PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN TERHADAP PENGGUNAAN *E-FILING*

(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia Kota Bandung)

Aditya Nugraha
21114701

Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

The phenomenon occurs in Taxpayers at the University Computer Indonesia is still a lot of complaints taxpayers who use E-filing, especially the problem of information that has not been accurate and not yet optimal in the productivity of charging. Based on the phenomenon, the purpose of this research is to know how the influence of information technology and the perception of the use of E-filing.

This research uses descriptive and inferential method. The sample used as many as 67 people taxpayers E-filing users at the University Computer Indonesia Bandung with simple random sampling technique. The method of analysis in this study using SEM-PLS.

The results show that Information Technology has significant effect on the use of E-filling, with the effect of 11.42%. In addition, the influence of Perceptions of Effectiveness also gives a significant effect on the use of E-filing, with the effect of 19.53%.

Keyword: *Information Technology, Perception of Utilization, Use of E-filing, Good Governance*

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Direktorat Jendral Pajak (DJP) menyadari kemajuan teknologi informasi telah banyak mengubah paradigma dan perilaku manusia *modern*, sehingga berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan (Iim Ibrahim Nur, 2009:35). DJP melakukan modernisasi sistem perpajakan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, syarat utama yang harus dipenuhi dalam reformasi administrasi perpajakan adalah penyederhanaan sistem perpajakan, sehingga administrasi perpajakan dapat dikelola seefektif dan seefisien mungkin, terlebih di negara dengan tingkat kepatuhan relatif rendah seperti di Indonesia (Setiyaji dan Amir, 2005).

Era globalisasi ini pelayanan pajak yang diberikan juga mendukung modernisasi yaitu dalam pengembangan dan penerapan sistem informasi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:131). Diharapkan kedepannya DJP dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja (Siti Kurnia Rahayu, 2010:114). Modernisasi pajak melalui pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi yang tepat guna merupakan salah satu solusi yang tidak hanya dapat memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, dan handal melainkan juga mendukung terciptanya penyederhanaan sistem perpajakan dan membantu terwujudnya *good governance* (Gita Gowinda Kirana, 2010:2). 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 melalui elektronik (*E-Filing*) (Ratih, 2009).

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 (Siti Kurnia Rahayu, 2010:132). Produk layanan *E-Filing* ini bertujuan untuk menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan perpajakan yang baik, cepat,

akurat, dan mengurangi beban proses administrasi laporan pajak (Gita Gowinda Kirana, 2010:4). *E-filing* sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan Modul Penerimaan Negara (MPN) (Wiyono, 2008). Tujuan utama dari pelaporan *e-filing* adalah memangkas biaya dan waktu wajib pajak untuk mempersiapakan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara benar dan tepat waktu (Dewi Ratih, 2009).

Fenomena yang terjadi mengenai penggunaan aplikasi *e-filing* yaitu, wajib pajak mengeluhkan kesulitan mengakses fasilitas e-filing, misalnya pada saat akan mengakses EFIN (*Electronic Filing Identification Number*) (Mekar Satria Utama, 2016)

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia, dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi dunia mengenai kejadian yang terjadi, namun sekarang informasi mengenai kejadian yang terjadi menyebar dengan cepat (Gita Gowinda, 2010). Salah satu faktor yang mempengaruhi langkah penerapan bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dan *full automation* adalah pemahaman masyarakat atas teknologi internet dengan menerapkan *e-system* perpajakan yang salah satunya adalah *e-filing* (Iim Imbrahim Nur, 2009:35).

Penggunaan *e-filing* ini dilakukan 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). Dewi Ratih (2009) pun mengungkapkan bahwa tujuan utama dari pelaporan *e-filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara benar dan tepat waktu.

Fenomena yang terjadi, Wajib Pajak masih ada kekhawatiran menggunakan *E-filing* saat penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dalam jumlah banyak, permasalahan utama jika sewaktu-waktu internet mengalami *eror* atau *down* dan akses yang kurang fleksibel memungkinkan data yang mereka masukan tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk di *database* Ditjen Pajak (DJP) sehingga mengancan keamanan data dari setiap Wajib Pajak (Mekar Satria Utama Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat, 2016).

