Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem *E-filing* (Studi Kasus Pada Wajib Pajak BPKAD Kantor Pemerintah Kota Cimahi)

***The Influence of Use Information Technology and Taxpayer Satisfaction Against Use of E-filing System* (*Case Study on Taxpayers in BPKAD Government Office of Cimahi City*)**

Pembimbing:

Dr. Sri Dewi Anggadini, SE., M.Si, Ak., CA.

Oleh:
Fadhila Fathurachmi Supendi
21114091

Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
2018

Email : fadhilafs@yahoo.com

ABSTRACT

The new system e-filling system and the use of this new e-filling system are things that still exist and much is still needed for use. The phenomenon that occurs is that many fill in the filling and inputting of e-filling systems, online DGT servers that are still frequently made errors so that they need to do repetition as 2-3x compilation submit the data.
This research was carried out in the Cimahi City Government BPKAD section using primary data, by questionnaire to 35 respondents. The purpose of this study was to find out how much the use of information technology and the awareness of taxpayers on the use of e-filling systems.
The method used in this research is descriptive and verification method. Descriptive method to find out the variables used by information technology, the required taxes and the use of a charging system. To find out the use of information technology and awareness of the use of e-filling systems, statistical tests were carried out, namely testing the validity, reliability, and hypothesis using Smart PLS 2.0. The results showed that the use of information technology using the e-filling system and taxpayer tax influenced the use of e-filling systems.

Keywords: Information Technology, User Satisfaction, e-filing System

---

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada pemerintah atau Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat wajib atau memaksa (Juli Ratnawati & Retno Indah Hernawati, 2016:14).

Dalam era globalisasi pelayanan pajak yang diberikan juga mendukung modernisasi yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan sistem informasi (Siti Kurnia Rahayu, 2017: 149).

Aplikasi *e-filing* merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (Siti Kurnia Rahayu, 2017:160).

Dalam hal nya fenomena penggunaan sistem *e-filing* yaitu masih kurangnya masyarakat dalam menggunakan *e-filing* dikarenakan penduduk Bojonegoro yang masih jarang menggunaan teknologi berupa internet *e-filing*, masyarakat yang masih butuh pemahaman untuk menggunakan *e-filing* (Amir Mahmud, 2018).

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 (Siti Kurnia Rahayu, 2010:82)

Wajib pajak di Kupang belum meminati penyampaian laporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) baik orang pribadi maupun badan secara langsung atau *e-filing* (Benny Parlaungan Sialangan, 2016).

Teknologi Informasi merupakan suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu (Kasman Rukun & B. Herawan Hayadi, 2018:2).

Pada Pemerintah Kota Cimahi dalam pengisian dan penginputan sistem *e-filing*, PNS sendiri masih kebingungan dalam penginputan data di *e-filling* dan juga *server* djp *online* yg masih sering sekali mengalami *error* maka perlu melakukan pengulangan pengisian sebanyak 2-3x ketika meng-*submit* data tersebut (Rian Ardiansyah, 2018).

B. 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, kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan *e-filing* dikarenakan masyarakat Indonesia yang masih belum peka pada penggunaan teknologi.

2). Masih banyak wajib pajak merasa kurang puas dalam menggunakan *e-filing* karena kurangnya pemahaman tentang Teknologi Informasi dan penerimaan *e-filing* yang hanya

menerima 2.000 lampiran per hari.

C. RUMUSAN MASALAH

1). Seberapa besar Pengaruh Teknologi Informasi terhadap penggunaan sistem *e-filing.*

2). Seberapa besar Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan sistem *e-filing.*

D. Tujuan Penelitian

1). Untuk mengetahui pengaruh Teknologi Informasi terhadap penggunaan sistem *e-filing*.

2). Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaan sistem *e-filing.*

II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Kajian Pustaka

1). Teknologi Informsi

Menurut I Made Marthana Yusa (2016 : 17) Teknologi Informasi secara luas yaitu suatu teknologi yang difungsikan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas .

Menurut Elisabet Yunaeti Anggraeni & Rita Irviani (2017:5) Teknologi Informasi segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik .

Menurut Kasman Rukun & B. Herawan Hayadi (2018:2) Teknologi Informasi merupakan suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data atau informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu .

2). Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2016:204) Kata Kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai .

Menurut La Ode Almera, Sudarmanto, dkk (2018:17) Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi .

Menurut Siti Resmi (2016 : 71) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak dan pemotongan pajak tertentu .

Menurut Neneng Hartati (2015 : 133) Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan .

3). Penggunaan Sistem E-filling

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017 : 160) *E-filing* merupakan

salah satu aplikasi yang dikembangkan DJP dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. *E-filing* adalah aplikasi on-line yang digunakan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT (*e-spt*) ke DJP melalui web site resmi DJP, dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan *eFIN* .

Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-36/PJ/2013 *E-filing* adalah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)* yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak (DJP) dengan proses terintegrasi dan *realtime* .

Menurut Astrid Budianto (2016:77) Sistem *e-filing* adalah sebuah sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara online dengan menggunakan media internet yang dirancand DJP untuk memudahkan para Wajib Pajak melaksanakan kewajiban pajaknya, yang bersifat pribadi dan cuma-cuma, yang artinya pelaporan pajak dapat dilakukan tanpa melalui pihak lain dan tidak ada biaya apapun yang dikenakan atasnya .

A. Kerangka Pemikiran

1). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan Sistem *E-filling*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:131) Dalam era globalisasi pelayanan pajak yangdiberikan untuk mendukung modernisasi yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan sistem informasi. Penerapan program modernisasi sistem informasi diharapkan dapat memberi manfaat, salah satunya yaitu pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal dengan menggunakan *e-filing* .

2). Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem *E-filling*

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010:154) 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 **.**

Menurut Neneng Hartati (2015:372) Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filing*, sehingga berkurangnya denda atau pinalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir dan pada akhirnya kepuasan Wajib Pajak akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak .

B. METODE PENELITIAN

A. Metode Yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2017:2) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu .
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan hasil penelitian dan menguji kebenaran teori yang dikemukakan oleh para ahli dengan dilakukannya pengujiannya terhadap hipotesis mengenai Teknologi Informasi, Kepuasan Wajib Pajak dan Penggunaan Sistem E-filling.

B. Operasionalisasi Variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31) Operasionalisasi variabel didefinisikan sebagai proses penguraian variabel penelitian keadaan sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran .
Yang menjadi variabel independen/bebas dalam penelitian ini adalah Teknologi Informasii Kemudahan dan Persepsi Kegunaan dan yang menjadi variable terikat / *dependent* dalam penelitian ini adalah Penggunaan *e-Filing*.

C. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya .

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Penggunaan Sistem *E-filing* pada Pemerintah Kota Cimahi Bagian Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah. Maka populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pengguna sistem *e-filing* yang berjumlah 35 orang.

D. Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan jumlah sampel yang akan diolah dari jumlah populasi harus dilakukan dengan teknik pengambilan sampling yang tepat .
Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *nonprobability sample* dengan teknik *sampling* jenuh atau sensus.

E. Metode Pengujian Data

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel Penggunaan Teknologi Informasi, Kepuasan Wajib Pajak dan Penggunaan Sistem *e-Filing*. Dimana uji validitas dalam penelitian ini diambil berdasarkan data yang didapat dari hasil kuesioner menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* (Sugiyono, 2017:228), data tersebut valid ketika *corrected* item – total *correlation* (r hitung) > nilai r *table*.

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (Spearman–Brown Correlation) teknik belah dua (Sugiyono, 2017:131). Dengan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

(Sugiyono, 2017:131)

F. Metode Analisis Data

Analisis Data Deskriptif

Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisa data untuk metode penelitian deskriptif adalah sebagai berikut (Umi Narimawati, 2010:45):

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.

