PENGGUNAAN SISTEM E-FILING OLEH WPOP YANG DIPENGARUHI OLEH KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN PERSEPSI KEMUDAHAN ATAS SISTEM
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia)

NIRMALA TRIADI SRI – 21114041

Pembimbing:
Dr. Siti Kurnia Rahayu, SE., M.Ak., Ak., CA

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
Jl. Dipatiukur 112-116 Bandung 40132

E-mai: nirmalatrd07@gmail.com

ABSTRACT

E-filing System is one of the information technology breakthroughs but some people still think that the E-filing system is not easy. And the low use of E-filing is also dominated by people who don't understand information technology. The purpose of this study was to find out the influence of Information Technology on the use of E-filing and Ease of Perception on the use of E-filing at the Indonesian Computer University.

The method used in this research is descriptive and verification method. To find out the effect of Information Technology and Perception of Ease on the use of E-filing, statistical testing is conducted. Statistical tests used are validity, reliability, and hypothesis testing using Smart PLS 2.0 software.

The conclusion of this study is that information technology has a significant effect on the use of E-filing and Ease of Perception has a significant effect on the use of E-filing. My advice in this case is the Director General of Taxes needs to optimize the socialization to taxpayers who still do not understand about information technology and improve the appearance of the user interface of the E-filing system so that it is easier to use even for nonexpert.

Keywords: Information Technology, Perception of Ease, E-filing Systems

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan penerimaan negara yang paling besar diantara penerimaan Negara yang lainnya dan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara (Diana Sari, 2013). Pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh masyarakat, jika tidak dilaksanakan, maka dapat dikenakan tindakan hukum karena Pajak ini adalah suatu kewajiban yang sifatnya dapat dipaksakan (Siti Kurnia Rahayu, 2017:27).

Penggunaan *E-Filing* ini juga dilaksakan untuk meningkatkan pelayanan kepada publik serta memfasilitasi pelaporan SPT secara elektronik supaya Wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai, karena sejatinya tujuan *E-Filing* adalah mengoptimalkan biaya dan waktu bagi Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu (Dewi Ratih, 2009). Dalam penerapannya, Penggunaan sistem *E-Filing* masih belum dapat dilakukan oleh semua Wajib Pajak, di beberapa tempat masih banyak Wajib Pajak yang mengeluhkan bagaimana mereka

masih merasa kesulitan dalam mengakses *E-Filing*, hal lain yang dikeluhkan oleh para Wajib Pajak adalah proses pengisian SPT yang lama jika dilakukan secara *online* menggunakan sistem *E-Filing* (Ken Dwijugiasteadi, 2016). Sedangkan di lapangan, masih ada saja orang yang belum mengerti dan mengetahui bagaimana cara dalam menggunakan *E-Filing* dikarenakan untuk sebagian orang menganggap bahwa menggunakan *E-Filing* itu ribet atau tidak praktis (Puji Astuti, 2018).

Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, mengolah data ini yaitu memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai bentuk untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk mengambil keputusan (Tata Sutabri, 2013:3)

Fenomena yang terjadi disampaikan oleh Kaswandi (2018) bahwa walaupun masyarakat sudah dimudahkan oleh adanya Teknologi informasi tetapi terobosan tersebut memunculkan kendala yang lain, yaitu bahwa masyarakat tidak semuanya tau dan mengerti Teknologi informasi. Beliau menambahkan bahwa berdasarkan pengakuan sejumlah Wajib Pajak, terobosan teknologi informasi dalam pelaporan Pajak cukup membingungkan, terutama bagi Wajib Pajak yang tidak akrab dengan internet (Kaswandi, 2018).

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi di definisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan, Persepsi kemudahan penggunaan menjadi penentu saat sistem dapat diterima atau tidak, Wajib Pajak yang beranggapan bahwa *E-Filing* itu mudah digunakan akan membuat mereka untuk tetap konsisten dalam menggunakan sistem tersebut, kemudahan yang diberikan oleh *E-Filing* akan menyebabkan wajib pajak senang dalam menggunakannya dan akan mengesampingkan kekurangan yang ada dalam *E-Filing* (Davis, 2009:320).