Persepsi kebermanfaatan penggunaan menjadi penentu sistem ini dapat diterima atau tidak, Wajib Pajak beranggapan bahwa *E-filing* akan bermanfaat bagi melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) menyebabkan mereka tertarik menggunakannya (Nurul, 2012). Semakin besar keterkaitan mereka menggunakannya maka semakin besar juga intensitas pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Begitu juga sebaliknya yang akan terjadi jika Wajib Pajak menganggap *E-filing* tidak bermanfaat untuknya dalam hal melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT), maka yang akan terjadi adalah Wajib Pajak menjadi tidak mau menggunakannya *E-filing*. Hal ini berakibat pada turunnya intensitas penggunaan *E-filing* oleh pengguna.Jadi persepsi kebermanfaatan merupakan faktor yang sangat mempunyai pengaruh besar terhadap penggunaan *E- filing* (Adamshon dan Shine, 2003; Wiliarni, 2009).

Penelitian dari (Wiyono, 2008) menyebutkan bahwa persepsi kegunaan atau persepsi kebermanfaatan terkait pada penggunaan *E-filing*. Bahwa semakin Wajib Pajak mempersepsikan bahwa *E-filing* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan manfaat Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual.

Selain itu, menurut (Noviandhini, 2012), (Desmiyanti, 2012), (Laihad, 2013) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *E-filing* di Indonesia menunjukan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh signiftikan terhadap penggunaan *E-filing*.

Adapun fenomena dari Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) yaitu, masih banyak keluhan wajib pajak yang enggan menggunakan *E-filing* terutama masalah informasi yang dihasilkan belum Akurat (Akurasi). Ditambah lagi apabila Wajib Pajak merasa *E-filing* belum optimal dalam produktivitas pengisiannya. (Puji Astuti Staf Tax Center Universitas Komputer Indonesia, 2017)

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **"Pengaruh Teknologi Informasi dan Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunan *E-Filing*".**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis mencoba merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap Penggunaan *e-filing*?
2. Seberapa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji sebuah penyataan prediksi yang menghubungkan *independent variable* terhadap *dependent variable* yaitu teknologi informasi dan persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing.*

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yakni, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap penggunaan *e-filing?*
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing?*

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada kegunaan atau kebermanfaatan *E-Filing* maupun masalah pada teknologi informasi *E-Filing*. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan, maka fenomena pada teknologi informasi Wajib Pajak pengguna *E-Filing* dapat ditingkatkan dengan menigkatkan teknologi informasi dan kebermanfaatan pada *E-Filing.*

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan diharapkan dapat menunjukan bahwa penggunaan *E-filing* yang optimal dipengaruhi oleh teknologi informasi yang baik dan persepsi kebermanfaatan yang tinggi, serta untuk pengembangan ilmu terkait dengan teknologi informasi dan persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *E-filing.*

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teknologi Informasi

Pengertian Teknologi Informasi menurut Ishak (2008: 87) adalah: Teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga pengiriman informasi akan lebih cepat, lebih luas sebarannya, dan lebih lama penyimpanannya.

Menurut Davis (1989: 319-340) indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Mudah untuk dipelajari (*ease of learn*)
2. Mudah untuk digunakan (*ease to use*)

2.1.2 Persepsi Kebermafaatan

Pengertian Persepsi Kebermafaatan menurut Jalaludin Rakhmat (2011: 85) adalah: Persepsi Kebermanfaatan adalah nilai fungsi dari suatu benda atau informasi yang dapat membantu mempermudah, meringankan pekerjaan, meningkatkan produktivitas dan efektivitas.

Menurut Jalaludin Rakhmat (2011:85), Venkatesh dan Davis (2000:201) indikator yang diguanakan dalam penelitian ini adalah:

1. Meringankan Pekerjaan
2. Meningkatkan efektivitas kinerja dan bermanfaat bagi individu

2.1.3 Penggunaan *E-filing*

Pengertian *E-filing* menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:132) adalah: *E-filing* merupakan cara penyampaian SPT melalui *online* dan *realtime.* Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT secara elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (a*pplication service provider*) yang telah ditunjuk oleh DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara elektronik.

Menurut Lai et al. (2005:93) dan Hendi Haryadi (2009:53) indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Minat Penggunaan (*Usage Intention)*
2. Ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan *E-filing*

Menurut Ramesh Behl (2009:12), yang menyatakan bahwa Teknologi informasi 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 dibutuhkan teknologi informasi yang berkualitas. Menurut Krismiaji (2010:11) 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.