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

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1). Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Penggunaan Teknologi Informasi

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Perangkat Keras	240	350	68.57%	Baik
2	Perangkat Lunak	118	175	67.43%	Cukup baik
3	Teknisi	219	350	62,57%	Cukup baik
	Total	**577**	**875**	**65.94%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Penggunaan Teknologi Informasi sebesar 65.94% berada di antara interval 52,01% - 68,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan Teknologi Informasi dalam kategori cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 34,06%, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam variabel Penggunaan Teknologi Informasi.

2). Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Penggunaan Kepuasan Wajib Pajak

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Kualitas Sistem (outcome)	227	350	64.86%	Cukup Baik
2	Kualitas Pelayanan (proses)	235	350	67.14%	Cukup baik
	Total	**462**	**700**	**66.00%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kepuasan Wajib Pajak sebesar 66.00% berada di antara interval 52,01% - 68,00% dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Wajib Pajak dalam kategori cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 34,00% hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam variabel kepuasan wajib pajak.

3). **Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Variabel Penggunaan**

Penggunaan Sistem *E-Filling*

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
1	Kemudahan menyampaikan *E-spt*	119	175	68.00%	Cukup baik
2	Dapat Diakses Kapanpun	116	175	66.29%	Cukup baik
3	Dapat Diakses Dimanapun	119	175	68.00%	Cukup baik
4	Adanya verifikasi penerimaan *E-spt* dari DJP yang bersifat personal dan rahasia.	235	350	67.14%	Cukup baik
5	Adanya bukti penerimaan *E-Spt* dari DJP yang disampaikan *real time* setelah verifikasi di lakukan	116	175	66.29%	Cukup baik
	Total	**705**	**1050**	**67.14%**	**Cukup Baik**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Penggunaan Sistem *E-Filling* sebesar 67.14% berada di antara interval 52,01% - 68,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan Sistem *E-Filling* dalam kategori cukup baik dan masih terdapat *gap* sebesar

32.86% hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam variabel Penggunaan Sistem *E-Filling*.

B. Pembahasan

1). Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan *Sistem E-filling*

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Penggunaan Teknologi Informasi (X_1) berpengaruh sebesar 21.90% terhadap Penggunaan sistem *E-Filling* (Y) dengan nilai korelasi sebesar 0.507 yang berarti penggunan teknologi informasi memberikan pengaruh yang cukup dengan arah positif terhadap Penggunaan sistem *E-Filling*. Arah hubungan positif penggunaan teknologi informasi dengan pengguanaan sistem *E-Filling* menunjukan bahwa penggunaan teknologi informasi yang semakin baik akan diikuti dengan penggunaan sistem *E-Filling* yang tinggi juga. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa penggunaan teknologi informasi memberikan pengaruh sebesar 21,90% terhadap penggunaan sistem *E-Filling*, sedangkan sisanya 79,10% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti perilaku wajib pajak, persepsi kebermanfaatan, minat perilaku dan persepsi kemudahan.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa penggunan teknologi Informasi mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 65.94% dan termasuk cukup baik, namun ada *gap* 34.06% yang artinya penggunaan teknologi informasi masih terdapat kelemahan. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah indikator teknisi sebesar 62.57%, yang merupakan masalah yang ada pada penggunaan teknologi informasi, termasuk kedalam kategori cukup baik, terdapat *gap* sebesar 37.43%. Selanjutnya indikator perangkat lunak sebesar 67.43% termasuk kedalam kriteria cukup baik, selanjutnya Indikator perangkat keras sebesar 68.57%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem *E-Filling*, dimana pengunaan teknologi informasi yang semakin baik akan meningkatkan penggunaan sistem *E-Filling*.

2). Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Sistem *E-filling*

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, kepuasan wajib pajak (X_2) berpengaruh sebesar 14.20 % terhadap Penggunaan sistem *E-Filling* (Y) dengan nilai korelasi sebesar 0.429 yang berarti kepuasan wajib pajak memberikan pengaruh yang cukup dengan arah positif terhadap penggunaan sistem *E-Filling*. Arah hubungan positif kepuasan wajib pajak dengan penggunaan sistem *E-Filling* menunjukan bahwa kepuasan wajib pajak yang semakin tinggi akan diikuti dengan penggunaan sistem *E-Filling* yang tinggi juga. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kepuasan wajib pajak memberikan pengaruh sebesar 14.20% terhadap penggunaan sistem *E-Filling*, sedangkan sisanya 85.80%

dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa kepuasan wajib pajak mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 66.00% dan termasuk cukup baik, namun ada *gap* 34.00% yang artinya kepuasan wajib pajak masih terdapat kelemahan. Hal itu dibuktikan oleh indikator yang paling rendah tanggapan respondennya adalah Kualitas Sistem (*Outcome*) yaitu kualitas hasil kerja penyampaian sistem itu sendiri sebesar 64,86%, yang merupakan masalah yang ada pada kepuasan wajib pajak, termasuk kedalam kategori cukup baik, terdapat *gap* sebesar 35.14%. Selanjutnya indikator kualitas pelayanan (proses) yaitu kualitas cara penyampaian sistem itu sendiri sebesar 67.14% termasuk kedalam kriteria cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 32.86%.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan sistem *E-Filling*, dimana kepuasan wajib pajak yang semakin tinggi akan meningkatkan Pengguanaan sistem *E-Filling*.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1.) Penggunaan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan sistem *E-filling*, pada PNS pengguna sistem *E-filling* yang bekerja di Pemerintah Kota Cimahi Bagian Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah mempunyai pengaruh yang cukup/sedang dan juga mempunyai pengaruh positif artinya ketika penggunaan teknologi informasi mengalami peningkatan maka penggunaan sistem *E-filling* akan mengalami peningkatan, dan sebaliknya apabila penggunaan teknologi informasi mengalami penurunan maka tingkat penggunaan sistem *e-filling* akan ikut menurun.

2.) Kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan sistem *E-filling*, pada pengguna sistem *E-filling* PNS yang bekerja di Pemerintah Kota Cimahi Bagian Badan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah mempunyai pengaruh cukup/sedang dan juga mempunyai pengaruh positif artinya ketika kepuasan wajib pajak mengalami peningkatan maka penggunaan sistem *E-filling* akan mengalami peningkatan, dan sebaliknya apabila kepuasan wajib pajak mengalami penurunan maka tingkat penggunaan sistem *e-filling* akan ikut menurun.

B. Saran

Berdasarkan fenomena, rumusan masalah, hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang diajukan sebagai berikut :

1). **Saran Operasional**

Untuk mengatasi masalah dalam penggunaan teknologi informasi, pihak DJP seharusnya memberikan aplikasi yang mudah dipahami dan mudah digunakan untuk para pengguna sistem *e-filling* dan pihak DJP pun seharunya melakukan pemeretaan teknologi informasi atau sosialisasi dalam pengisian dan penginputan sistem *e-filling* di berbagai daerah kecil sehingga tidak ada perbedaan antara di

pusat dan lainya. Sehingga penerimaan pajak akan maksimal apabila hal-hal tersebut dapat terpenuhi.

Untuk mengatasi masalah dalam kepuasan wajib pajak, pihak pajak (DJP/KPP) harus melakukan evaluasi setiap bulan untuk membahas masalah kualiatas hasil kerja maupun kualitas cara penyampaian sistem *e-filling* yang di lakukan oleh pihak aparatur pajak. Dalam artian evaluasi ini mencakup tentang kualitas sistem itu sendiri. Sehingga selalu ada perkembangan kearah yang lebih baik dan hasil nya akan terasa oleh wajib pajak, sehingga tidak ada keluhan dari wajib pajak tentang masalah kualitas hasil sistem maupun kualitas cara penyampaian sistem *e-filling*.