Suatu sistem dapat dikatakan mudah jika sistem tersebut tidak dibutuhkan banyak usaha, mudah digunakan dan mudah dipahami (Bimo Walgito,2010:54). Fenomena persepsi kemudahan ditunjukan oleh pernyataan Yoyok satiotomo (2018) Yaitu Masyarakat belum paham dalam melaporkan SPT melalui *E-Filing*. Bahkan dalam pelaksanaannya, Wajib Pajak masih berfikir bahwa *E-Filing* itu sulit atau tidak mudah dalam penggunaannya (Puji Astuti, 2018).

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Penggunaan Sistem *E-Filing* Oleh WPOP yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Teknologi informasi dan Persepsi Kemudahan Atas Sistem".**

1.2 Rumusan Masalah

1) Berapa besar pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap penggunaan sistem *E-Filing*.
2) Berapa besar pengaruh persepsi kemudahan atas sistem terhadap penggunaan sistem *E-Filing*.

1.3 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang akan penulis lakukan ini adalah untuk mencari kebenaran dalam masalah pengaruh penerapan teknologi informasi dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan sistem *E-Filing*.

1.4 Tujuan Penelitian

1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas teknologi informasi terhadap penggunaan sistem *E-Filing*.
2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Persepsi kemudahan terhadap penggunaan sistem *E-Filing*.

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teknologi Informasi

2.1.1.1 Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Tata Sutabri, 2013:3).

2.1.1.2 Indikator Teknologi Informasi

Indikator kualitas Teknologi informasi yang disampaikan oleh Jogiyanto (2005:204) adalah sebagai berikut :

"Kualitas teknologi informasi dapat dilihat dari kebutuhan sistem, yaitu:

1) Keandalan (*Reliability*)
2) Ketersediaan (*availability*)
3) Keluwesan (*flexibility*)".

2.1.2 Persepsi Kemudahan

2.1.2.1 Pengertian Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan menurut I gusti Agus dan I gusti Lanang (2016:142) yang menyebutkan bahwa :

"Persepsi Kemudahan (Perceived ease of use) merupakan dimana User akan menilai kenyamanan penggunaan sistem informasi dari akumulasi pengalaman mereka dalam mencoba fungsi fungsi yang disediakan oleh sistem tersebut".

2.1.2.2 Indikator Persepsi Kemudahan

Menurut Jogiyanto Hartono (2007:152) indikator Persepsi Kemudahan atas sistem adalah sebagai Berikut :

"1) Mudah dipahami;
2) Tidak memerlukan banyak usaha (*effortless*);
3) Mudah dilakukan;
4) Bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun (*timeless*)".

2.1.3 Penggunaan *E-Filing*

2.1.3.1 Pengertian *E-Filing*

E-Filing adalah Suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time (*Liberti Pandiangan, 2008:38). Pengertian lain dipaparkan oleh Anastasia Diana dan Lilis Setiawati (2014:96) sebagai berikut :

"*E-Filing* adalah cara penyampaian SPT dan penyampaikan pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui penyedia aplikasi".

2.1.3.2 Indikator Penggunaan *E-Filing*

Indikator dari penggunaan E-filing yang disampaikan oleh Wiyono (2008:44) adalah Sebagai Berikut:

"1) Akurat
2) Efektif
3) Efisien".

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan sistem *E-Filing*

Menurut Ramesh Behl (2009:12) 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".

2.2.2 Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap Penggunaan sistem *E-Filing*

Nurfrasa Wira Sakti mengungkapkan bahwa *E-Filing* sejatinya dibuat untuk mempermudah wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Nurfrasa Wira Sakti, 2015:135). Selain itu Siti Kurnia Rahayu (2017:161) menyatakan bahwa :

"penerapan *E-Filing* juga ditentukan oleh faktor persepsi pengguna seperti persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan atau kegunaan, persepsi atas kesiapan pemanfaatan, perilaku pengguna, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan maupun persepsi kerahasiaan".

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1: Kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem *E-Filing*.

H2: Persepsi kemudahan atas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem *E-Filing*.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian yang digunakan

Jenis penelitian yang digunakan dalam Penelitian adalah penelitian Kuantitatif, dimana pengertian kuantitatif menurut Sugiyono (2011:8) adalah :

"Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada fisafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat

kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

3.1.2 Metode Penelitian yang digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif, Menurut Sugiyono (2011:147) pengertian Metode deskriptif dijelaskan sebagai berikut :

"Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Sedangkan pengertian metode verifikatif menurut Mashuri (2008) yang dikutip kembali oleh Umi Narimawati (2010:29) adalah penelitian verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan ditempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan.