Pada penelitian Fitri Amalia (2016), Reza Kharismawan (2016) pada Wajib Pajak yang telah mencoba atau mengguanakan *E-filing* di Indonesia menunjukan hasil bahwa Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing.*

2.2.2 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-filing*

Menurut Nufransa Wira Sakti (2015:10), Persepsi pemanfaatan insftrastruktur aplikasi sistem informasi berupa *e-filing* membuat semua pelaksanaan kewajiban pajak menjadi lebih mudah, murah, dan praktis sehingga dapat meningkatkan minat Wajib Pajak menggunakan sistem *e-filing.* Menurut Wiyono (2008) bahwa persepsi kegunaan atau persepsi kebermanfaatan terkait pada penggunaan *e-filing*. Bahwa semakin Wajib Pajak mempersepsikan bahwa *e-filing* memberikan manfaat terhadap peningkatan minat maka Wajib Pajak akan terus menggunakan *e-filing* dan secara garis besar bahwa *e-filing* juga sangat menguntungkan Wajib Pajak antara lain memberikan manfaat wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual.

Hal ini juga didukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ivana Lie dan Arja Sadjiarto (2013) dan Yi-Sun Wang (2002) yang meneliti tentang pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *E-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *E-filing*.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, penulis memberikan hipotesis bahwa:

H_1 : Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

H_2 : Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing.*

III. Metode Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Menurut Arikunto (2013:203) definisi metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskripstif dan metode verifikatif. Tujuan penelitian deskriptif adalah memberikan gambaran tentang pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Kebermanfaatan terhadap Penggunaan *E-filing*.

Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model*/SEM) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square* (PLS). Pertimbangan menggunakan

model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya.

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban ataupun solusi dari permasalah yang terjadi.Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pada Universitas Komputer Indonesia yang berlokasi di Jalan Dipatiukur No.112-116, Bandung, Jawa Barat.

Unit observasi dalam penelitian ini adalah kuesioner yang di isi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia Bandung.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Umi Narimawati (2010:31) pengertiaan Operasional Variabel adalah:

"Operasionalisasi variabel tentunya diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait di dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar dengan judul penelitian". Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variable-variabel tersebut diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi syarat pernyataan-pernyataan tipe *rating scale.*

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden.Responden dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia. Alasan penggunaan *setting* penelitian di Universitas Komputer Indonesia adalah karena penelitian ini lebih berfokus terhadap perilaku penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan *E-filing* dan ingin mengetahui keefektivan penggunaan *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

3.4.2 Sampel

Penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin* dalam Umi Narimawati (2010:38) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Sumber: Umi Narimawati,2010:38

Keterangan

n = Jumlah sample

N = Jumlah Populasi

e^2 = Persen Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sample dalam penelitian.

Presisi yang digunakan dalam penelitian ilmu sosial adalah 1%, 5%, 10%. Presisi yang digunakan dalam penelitian ini diambil nilai e = 10%.

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut ini :

$$n = \frac{202}{(1 + 202\ x\ 0{,}1^2)}$$
$$n = \frac{202}{3{,}02}$$
$$n\ = 66{,}88$$
$$n\ = 67$$

Sumber: Data yang diolah

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka jumlah sampel yang diambil penulis dalam penilitian ini adalah sebanyak 67 wajib pajak orang pribadi pengguna *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia Bandung.Penyebaran kuesioner pada responden dilakukan secara acak.

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, penulis mengadakan penelitian pada Universitas Komputer Indonesia Bandung yang berlokasi di Jalan Dipatiukur No. 112-116, Kota Bandung, Jawa Barat 40132.Waktu pelaksanaan penelitian ini selama bulan Maret 2017 sampai dengan Agustus 2017.

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2013:52-59) untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Hasil penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Uji validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel Teknologi Informasi (X_1), Persepsi Kebermanfaatan (X_2) dan Penggunaan *E-filing* (*Y*). Nilai jawaban responden diukur menggunakan koefisien korelasi, yaitu melalui nilai korelasi setiap butir pernyataan dengan total butir pernyatan lainnya. Butir pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan 0,05.

Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *spearman*. Adapun rumus dari korelasi *spearman* adalah sebagai berikut:

$$\mathrm{r} = 1 - \frac{6.D_2}{N\ (N_2 - 1)}$$

Sumber: Agus Purwoto (2007:52)

Keterangan:
r: Koefisien korelasi *spearman*
D : Perbedaan skor antara dua variabel
N : Jumlah subyek dalam variable

3.5.2 Uji Reliabitas

Menurut Sugiono (2012:131) uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan dan kepercayaan alat pengungkapan dari data. Metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method (Spearman-Brown Correlation)* atau Teknik Belah Dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subjek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar dengan rumus sebagai berikut:

$$ri = \frac{2rb}{1 + rb}$$

Sumber: Sugiyono (2012:131)

Keterangan:
ri :Reliabilitas internal seluruh item
rb : Korelasi antara belahan pertama dan kedua

Dalam pengujian ini, peneliti mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara melihat *Cronbach Alpha* dengan signifikansi yang digunakan lebih besar dari 0,70. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Ghozali, 2013:48).