Untuk mengatasi masalah dalam penggunaan Sistem *E-filling* pihak Djp seharunya memberikan sosialisasi yang merata kepada wajib pajak, sehingga apabila sosialisasi sudah dapat tercangkup maka wajib pajak tidak akan merasa kebingungan dan lebih efisien untuk mengisinya, selanjutnya untuk mengatasi masalah sistem *error* seharusnya Djp terus mengembangkan sistem tersebut agar dapat digunakan kapanpun oleh wajib pajak dan memberi fitur backup data sehingga apabila terjadi hal yang tidak di inginkan, data yang sudah terinput tidak akan hilang dan tidak perlu menginput data kembali.

2). Saran Akademis

a). Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh dan pemahaman terkait penggunaan teknologi informasi dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan sistem *E-filling*, serta sebagai masukan dan tambahan referensi bagi para pembaca.

b). Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel ini, serta dapat menambahkan variabel independen lainnya, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.

E. DAFTAR PUSTAKA

Astrid Budianto & Choerul Muzammil. 2016. *Pedoman Praktis Membayar Pajak.* Yogyakarta : Genesis Learning

Elisabet Yunaeti Anggraeni & Rita Irviani. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV.Andi Offset

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset

I Made Marthana Yusa. 2016. Sinergi Sains, *Teknologi dan Seni :Dalam Proses Berkarya Kreatif di Dunia Teknologi Informasi*. STMIK: STIKOM INDONESIA

Juli Ratnawati & Retno Indah Hernawati. 2016. *Dasar-Dasar Perpajakan.* Yogyakarta: Deepublish

Kasman Rukun & B. Herawan Hayadi. 2018. *Sistem Informasi Berbasis Expert System*. Yogyakarta: Deepublish

La Ode Almera, Sudarmanto, dkk. 2018. *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditaasi*. Yogyakarta: Deepublish

Narimawati, Umi, Anggadini, S.D. & Ismawati, L. (2010). Penilisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM. Bekasi: Genesis

Neneng Hartati. 2015. *Pengantar Perpajakan*. Bandung: CV Pustaka Setia

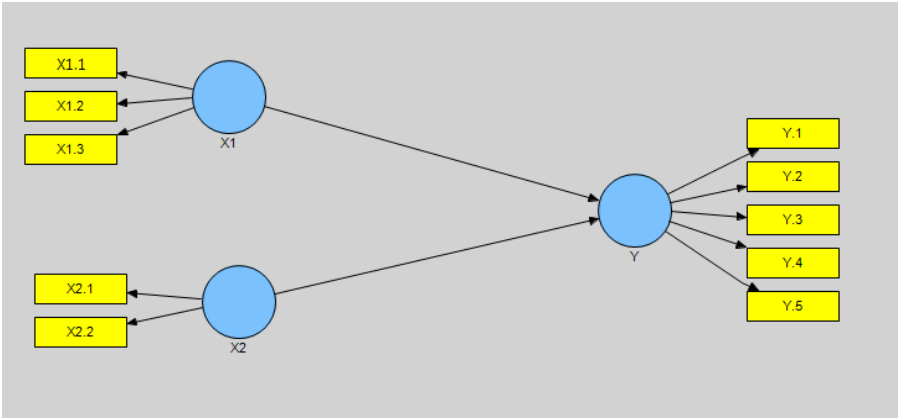
Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia. Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan (Konsep & Aspek Formal).* Bandung: Rekayasa Sains

Siti Resmi. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono. 2017 . Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