3.1.3 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan suatu data sesuai dengan pengertian objek penelitian menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:29) menerangkan bahwa Objek penelitian merupakan tentang apa atau siapa menjadi objek penelitian, juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal jika dianggap perlu. Objek penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Penggunaan Sistem *E-Filing*.

3.1.4 Unit Analisis

Menurut Husein Umar (2014:51) unit analisis adalah merupakan teknik yang menuntun adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna E-filing yang berada di Universitas Komputer Indonesia.

3.2 Operasional Variabel

1. **Variabel Bebas (*Independent Variable)***

Dalam penelitian ini variable bebas yang digunakan dan berkaitan dengan masalah yang akan diteliti adalah teknologi informasi sebagai Variabel X_1 dan Persepsi kemudahan sebagai variable X_2.

2. **Variabel Terikat (*Dependent Variable*)**

Dalam penelitian ini variable yang akan digunakan sebagai Variable dependen (Y) adalah Penggunaan *E-Filing*.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat lebih jelas pada table 3.1.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yaitu data yang dihasilkan dari hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden, Responden dalam penelitian ini adalah Wajib pajak di Universitas Komputer Indonesia.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode survei yang peneliti lakukan adalah dengan mengumpukan kuesioner, selain mengumpulkan kuesioner, peneliti juga mewawancara secara langsung pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna E-filing di Universitas Komputer Indonesia.

3.4 Populasi dan Penarikan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah 277 Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna E-Filing yang terdaftar di Universitas Komputer Indonesia.

3.4.2 Penarikan Sampel

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 73 Wajib pajak di Universitas Komputer Indonesia dengan menggunakan rumus slovin dan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%. Dan diambil dengan teknik *simple random sampling*.

$$n = \frac{277}{1+277\ x\ (0{,}10)^2} = \frac{277}{3.77} = 73{,}4 \approx 73\text{WP}$$

Sumber : Umi Narimawati, 2010:38

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Data Metode Deskriptif

Pengertian Metode Deskriptif menurut Sugiyono (2011:169) adalah sebagai berikut: "statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Metode penelitian ini digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh teknologi infomasi dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan *E-Filing*.

3.5.2 Analisis Data Metode Verifikatif

Penelitian ini juga menggunakan metode verikatif. Analisis data verifikatif Dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau PLS (*Partial Least Square)*. Menurut Imam Ghazali (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*)".

Metode analisis tersebut menggunakan program Analisis dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan struktural berbasis variance atau yang lebih dikenal dengan Partial Least Square (PLS) menggunakan smartPLS 2.0.

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) Langkah Pertama: Merancang Model Struktural (inner model)
2) Langkah Kedua: Merancang Model Pengukuran (outer model)
3) Langkah Ketiga: Mengkonstruksi Diagram Jalur
4) Langkah Keempat: Konversi Diagram Jalur ke dalam Sistem Persamaan
5) Langkah Kelima: Estimasi
6) Langkah Keenam: Goodness of Fit

3.5.3 Metode Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini, keduanya diuji dengan ketentuan Ho ditolak jika $t_{statistik}$ lebih besar dari t_{kritis} untuk α = 0,10 sebesar 1,669.

1) Hipotesis pertama adalah kualitas teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem E-filing.
2) Hipotesis pertama adalah persepsi kemudahan atas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem E-filing.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.1.1 Deskriptif Kualitas Teknologi informasi

Hasil analisis Deskriptif Variabel Teknologi Informasi didapat dari hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Teknologi Informasi sebesar 703 (64,2%) berada di antara interval 52% - 68%. Dapat disimpulkan bahwa variabel Teknologi Informasi berada dalam kategori cukup, namun masih terdapat gap sebesar 35,8% yang menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Teknologi Informasi. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator *Availability* dengan persentase 60%, terdapat *gap* sebesar 40% yang merupakan masalah yang ada pada Teknologi Informasi.

4.1.1.2 Deskriptif Persepsi Kemudahan Atas Sistem

Hasil analisis Deskriptif Variabel Persepsi Kemudahan didapat hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Persepsi Kemudahan sebesar 914 (62,6%) berada di antara interval 52% - 68%. Dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan berada dalam kategori Cukup baik, namun masih terdapat gap sebesar 37,4% yang menunjukan bahwa masih terdapat masalah dalam Persepsi Kemudahan.

