmana alat ukur dalam hal ini kuesioner mengukur apa yang ingin diukur. Butir yang mempunyai korelasi positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa butir tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah r = 0,30 (Sugiono, 2009:172).
Berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada tabel diatas terlihat bahwa korelasi masing-masing item pertanyaan dari variabel kualitas teknologi informasi, penerapan *e-filing*, dan kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang signifikan (>0,30). Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan pada variabel kualitas teknologi informasi, penerapan *e-filing,* dan kualitas pelayanan adalah valid, sehingga pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur apa yang peneliti akan ukur.

4.1.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas merupakan salah satu ciri utama instrumen pengukuran yang baik. Reliabilitas sering disebut juga sebagai keterpercayaan, keandalan, keajegan, konsisten dan sebagainya, namun ide pokok dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil uji reliabilitas dari semua variabel dengan cara di pisahkan antara item kuesioner ganjil dan genap berdasarkan metode *split half methode* menunjukan angka 0,765. Dengan demikian variabel kualitas teknologi informasi, penerapan *e-filing* dan kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data, karena sudah memiliki tingkat reliabilitas (kepercayaan) sebuah alat ukur. Sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data secara berulang-ulang dalam waktu yang berbeda dan responden yang berbeda.

4.1.3 Analisis Deskriptif

A. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Teknologi Informasi (X_1)

Variabel kualitas teknologi informasi pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada

kuesioner. Kualitas teknologi informasi diukur menggunakan 7 (tujuh) indikator yaitu *ease of learn, flexible, ease to use, clear and understandable, work more quickly, make job easier, usefull* serta dioperasionalisasikan menjadi 7 butir pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan bahwa menunjukkan bahwa persentase total skor dari variabel kualitas teknologi informasi sebesar 1574 (61%) berada pada kategori interval antara 68.01% - 84.00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas teknologi informasi pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berada dalam kategori cukup, karena masih terdapat gap sebesar 39%.

B. Analisis Deskriptif Variabel Penerapan *E-Filing* (X_2)

Variabel penerapan *e-filing* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Penerapan *e-filing* diukur menggunakan 2 (dua) indikator yaitu kemudahan penggunaan dan keamanan yang komprehensif serta dioperasionalisasikan menjadi 2 butir pernyataan. Berdasarkan hasil perhiutngan memperlihatkan bahwa persentase total skor dari variabel penerapan *e-filing* sebesar 568 (77%) berada pada kategori interval antara 68.01% - 84.00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filing* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berada dalam kategori baik, namun masih terdapat gap sebesar 23%.

C. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kualitas pelayanan diukur menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu *content, accuracy dan timeliness* serta dioperasionalisasikan menjadi 3 butir pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan memperlihatkan bahwa persentase total skor dari variabel kualitas pelayanan sebesar 695 (63%) berada pada kategori interval antara 68.01% - 84.00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berada dalam kategori cukup, namun masih terdapat gap sebesar 37%.

4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif

1. Model Pengukuran

A. Model Pengukuran Variabel Kualitas Teknologi Informasi

Bobot faktor (*loading factor*) untuk ketujuh 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 manifest 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.

Nilai *composite reliability* untuk laten variabel kualitas teknologi informasi sebesar 0,809. Artinya indikator yang digunakan konsisten dan bisa dipakai berkali-kali dalam mengukur kualitas teknologi informasi.

Nilai *average variance extracted* kualitas teknologi informasi sebesar 0,591 telah memenuhi kriteria *discrimant validity* (lebih besar dari 0,5) yang menunjukan bahwa 59,1% informasi yang terdapat pada variabel kualitas teknologi informasi dapat tercermin melalui variabel manifest (ketujuh indikator), sehingga indikator tersebut telah tepat digunakan untuk menjelaskan variabel kualitas teknologi informasi.

B. Model Pengukuran Variabel Penerapan *E-Filing*

Hasil bobot faktor (*loading factor*) untuk kedua variabel manifes yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur penerapan *e-filing* sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel penerapan *e-filing.* 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 penerapan *e-filing*.