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Umi Narimawati, dkk (2010:41), metode analisis didefisinikan sebagai berikut:

"Metode analisis adalah proses mencari sebuah proses dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh 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".

Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan jenis atau alat penelitian deskriptif dan verikatif.

3.6.1 Analisis Data Dengan Metode Deskriptif

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:41) langkah-langkah yang dilakukan 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 keseluruhan 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 penelitian sebagai berikut:

$$\text{Skor Total} = \frac{Skor\ Aktual}{Skor\ Ideal}\ X\ 100\%$$

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

Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel berikut :

3.6.2 Analisis Data dengan Metode Verifikatif

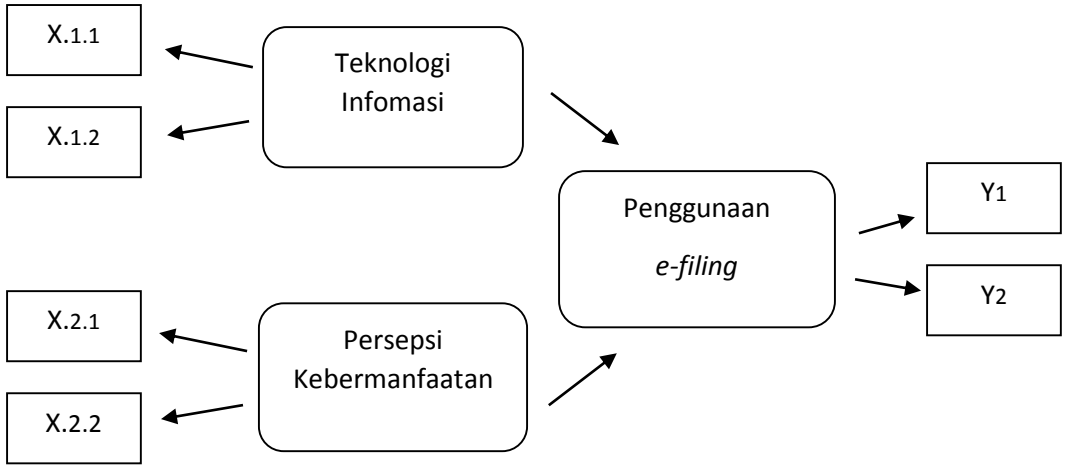
Menurut Imam Ghozali (2013:1) metode *Partial Least Square* (PLS) sebagai berikut:

"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 indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Pengujian dengan *partial least square* (PLS) diterapkan untuk memperoleh hasil pengolahan yang mampu mencapai tujuan penelitian dan membuktikan hipotesis penelitian, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Merancang Model Pengukuran
2) Merancang Model Struktural
3) Membangun Diagram Jalur



Gambar 3.1
Diagram Jalur Hubungan Antar Variabel Penelitian

Untuk memahami gambar 3.1 di atas, pada tabel 3.3 berikut dijelaskan mengenai lambang-lambang statistik yang digunakan dalam model struktural.

Tabel 3.3
Lambang Statistik untuk Indikator dan Variabel yang Diteliti

Lambang	Indikator	Lambang	Variabel
X.1.1	Membuat pekerjaan menjadi lebih mudah	ξ1	Teknologi Informasi
X.1.2	Bekerja lebih cepat		
X.2.1	Meningkatkan kinerja pekerjaan	ξ2	Persepsi Kebermanfaatan
X.2.2	Bermanfaat bagi individu		
Y1	Ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel	η	Penggunaan *e-filing*
Y2	Keamanan yang komprehensif		

3.6.3 Pengujian Hipotesis

Menurut M. Iqbal Hasan (2013:54), "Pengujian Hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis terebut". Hipotesis merupakan bagian penting dalam suatu penelitian, karena dengan adanya hipotesis, penelitian menjadi lebih terarah.Hipotesis dapat dijadikan sebagai petunjuk kearah penyelidikan lebih lanjut.Oleh karena itu, hipotesis harus diuji kebenarannya melalui uji statistik.

Untuk mengetahui signifikan atau tidak, maka digunakan *probability* sebesar 5% (α= 0,05).