4.1.1.3 Deskriptif Penggunaan sistem *E-filing*

Hasil analisis Deskriptif Variabel Penggunaan E-filing didapat dari hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Penggunaan *E-filing* sebesar 985 (67,4%) berada di antara interval 52% - 68%. Dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan *E-filing* berada dalam kategori

cukup baik dan masih terdapat gap sebesar 32,6%, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Penggunaan *E-filing.* Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator Mudah dalam menyampaikan SPT sebesar 63,8%, dan terdapat *gap* sebesar 36,2% yang merupakan masalah dalam Penggunaan sistem E-filing.

4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif

4.1.2.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. Uji Validitas

a. *Convergent Validity*

Nilai *outer loading* untuk setiap indikator dari Kualitas Teknologi informasi, Persepsi Kemudahan Atas Sistem, dan Penggunaan *E-filing* memiliki nilai ≥ 0,6 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya hasil uji *Convergent validity* dapat dilihat pada tabel 4.1.

b. *Discriminant Validity*

Berdasarkan tabel di atas, terlihat nilai *cross loading* korelasi setiap konstruk laten untuk indikator yang bersesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat. hasil uji *discriminant validity* dapat dilihat pada tabel 4.2.

2. Uji Reliabilitas

nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 (Uce Indahyanti, 2013) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.3.

3. Evaluasi *Fit Test Of Combination Model* (Seluruh Model)

Diketahui bahwa nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari hasil perkalian dari nilai *communality* dan *R-square* sebesar 0,402. Nilai GoF sebesar 0,6340 menurut Uce Indahyanti (2013) tergolong kuat atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

4.1.2.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Hasil dari penelitian ini nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,252 dan koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,608. Besaran pengaruh setiap variable yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Teknologi Informasi memberikan kontribusi pengaruh sebesar 16,7% terhadap Penggunaan sistem *E-filing*.
2. Persepsi Kemudahan atas sistem memberikan kontribusi pengaruh sebesar 47,3% terhadap Penggunaan sistem *E-filing*.
3. Pada hasil pengujian statistik, terlihat nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,640 atau 64%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kualitas Teknologi Informasi (X_1) dan Persepsi Kemudahan atas sistem (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 64% terhadap Penggunaan sistem *E-filing*, sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 36% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) dalam penelitian ini.

4.1.2.3 Pengujian Hipotesis

Untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak, dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

a) Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi (X_1) Terhadap Penggunaan sistem *E-filing* (Y) (Hipotesis 1)

Berdasarkan hasil pengujian statistik, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 3,213. Nilai tersebut lebih besar nilai t_{kritis} sebesar 1,669, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Teknologi Informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia dengan kontribusi pengaruh sebesar 16,7%.

b) Pengaruh Persepsi Kemudahan atas sistem (X_2) Terhadap Penggunaan sistem *E-filing* (Y) (Hipotesis 2)

Berdasarkan hasil pengujian statistik, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 9,838. Nilai tersebut lebih besar

nilai t_{kritis} sebesar 1,669, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima $H_{a,}$ artinya bahwa Persepsi Kemudahan terbukti berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia dengan kontribusi pengaruh sebesar 47,3%.

4.1 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh kualitas Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan sistem *E-filing*

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa nilai $t_{statistik}$ sebesar 3,213 lebih besar dari t_{kritis} (1,669) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya kualitas Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan sistem *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

Masalah yang terjadi disampaikan oleh Ken Dwijugisteadi (2016) bahwa beberapa wajib pajak mengeluhkan proses pengisian SPT yang lama jika dilakukan secara *online* menggunakan sistem *E-filing*. Ini sesuai dengan apa yang telah ditemukan di lapangan yaitu melalui indikator *Availability* dengan persentase 60% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 40% .

