# PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING* BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Majalaya)

Oleh :
Reza Kharismawan
NIM : 21112248
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
*e-mail* : rezakharismawan@gmail.com

***ABSTRACT***

*The system of e-filing is not an easy thing to be implemented, because the system is still new so there are still shortcomings and there are still many things that must be understood related to the readiness of human resources, facilities and the devices, that need time to process. The phenomenon that occurs is the level of income tax return submission via e -filing is still low, in addition the network and information technology systems of e-filing is often impaired. And many taxpayers feel less satisfied in using e-filing for lack of understanding of Information Technology.*

*This research was conducted in KPP Majalaya with primary data collection methods, by distributing questionnaires to 100 respondents. The purpose of this study is to determine how much influence the information technology and the level of satisfaction with the use of e -filing at the Tax Office Majalaya.*

*The method used in this research is descriptive and verification methods. Descriptive method used to determine the variable overview of information technology, taxpayer satisfaction and the usage of e-filing. To determine the effect of information technology and variable satisfaction with the use of e-filing performed statistical tests. Statistical test used is the validity, reliability, and hypothesis testing using software Smart PLS 2.0 .The results showed that information technology have a significant effect on the use of e-filing and taxpayer satisfaction significantly influence the use of e-filing on the Majalaya Tax Office.*

*Keywords : Technology Information, User Satisfaction, Usage of e-filing*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem *e-filing* bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan, 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 (Liberty Pandiangan, 2005). Namun faktanya peminat pengguna *e-filing* di Indonesia masih belum banyak walaupun sistem *e-filing* sudah ada cukup lama, oleh karena itu Direktur Jenderal (Dirjen) Pajak Kementerian Keuangan berharap pengguna *e-filing* akan terus meningkat setiap tahunnya (Sigit Priadi Pramudito, 2015).

Direktur Teknologi Informasi Perpajakan (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan optimistis jumlah pelaporan SPT melalui *e-filing* akan terus meningkat, karena jika mencontohkan mekanisme jual beli di internet (*e-commerce*) yang pada awal kemunculannya masih diragukan masyarakat yang seiring dengan berjalannya waktu, *e-commerce* semakin dipercaya masyarakat sebagai salah satu opsi perdagangan, begitu pun transaksi perbankan melalui *e-banking* yang awalnya dinilai menyulitkan, namun semakin diminati saat ini hanya perlu strategi untuk mendorong *e-filing* (Ken Dwijugiasteadi, 2016). Salah satu strategi untuk mendorong penggunaan *e-filing* tersebut adalah diperlukannya sosialisasi kepada wajib pajak orang pribadi, maupun wajib pajak badan (Iwan Djuniardi, 2013).

Akan tetapi, sosialisasi untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* tersebut perlu dilakukan dengan baik, karena tidak semua wajib pajak mengerti akan teknologi informasi, dan diperlukan pemahaman mengenai teknologi informasi (Fredy Ongkosaputra, 2016). Teknologi informasi itu sendiri merupakan suatu sarana untuk menunjang sistem informasi *e-filing,* teknologi informasi menyediakan sarana yang efektif dan efisien untuk menyimpan, mengolah dan menyebarkan informasi, untuk mendukung suatu sistem informasi di butuhkan teknologi informasi yang berkualitas (Ramesh Behl 2009:12). Selain karena kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai teknologi informasi, masih diperlukan infrastruktur pendukung, terutama jaringan internet yang belum bisa diakses dengan mudah oleh semua wajib pajak (Benny Parlaungan, 2016). Sistem *e-filing* yang lamban dalam praktiknya masih perlu ditingkatkan kembali kualitas jaringan dan sistem teknologi informasinya (Ken Dwijugiasteadi, 2016).

*e-filing* ini bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai (Dewi Ratih, 2009). Ketidakpuasan wajib pajak akan penggunaan *e-filing* di sebabkan karena banyak faktor salah satunya karena kurang terbiasanya wajib pajak dalammenggunakan sistem *online e-filing*, oleh karena itu Direktur Teknologi Informasi Perpajakan pun akan terus memperbaiki kekurangan dari sistem *e-filing* tersebut guna meningkatkan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya (Mutamam, 2016). Kepuasan masyarakat khususnya wajib pajak, merupakan tujuan utama dalam setiap kegiatan pelayanan dan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak, apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap wajib pajak dalam rangka mewujudkan *good governance* dan pelayanan prima (Gita Gowinda, 2010). Kepuasan Wajib Pajak akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pemberi jasa kepada Wajib Pajak sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh Wajib Pajak (Liberti Pandiangan, 2008:21).

## 1.2. Identifikasi Masalah

1. Tingkat pemasukan penyampaian SPT melalui *e-filing* masih rendah, selain itu jaringan dan sistem Teknologi Informasi *e-filing* masih sering mengalami gangguan.
2. Masih banyak wajib pajak merasa kurang puas dalam menggunakan *e-filing* karena kurangnya pemahaman tentang Teknologi Informasi.

## 1.3 Rumusan Masalah

1. Seberapa besar Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Penggunaan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
2. Seberapa besar Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

## 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

### 1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengumpulkan informasi mengenai Teknologi Informasi dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada penggunaan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

### 1.4.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Teknologi Informasi terhadap penggunaan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

### 1.5.1 Kegunaan Praktis

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.
   Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam membantu penerapan sistem yang baik dan efektif untuk penggunaan *e-filing*.
2. Wajib Pajak
   Dengan adanya penelitian in diharapkan dapat menjadi referensi dalam penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak.

### 1.5.2 Kegunaan Akademis

1. Pengembangan Ilmu
   Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.
2. Peneliti
   Sebagai wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti agar lebih paham khususnya dalam hal penggunaan *e-filing*.
3. Pihak Akademis Lainnya
   Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi atau referensi yang diperlukan untuk pengembangan pengetahuan lebih dlanjut mengenai ilmu pajak khususnya *e-filing*.