1. Jika sig > ά (0,05), maka H0 diterima H1 ditolak.
2. Jika sig < ά (0,05), maka H0 ditolak H1 diterima.

Untuk menggambar daerah penerimaan dan penolakan maka dilakukan perbandingan antara hasil t-hitungdengan t-tabeldengan kriteria

sebagai berikut:

a. Jika thitung ≥ ttabel maka Ho ada di daerah penolakan, berarti Ha diterima artinya antara variabel X dan variabel Y ada pengaruhnya.
b. Jika thitung ≤ ttabel maka Ho ada di daerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel X dan variabel Y tidak ada pengaruhnya.
c. thitung, dicari dengan rumus perhitungan thitung, dan
d. ttabel, dicari di dalam tabel distribusi tstudent dengan ketentuan sebagai berikut, α = 0,05 dan dk = (n-k-1).

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian mengenai pengaruh teknologi informasi dan persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *E-filing*.

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran hasil penelitian mengenai teknologi informasi, kebermanfaatan dan penggunaan *E-filing*, dengan sampel penelitian sebanyak 67 responden.

4.1.1.1 Gambaran Teknologi Informasi (X_1)

Secara keseluruhan variabel Teknologi informasi memiliki persentase total skor sebesar 1429 (71,09%) berada pada interval 68,01%-84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variable Teknologi Informasi berada dalam kategori baik, masih terdapat *gap* sebesar 28,91% yang menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi merupakan sesuatu yang tidak mudah dan sulit dipelajari.

4.1.1.2 Gambaran Persepsi Kebermanfaatan (X_2)

Secara keseluruhan variabel Persepsi Kebermanfaatan memiliki persentase total skor sebesar 1429 (71,09%) berada pada interval 68,01%-84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variable Persepsi Kebermanfaatan berada dalam kategori baik, masih terdapat *gap* sebesar 28,91% yang menyatakan bahwa persepsi wajib pajak terhadap manfaat dari *e-filing* belum dirasakan manfaatnya secara maksimal.

4.1.1.3 Gambaran Penggunaan *E-filing*

Secara keseluruhan variabel Penggunaan *e-filing* memiliki persentase total skor sebesar 1429 (71,09%) berada pada interval 68,01%-84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variable Penggunaan *e-filing* berada dalam kategori baik, masih terdapat *gap* sebesar 28,91% yang menyatakan bahwa penggunaan e-filing oleh Wajib Pajak belum di pergunakan secara maksimal.

4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif

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

4.1.2.1 Model Pengukuran Variabel Teknologi Informasi

Nilai *Composite Reliability* untuk laten variabel Teknologi Informasi sebesar 0,943. Nilai yang diperoleh menunjukkan tingkat kesesuaian indikator dalam membentuk konstruk laten variabel Teknologi Informasi sebesar 0,943 dalam skala 0 – 1. Nilai *average variance extracted* sebesar 0,892 menunjukkan bahwa 89,2% informasi yang terdapat pada variabel manifes (kedua indikator) dapat tercermin melalui variabel laten Teknologi Informasi. Diantara kedua indikator, X1.1 paling kuat dalam merefleksikan variabel laten Teknologi Informasi.

4.1.2.2 Model Pengukuran Variabel Persepsi Kebermanfaatan

Nilai *Composite Reliability* untuk laten variabel Persepsi Kebermanfaatan sebesar 0,914. Nilai yang diperoleh menunjukkan tingkat kesesuaian indikator dalam membentuk konstruk laten variabel Persepsi Kebermanfaatan sebesar 0,914 dalam skala 0 – 1. Nilai *average variance extracted* sebesar 0,841 menunjukkan bahwa 84.1% informasi yang terdapat pada variabel manifes (kedua indikator) dapat tercermin melalui variabel laten Persepsi Kebermanfaatan. Diantara kedua indikator, indikator meningkatkan efektivitas kinerja dan bermanfaat bagi individu (X2.2) paling kuat dalam merefleksikan variabel laten Persepsi Kebermanfaatan.

4.1.2.3 Model Pengukuran Variabel Penggunaan *E-filing*

Nilai *Composite Reliability* untuk laten variabel Penggunaan e-filing sebesar 0,886. Nilai yang diperoleh menunjukkan tingkat kesesuaian indikator dalam membentuk konstruk laten variabel Penggunaan e-filing sebesar 0,886 dalam skala 0 – 1. Nilai *average variance extracted* sebesar 0,795 menunjukkan bahwa 79.5% informasi yang terdapat pada variabel manifes (kedua indikator) dapat tercermin melalui variabel laten Penggunaan e-filing. Diantara kedua indikator, indicator ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel (Y1) paling kuat dalam merefleksikan variabel laten Penggunaan e-filing.

4.1.2.4 Pengujian Hipotesis

Dilihat nilai t_{hitung} variabel Teknologi Informasi (2.767) lebih besar dari t_{kritis} (1.997) dan berada pada daerah penolakan. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding t_{kritis}, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga H1 diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing. Secara langsung Teknologi Informasi memberikan pengaruh sebesar 11,42% terhadap penggunaan e-filing. Dilihat nilai t_{hitung} variabel Persepsi Kebermanfaatan (3.080) lebih besar dari t_{kritis} (1.997) dan berada pada daerah penolakan. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dibanding

t_{kritis}, maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak Ho sehingga H1 diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-filing. Secara langsung Persepsi Kebermanfaatan memberikan pengaruh sebesar 19.53% terhadap penggunaan e-filing.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan *E-filing*

Hasil pengujian hipotesis pertama Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan E-filling, yang menunjukkan bahwa teknologi informasi cenderung diikuti dengan Penggunaan E-filling yang semakin baik. Hal tersebut didukung dengan pengujian hipotesis yang menunjukan H0 berada pada daerah penolakan maka H_0 ditolak. Selain itu secara langsung Teknologi Informasi memberikan pengaruh sebesar 11,42% terhadap penggunaan *e-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

Adapun fenomena yang terjadi di lapangan menurut Mekar Satria Utama sebagai Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat yaitu wajib pajak mengeluhkan kesulitan mengakses fasilitas e-filing, misalnya pada saat akan mengakses EFIN (*Electronic Filing Identification Number*) (Mekar Satria Utama, 2016). Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator Mudah Untuk Digunakan (*Ease to Use)* terdapat *gap* sebesar 28,16%.

Hasil penelitian dilapangan, teknologi informasi berpengaruh sebesar 11,42% terhadap Penggunaan *e-filing* dengan nilai korelasi sebesar 0,338 yang berarti teknologi informasi memberikan pengaruh yang rendah (lemah) arah positif terhadap Penggunaan *e-filing* pada Universitas Komputer Indonesia. Arah hubungan positif teknologi informasi dengan penggunaan *e-filing* menunjukan bahwa teknologi informasi yang semakin baik akan diikuti dengan minat penggunaan *e-filing* yang baik pula. Besar pengaruh tersebut memiliki arti bahwa teknologi informasi terbukti berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak di Universitas Komputer Indonesia.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, dimana teknologi informasi yang semakin baik akan meningkatkan minat penggunaan *e-filing* di Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori menurut (Krismiaji, 2010:11), 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. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Amalia (2016) mengatakan dalam penelitiannya bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

4.2.2 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-filing*

Hasil pengujian hipotesis kedua Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan E-filling, yang menunjukkan bahwa meningkatnya persepsi kebermanfaatan cenderung diikuti dengan Penggunaan E-filling yang semakin baik. Hal tersebut didukung dengan pengujian hipotesis yang menunjuakan bahwa H0 berada pada daerah penolakan maka H_0 ditolak. Selain itu secara langsung Persepsi Kebermanfaatan memberikan pengaruh terhadap penggunaan *e-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

Adapun fenomena yang terjadi di lapangan menurut Puji Astuti sebagai Staf Tax Center Universitas Komputer Indonesia yaitu masih banyak keluhan wajib pajak yang enggan menggunakan *E-filing* terutama masalah informasi yang dihasilkan belum Akurat (Akurasi). Ditambah lagi apabila Wajib Pajak merasa *E-filing* belum optimal dalam produktivitas pengisiannya. (Puji Astuti, 2017). Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indicator Menigkatkan Efektivitas dan Bermanfaat Bagi Individu terdapat *gap* sebesar 28,51%.

Hasil penelitian dilapangan, Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh sebesar 19,53% terhadap Penggunaan *e-filing* dengan nilai korelasi sebesar 0,442 yang berarti Persepsi Kebermafaatan memberikan pengaruh yang sedang (moderat) arah positif terhadap Penggunaan *e-filing* pada Universitas Komputer Indonesia. Arah hubungan positif persepsi kebermanfaatan

dengan penggunaan *e-filing* menunjukan bahwa persepsi kebermafaatan yang semakin baik akan diikuti dengan minat penggunaan *e-filing* yang baik pula. Besar pengaruh tersebut memiliki arti bahwa persepsi kebermanfaatan terbukti berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak di Universitas Komputer Indonesia.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-filing*, dimana persepsi kebermafaatan yang semakin baik akan meningkatkan minat penggunaan *e-filing* di Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM).