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Kualitas Teknologi Informasi (X_1) berpengaruh sebesar 16,7% terhadap Penggunaan sistem *E-filing* (Y) hasil nilai korelasi sebesar 0,661 yang berarti Kualitas Teknologi Informasi memberikan pengaruh positif terhadap Penggunaan sistem *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia. Arah hubungan positif Teknologi Informasi dengan Penggunaan *E-filing* menunjukan bahwa semakin bagus kualitaTeknologi Informasi maka akan meningkatkan Penggunaan sistem *E-filing*. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Teknologi Informasi memberikan pengaruh sebesar 16,7% terhadap Penggunaan *E-filing* sedangkan sisanya 83,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi kegunaan, minat wajib pajak, kepuasan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak.

Hasil dari analisis deskriptif yang dilakukan membuktikan bahwa kualitas Teknologi Informasi mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 64,2% yang berarti termasuk dalam ketegori cukup baik dan masih terdapat masalah dalam hal Teknologi Informasi. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator *Availability* dengan persentase 60%. dan Penggunaan sistem *E-filing* mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,4% yang berarti masuk dalam kategori cukup, namun masih terdapat masalah dalam Penggunaan *E-filing*. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing*, dimana semakin bagus Teknologi Informasi akan meningkatkan Penggunaan *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia .

Hasil penelitian ini mendukung konsep penghubung 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 (Ramesh Behl, 2009:12). Hal tersebut juga mendukung hasil penelitian terdahulu dari Reza Kharismawan (2016), Aditya Nugraha (2017), Lisa Tamara dan Agus Arianto (2014), hasil penelitiannya mengemukakan bahwa kualitas Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan sistem *E-filing*.

4.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan *E-filing*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai $t_{statistik}$ sebesar 9,838 lebih besar dari t_{kritis} (1,669) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

Fenomena persepsi kemudahan ditunjukan oleh pernyataan Yoyok Satiotomo (2018) yaitu masyarakat belum paham dalam melaporkan SPT melalui *E-filing*. Bahkan dalam pelaksanaannya dilapangan, Wajib Pajak masih berfikir bahwa *E-filing* itu sulit atau tidak mudah dalam penggunaannya (Puji Astuti, 2018).

ini sesuai dengan apa yang ditemukan di lapangan yaitu melalui indikator Mudah dipahami dengan

persentase 57,2% yang termasuk dalam kategori cukup, dan masih terdapat *gap* sebesar 42,8% .

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Persepsi Kemudahan (X_2) berpengaruh sebesar 47,3% terhadap Penggunaan *E-filing* (Y) dengan hasil nilai korelasi sebesar 0,778 yang berarti Persepsi Kemudahan memberikan pengaruh yang kuat arah positif terhadap Penggunaan *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia. Arah hubungan positif Persepsi Kemudahan dengan Penggunaan *E-filing* menunjukan bahwa Persepsi Kemudahan yang semakin bagus akan meningkatkan Penggunaan *E-filing*. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Persepsi Kemudahan memberikan pengaruh sebesar 47,3% terhadap Penggunaan *E-filing*, sedangkan sisanya 52,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil analisis deskriptif yang dilakukan yaitu bahwa Persepsi Kemudahan mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 62,6% dan termasuk kategori cukup, yang artinya Persepsi Kemudahan belum sepenuhnya baik. Itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator Mudah dipahami sebesar 57,2% yang berarti mash terdapat masalah pada Persepsi Kemudahan. Dan Penggunaan *E-filing* mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,4% dan masuk dalam kategori cukup, namun masih terdapat masalah dalam Penggunaan *E-filing*. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Penggunaan *E-filing*, dimana Persepsi Kemudahan yang semakin baik akan meningkatkan Penggunaan *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