Nlai *composite reliability* untuk laten variabel penerapan *e-filing* sebesar 0,718. Artinya indikator yang digunakan konsisten dan bisa dipakai berkali-kali dalam mengukur penerapan *e-filing.*

Nilai *average variance extracted* sebesar 0,561 menunjukkan bahwa 56,1% informasi yang terdapat pada variabel laten penerapan *e-filing* dapat tercermin melalui variabel manifest, sehingga indikator tersebut telah tepat digunakan untuk menjelaskan variabel penerapan *e-filing*.

C. Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil bobot faktor (*loading factor*) untuk ketiga variabel manifes yang diperoleh menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel kualitas pelayanan. 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 pelayanan.

Nilai *composite reliability* untuk laten variabel kualitas pelayanan sebesar 0,822. Artinya indikator yang digunakan konsisten dan bisa dipakai berkali-kali dalam mengukur kualitas pelayanan.

Nilai *average variance extracted* sebesar 0,608 menunjukkan bahwa 60,8% informasi dapat tercermin melalui variabel manifest (ketiga indikator), sehingga indikator tersebut telah tepat digunakan untuk menjelaskan variabel kualitas pelayanan.

1) Validitas Konvergen (*Convergent Validity/CV)*

a. Hasil korelasi konstruk Kualitas Teknologi Informasi dengan indikatornya ($X_{1.1}$, $X_{1.2,}$ $X_{1.3,}$ $X_{1.4,}$ $X_{1.5,}$ $X_{1.6,}$ $X_{1.7}$) lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten Kualitas Teknologi Informasi (X_1) tepat dibentuk oleh indikatornya.

b. Hasil perhitungan pada tabel terlihat korelasi konstruk Penerapan *E-Filing* dengan indikatornya ($X_{2.1,}$ $X_{2.2}$) lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten Penerapan *E-Filing* (X_2) tepat dibentuk oleh indikatornya.

c. Hasil korelasi konstruk Kualitas Pelayanan (Y) dengan indikatornya (Y_1, Y_2, Y_3) lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan indikator lain. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten Kualitas Pelayanan (Y) tepat dibentuk oleh indikatornya.

2) Validitas Diskriminan (*Discriminan Validity*/DV)

Dari perbandingan nilai akar kuadrat AVE untuk masing-masing variabel laten dengan korelasi antar variabel laten pada tabel 4.31, terlihat bahwa nilai akar kuadrat AVE untuk masing-masing variabel laten lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar masing-masing variabel laten. Hal ini mengindikasikan bahwa konstruk yang terbentuk memiliki validitas yang baik dibentuk oleh indikatornya dibandingkan dengan konstruk yang lainnya.

2. Model Struktural

A. Nilai Koefisien Korelasi

1) Nilai koefisien korelasi Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,584 dengan arah positif dan termasuk ke dalam kriteria hubungan yang lemah. Artinya jika Kualitas Teknologi informasi naik, maka Kualitas Pelayanan naik. Sebaliknya, jika Kualitas Teknologi Informasi turun, maka Kualitas Pelayanan turun.
2) Nilai koefisien korelasi Penerapan *E-Filing* terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,558 dengan arah positif dan termasuk ke dalam kriteria hubungan yang lemah. Artinya jika Penerapan *E-Filing* naik, maka Kualitas Pelayanan naik. Sebaliknya, jika Penerapan *E-Filing* turun, maka Kualitas Pelayanan turun.

B. Nilai t-statistic

1) Nilai t-*statistic* Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 3,127 lebih besar dari t_{tabel} 1,96. Artinya terdapat suatu pengaruh dari Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan.
2) Nilai t-*statistic* Penerapan *E-Filing* terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 2,047 lebih besar dari t_{tabel} 1,96. Artinya terdapat suatu pengaruh dari Penerapan *E-Filing* terhadap Kualitas Pelayanan.

C. Nilai Koefisien Determinasi (R-Square/R2)

1) Nilai koefisien determinasi (R^2) Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,217. Artinya bahwa sebesar 22% variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Teknologi Informasi, sedangkan sisanya sebesar 78% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.
2) Nilai koefisien determinasi (R^2) Penerapan *E-Filing* terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,172. Artinya bahwa sebesar 17% variabel Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Penerapan *E-Filing*, sedangkan sisanya sebesar 83% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

3. Pengujian Hipotesis

A. Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan

Total pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan = 15% + 7% = 22% penjumlahan dengan arah positif, artinya 22% perubahan kualitas pelayanan pada wajib pajak dapat disebabkan oleh kualitas teknologi informasi.

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik. Berdasarkan tabel 4.36 dapat dilihat nilai t_{hitung} variabel kualitas teknologi informasi (3,127) lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis}, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H_0 sehingga H_a diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada wajib pajak orang pribadi.

B. Pengaruh Penerapan *E-filing* terhadap Kualitas Pelayanan

Total pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kualitas pelayanan sebesar = 9% + 8% = 17% penjumlahan dengan arah positif, artinya 17% perubahan kualitas pelayanan dapat disebabkan oleh penerapan *e-filing*.

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik. Berdasarkan hasil pengujian dapat dilihat nilai t_{hitung} variabel penerapan *e-filing* (2,047) lebih besar dari t_{kritis} (1,96). Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis}, maka dengan tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak H_0 sehingga H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-filing* secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada wajib pajak orang pribadi.

4.2 Pembahasan Penelitian

4.2.1 Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa kualitas teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan t_{hitung} yang diperolah sebesar 3,127 (nilai t_{kritis} = 1,96). Nilai koefisien pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,383. Tingkat kesalahan (*error*) sebesar 0,617 atau 61,7%. Artinya kualitas teknologi informasi memberikan kontribusi pengaruh sebesar 22% terhadap kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Sedangkan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 61,7% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti penghematan waktu, kenyamanan, sangat cepat dan tidak adanya resiko berupa gangguan atas privasi mereka.

Hasil dalam penelitian ini mendukung teori mengenai keterkaitan kualitas teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan, bahwa berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi

informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan dalam rangka intensifikasi perpajakan. Tujuannya adalah guna kemudahan, peningkatan dan optimalisasi pelayanan kepada Wajib Pajak, sehingga akan diperoleh peningkatan pendapatan negara dari sektor perpajakan (Iim Ibrahim Nur, 2010:23).

Selain mendukung konsep yang telah diangkat pada kerangka pemikiran hasil penelitian ini juga dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan. Dengan memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada kualitas teknologi informasi maka masalah pada kualitas pelayanan dapat diselesaikan. Semakin baik kualitas teknologi informasi yang digunakan, maka semakin bagus kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak orang pribadi.

4.2.2 Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat dikatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan t_{hitung} yang didapat sebesar 2,666 (nilai t_{kritis} = 1,96). Nilai koefisien pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,162. Tingkat kesalahan (*error*) sebesar 0,633 atau 63,3%. Artinya penerapan *e-filing* memberikan kontribusi pengaruh sebesar 16% terhadap kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Sedangkan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 63,3% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti keefektifan yang dirasakan, jam pelayanan, lama waktu penyelesaian dan sistem penyimpanan dokumen.

Hasil dalam penelitian ini mendukung teori mengenai keterkaitan penerapan *e-filing* terhadap kualitas pelayanan, bahwa keberadaan *e-filing* yang bisa disampaikan secara online, akan memudahkan pelayanan terhadap wajib pajak, karena wajib pajak tidak harus menyampaikannya secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto, 2011:30).

Selain mendukung konsep yang telah diangkat pada kerangka pemikiran hasil penelitian ini juga dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada kualitas pelayanan. Dengan memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada penerapan *e-filing* maka masalah pada kualitas pelayanan dapat berkurang. Semakin baik *e-filing* maka semakin bagus kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak.