Menurut Nufransa Wira Sakti (2015:10), Persepsi pemanfaatan insftrastruktur aplikasi sistem informasi berupa *e-filing* membuat semua pelaksanaan kewajiban pajak menjadi lebih mudah, murah, dan praktis sehingga dapat meningkatkan minat Wajib Pajak menggunakan sistem *e-filing.* Teori tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini. Penelitian yang sama mengenai persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan e-filing oleh (Yi-Shun Wang ,2002) menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan sistem *e-filing*.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai Pengaruh Teknologi Informasi Dan Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan *E-filing*, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Teknologi Informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi di Universitas Komputer Indonesia. Teknologi Informasi yang semakin baik maka akan memberikan dampak pada peningkatan penggunaan e-filling.
2. Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi di Universitas Komputer Indonesia. Persepsi Kebermanfaatan yang semakin baik maka akan memberikan dampak pada peningkatan penggunaan e-filling.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

1. Untuk mengatasi masalah teknologi informasi sebaiknya memberikan pemahaman terhadap tata cara penggunaan sistem e-filling sehingga memudahkan para pengguna atau wajib pajak yang baru mengetahui sistem e-filling tersebut dengan mengadakan seminar dan pelatihan Wajib Pajak khusus nya di UNIKOM terhadap tata cara penggunaan *e-filing*, selain itu pihak kantor pelayanan pajak sebaiknya lebih memperhatikan keakuratan data dan kecepatan akses dalam sistem tersebut sehingga berdampak pada keinginan pengguna untuk menggunakannya.
2. Untuk mengatasi masalah persepsi kebermanfaatan pihak kantor pelayanan pajak DJP hendaknya mengembangkan sistem konfirmasi E-filing dengan menggunakan perangkat komunikasi. Kode rahasia untuk konfirmasi dapat diakses langsung oleh Wajib Pajak melalui nomor telepon Wajib Pajak dan diterima melalui pesan singkat pada handphone sehingga masalah konfirmasi dapat diakses lebih cepat dan optimal

5.2.2 Saran Akademis

Bagi penelitian selanjutnya untuk menambah variabel lainnya yang diduga dapat mempengaruhi intensitas penggunaan sistem e-filling yang diduga dapat mempermudah para wajib pajak untuk melakukan transasksi atau pembayaran pajak.

VI. Daftar Pustaka

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

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

Adrianto Wiyono.2008. *Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime.* Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol.11, No 2, Hal 117-132. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.

Asep Saepul & E. Bahruddin Hamdi. 2014. *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif aplikasi dalam pendidikan.* Sleman: Deepublish.

Chatib Basri. 2014. Mentri Keuangan*: E-filing merepotkan, Mentri Keuangan Di Maki-Maki*.Jakarta: Melalui:http://www.tribunnews.com/nasional/2014/04/07/e-filing-merepotkan-menteri-keuangan-dimaki-maki

Dantes Nyoman. 2012. *Metode Penelitian.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Davis F.D. 1989. *Perceived Usefullness, Perceived Ease of Use of Information Technology. Management Information System Quarterly*, 13(3): 319-340.

Deni Darmawan. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Teori dan Aplikasi.* Bandung: Rosda

Desmita. 2012. *Psikologi Perkembangan Peserta Didik. Bandung*: Rosda Kary

Esy Desmayanti. 2012. "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E filling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime".* Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Dipenegoro Semarang.

Fitri Amalia. 2016. "*Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-Filing."* Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Komputer Indonesia.

Ghozali, I 2013. *Analisis Multivariat dan Ekonometrika : Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan EVIEWS 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gita Gowinda. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhdap Penggunaan E-Filing* "Skripsi Tidak Dipublikasikan", Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.

Hadyan Mukhlosin. 2015. Staff Pelayanan KPP Menteng Dua*: Wajib Pajak Masih Takut Lapor SPT Pakai e-filing*.Jakarta: Melalui: http://bisnis.liputan6.com/read/2195350/wajib-pajak-masih-takut-lapor-spt-pakai-e-filing.

Hamid Darmadi. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta

Hendi Haryadi. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer & Staf*. Jakarta: Visimedia

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

Ishak. 2008. *Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi*. Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 4, No. 2 pp 87.