Hasil penelitian ini mendukung konsep penghubung yaitu teori Nurfrasa Wira Sakti (2015:135) bahwa *E-filing* sejatinya dibuat untuk mempermudah wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, dengan penyediaan fasilitas secara *online.* Hal tersebut juga mendukung penelitian terdahulu dari Citra Noviandini (2012), Dini Haqi Mujahidah (2017)), dan Lisa Tamara dan Agus Arianto (2014), hasil penelitiannya mengemukakan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan *E-filing*.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan pada latar belakang penelitian, dan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Teknologi Informasi dan Persepsi Kemudahan terhadap Penggunaan *E-filing* pada Universitas Komputer Indonesia maka maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan sistem *E-filing*, dimana semakin baik kualitas Teknologi Informasi maka akan meningkatkan Penggunaan sistem *E-filing* dan begitu pun jika sebaliknya.
2. Persepsi Kemudahan atas sistem berpengaruh terhadap Penggunaan sistem *E-filing*, dimana jika semakin bagus Persepsi Kemudahannya, maka akan meningkatkan Penggunaan sistem *E-filing* dan begitu pun jika sebaliknya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, yang menunjukan permasalahan pada Penggunaan sistem *E-filing* karena kondisi Teknologi informasi dan Persepsi kemudahan bermasalah, maka disarankan sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1) Pada Persepsi Kemudahan maka yang harus diupayakan untuk ditingkatkan adalah indikator *Availability* melalui cara dimana Dirjen Pajak perlu menyediakan fasilitas jaringan yang memadai dan mengoptimalkan sosialisasi kepada Wajib Pajak yang masih belum memahami terkait Teknologi Informasi yang digunakan dalam Penggunaan *E-filing*. Wajib Pajak pun diharapkan bisa memahami dan mempelajari dengan baik terkait Penggunaan *E-filing,* serta lebih mempersiapkan diri dan hal-hal yang penting ketika akan melaporkan SPT menggunakan E-filing seperti melaporkannya di waktu yang tidak

dekat dengan batas akhir penyampaian SPT.

2) Pada Persepsi Kemudahan maka yang harus diupayakan untuk ditingkatkan adalah pada indikator Mudah dipahami dan Mudah Dilakukan, dimana Dirjen Pajak perlu memastikan tampilan *user interface* Sistem *E-filing* benar-benar mudah untuk digunakan oleh orang awam sekalipun, terutama saat diakses oleh perangkat *mobile*, Sistem *E-filing* seharusnya bisa menyesuaikan dan mempermudah pengguna yang mengakses lewat perangkat *mobile*.

5.2.2 Saran Akademis

1) Bagi pengembang Ilmu
   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, sebagai sumber informasi dan sebagai sumbangan pemikiran dalam mengembangkan disiplin ilmu akuntansi Pajak. Serta berkontribusi dalam pengembangan penelitian khususnya mengenai Teknologi informasi, persepsi kemudahan dan Penggunaan *E-filing* sebagai masukan dan tambahan referensi bagi para pembaca khususnya dalam ilmu Akuntansi Pajak
2) Bagi Peneliti Selanjutnya
   Diharapkan peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topic yang sama, dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoeh kontribusi pengaruh yang lebih kuat. peneliti selanjutnya juga dengan unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda atau mencari variabel lain yang mempengaruhi Penggunaan *E-filing* agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori, dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA :

Aditya Nugraha. 2016. *Pengaruh Teknologi Informasi dan Persepsi Kebermanfaatan terhadap penggunaan E-Filing.* Artikel Skripsi Universitas Komputer Indonesia.

Anastasia Diana., Lilis Setiawati. 2014. *Perpajakan Teori dan Peraturan Terkini.* Jogyakarta : Penerbit Andi.

Diana Sari. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan.* Bandung : PT. Refika Adimata.

I Putu Agus Swastika. I Gusti Lanang Agung Raditya. 2016. *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi : Implementasi dan studi kasus.* Jogyakarta ; Andi Offset.

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

Ishak, 2008. *Pengelolaan perpustakaan berbasis Teknologi Informasi,* Jurnal Study Perpustakaan dan Informasi, Vol. 4 No. 2, Desember 2008.

Jogiyanto H. M. 2005. *Sistem Teknologi Informasi.* Edisi Kedua. Yogyakarta.

Jogiyanto Hartono. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Jogyakarta : Andi Offset.

Kaswandi, 2018. *Kesadaran Pelaporan Pajak Masih Rendah : Penerapan E-Filing masih membingungkan Masyarakat.* http://www.beritacianjur.com/read/10889/kesadaran-pelaporan-pajak-masih-rendah. Diakses: 19 April 2018.

Ken Dwijugiasteadi. 2016. *Akses E Filing lelet, Dirjen pajak: setiap detik yang lapor bisa 10.000.* http://finance.detik.com/ekonomi-bisnis/3174367/akses-e-filing-lelet-dirjen-pajak-setiap-detik-yang-lapor-bisa-10000/komentar. Diakses : 23 Oktober 2017.

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

Lisa Tamara Wibisono & Agus Arianto Toly. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing di Surabaya. Tax & Accounting Review,* Vol. 4, No. 1.