LAMPIRAN



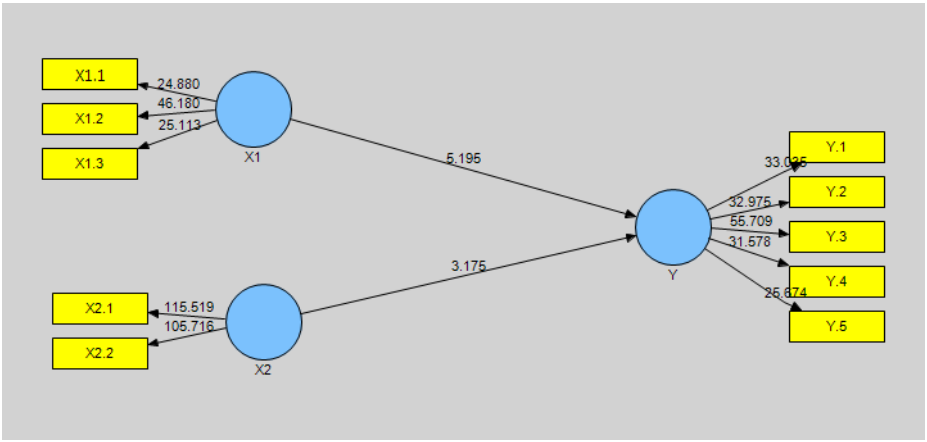
Gambar 3.1
Diagram Jalur Hubungan antar Variabel Penelitian

Keterangan:

Ξ_1 = Penggunaan Teknologi Informasi (X_1)

Ξ_2 = Kepuasan Wajib Pajak (X_2)

η = Penggunaan Sistem *e-Filing* (Y)



TABEL PERHITUNGAN SEM PLS

- *Outer Model*

	X1	X2	Y
X1.1	0,843901		
X1.2	0,940768		
X1.3	0,909476		
X2.1		0,966885	
X2.2		0,963432	
Y.1			0,905211
Y.2			0,843991
Y.3			0,954125
Y.4			0,901463
Y.5			0,819002

Variabel Laten	AVE	Communality
X1	0,8	0,8
X2	0,9	0,9
Y	0,8	0,8

	Composite Reliability
X1	0,926521
X2	0,964554
Y	0,947951

Latent Variable	R Square
X1>>Y	0,361
X2>>Y	

- *Inner Model*

	X1	X2	Y
X1	1		
X2	0,225683	1	
Y	0,506653	0,42855	1

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (|O/STERR|)
X1 -> Y	0,431936	0,42654	0,083138	0,083138	5,195438
X2 -> Y	0,331069	0,333408	0,104283	0,104283	3,174722

Latent Variable	Correlations	T Statistics
X1>>Y	0,507	5,195
X2>>Y	0,429	3,175

Latent Variable	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X1 -> Y	0,432	5,195	2,021	Ho ditolak	Signifikan

Latent Variable	Koefisien Jalur	t_{hitung}	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X2 -> Y	0,331	3,175	2,021	Ho ditolak	Signifikan

Tabel 4.29
Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

	Koefisien Jalur Struktural	Korelasi Dengan Y	Ket	Pengaruh (%)
Penggunaan Teknologi Informasi (X_1) -> Penggunaan Sistem *E-filling* (Y)	0.431	0.507	Sedang /Cukup	21.90%
Kepuasan Wajib Pajak (X_2) -> Penggunaan Sistem *E-filling* (Y)	0.331	0,429	Sedang /Cukup	14.20%
Total Pengaruh (R^2)				36.10%