V. Kesimpulan dan saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
   Ketidaknyamanan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi yang dibuat oleh DJP terjadi karena teknologi informasi yang digunakan belum berkualitas, ditandai dengan:
   a. Aplikasi yang dibuat oleh DJP belum sepenuhnya mudah untuk dipelajari.
   b. Aplikasi yang dibuat oleh DJP belum dianggap mudah untuk digunakan.
   c. Masih dianggap kurang jelas untuk dimengerti dalam memakai aplikasi yang dibuat oleh DJP.
   d. Aplikasi yang dibuat oleh DJP tidak membuat pekerjaan lebih cepat dalam hal ini untuk pelaporan SPT karena masih belum mengerti dalam menggunakannya.
   e. Aplikasi yang dibuat oleh DJP masih dianggap sulit dilakukan karena tidak semua wajib pajak sudah terbiasa dengan internet (teknologi).
   f. Fungsi dari aplikasi yang dibuat oleh DJP dalam rangka meningkatkan pelayanan masih belum dirasakan karena masih banyak yang belum mencoba dan belum terbiasa dengan internet.
   g. Masih banyak yang belum menggunakan aplikasi yang dibuat oleh DJP dikarenakan belum terbiasa dengan internet (teknologi).

2. Penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
   Ketidaknyamanan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi yang dibuat oleh DJP terjadi karena penerapan *e-filing* yang belum maksimal, ditandai dengan:
   a. Tingkat kemudahan dalam menggunakan aplikasi yang dibuat oleh DJP dalam hal ini *e-filing* yang ditujukan untuk mempermudah pelayanan pelaporan SPT masih dianggap tidak mudah untuk menggunakanya.
   b. Masih adanya keraguan akan keamanan dan kerahasian data SPT yang dilaporkan sehingga yang menggunakan aplikasi buatan DJP dalam hal ini *e-filing* masih sedikit.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

Disarankan untuk memperbaiki kualitas teknologi informasi dengan cara:

1. Kepada wajib pajak yang belum terbiasa dengan internet, disarankan untuk mencobanya karena banyak tutorial yang dapat membantu.
2. Wajib Pajak disarankan untuk menggunakan koneksi berkecepatan tinggi yang disediakan oleh ISP (*internet service provider*) dan memilih ASP yang handal dan tentu saja manajemen alokasi waktu yang tepat.
3. Wajib pajak disarankan untuk menggunakan teknologi informasi dalam hal pelayanan pajak karena memudahkan dan tidak menguras waktu serta tenaga.
4. Sosialiasi kepada masyarakat akan sistem ini sangat diperlukan, hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya kesalahan.
5. Dengan menggunakan teknologi informasi kertas yang digunakan lebih sedikit karena yang dicetak hanya Induk SPT saja, sedangkan dengan manual wajib pajak membutuhkan banyak kertas karena harus mencetak banyak lampiran-lampiran.
6. Disarankan kepada wajib pajak untuk memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh DJP dalam bentuk teknologi dengan tujuan agar wajib pajak tidak perlu antri dan proses pelayanan menjadi lebih cepat.
7. Agar sistem ini dapat digunakan oleh Wajib Pajak secara merata, maka penambahan Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) sangat diperlukan.

Disarankan untuk memperbaiki Penerapan *E-filing* dengan cara:

1. Disarankan kepada wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* karena penghitungan pajak dengan *e-filing* menjadi semakin mudah karena menggunakan sistem komputer, setelah itu hanya harus melaporkannya melalui internet tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak.
2. Disarankan agar Wajib Pajak selalu membuat *back up*, baik untuk data yang di-*upload*, maupun hasil *print out* dari sistem *e-filing* sekalipun pihak ASP memberikan jaminan keamanan data Wajib Pajak.

5.2.2 Saran Pengembangan Ilmu

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang sama dengan menambahkan indikator-indikator, populasi dan sample dengan jumlah yang berbeda tetapi dengan topik yang sama. Karena teknologi informasi akan terus-menerus berkembang dengan cepat, begitu juga dengan penerapan *e-filing* yang tiap tahunnya akan terus diperbaiki demi terwujudnya pelayanan yang optimal dalam bidang perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37

Abdul Kadir. 2002. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi

Abdul Kadir. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi

Abdul Kadir, Terra Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi Edisi II*. Yogyakarta: Andi

Abdul Kadir, Triwahyuni. 2003. *Teknologi Informasi.* Yogyakarta: Kanisius. Cohen, Vicki Blum.

Al-Bahra bin Ladjamudin. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
Andri Kristanto. 2003. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, Jakarta: Gava Media
Atep, Adya, Barata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
Aviliani. 2013. Pakar Ekonomi: Pelayanan Sudah Meningkat Sejak Reformasi Dilakukan. Jakarta: http://klien.kontan.co.id/advertorial/client/pajak/73/Aviliani-Pelayanan-Sudah-Meningkat-Sejak-Reformasi-Dilakukan. Jumat, 28 Juni 2013 | 00:41 WIB
Boone, Louise E. dan David L. Kurtz, 2002. *Pengantar Bisnis, Edisi 1*, Terjemahan Fadrinsyah Anwar, Emil Salim, Kusnedi, Erlangga, Jilid 2, Jakarta.
Darmawan, Deni. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Teori dan Aplikasi.* Bandung: Rosda
Davis F.D. 1989. *Perceived Usefullness, Perceived Ease of Use of Information Technology. Management Information System Quarterly*, 13(3): 319-340.
Dewi Astuti. 2009. *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
Diana Rahmawati. 2010. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan Fise Uny. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, Vol. VIII. No. 2 – Tahun 2010, Hlm. 18 – 32
Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
George H. Bodnar, William S. Hopwood. 2000. *Sistem Informasi Akuntansi Buku Satu*. Jakarta: Salemba Empat
Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto, 2011, *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan Di Indonesia*, Jakarta: Visi Media.
Hall, James A, 2001. *Sistem Informasi Akuntansi,* Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat
Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
Hendi Haryadi. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf*. Jakarta: Visimedia
Hotman Panjaitan. 2006. Pengaruh Sistem Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan dan Citra Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal EKONOMI & BISNIS*, ISSN: 1410-7465, VOL. 10, No. 1. Januari 2006, Hal. 35-42
Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya.* Bandung: Mandar Maju
Iwan Djuniardi. 2013. Direktur TIP DJP Kemenkeu: Pelaporan SPT Pajak e-Filing Terus Digenjot. Jakarta: http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/ keuangan/13/12/06/mxdn44-pelaporan-spt-pajak-efiling-terus-digenjot. Jumat, 06 Desember 2013 | 15:48 WIB
Jogiyanto HM. 1999. *Analisis dan Disain Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset
Juran, J.M. 1989. *Juran on Leadership for Quality*, The Free Press, MacMillan,Inc. E. Nugroho (penterjemah).1995. *Kepe-mimpinan Mutu*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
Kismantoro Petrus. 2013. Dirut Humas Pelayanan DJP: Pelayanan Pajak Online & Telepon Alami Gangguan. Jakarta: http://akuntanonline.com/showdetail.php ?mod=art&id=387&t=Pelayanan%20Pajak%20Online%20&%20Telepon%20Alami%20Gangguan%20&kat=Perpajakan. Kamis, 28 Maret 2013
Kismantoro Petrus. 2014. Dirut Humas Pelayanan DJP: Ditjen Pajak Targetkan 700.000 WP Gunakan E-Filing Tahun Ini. Jakarta: http://m.bisnis.com/finansial/read/20140225/10/206001/ditjen-pajak-targetkan-700.000-wp-gunakan-e-filling-tahun-ini
Kismantoro Petrus. 2013. Dirut Humas Pelayanan DJP: Banyak yang Mau Setor SPT, Situs Ditjen Pajak Sempat Error 12 Jam. Jakarta: http://finance.detik.com/read/2013/03/27/174515/2205528/4/banyak-yang-mau-setor-spt-situs-ditjen-pajak-sempat-error-12-jam. Rabu, 27 Maret 2013 | 17:45 WIB
Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management.* Prentice Hall. New Jersey
Kotler, Philip; Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga

Lai, R.Y.C., Teo, T.S.H., Lim, V.K.G. 2005. Intrinsic and extrinsic motivation in internet usage, *Omega, International Journal of Management Science, Vol. 27*

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2003. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia Jilid I, Jakarta: LAN RI.

Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2007. *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: PT. Alfabet

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Prss

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Lovelock. 2002. *Principles of Service Marketing and Management, 2nd Edition*. Pearson Education. New Jersey

M., Mizar, Alfian., dan Mawardi, Muhjidin. 2008. Kerangka Konseptual Model Adopsi Teknologi Untuk Industri Kecil Pengolahan Hasil Pertanian. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. Universitas Merdeka Malang. Fakultas Teknologi Informasi.

Miarso. 2007. *Menyemai benih teknologi pendidikan*. Jakarta: Pustekom Diknas.

Mohamed Norshidah et al (2009), Electronic Journal of e-Government "*Measuring users' Satisfaction with Malaysia's Electronic Government Systems"* Vol. 7

Nur, Iim Ibrahim. 2010. Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filing secara Online. *Ultima Infosys*. ISSN 208 5-4579

Pandiangan, Liberti, 2008, *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : Per – 39/PJ/2011. Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770s Atau 1770ss Secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

Philip Kotler, Gary Armstrong; alih bahasa, Alexander Sindoro, 2004, *Dasar-Dasar Pemasaran,* Edisi kesembilan, Jilid 2, Jakarta: Penerbitan PT Indeks.

Pratama Rahardja dan Mandala Manurung, *Teori Ekonomi Makro: Suatu Pengantar*, Lembaga Penerbit FE UI, 2008

Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi I*. Yogyakarta: Salemba Empat

Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Raymond McLeod, Jr. 2001. *Sistem Informasi*. *Edisi 7* Jilid 2. Jakarta: Prenhallindo

Sarosa, Samiaji, dan Zowghi Didar. 2003. *Strategy for Adopting Information Technology for SMEs : Experience In Adopting Email Within an Indonesian Furniture Company*. Electronic Journal of Information Systems Evaluation Vol. 6 Issue 2 PP. 165 – 176

Schiffman & Kanuk. 2004*. Perilaku Konsumen (edisi 7).* Jakarta: Prentice Hall

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

Sofia Mardika Ulfa. 2010. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Electronic Filing System Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara). *Jurnal Ilmu Admintrasi.*

Sugiarto, Agus dan Teguh Wahyono. 2005. *Manajemen Kearsipan Eletronis*. Yogyakarta: Gava Media

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 45/PJ/2007 Tentang Pelayanan Prima

Suryadi. 2007. *Strategi mengelola Public Relations Organisasi*. Jakarta: EDSA Mahkota

Sutabri, Tata. 2013. *Analisis Sistem Informasi.* Andi. Yogyakarta

Sutarman.2009. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Suyanto, M. 2005. *Strategi Perancangan Iklan Televisi.* Yogyakarta: Andi

Tim. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Turban, Rainer dan Potter. 2005. *Information Technology.* Wiley: USA

Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, & Linna Ismawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir*. Jakarta: Penerbit Genesis

Zeithaml, et al. 2002. Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the academy of marketing science*

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Tabel 4.13
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Teknologi Informasi

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
Ease of learn	275	370	74,32
Flexible	194	370	52,43
Ease to use	253	370	68,38
Clear and understandable	236	370	63,78
Work more quickly	197	370	53,24
Make job easier	203	370	54,86
Usefull	216	370	58,38
Total	**1574**	**2590**	**60,77**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2014)

Tabel 4.17
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Penerapan *E-filing*

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
Kemudahan Penggunaan	287	370	77,57
Keamanan yang Komprehensif	281	370	75,95
Total	**568**	**740**	**76,76**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2014)