Ivana Lie dan Arja Sadjiarto. 2013. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan e-Filing*. TAX & ACCOUNTING REVIEW. VOL.3, No.2, 2013, Universitas Kristen Petra.

Iwan Satibi. 2011. *Teknik Penulisan Skripsi Tesis Disertasi*. Bandung: Ceplas.

Jalaludin Rakhmat, 2011. *Psikologi Komunikasi.* Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Juliansyah Noor. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

J.S Badudu. 2003. *Kamus Kata-kata Serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia*. Jakarta: Kompas.

Kothari, D.P dan I. J. Nagrath. 2008. *Power System Engineering. New Delhi. Tata MCGraw-Hill Publishing Company Limited*.

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

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*

Laihad, R. C. 2103. *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Wajib Pajak di Kota Manado*. EMBA, 44-51.

Lee, Kozar, K.A., Larsen, K.R.T. 2003. *The Technology Acceptance Model Past, Present, Future*. Communication of The Association for Information System (CAIS), 12, 752-780.

Legris, P., Ingham,J.,Collerette, P. (2003). *Why Do People Use Information Technology?: A critical Review of The Technology Acceptance Model. Information & Management*, 40, 191-204.

Liberti Pandiangan. 2007. *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.

Mekar Satria Utama.2016.Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat; *Ini keluhan Wajib Pajak Saat Lapor SPT Lewat e- filing.* Jakarta:Melalui:http://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/3169063/ini-keluhan-wajib-pajak-saat-lapor-spt-lewat-e-filing

Mekar Satria Utama.2016. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat; *Ini Penyebab Lapor SPT Lewat e-filing Susah Banget*.Jakarta: Melalui:http://www.jpnn.com/read/2016/03/31/368205/Ini-Penyebab-Lapor-SPT-Lewat-E-Filing-Susah-Banget

Moh Kasiram. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif, cet.2*. Jakarta: UIN Maliki Press.

Notoatmodjo. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Nufransa Wira Sakti. 2015. *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online*. Jakarta: Visimedia.

Nurul Citra Noviandini . 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta*. Jurnal Nominal / Volume I Nomor I / Tahun 2012.

O'Brian, David and Detmar Straub. 2005. *The Relative Importance of Perceived Ease of Use in IS Adoption: A Study of e-Commerce Adoption*. Journal of the association for information system, volume I, article 8, October 2005.

Pudi Riana. 2015. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Menteng Dua; *Pengguna SPT Online Membludak, Wajib Pajak Susah Akses e-filing*.Jakarta: Melalui:http://bisnis.liputan6.com/read/2199779/pengguna-spt-online-membludak-wajib-pajak-susah-akses-e-filing.

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

Reza Kharismawan. 2016. "*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)."* Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi & Bisnis. Universitas Komputer Indonesia

Ulber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

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

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

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

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

Supriyati. 2012. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: LABKAT PRESS UNIKOM.

Susanto. 2011. *Taxpayers' Attitude In Using E-Filing System: Is There Any Significant Difference Among Demographic Factors*. Journal of Internet Banking and Commerce, April 2009, vol. 14, no.1. Melalui http://www.arraydev.com/commerce/jibc.

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

Thompson, R. & Howell, H. 1991. *Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. Management Information System Quarterly*, 15(1): 125:143.

Turban, R., Rainer, R. and Potter, R 2005. '*Introduction to Information Technology*'. USA: John Wiley& Sons, Inc

Uma Sekaran. 2006. *Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 4*.Jakarta :Salemba Empat.

Uma Sekaran. 2014. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Umi Narimawati, Dewi Anggadini, Linna Ismawati (2010), *Penulisan KaryaIlmiah:Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM,Genesis.* Bekasi.Jakarta: Genesis.

Venkatesh, V. Morris et al. 2003. *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. *MIS Quartely.*Vol. 27 No. 3:Hal 425-478

Yolivia Astrianiez Seesar. 2010. *Perbandingan Implementasi Insourcing, Co- Sourcing, dan Outsourcing Dalam Pengembangan Sistem Informasi.* Majalah ilmiah IPB

Wang, Yi-Shun. 2002. *The adoption of electronic tax filing systems: an empirical Study*. Melalui http://lib.ncue.edu.tw/exam/93/Td/be08.pdf.

William, brian and Sawyer, Stacey. 2003. *Using Information Technologi A Practical Introduction To Computers And Communications*. Mc Grawhill Ed 7, Di terjemahkan oleh Nur Wijayaning Rahayu Dan Tn. Ari Prabawati, Jogjakarta : Andi