# II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

## 2.1 Kajian Pustaka

### 2.1.1 Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:1), yang dimaksud dengan pajak adalah ;
“Pajak adalah Iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

#### 2.1.1.1 Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:20) pengertian wajib pajak adalah :
”Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tersebut”.

#### 2.1.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) menyatakan bahwa :
“Modernisasi Administrasi Pajak merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komperhensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan”.

#### 2.1.1.3 Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2010:43) menjelaskan bahwa:
“Surat Pemberitahuan (SPT) adalah merupakan dokumen yang menjadi alat kerja sama antara Wajib Pajak dan Administrasi Pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang”.

### 2.1.2 Penggunaan *e-filing*

#### 2.1.2.1 Pengertian *e-filing*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:132), *e-filing* adalah:
*“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”.

#### 2.1.2.3 Indikator *e-filing*

1) Ketersedian yang luas dan akses yang fleksibel, (Hendi Haryadi, 2009:53).
   Dengan menyediakan beberapa cara untuk mengakses file, dengan level akses yang luas akan menghemat dana modal suatu jaringan karena pemanfaatannya yang optimal.
2) Menjamin Keamanan (Sedarmayanti, 2015:104-105).
   Arsip harus terhindar dari kerusakan, pencurian pemusnahan sehingga penyimpanan harus aman ditempat yang benar-benar aman dari segala gangguan.
3) *Usage Intention* (Minat Pengguna), (Lai et al., 2005:93).
   Niat Penggunaan dapat diprediksi oleh sikap pengguna terhadap menggunakan dan kegunaan dari Sistem / Teknologi Informasi Informasi tersebut.

### 2.1.3 Teknologi Informasi

#### 2.1.3.1 Pengertian Teknologi Informasi

Sedangkan menurut (Tata Sutabri, 2012:30) teknologi informasi adalah :
"Kualitas teknologi informasi merupakan nilai dari hasil yang diharapkan dengan sempurna, apabila pengambil keputusan dapat mengambil keputusan secara optimal dalam setiap hal, dan bukan keputusan yang rata-rata yang dibuat menjadi optimal serta untuk menghindari kejadian-kejadian yang akan mendatangkan kerugian".

#### 2.1.3.2 Indikator Teknologi Informasi

1) Mudah untuk dipelajari (*Ease of Learn*), (Jogiyanto, 2005;200).
   Merupakan tingkat kualitas yang menggambarkan usaha yang diperlukan oleh pemakai untuk mengerti perangkat lunak. Kondisi ideal adalah usaha yang dilakukan seminimal mungkin.
2) Mudah untuk digunakan (*Ease to Use*), (Jogiyanto, 2005;200).
   *Ease of use* dipergunakan untuk menyatakan kemudahan yang dimiliki oleh perangkat lunak terutama dalam hal instalasi, implementasi, input data, dipelajari, digunakan dan perawatan.

### 2.1.4 Kepuasan Wajib Pajak

#### 2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Paramarta (2008:46) menyatakan bahwa kepuasan adalah :
"Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas".

#### 2.1.4.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

1) *Timeliness* (Norsidah et al. 2009:283-294).
   Kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dan kecepatan akses sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.
2) Kepuasan (*Satisfaction*) (McGill et al., 2003).
   Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem *e-filing*.
3) Efisiensi (*Efficiency*) (McGill et al., 2003).
   Kepuasan pengguna dapat tercapai jika sistem informasi membantu pekerjaan pengguna secara efisien.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

### 2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan *e-filing*

Menurut (Krismiaji, 2010:11), sebagai berikut:
"Revolusi dalam bidang teknologi khususnya teknologi informasi, yang sekarang sedang dan masih akan berlangsung, akan berpengaruh langsung terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh berbagai organisasi".

### 2.2.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing*

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010), sebagai berikut:

"Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filing*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak".

## 2.3 Hipotesis

**$H_1$ :** Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

**$H_2$:** Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya**.**

# III. METODE PENELITIAN

## 3.1 Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah teknologi informasi dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya, dengan unit observasi yang dilakukan pada bagian Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI).

## 3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut (Sumadi, 2013:29) definisi operasionalisasi variabel adalah :

"Definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati. Konsep dapat diamati atau observasi ini penting, karena hal yang dapat diamati itu membuka kemungkinan bagi orang lain selain peneliti untuk melakukan hal yang serupa, sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain".

Untuk itu variabel yang akan dikaji adalah pengaruh teknologi informasi dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, dimana variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel Independen/Bebas

Pengertian variabel independen menurut (Sugiyono, 2012:64) menyatakan bahwa :

"Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent, dalam bahasa Indonesia sering disebut juga variabel bebas, variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)".

Yang menjadi variabel indenpenden atau variabel bebas pada penelitian ini adalah Teknologi Informasi ($X_1$) dan Kepuasan Wajib Pajak ($X_2$).

2. Variabel Dependen/Terikat

Definisi variabel tidak bebas/dependent menurut (Sugiyono, 2012:39) adalah :

"Variabel tidak bebas/dependent merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas."

Adapun variabel tidak bebas dalam penelitian adalah Penggunaan *e-filing* (Variabel Y). Dengan variabel-variabel ini penulis dapat mengukur dan meneliti apakah Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing* dan apakah Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penggunaan *e-filing.* Agar lebih jelas selengkapnya mengenai operasionalisasi variabel dapat dilihat pada Tabel 3.1.

### 3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ada dua yaitu data primer atau data sekunder. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang mencakup semua data yang langsung diperoleh dari responden yang belum diolah.

#### 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2012:6) metode survei sebagai berikut:

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

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survey menggunakan kuesioner. Menurut Umi Narimawati (2010:40) kuesioner adalah sebagai berikut:

> "Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik. Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukan kepada responeden yang berhubungan dalam penelitian".

### 3.4 Populasi, Sample, dan Tempat Serta Waktu Penelitian

#### 3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2011:80) pengertian populasi adalah

> "Wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Jadi populasi bukan hanya orang tapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Penelitian sample baru boleh di laksanakan apabila keadaan subyek di dalam populasi benar-benar homogen. Berdasarkan pengertian di atas, populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dengan syarat tertentu yang berkaitan dalam penelitian maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

#### 3.4.2 Penarikan Sample

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Majalaya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 117.670 wajib pajak orang pribadi, maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penarikan *simple random sampling* yang merupakan bagian dari *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi. Simple Random Sampling menurut (Sugiono, 2010:82) dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

#### 3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

##### 3.4.3.1 Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya yang beralamat Jl. Peta No.7, Suka Asih, Bojongloa Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat.

##### 3.4.3.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu pelaksanaan penelitian adalah dimulai pada Januari 2016 sampai dengan Agustus 2016.

### 3.5 Metode Pengujian Data

#### 3.5.1 Uji Validitas

Sebelum melakukan pengolahan data, terlebih dahulu data yang dikumpulkan melalui kuesioner diuji melalui pengujian data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas digunakan untuk mengukur alat ukur yang digunakan.

Pengertian validitas menurut (Sugiyono, 2010:121) adalah sebagai berikut:

> "Instrumen yang valid berarti alat ukut yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur".

Dari definisi diatas validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat tes (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 dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel Teknologi Informasi ($X_1$), Kepuasan Wajib Pajak ($X_2$) dan Penggunaan *e-filing* (Y). Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik *korelasi pearson product moment*. Untuk mempercepat dan mempermudah penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan software Smart PLS 2.0 for windows dengan metode korelasi untuk mencari koefisien korelasi antar variabel dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\sqrt{\left[\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}\right]\left[\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N}\right]}}$$

(Barker et al., 2002:70)

Keterangan:
r = Koefisien korelasi *pearson*
X = Skor item pertanyaan
Y = Skor total item pertanyaan
N = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

Pengujian validitas menggunakan korelasi pearson dinyatakan (Barker et al., 2002:70) bahwa, Butir pernyataan dinyatakan valid jika koefisien korelasi butir pernyataan ≥ 0,30.

#### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (*Spearman–Brown Correlation*) teknik belah dua.

$$R = \frac{2r}{1 + rb}$$

(Sugiyono,2011:131)

Keterangan :
R = *Realibility*
r1 = Reliabilitas internal seluruh item
rb= korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua.

Selain valid instrumen penelitian juga harus andal, keandalan instrumen menjadi indikasi bahwa responden konsisten dalam memberikan tanggapan atas pernyataan yang diajukan. Seperti yang dikemukakan (Barker et al., 2002:70) sekumpulan butir pernyataan yang mengukur variabel dapat diterima jika memilki koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,70. Hasil dari uji reliabilitas berdasarkan pada metode *split-half* (*Spearman-Brown*).

### 3.6 Metode Analisis Data

#### 3.6.1 Analisis Data Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2009:21) yang pengertian dengan analisis deskriptif adalah:

"Jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data".

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh Teknologi Informasi dan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-filing*. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisa data untuk metode penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:

1) Setiap indikator yang dinilai responden, diklasifikasikan dalam lima alternative jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2) Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3) Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
4) Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
5) Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian adalah sebagai berikut :

$$Skor\ Total\ = \frac{Skor\ Total}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

(Umi Narimawati, 2010:45)

Skor aktual adalah jawaban responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengn skor tertinggi. Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel 3.2.

#### 3.6.2 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 Smart PLS* 2.0. Menurut Imam Ghozali (2006:1) metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable 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.

Menurut Imam Ghozali (2006:18) *Partial Least Square* (PLS) didefinisikan sebagai berikut:

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

Adapun cara kerja PLS menurut Imam Ghozali (2006:19) dapat dijelaskan sebagai berikut:

"*Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (keduanya variabel laten dan indikator diminimumkan".

Semua variabel laten dalam PLS terdiri dari tiga *set* pengaruh, yaitu:

1) *Inner model* yang menspesifikasi pengaruh antar variabel laten,
2) *Outer model* yang menspesifikasi pengaruh antar variabel laten dengan indikator,
3) *Weight relation* dalam mana nilai kasus dari variabel laten dapat diestimasi.

Tanpa kehilangan generalisasi, dapat diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau *manifest* variabel diskala *zero means* dan unit *variance* sama dengan satu sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dalam model.

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan mengenai populasi yang perlu diuji kebenarannya. Untuk melakukan pengujian dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi, cara ini lebih mudah dibandingkan dengan menghitung seluruh anggota populasi. Setelah mendapatkan hasil statistik dari sampel, maka hasil tersebut dapat digunakan untuk menguji pernyataan populasi, apakah bukti empiris dari sampel mendukung atau menolak pernyataan mengenai populasi. Seluruh proses tersebut dikenal dengan pengujian hipotesis.

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0$ : γ 1.1 = 0 : Pengaruh ξ terhadap η tidak signifikan
$H_1$ : γ 1.1 ≠ 0 : Pengaruh ξ terhadap η signifikan
$H_1$ : γ 2.1 = 0 : Pengaruh ξ terhadap η tidak signifikan
$H_1$ : γ 2.1 ≠ 0 : Pengaruh ξ terhadap η signifikan.

$$t = \frac{\check{y}\mathbf{31}}{SE(\check{y}\mathbf{31})}$$

Statistik uji yang digunakan adalah :

Tolak Ho jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan. Dimana $t_{tabel}$ untuk α = 0,1 sebesar 1,645.

Pengujian secara parsial dengan Hipotesis :

$H_{01}$ ;γ1.1=0, Teknologi Informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing.*
$H_{11}$ ;γ1.1≠0, Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
$H_{02}$ ;γ2.1=0, Kepuasan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.
$H_{12}$ ;γ2.1≠0, Kepuasan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Kriteria Pengujian :

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ (1,645) maka H0 ditolak, berarti Ha diterima.
Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ (1,645) maka H0 diterima, berarti Ha ditolak.

## IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

### 4.1.1 Analisis Deskriptif Teknologi Informasi ($X_1$)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang wajib pajak, teknologi informasi akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Variabel teknologi informasi diukur dengan menggunakan tiga indikator yang dioperasionalisasikan kedalam enam pernyataan. Untuk mengetahui gambaran teknologi informasi secara menyeluruh, diperoleh tanggapan wajib pajak mengenai teknologi informasi yang terdapat pada tabel 4.1.

### 4.1.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak ($X_2$)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang wajib pajak, kepuasan wajib pajak akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Variabel kepuasan wajib pajak diukur dengan menggunakan tiga indikator yang dioperasionalisasikan kedalam enam pernyataan. Untuk mengetahui gambaran kepuasan wajib pajak secara menyeluruh, diperoleh tanggapan wajib pajak mengenai kepuasan wajib pajak yang terdapat pada tabel 4.2.

### 4.1.3 Analisis Deskriptif Penggunaan e-filing (Y)

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 100 orang wajib pajak, penggunaan *e-filing* akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden. Variabel penggunaan *e-filing* diukur dengan menggunakan tiga indikator yang dioperasionalisasikan kedalam enam pernyataan. Untuk mengetahui gambaran penggunaan *e-filing* secara menyeluruh, diperoleh tanggapan wajib pajak mengenai penggunaan *e-filing* yang terdapat pada tabel 4.3.

### 4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif

#### 4.1.4.1 Pengaruh Teknologi Informasi dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Analisis verifikatif ini digunakan untuk menguji hipotesis konseptual berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah adanya pengaruh teknologi informasi dan kepuasan wajib pajak orang pribadi terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak orang pribadi. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Dalam *structural equation modelling* ada dua jenis model yang terbentuk, yakni model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Model pengukuran menjelaskan proporsi varian setiap variabel manifes (indikator) yang dapat dijelaskan dalam variabel laten. Melalui model pengukuran akan diketahui indikator mana saja yang domain dalam pembentukan variabel laten. Setelah model pengukuran setiap variabel laten diuraikan, selanjutnya diuraikan model struktural yang akan mengkaji pengaruh maing-masing variabel laten eksogen (*exogenous latent variable*) terhadap variabel laten endogen (*endogenous latent variable*).

Pada penelitian ini terdapat 9 variabel manifest dan 3 variabel laten yaitu teknologi informasi ($X_1$), kepuasan wajib pajak orang pribadi ($X_2$) dan penggunaan *e-filing* (Y). Untuk lebih jelas hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0* dapat dilihat pada gambar 4.1.

### 4.1.5 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran digunakan untuk melihat hubungan antara setiap blok indikator dengan variabel latennya. Untuk mengevaluasi outer model, digunakan pengujian validitas dan reliabilitas. Dari pengolahan data yang telah dilakukan pada masing masing variabel, diperoleh hasil evaluasi model pengukuran pada tabel 4.4.

### 4.1.6 Evaluasi Inner Model (Model Struktural)

Evaluasi inner model berfungsi untuk melihat hubungan structural dan pengaruh antara variabel laten yang terbentuk. Evaluasi *inner model* dilakukan dengan melihat nilai *R-square* dan pengujian hipotesis. Dengan menggunakan SmartPLS, diperoleh hasil analisis SEM yang akan dilampirkan pada tabel 4.5. Dari hasil perhitungan, diketahui bahwa teknologi informasi ($X_1$) memberikan kontribusi terhadap penggunaan *e-filing* (Y) sebesar 19,3%, sedangkan 27,6% lainnya diberikan oleh kepuasan wajib pajak ($X_2$).

### 4.1.7 Evaluasi Fit Test Of Combination Model

Uji kecocokan seluruh model gabungan (*fit test of combination model*) adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, menggunakan nilai *Goodness of Fit* (GoF). GoF merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural, yang diperoleh dari akar nilai rata-rata *communality* dikalikan dengan akar nilai rata-rata R-*square* (Vinzi, dkk, 2010 dalam Uce Indahyanti, 2013). Nilai GoF terbentang antara 0-1 dengan interpretasi 0,1 (GoF kecil); 0,1 - 0,25 (GoF moderat); dan 0,26 - 0,36 (GoF substansial) dan > 0,36 (GoF) kuat (Uce Indahyanti:2013). Dari hasil perhitungan terlihat bahwa dalam penelitian ini nilai uji GoF yang diperoleh sebesar 0,577. Nilai tersebut > 0,36 yang menunjukan bahwa Gof yang kuat.

### 4.1.8 Pengujian Hipotesis

#### 4.1.8.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan *e-filing*

Diketahui bahwa nilai $t_{hitung}$ yang diperoleh variabel teknologi informasi ($X_1$) sebesar 5,682. Nilai ini lebih besar dari nilai t-tabel 1,645. Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa $H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima, artinya teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Jika disajikan dalam grafik, nilai $t_{hitung}$ dan $t_{tabel}$ tersebut dapat dilihat pada gambar 4.2, sedangkan hasil pengujian hipotesis pertama dapat dilihat pada tabel 4.6.

#### 4.1.8.2 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *e-filing*

Diketahui bahwa nilai $t_{hitung}$ yang diperoleh variabel kepuasan wajib pajak ($X_2$) sebesar 5,750. Nilai ini lebih besar dari nilai t-tabel 1,645. Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa $H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima, artinya kepuasan wajb pajak orang pribadi berpengaruh signifikan

terhadap penggunaan *e-filing*. Jika disajikan dalam grafik, nilai $t_{hitung}$ dan $t_{tabel}$ tersebut dapat dilihat pada gambar 4.3, sedangkan hasil pengujian hipotesis kedua dapat dilihat pada tabel 4.7.

## 4.2 Pembahasan

### 4.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap penggunaan *e-filing*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, yang menunjukan bahwa ketika Teknologi Informasi memberikan kontribusi sebesar 19,3% terhadap penggunaan *e-filing* yang menunjukan semakin baik sistem teknologi informasi, maka penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pratama Majalaya juga akan semakin meningkat.

Dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa berdasarkan tanggapan responden atas kuesioner yang telah disebar menunjukan bahwa fenomena yang terjadi dari variabel Teknologi Informasi ($X_1$) terhadap Penggunaan *e-filing* terjadi pada indikator "Mudah Untuk Digunakan" yang menunjukan tidak terpenuhinya skor aktual terhadap skor ideal yang terjadi dalam butir kuesioner nomor 4 yaitu "Penggunaan *e-filing* untuk melaporkan SPT" yang artinya bahwa masih ada sebagian responden yang masih menganggap bahwa *e-filing* sulit dimengerti, maka dari itu solusi untuk meningkatkan tingkat pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing* adalah perlu adanya pelatihan dalam menggunakan *e-filing* bagi wajib pajak baik berupa video tutorial mengenai *e-filing*, agar banyak wajib pajak yang lebih mudah memahami dan mengerti akan teknologi informasi dalam menggunakan sistem *e-filing*, yang tentunya dapat meningkatkan tingkat pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing*. Hal ini sesuai dengan fenomena yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dan menunjukan bahwa penjelasan yang diuraikan diatas, menjawab fenomena yang yang terjadi bahwa masih kurangnya tingkat pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing* dikarenakan banyak wajib pajak yang kurang mengerti akan teknologi informasi (Fredy Ongkosaputra, 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lisa Tamara Wibisono, 2014), (Esy Desmayanti, 2012) dan penelitian yang dilakukan Oleh (Risal C.Y. Laihad, 2013) bahwa Teknologi Informasi mempengaruhi penggunaan *e-filing*, karena semakin baik sistem Teknologi Informasi untuk *e-filing* maka wajib pajak semakin sering pula untuk menggunakan *e-filing.* Hasil penelitian ini sesuai dengan teori mengenai Teknologi Informasi menurut (DeLone dan McLean, 2003) bahwa semakin baik kualitas sistem Teknologi Informasi, maka pengguna (Wajib Pajak) akan semakin sering menggunakan sistem tersebut.

### 4.2.2 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap penggunaan *e-filing*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, yang menunjukan bahwa tingkat Kepuasan Wajib Pajak memberikan kontribusi sebesar 27,6% terhadap penggunaan *e-filing* yang menunjukan semakin tinggi tingkat kepuasan wajib pajak, maka tingkat pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pratama Majalaya juga akan semakin meningkat.

Dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa berdasarkan tanggapan responden atas kuesioner yang telah disebar menunjukan bahwa fenomena yang terjadi dari variabel Kepuasan Wajib Pajak ($X_2$) terhadap Penggunaan *e-filing* terjadi pada indikator "Efisiensi" yang menunjukan tidak terpenuhinya skor aktual terhadap skor ideal yang terjadi dalam butir kuesioner nomor 11 yaitu "Penggunaan *e-filing* dalam melaporkan pajak" yang artinya bahwa masih ada sebagian responden yang masih merasa kurang puas dalam menggunakan *e-filing* karena kurang terbiasanya wajib pajak menggunakan sistem online *e-filing* khususnya dalam melaporkan kewajiban perpajakannya sehingga sebagian responden menggangap bahwa melaporkan SPT melalui *e-filing* dirasa kurang efisien. Hal ini sesuai dengan fenomena yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dan menunjukan bahwa penjelasan yang diuraikan diatas, sesuai dengan fenomena yang yang terjadi bahwa ketidakpuasan wajib pajak akan penggunaan *e-filing* di sebabkan oleh banyak faktor salah satunya karena kurang terbiasanya wajib pajak menggunakan sistem online *e-filing*, (Mutamam, 2016). Berdasarkan penjelasan yang diuraikan diatas, maka hasil penelitian ini sesuai fenomena yang yang terjadi bahwa Kepuasan Wajib Pajak untuk penggunaan *e-filing* masih kurang, karena perlu adanya upaya untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak (Oji Saeroji, 2010). Maka dari itu untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak,

KPP dapat menyebarkan brosur mengenai panduan *e-filing* kepada wajib pajak. Agar minat wajib pajak untuk membayar pajaknya melalui *e-filing* akan meningkat yang secara otomatis akan meningkatkan penerimaan negara. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan di Bab II halaman 27, menurut (Liberti Pandiangan, 2008:21).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nurul Citra Noviandini, 2012) bahwa Kepuasan Wajib Pajak mempengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*, karena semakin tinggi tingkat kepuasan untuk *e-filing* maka wajib pajak semakin sering pula untuk menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori mengenai Kepuasan Wajib Pajak menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010) bahwa semakin tinggi kepuasan wajib pajak, akan berimplikasi terhadap meningkatnya kemauan wajib pajak untuk membayar pajak melalui *e-filing*.

# V. KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh teknologi informasi dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dan menunjukan jika semakin tinggi kualitas teknologi informasi *e-filing* maka tingkat penggunaan *e-filing* juga akan meningkat. Terkait masalah yang terjadi di fenomena yang ada yaitu Teknologi Informasi untuk penggunaan *e-filing* masih kurang, karena kualitas jaringan dan sistem teknologi informasi yang masih kurang baik. Oleh karenanya untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* perlunya peningkatan kualitas teknologi informasi, seperti penambahan jumlah server untuk *e-filing,* maupun peningkatan bandwidth untuk sistem *e-filing.*
2. Kepuasan Wajib Pajak memberikan kontribusi juga terhadap penggunaan *e-filing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya dan menunjukan kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap Penggunaan e-*filing*. Terkait masalah yang terjadi di fenomena yang ada yaitu tingkat kepuasan wajib pajak yang perlu ditingkatkan lagi. Oleh karenanya untuk meningkatkan penggunaan *e-filing* perlunya peningkatan mutu pelayanan untuk *e-filing* mulai dari kemudahan untuk mendapatkan *e-fin,* panduan dalam menggunakan *e-filing* berupa sosialisasi agar wajib pajak menjadi terbiasa untuk menggunakan *e-filing*, dan kemudahan untuk menggunakan *e-filing,* perlu ditingkatkan kembali.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran Operasional

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya

Untuk lebih meningkatkan kualitas sistem teknologi informasi *e-filing*, KPP dapat memberikan pelatihan kepada wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, KPP juga dapat meningkatkan kualitas sistem jaringan dengan menambah jumlah server, maupun beralih ke Komputasi Awan (*Cloud Computing*) oleh Microsoft. Selain itu, KPP dapat memberikan fasilitas internet untuk wajib pajak berupa *wifi* yang terbuka untuk umum selama masa pelaporan SPT, ini dirasa lebih efektif daripada hanya menyediakan komputer. Sehingga setelah wajib pajak mengikuti pelatihan untuk menggunakan *e-fiing* dan didukung oleh kualitas jaringan dan komunikasi yang baik tentu akan meningkatkan tingkat penggunaan *e-filing.*

Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak, KPP dapat menyebarkan brosur mengenai panduan *e-filing* kepada wajib pajak. Agar minat wajib pajak untuk membayar pajaknya melalui *e-filing* akan meningkat yang secara otomatis akan meningkatkan penerimaan negara.

2. Bagi Wajib Pajak

Bagi wajib pajak, diharapkan hasil penelitian ini menjadi sumber pengetahuan dan referensi untuk mengetahui tentang perpajakan di Indonesia khususnya tentang sistem *e-filing*.

### 5.2.2. Saran Akademis

**1. Saran Pengembangan Ilmu**

Untuk pengembangan ilmu akuntansi khususnya akuntansi di bidang perpajakan, diharapkan penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain agar penelitian-penelitian selanjutnya menambah keberagaman hasil penelitian dan melahirkan pengetahuan yang baru.

**2. Bagi peneliti lain**

Bagi peneliti lain diharapkan penelitian ini menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan diharapkan jika melakukan penelitian yang sama dengan variabel yang sama menggunakan referensi buku terbaru agar lebih *update*.

# DAFTAR PUSTAKA

**Sumber Buku**


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

Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-Masalah Sosial.*Yogyakarta: Gaya Media.

Deni Darmawan. 2007. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung : Arum Mandiri Press.

Ely Suhayati., & Siti Kurnia Rahayu. 2010. *AUDITING*, *Konsep Dasar dan Pedoman Pemeriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

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

Hendi Haryadi. 2009. *Administrasi Perkantoran*. Jakarta : Visimedia.

Hair et al. (2010). Multivariate Data Analysis, Seventh Edition. Pearson Prentice

Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Krismiaji. 2010. *Sistem Informasi Akuntasi*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Liberty Pandiangan. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Mardiasmo. Perpajakan Edisi Revisi 2011 .Yogyakarta: Penerbit Andi.

Miarso. 2007. *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Pustekom Diknas.

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

Sedarmayanti. 2015. *Tata Kearsipan Dengan Memanfaatkan Teknologi Modern, Edisi Revisi.* Bandung : Mandar Maju.

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

Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Suharyadi dan Purwanto S.K. 2009. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.

Sumadi Suryabrata. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

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

Tata Sutabri. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

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

Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Agung Media.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi.* Bandung: Agung Media.

Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis.

Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

**Jurnal**

Chris Barker et al. 2002. Research Methods In Clinical Psychology. John Wiley & Sons Ltd, England.

Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. "*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-filling*." Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.

Gunawan Setiyaji dan Hidayat Amir. 2005. *Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia. Jurnal Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul*. November.

Iim Ibrahim Nur. 2009. *Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filing secara Online*. ISSN 208 5-4579. Ultima InfoSys: Volume 1, Nomor 1, Desember 2009. pp34-49.

Imam Ghozali. 2006. *Structuran Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indonesia. Undang – Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1993 Tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

J.R, Raco. 2013. Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya, Jakarta: Grasindo.

Jumaili, Salman. 2005. "*Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru Dalam Evaluasi Kinerja Individual*". Simposium Nasional Akuntansi XII, September.

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*. ISSN; 10963685. University Technology Mara, International Islamic University. Malaysia.

Lisa Tamara Wibisono. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing di Surabaya*. Tax & Accounting Review, Vol. 4, No.1, 2014.

Livari, Juhani. 2005. "*An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success*" Database for Advance in Information System (DFA). ISSN: 1532-0936. Volume 36. ProQuest Company.

McGill, T., and Klobas, J., Hobbs, V. 2003. *User-developed applications and information systems success : a test of DeLone and McLean's model*. Information Resources Management Journal 16(1), 24–45.

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

Paramarta,Wayan Arya, 2009. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza HUT Gatot Subroto Denpasar*. Forum Manajemen. Volume 6 Nomor 2 hal 43.

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Per-01/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Penyampaian dan/atau Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui Direktorat Jenderal Pajak.

Rizal Laihad. 2013. *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Wajib pajak Kota Manado*. ISSN:2303-1174. Universitas Sam Ratulangi Manado.

Wiyono, Adrianto Sugiarto. 2008. *"Evaluasi Prilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filling Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime"*.

**Sumber *Online***

Benny Parlaungan. 2016. Pengguna *e-filing* Masih Rendah. http://www.timorexpress.com/20160310100833/pengguna-efiling-masih-rendah. Jumat, 10 Maret 2016 - 10:08:33 WIT.

Ana Astuti Nugrahaningsih. 2016. Saatnya Aparatur Sipil Negara Gunakan *e-filing* Pajak. http://ekonomi.metrotvnews.com/read/2016/03/02/492914/saatnya-aparatur-sipil-negara-gunakan-e-filing-pajak. Rabu, 02 Maret 2016 18:44 WIB.

Fredy Ongkosaputra. 2016. Pengguna *e-filing* Masih Rendah. http://www.timorexpress.com/20160310100833/pengguna-efiling-masih-rendah. Jumat, 10 Maret 2016 - 10:08:33 WIT.

Iwan Djuniardi. 2013. Pelaporan SPT Pajak *e-filing* Terus Digenjot. 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.

Ken Dwijugiasteadi. 2016. Ketua BPK lapor pajak gunakan "*e-filing*". http://www.antaranews.com/berita/548887/ketua-bpk-lapor-pajak-gunakan-e-filing. Senin, 7 Maret 2016 14:24 WIB.

Mutamam. 2016. Layanan Pajak *e-filing* telah Digunakan 5,5 Juta WP. http://www.republika.co.id/berita/ekonomi/keuangan/16/04/06/o56re9382-layanan-pajak-efiling-telah-digunakan-55-juta-wp. Rabu, 06 April 2016, 07:15 WIB.

Nufransa Wira Sakti. 2013. Perbaikan Proses Bisnis di Ditjen Pajak. http://www.pajak.go.id/content/perbaikan-proses-bisnis-di-ditjen-pajak. Kamis, 15 Agustus 2013 - 09:56 WIB.

Pudi Riana, 2015. Pengguna SPT Online Membludak, Wajib Pajak Susah Akses *e-filing*?. http://bisnis.liputan6.com/read/2199779/pengguna-spt-online-membludak-wajib-pajak-susah-akses-*e-filing*. 31 Mar 2015 at 09:00 WIB.

Sigit Priadi Pramudito. 2015. Ditjen Pajak Bidik 2 Juta Pengguna *e-filing*. http://ekbis.sindonews.com/read/976799/33/ditjen-pajak-bidik-2-juta-pengguna-e-filling-1426417912. Minggu, 15 Maret 2015 − 23:08 WIB.

**LAMPIRAN**
**Tabel 3.1**
**Operasionalisasi Variabel**

| Variabel | Konsep | Indikator | Skala | No. Kuisioner |
|---|---|---|---|---|
| Teknologi Informasi ($X_1$) | Teknologi Informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi, dengan kata lain,yang disebut Teknologi Informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi telekomunikasi. (Abdul kadir, 2003:2) | *1.* Mudah untuk dipelajari (*Ease Of Learn)*<br>2. Mudah untuk digunakan (*Ease To Use*) (Jogiyanto 2005:200).<br>3. Jaringan dan Komunikasi, (M. Suyanto, 2005:11). | Ordinal | 1 – 6 |
| Kepuasan Wajib Pajak ($X_2$) | Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas. (Paramarta, 2008:46) | 1. *Timeliness* (Norsidah et al. 2009:283-294).<br>2. Kepuasan (*Satisfaction*) (McGill et al. 2003).<br>3. Efisiensi (*Efficiency*) (McGill et al., 2003). | Ordinal | 7 – 12 |
| Penggunaan *e-filing* (Y) | 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) | 1. Ketersedian yang luas dan akses yang fleksibel, (Hendi Haryadi, 2009:53).<br>2. Menjamin Keamanan, (Sedarmayanti, 2015:104-105).<br>3. *Usage Intention* (Minat Pengguna), (Lai et al., 2005:93). | Ordinal | 13 – 18 |

**Tabel 3.2**
**Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden**

| No. | % Jumlah Skor | Kriteria |
|---|---|---|
| 1. | 20.00 – 36.00 | Tidak Tinggi |
| 2. | 36.01 – 52.00 | Kurang Tinggi |
| 3. | 52.01 – 68.00 | Cukup |
| 4. | 68.01 – 84.00 | Tinggi |
| 5. | 84.01 - 100 | Sangat Tinggi |

**(Umi Narimawati,2007:85)**

**Tabel 4.1**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Teknologi Informasi**

| No | Indikator | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Mudah untuk dipelajari | 666 | 1000 | 66.60 | Cukup Tinggi |
| 2 | Mudah untuk digunakan | 646 | 1000 | 64.60 | Cukup Tinggi |
| 3 | Jaringan dan komunikasi | 683 | 1000 | 68.30 | Tinggi |
| Total | | 1995 | 3000 | 66.50 | Cukup Tinggi |

**Sumber: Data primer yang telah diolah, 2016**

**Tabel 4.2**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wajib Pajak**

| No | Indikator | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | *Timeliness* | 787 | 1000 | 78.7 | Tinggi |
| 2 | Kepuasan | 609 | 1000 | 60.9 | Cukup Tinggi |
| 3 | Efisiensi | 591 | 1000 | 59.1 | Cukup Tinggi |
| Total | | 1987 | 3000 | 66.2 | Cukup Tinggi |

**Sumber: Data primer yang telah diolah, 2016**

**Tabel 4.3**
**Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan *e-filing***

| No | Indikator | Skor Aktual | Skor Ideal | % | Kategori |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Ketersediaan yang luas | 634 | 1000 | 63.4 | Cukup Tinggi |
| 2 | Menjamin keamanan | 785 | 1000 | 78.5 | Tinggi |
| 3 | Minat pengguna | 593 | 1000 | 59.3 | Cukup Tinggi |
| Total | | 2012 | 3000 | 67.1 | Cukup Tinggi |

**Sumber: Data primer yang telah diolah, 2016**

**Tabel 4.4**
**Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) Pada Masing Masing Variabel**

| Variabel Latent | Variabel Manifest | Convergent Validity | | | Uji Reliabilitas | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Outer Loading | AVE | Communality | Composite Reliability | Cronbach Alpha |
| Teknologi Informasi ($X_1$) | Mudah untuk dipelajari | 0.790 | 0.673 | 0.673 | 0.861 | 0.759 |
| | Mudah untuk digunakan | 0.839 | | | | |
| | Jaringan dan komunikasi | 0.832 | | | | |

| Variabel Latent | Variabel Manifest | Convergent Validity | | | Uji Reliabilitas | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Outer Loading | AVE | Communality | Composite Reliability | Cronbach Alpha |
| Kepuasan Wajib Pajak ($X_2$) | *Timeliness* | 0.768 | 0.767 | 0.767 | 0.907 | 0.850 |
| | Kepuasan | 0.912 | | | | |
| | Efisiensi | 0.938 | | | | |

| Variabel Latent | Variabel Manifest | Convergent Validity | | | Uji Reliabilitas | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Outer Loading | AVE | Communality | Composite Reliability | Cronbach Alpha |
| Penggunaan *e-filing* (Y) | Ketersediaan yang luas | 0.959 | 0.902 | 0.902 | 0.965 | 0.946 |
| | Menjamin keamanan | 0.929 | | | | |
| | Minat pengguna | 0.961 | | | | |

**Sumber: Data primer yang telah diolah, 2016**

**Tabel 4.5**
**Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)**

| | Koefisien Jalur Struktural | Korelasi dengan Y | Pengaruh (%) |
|---|---|---|---|
| $X_1$ -> Y | 0,397 | 0,486 | 19,3% |
| $X_2$ -> Y | 0,491 | 0,562 | 27,6% |
| TOTAL PENGARUH ($R^2$) | | | 42,7% |

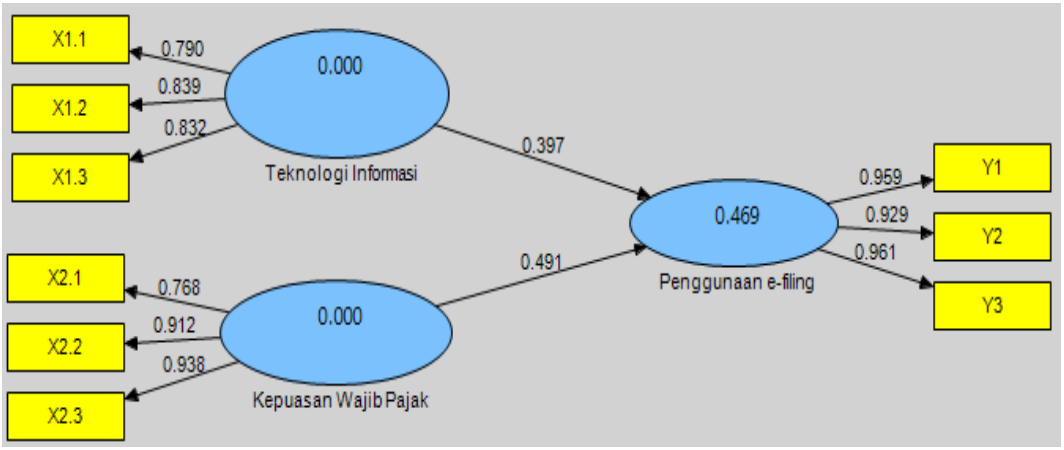
**Sumber: Data primer yang telah diolah, 2016**

**Tabel 4.6**
**Pengujian Hipotesis $X_1$ Terhadap Y**

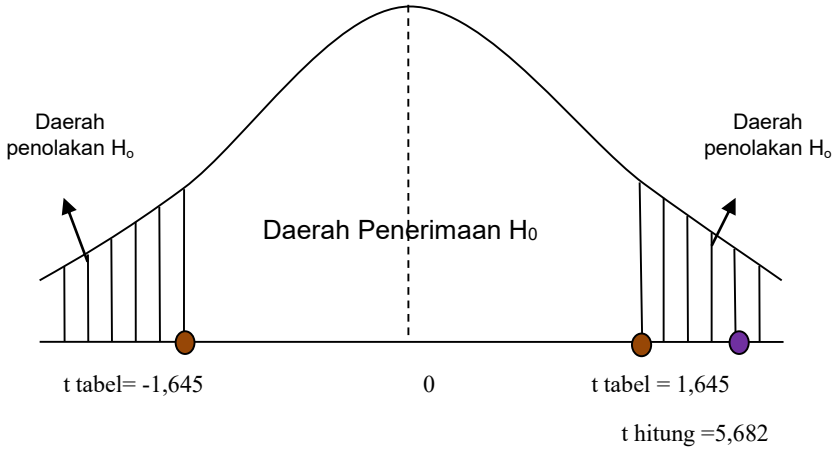
| Latent Variable | Koefisien Jalur | $t_{hitung}$ | $t_{kritis}$ | Keterangan | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|---|
| $X_1$ -> Y | 0,397 | 5,682 | 1,645 | Ho ditolak | Signifikan |

**Tabel 4.7**
**Pengujian Hipotesis $X_2$ Terhadap Y**

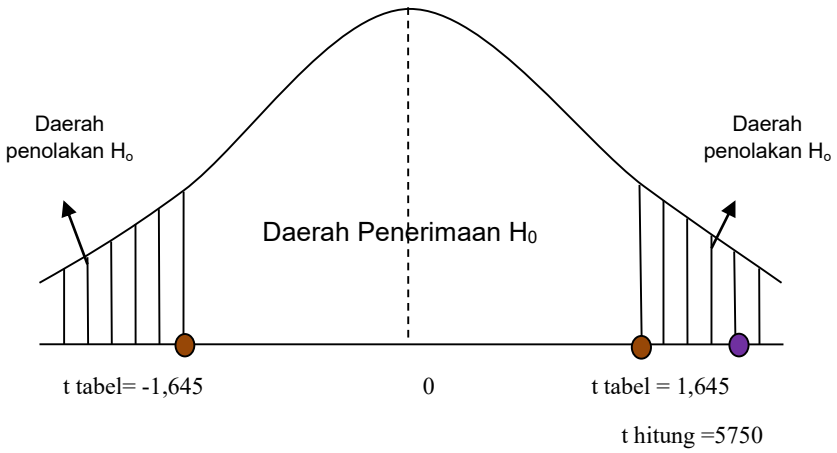
| Latent Variable | Koefisien Jalur | $t_{hitung}$ | $t_{kritis}$ | Keterangan | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|---|
| $X_1$ -> Y | 0,491 | 5,750 | 1,645 | Ho ditolak | Signifikan |




**Gambar 4.5**
**Diagram Jalur Model Lengkap**




**Gambar 4.2**
**Kurva Hipotesis Parsial $X_1$**




**Gambar 4.3**
**Kurva Hipotesis Parsial $X_2$**