Tabel 4.22
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
Content	254	370	68,65
Accuracy	233	370	62,97
Timeliness	208	370	56,22
Total	**695**	**1110**	**62,61**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2014)

Tabel 4.24
Loading Factor Variabel Kualitas Teknologi Informasi

Variabel Manifest	Loading Factor	Measurement model	R^2	t_{hitung}
Ease of learn	0.693	KTI = 0,693 X_1 + 0,163	0,480	10.019
Flexible	0.449	KTI = 0,449 X_2 + 0,076	0,202	3.033
Ease to use	0.728	KTI = 0,728 X_3 + 0,222	0,529	4.809
Clear and understandable	0.757	KTI = 0,757 X_4 + 0,205	0,573	10.744

Work more quickly	0.412	KTI = 0,412 X_5 + 0,080	0,169	2.906
Make job easier	0.589	KTI = 0,589 X_6 + 0,116	0,347	4.192
Usefull	0.719	KTI = 0,719 X_7 + 0,136	0,517	11.178
Composite reliability(CR) = 0.809				
Average Variance Extracted(AVE) = 0.591				

Tabel 4.26
Loading Factor Variabel Penerapan *E-filing*

Variabel Manifest	Loading Factor	Measurement model	R^2	t_{hitung}
Kemudahan Penggunaan	0.704	PE = 0,704 X_1 + 0,508	0,496	4.490
Keamanan yang Komprehensif	0.791	PE = 0,791 X_2 + 0,492	0,626	6.434
Composite reliability(CR) = 0.718				
Average Variance Extracted(AVE) = 0.561				

Tabel 4.28
Loading Factor Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel Manifest	Loading Factor	Measurement model	R^2	t_{hitung}
Content	0.809	KP = 0,809 X_1 + 0,306	0,654	17.235
Accuracy	0.854	KP = 0,854 X_2 + 0,457	0,729	10.874
Timeliness	0.664	KP = 0,664 X_2 + 0,237	0,441	5.073
Composite reliability(CR) = 0.822				
Average Variance Extracted(AVE) = 0.608				

Tabel 4.32
Nilai Koefisien

Variabel Laten	Koefisien
Kualitas Teknologi Informasi → Kualitas Pelayanan	0,584
Penerapan *E-Filing* → Kualitas Pelayanan	0,558

Tabel 4.33
Nilai t-*statistic*

Variabel Laten	t-*statistic*
Kualitas Teknologi Informasi → Kualitas Pelayanan	3.127
Penerapan *E-Filing* → Kualitas Pelayanan	2,047

Tabel 4.34
Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

Jalur	Koefisien	STDEV	t_{hitung}*	R-Square
Kualitas Teknologi Informasi → Kualitas Pelayanan	0,383	0.122	3,127	0,396
Penerapan *E-filing* → Kualitas Pelayanan	0,309	0.151	2,047	

*t_{kritis} = 1,96

Tabel 4.35
Persamaan Struktural Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Endogeneous Constructs	Exogenous Construct	*Error* variance
	Kualitas Teknologi Informasi	
Kualitas Pelayanan	0,383	0,617
	(3,127)	

Keterangan: Angka di dalam kurung adalah nilai statistik uji-t

Tabel 4.36
Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Koef. Jalur	t_{hitung}	T_{kritis}	H_0	H_a
0,383	3,127	1,96	Ditolak	Diterima

Tabel 4.37
Persamaan Struktural Penerapan *E-filing* Terhadap Kualitas Pelayanan

Endogeneous Constructs	Exogenous Construct	*Error* variance
	Penerapan *E-filing*	
Kualitas Pelayanan	0,309	0,691
	(2,047)	

Keterangan: Angka di dalam kurung adalah nilai statistik uji-t

Tabel 4.38
Hasil Pengujian Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kualitas Pelayanan

Koef. Jalur	t_{hitung}	T_{kritis}	H_0	H_a
0,309	2,047	1,96	Ditolak	Diterima