Sumber: Data diolah menggunakan *software* Smart PLS

TABEL PERHITUNGAN SPSS

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	X1
P1	Pearson Correlation	1	.081	.759**	.800**	.372*	.805**
	Sig. (2-tailed)		.643	.000	.000	.028	.000
	N	35	35	35	35	35	35
P2	Pearson Correlation	.081	1	.241	.107	.225	.414*
	Sig. (2-tailed)	.643		.163	.542	.193	.013
	N	35	35	35	35	35	35
P3	Pearson Correlation	.759**	.241	1	.900**	.640**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000	.163		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
P4	Pearson Correlation	.800**	.107	.900**	1	.654**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.542	.000		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
P5	Pearson Correlation	.372*	.225	.640**	.654**	1	.726**
	Sig. (2-tailed)	.028	.193	.000	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35
X1	Pearson Correlation	.805**	.414*	.942**	.920**	.726**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		P6	P7	P8	P9	X2
P6	Pearson Correlation	1	.891**	.857**	.789**	.957**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35
P7	Pearson Correlation	.891**	1	.729**	.834**	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35
P8	Pearson Correlation	.857**	.729**	1	.829**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	35	35	35	35	35
P9	Pearson Correlation	.789**	.834**	.829**	1	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	35	35	35	35	35
X2	Pearson Correlation	.957**	.934**	.911**	.918**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		P10	P11	P12	P13	P14	P15	Y
P10	Pearson Correlation	1	.632**	.875**	.909**	.937**	.633**	.938**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
P11	Pearson Correlation	.632**	1	.760**	.548**	.592**	.621**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
P12	Pearson Correlation	.875**	.760**	1	.904**	.870**	.708**	.967**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
P13	Pearson Correlation	.909**	.548**	.904**	1	.914**	.697**	.931**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
P14	Pearson Correlation	.937**	.592**	.870**	.914**	1	.593**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
P15	Pearson Correlation	.633**	.621**	.708**	.697**	.593**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35	35
Y	Pearson Correlation	.938**	.788**	.967**	.931**	.925**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35	35

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.639
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	.737
		N of Items	2[b]
	Total N of Items		5
Correlation Between Forms			.785
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.880
	Unequal Length		.883
Guttman Split-Half Coefficient			.855

a. The items are: P10, P11, P12.

b. The items are: P13, P14, P15.

Reliability Statistics

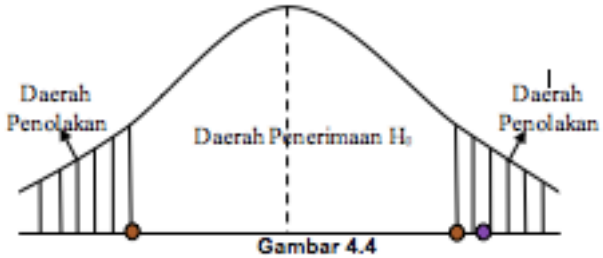
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.941
		N of Items	2[a]
	Part 2	Value	.906
		N of Items	2[b]
	Total N of Items		4
Correlation Between Forms			.863
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.927
	Unequal Length		.927
Guttman Split-Half Coefficient			.913

a. The items are: P6, P7.
b. The items are: P8, P9.

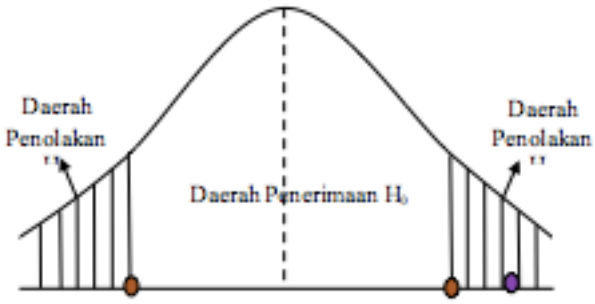
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.899
		N of Items	3[a]
	Part 2	Value	.889
		N of Items	3[b]
	Total N of Items		6
Correlation Between Forms			.900
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.947
	Unequal Length		.947
Guttman Split-Half Coefficient			.937

a. The items are: P1, P2, P3.
b. The items are: P3, P4, P5.



Gambar 4.4
Kurva Uji Hipotesis Variabel X_1 terhadap Y



Gambar 4.5
Kurva Uji Hipotesis Variabel X_2 terhadap Y