Nurfrasa Wira Sakti, 2015. *Paduan Praktis mengurus pajak secara online*. Jakarta : VisiMedia.

Ramesh Behl, 2009. *Information Technology for Management*. New Delhi : Tata McGraw Hill.

Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan (konsep dan Aspek formal),* Bandung : Rekayasa Sains.

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

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

Uce Indahyanti. 2013. PPS-PLS. http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Penguji an%20Model%20Riset.pdf. diakses 20 Maret 2018.

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

Wiyono. Andrianto Sugiarto. 2008. *Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan E-filing sebagai sarana pelaporan pajak Secara Online dan Realtime.* Jurnal Riset Akuntansi Indonesia, Vol. 11, No. 2.

Yoyok Satiotomo. 2018. *Kanwil DJP Jabar I: Edukasi Wajib Pajak Harus disosialisasikan Sejak TK.* http://bandung.pojoksatu.id/read/2018/03/21/kanwil-djp-jabar-edukasi-wajib-pajak-harus-disosialisasikan-sejak-tk/. Diakses : 1 April 2018.

LAMPIRAN

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	Nomor Kuesioner
Kualitas Teknologi Informasi (X_1)	Teknologi Informasi yang berkualitas hendaknya dapat memperhatikan kebutuhan-kebutuhan sistem, kebutuhan sistem diantaranya adalah Keandalan (*reability*), ketersediaan (*availability*), keluwesan (*flexibility*). Jogiyanto (2005:204)	*1. Reability* *2. Availability* 3. *Flexibility* Jogiyanto (2005:204)	Ordinal	1 2 3
Persepsi Kemudahan (X_2)	Persepsi Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, Dimana sistem dapat dikatakan mudah, jika sistem tersebut Mudah dipahami, *effortless*, mudah dilakukan dan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun (*timeless*). Jogiyanto Hartono (2007:152)	1) Mudah dipahami 2) *effortless* 3) Mudah dilakukan 4) *timeless* Jogiyanto Hartono (2007:152)	Ordinal	4 5 6 7
Penggunaan *E-Filing* (Y)	*E-Filing* memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif, dan efisien. Wiyono (2008).	1. Mudah dalam menyampaikan SPT 2. Akurat 3. Efektif 4. Efisien Wiyono (2008).	Ordinal	8 9 10 11

Tabel 4.1 - *Loading Factor*

Teknologi Informasi		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
$X_{1.1}$	***Reability***	0,892	52,365	Valid
$X_{1.2}$	***Availability***	0,771	17,134	Valid
$X_{1.3}$	***Flexibility***	0,789	15,002	Valid

Persepsi Kemudahan		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
$X_{2.1}$	**Mudah Dipahami**	0,834	29,318	Valid
$X_{2.2}$	***Effortless***	0,662	8,636	Valid
$X_{2.3}$	**Mudah Dilakukan**	0,890	46,578	Valid
$X_{2.4}$	***Timeless***	0,611	6,980	Valid

Penggunaan *E-filing*		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
$Y_{.1}$	**Mudah dalam menyampaikan SPT**	0,839	25,325	Valid
$Y_{.2}$	**Akurat**	0,676	9,871	Valid
$Y_{.3}$	**Efektif**	0,891	34,416	Valid
$Y_{.4}$	**Efisien**	0,768	15,622	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Tabel 4.21 - *Cross Loading Factor*

	Teknologi Informasi (X1)	Persepsi Kemudahan (X2)	Penggunaan E-filing (Y)
$X_{1.1}$	0.893	0.559	0.612
$X_{1.2}$	0.771	0.572	0.441
$X_{1.3}$	0.789	0.531	0.553
$X_{2.1}$	0.684	0.834	0.735
$X_{2.2}$	0.403	0.663	0.399
$X_{2.2}$	0.542	0.890	0.715
$X_{2.2}$	0.323	0.612	0.394
$Y_{.1}$	0.586	0.737	0.840
$Y_{.2}$	0.359	0.452	0.677
$Y_{.3}$	0.656	0.681	0.892
$Y_{.4}$	0.456	0.567	0.768

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

Tabel 4.3 - *Composite Reliability*

Variabel Laten	Composite Reliability
X_1. Teknologi Informasi	0.859
X_2. Persepsi Kemudahan	0.841
Y. Penggunaan *E-filing*	0.874

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS