ANALISA PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN SISTEM *E-FILING* TERHADAP EFEKTIVITAS SISTEM *E-FILING* DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-FILING*

(Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai di Universitas Komputer Indonesia)

PEMBIMBING:
Wati Aris Astuti, SE.,M.Si.,Ak.,CA

Oleh:
HELDANINGSI MAKALALAG
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
Jl. Dipatiukur 112-116 Bandung 40132
E-mail: edamakalalag@gmail.com

ABSTRACT

Perception of Ease of Use E-filing is the most important thing where someone needs the ease using technology. The effectiveness the E-filing system is information that is appropriate the needs of users and is presented in the right time, the right format so that it is easy understand. And User Satisfaction E-filing is that WP expectations can be met properly by DJP services. Measuring the level of WP satisfaction in using the E-filing system also seen from the effectiveness of the E-filing system.

The purpose this study was determine the effect Perceived Ease Use E-filing on E-filing System Effectiveness and Its Impact E-filing User Satisfaction in UNIKOM. The method used is descriptive and verification with quantitative approach. After alliterature review, and formulating hypothesesl data through questionnaires to 73 lecturers and staff UNIKOM, with Slovin technique. Analysis carried with Smart PLS 3.0. Then analyze existing data, used test validity, reliability, determination, correlation, hypothesis analysis PLS SEM using t test.
Results study (1) Effect of Perceived Ease of Use E-filing system is 52.7% on E-filing System Effectiveness, (2) E-filing System Effectiveness is 47.1% E-filing User Satisfaction.

Keywords: Perception of Ease of Use of E-filing System, E-filing System Effectiveness, E-filing User Satisfaction

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

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

efektivitas adalah Suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi diartikan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat (Sedarmayanti, 2009:59).

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan atau penilaian seseorang bahwa sistem teknologi informasi (e-SPT) yang akan digunakan tidak merepotkan saat akan digunakan dan mudah dipahami (Nurul Citra, 2012:17).

Fenomena yang terjadi di Universitas Komputer Indonesia yaitu mengenai persepsi kemudahan penggunaan *E-filing*, masih banyak yang belum menggunakan *E-filing* karna masi

belum paham dengan penggunaan sistem *E-filing* dan masi kurang paham dengan pengoperasian sistem *E-filing,* mengenai efektivitas sistem *E-filing* ketepatan penyampaian informasi yang ada di sitem *E-filing* masih kurang karna pada saat pelaporan *E-filing* banyak yang melapor pada waktu akhir periode karnanya server atau jaringan tiba tiba meambat, serta mengenai kepuasan pengguna *E-filing* masih banyak yang belum mengetahui bagaimana cara menggunakan *E-filing* karna kurangnya informasi atau sosialisai mengenai sistem *E-filing* dan masi ada wajip pajak yang belum puas dengan sistem *E-filing* karna kurang mudah dalam penggunaan sistemnya serta servernya yang sering melambat pada saat penyampaian SPT (Puji Astuti, 2018).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal yang penulis ungkapkan dalam identifikasi masalah, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1) Seberapa besar pengaruh Persepsi Kemudahan penggunaan sistem *E-filing* terhadap efektivitas sistem *E-filing* di Universitas Komputer indonesia.
2) Seberapa besar pengaruh Efektivitas sistem *E-filing* terhadap kepuasan pengguna *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji analisa persepsi kemudahan penggunaan sistem *E-filing* terhadap efektivitas sistem *E-filing* dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah diatas adapun tujuan penelitiannya sebagai berikut :

1) Untuk mengetahuai seberapa besar pengaruh persepsi kemudahan penggunaan sistem *E-filing* terhadap efektivitas sistem *E-filing*
2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektifitas sistem *E-filing* terhadap kepuasan pengguna *E-filing*

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis untuk kepentingan pengembangan keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat menerapkan kembali hasil terdahulu untuk memecahkan masalah spesifik yang terjadi pada penelitian tersebut (Uma Sekaran, 2006:10). Dari pernyataan ini, maka dapat dikatakan bahwa kegunaan penelitian ini adalah untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi pada Persepsi kemudahan penggunaan maupun masalah pada efektivitas sistem *E-filing*.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan hasil penelitian ini adalah Hasil penelitian ini bisa digunakan untuk pengembangan ilmu melalui kajian dan konsep-konsep yang diharapkan dapat membuktikan kembali teori-teori penelitian terdahul dan buat referensi untuk peneliti berikutnya mengenai :

1) Analisa persepsi kemudahan penggunaan sistem *E-filing* terhdap efektivitas sistem *E-filing*
2) Pengaruh efektivitas sistem *E-filing* terhdap kepuasan pengguna *E-filing*

II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 *E-Filing*

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP):

> "*E-filing* atau e-SPT adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Tahunan yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer, dimana penyampaiannya dilakukan secara elektronik 12 dalam bentuk data digital yang ditransfer atau disampaikan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia

Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak dengan proses yang terintegrasi dan *realtime*".

2.1.2 Persepsi

Menurut Departemen Pendidikan Nasional, yang dikutip oleh Wulandari (2012):

"Persepsi adalah tanggapan atau temuan gambaran langsung dari suatu atau temuan gambaran langsung dari suatu serapan seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Dalam pengertian ini jelas, bahwa persepsi adalah kesan gambaran atau tanggapan yang dimiliki seseorang setelah orang tersebut menyerap untuk mengetahui beberapa hal (obyek), melalui panca indera".

2.1.3 PersepsiKemudahan Penggunaan

persepsi kemudahan di definisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat dengan jelas digunakan dan tidak dibutuhkan banyak usaha, melainkan mudah digunakan dan mudah mengoperasikan (Jogiyanto hartono,2010:114).

2.1.3.1 Kriteria Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut Jogiyanto Hartono (2010) persepsi kemudahan penggunaan diantaranya :

1. "Jelas
2. Mudah digunakan
3. Mudah mengoperasikan".

2.1.4 Efektivitas Sistem

Efektivitas sistem artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan" Susanto (2007:41).

2.1.4.1 Kriteria Efektivitas Sistem *E-Filing*

Menurut Susanto (2007:41), kriteria efektivitas sistem *e-Filing* yaitu:

1. "Penyajian informasi dalam waktu yang tepat
2. Format yang tepat
3. Mudah dipahami
4. Isinya sesuai kebutuhan".

2.1.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna menurut (Hendi Haryadi, 2009:29) adalah : "Kepuasan Pengguna adalah pengguna mengetahui dan puas terhadap sistem yang digunakan".

2.1.5.1 Kriteria Kepuasan Pengguna *E-Filing*

Menurut (Hendi Haryadi (2009:29) kriteria kepuasan pengguna *E-filling* diantaranya :

1. "Mengetahui sistem yang digunakan
2. Puas dengan sistem yang digunakan".

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan *E-Filing* Terhadap Efektivitas sistem *E-Filing*

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017:163) faktor persepsi kemudahan pengguna (*user*) seperti persepsi kemudahan,persepsi kebermanfaatan atau kegunaan, persepsi atas atas kesiapan pemanfaattan, perilaku pengguna, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan, maupun persepsi kerahasiaan. Pengguna dalam hal ini adalah wajib pajak. Dengan baiknya kondisi faktor individual berupa persepsi tersebut terhadap aplikasi yang digunakan memberikan dampak kepada tingkat efektivitas aplikasi *E-filing.*

2.2.2 Efektivitas Sistem *E-filing* Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2017:163) apabila aplikasi *e*-SPT sudah efektif dan efisien tentunya meningkatkan kualitas pelayanan DJP dalam teknologi

informasi dan meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan aplikasi.

2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah rumusan masalah tetapi Menurut Sugiyono (2017:64) berpendapat bahwa:

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan".

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap masalah penelitian, sampai bukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Sehingga penulis mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian sebagai berikut :

H1 :Persepsi Kemudahan Penggunaan Berpengaruh terhadap Efektivitas Sistem *E-filing*.

H2 :Efektivitas sistem *E-filing* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-filing*

3 METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian menurut Sugiyono (2017:2) adalah:

> "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.
> Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan".

Menurut Sugiyono (2017:147), pengertian deskriptif adalah sebagai berikut:

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

Pengertian metodverifikatif menurut Sugiyono (2012:8) yaitu:

> "Diartikan sebagai penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Menurut Sugiyono (2017:8), metode penelitian kuantitatif sebagai berikut:

> "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya, artinya penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerik (angka) dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Untuk meneliti persepsi kemudahan penggunaan sistem E-filing terhadap efektivitas sistem E-filing dan dampakna terhadap kepuasan pengguna E-filing penulis menentukan operasionalisasi variabel pada tabel 3.1 dengan disertakan konsep variabel, variabel,skala pengukuran (ordinal), indikator dan nomor kuisioner.

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sumber data primer, data primer diperoleh penulis secara langsung dengan mengadakan penelitian. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara

secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan di Universitas Komputer Indonesia.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) yaitu dengan melakukan wawancara dan mengajukan kuesioner kepada Wajib Pajak OP Dosen dan Karyawan di Universitas Komputer Indonesia, dan Studi Kepustakaan (*Library Research*) yaitu dengan cara memperlajari, meneliti, mengkaji serta menelaah literatur berupa buku-buku (*text book*), peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, situs web dan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti..

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pegawai di UNIKOM yang menggunakan *E-filing* dengan jumlah 276 Orang.

3.3.2 Penarikan Sampel

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan *Slovin,* maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai di Universitas Komputer Indonesia sebanyak 73 Wajib Pajak. Diambil tingkat kepercayaan 10% karena hasil dari jumlah tersebut sudah dapat mewakili Wajib Pajak yang ada di Universitas Komputer Indonesia, karena datanya pun diambil secara *random* (karena keterbatasan waktu). Selain itu apabila mengambil tingkat kepercayaan 1% atau 5% akan memakan waktu dan biaya yang lebih lama dan banyak.

3.4 Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independent (X) Persepsi kemudahan penggunaan, Efktivitas sistem *E-filing* sebagai variabel terikat (Y) dan Kepuasan pengguna *E-filing* sebagai variabel moderating (Z).

a). Uji – t

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan Pengaruh Persepsi kemudahan penggunaan (Y) terdadap efektivitas sistem *E-flling* dan kepuasan pengguna *E-filing* sebagai variabel dependen. Menurut Ghozali (2012:98) uji t adalah uji statistik yang membuktikan perbedaan yang signifikan dalam suatu variabel di antara 2 kelompok. Pengujian ini dilakukan untuk menentukan signifikan atau tidaknya masing-masing nilai koefisien regresi secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Perhitungan uji ini sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis, sebagai berikut:
   A. H_0 :Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap efetivitas sistem *E-flling.*
      H_a :Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas sistem *E-filing*.
   B. H_0 :Efektivitas sistem *E-filing* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna *E-filing.*
      H_a :Efektivitas sistem *E-filing* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan pengguna *E-filing.*
2. Menentukan toleransi kesalahan, dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikasi 10% (α = 0,1).
3. Kriteria pengujian, dalam pengambilan keputusan pengujian ini adalah jika $t\text{-}_{statistik} < t\text{-}_{kritis}$, maka Ho diterima (Ha ditolak), dan jika $t\text{-}_{statistik} > t\text{-}_{kritis}$, maka Ho ditolak (Ha diterima)

b). Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan

Untuk menggambar daerah penerimaan atau penolakan maka digunakan kriteria sebagai berikut :

Hasil thitung dibandingkan ttabel dengan kriteria :

a. Jika $t_{statistik} > t_{kritis}$ atau $t_{statistik} < -t_{kritis}$ maka Ho ada didaerah penolakan, berarti Ha diterima artinya variabel

X dan variabel Y ada pengaruhnya.

b. Jika $t\text{-}_{kritis} \leq t_{statistik} \leq t\text{-}_{kritis}$ maka Ho ada didaerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel X dan Y tidak ada pengaruhnya.

c. $T\text{-}_{statistik}$; dicari dengan rumus perhitungan t statistik, dan

d. $T\text{-}_{kritis}$; dicari didalam tabel distribusi t *student* dengan ketentuan sebagai berikut , α = 0,05 dan dk = (n-k-1).

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.1.1 Deskriptif Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing*

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* sebesar 1.095 (68,3%) berada di antara interval 68% - 84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* berada dalam kategori baik, namun masih terdapat gap sebesar 31,7% yang menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing*.

4.1.1.2 Deskriptif Efektivitas Sistem *E-filing*

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Efektivitas Sistem *E-filing* sebesar 980 (67,1%) berada di antara interval 52% - 68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Efektivitas Sistem *E-filing* berada dalam kategori cukup baik, namun masih terdapat gap sebesar 32,9% yang menunjukan bahwa masih terdapat masalah dalam Efektivitas Sistem *E-filing*.

4.1.1.3 Deskriptif Penggunaan *E-filing*

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kepuasan Pengguna *E-filing* sebesar 467 (64%) berada di antara interval 52% - 68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna *E-filing* berada dalam kategori cukup baik, namun masih terdapat gap sebesar 36%, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam indikator Kepuasan Pengguna *E-filing.*

4.1.2 Analisis Verifikatif

1. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

A. 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.

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.

B. Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 (Uce Indahyanti, 2013) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

C. 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* variabel Y sebesar 0,3335 dan Nilai GoF sebesar 0,5775, sedangkan nilai *communality* dan *R-square* variabel Z sebesar 0,3504 dan Nilai GoF sebesar 0,5919 menurut Uce Indahyanti (2013) tergolong kuat atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

2. Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan nilai koefisien *path* dan *t-values* yang disajikan sebagai berikut:

Diperoleh nilai koefisien jalur struktural X terhadap Y sebesar 0,726 dan koefisien jalur struktural Y terhadap Z sebesar 0,686.

Besaran Pengaruh setiap variabel yaitu sebagai berikut:

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* memberikan kontribusi pengaruh sebesar 52,7% terhadap Efektivitas Sistem *E-filing*, sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 47,3% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) dalam penelitian ini.
2. Efektivitas Sistem *E-filing* memberikan kontribusi pengaruh sebesar 47,1% terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*, sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 52,9% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* terhadap Efektivitas Sistem *E-filing*

Hasil penelitian menunjukan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* memiliki hubungan dengan Efektivitas Sistem *E-filing*. Persepsi Kemudahan Penggunaan memberikan pengaruh yang kuat dan arah positif terhadap Efektivitas Sistem *E-filing*. Hal ini menunjukan bahwa semakin baik Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* maka akan meningkatkan Efektivitas Sistem *E-filing*.

Hasil pengujian hipotesis uji t yang diperoleh menunjukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* terbukti berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Sistem *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

Hasil Penelitian ini didukung oleh teori Siti Kurnia Rahayu (2017:163) yang menyatakan bahwa faktor persepsi kemudahan pengguna (*user*) seperti persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan atau kegunaan, persepsi atas atas kesiapan pemanfaatan, perilaku pengguna, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan, maupun persepsi kerahasiyaan. Pengguna dalam hal ini adalah wajib pajak. Dengan baiknya kondisi faktor individual berupa persepsi tersebut terhadap aplikasi yang digunakan memberikan dampak kepada tingkat efektivitas aplikasi *E-filing.*

Fenomena yang ditemukan dilapangan menurut Puji Astuti (2018), masih adanya pegawai yang belum menggunakan *E-filing* karna masih kurang paham dengan penggunaan sistem *E-filing* serta pengoperasian sistemnya, karnanya sistem dianggap kurang efektiv dikarenakan sistem *E-filing* yang masih kurang mudah untuk dipahamai sebab kurangnya waktu dalam mempelajari dan menggunakan sistem *E-filing*.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator Mudah digunakan dengan persentase 66,3% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 33,7%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam indikator Mudah digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* (X) berpengaruh sebesar 52,7% terhadap Efektivitas Sistem *E-filing* (Y) dengan nilai korelasi sebesar 0,726 yang berarti Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* memberikan pengaruh yang kuat arah positif terhadap Efektivitas Sistem *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia. Arah hubungan positif Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* dengan Efektivitas Sistem *E-filing* menunjukan bahwa semakin baik Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* maka akan meningkatkan Efektivitas Sistem *E-filing*. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* memberikan pengaruh sebesar 52,7% terhadap Efektivitas Sistem *E-filing*, sedangkan sisanya 47,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

4.2.2 Pengaruh Efektivitas Sistem *E-filing* Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Hasil penelitian menunjukan bahwa Efektivitas Sistem *E-filing* memiliki hubungan dengan Kepuasan Pengguna *E-filing*. Efektivitas Sistem *E-filing* memberikan pengaruh yang kuat dan arah positif terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing.* Hal ini menunjukan bahwa semakin baik

Efektivitas Sistem *E-f*iling maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna *E-filing*.

Hasil pengujian hipotesis uji t yang diperoleh menunjukan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa Efektivitas Sistem *E-filing* terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia

Hasil Penelitian ini didukung oleh teori Siti Kurnia Rahayu (2017:163) apabila aplikasi *e*-SPT sudah efektif dan efisien tentunya meningkatkan kualitas pelayanan DJP dalam teknologi informasi dan meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan aplikasi.

Hal ini sesuai dengan fenomena yang ditemukan dilapangan menurut Puji Astuti (2018), Penyampaian informasi yang ada di sistem *E-filing* masih kurang tepat waktu karna pada saat pelaporan *E-filing* banyak yang melapor pada waktu akhir periode karnanya server atau jaringan tiba tiba melambat serta sistem *E-filing* dianggap masih kurang mudah digunakan karna kurangnya sosialisai mengenai *E-filing* yang mengakibatkan wajip pajak kurang puas dengan sistem *E-filing* karna dianggap masih banyak kendala dalam penggunaannya yang masih kurang paham dalam penggunaan sistemnya karna banyak yang belum mengerti cara penggunaannya dikarenakan kurangnya informasi dan sosiaisasi mengenai sistem *E-filing* serta servernya atau jaringan yang sering melambat pada saat penyampaian SPT menggunakan *E-filing* .

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator Penyajian Informasi dalam Waktu yang Tepat dengan persentase 66,8% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup, dan masih terdapat *gap* sebesar 33,2%.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Efektivitas Sistem *E-filing* (Y) berpengaruh sebesar 47,1% terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing* (Z) dengan nilai korelasi sebesar 0,686 yang berarti Efektivitas Sistem *E-filing* memberikan pengaruh yang kuat arah positif terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia. Arah hubungan positif Efektivitas Sistem *E-filing* dengan Kepuasan Pengguna *E-filing* menunjukan bahwa Efektivitas Sistem *E-filing* yang semakin baik akan meningkatkan Kepuasan Pengguna *E-filing.* Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Efektivitas Sistem *E-filing* memberikan pengaruh sebesar 47,1% terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing* , sedangkan sisanya 52,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan fenomena pada latar belakang, kerangka pikiran, hipotesis, hasil penelitian dan pembahasan yang hasil penelitian lakukan mengenai pengaruh pelaksanaan sistem Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filing* terhadap Efektivitas Sistem *E-Filing* dan dampaknya terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* di Universitas Komputer Indonesia. Maka pada bagian akhir dari penelitian penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filing* berpengaruh terhadap Efektivitas Sistem *E-Filing*, dimana semakin baik Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing* maka Efektivitas Sistem *E-filing* akan meningkat dan begitupun sebaliknya.
2. Efektivitas Sistem *E-Filing* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*, dimana semakin baik Efektivitas sistem *E-filing* maka kepuasan Pengguna *E-filing* akan ikut meningkat.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Peneliti telah memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filing* terhadap Efektivitas Sistem *E-Filing* dan dampaknya terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi karyawan di Universitas Komputer Indonesia, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1) Pada Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-Filing* maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator Mudah Digunakan*,* dimana Dirjen Pajak harus mengevaluasi

penggunaan Sistem *E-Filing* apakah Sistem *E-Filing* bisa diaplikasikan dengan mudah kepada Wajib Pajak atau tidak, serta melakukan sosialisasi maupun pelatihan cara penggunaan aplikasi E-filing agar wajib pajak yang belum bisa menggunakan E-filing bisa mengetahui penggunaan aplikasinya dari Sosialisasi maupun pelatihan yang diadakan. Serta untuk instansi perlu memperhatikan *bandwith server* supaya jaringan Sistem *E-Filing* bisa mudah diakses oleh Wajib Pajak.

2) Pada Efektivitas Sistem *E-Filing* maka yang harus diberikan fokus perhatian adalah pada indikator Penyajian Informasi dalam Waktu yang Tepat, dimana Dirjen Pajak dan Instansi perlu meningkatkan kecepatan server yang digunakan Sistem *E-Filing.* Server yang melambat dapat menghambat penggunaan Sistem *E-Filing* yang digunakan oleh Wajib Pajak. Dengan meningkatnya kecepatan server yang digunakan untuk Sistem *E-Filing* diharapkan Wajib Pajak merasa puas dalam melakukan pengisian *E-Filing,* dan Kepuasan Pengguna *E-Filing* pun akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurahman, Maman. Muhidin, Sambas Ali. Somantri, Ating.2011. *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian. Bandung*:Pustaka Setia.

Budiarto, Astrid. 2016. *Pedoman Prektis Membayar Pajak*. Genesis Learning: Yogyakarta.

Haryadi, Hendi. (2009). *Administrasi Perkantoran untuk Manajemen & Staf*.Jakarta Selatan : Transmedia Pustaka.

Hartono, Jogiyanto. 2010. Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman.Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.

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. Vol 1, No 1, hal. 15-22

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

Rahayu, Siti Kurnia. 2017. Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal).Bandung Rekayasa Sains.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods),* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* Bandung: Alfabeta.

Uma, Sekaran. 2006. Research Methods For Business (Metode Penelitian untuk Bisnis). Edisi empat buku 1. Salemba Empat.

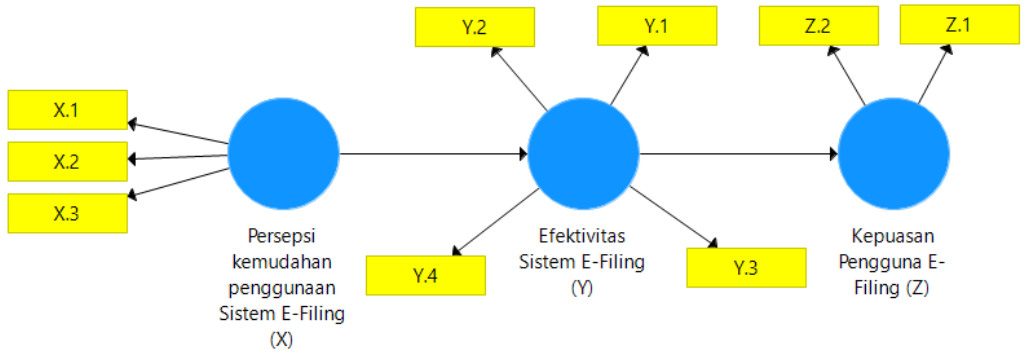
Wati Aris Astuti dan Heru Rusdianto. 2014. Pengaruh Jumlah Wajib Pajak Efektif dan Pemeriksaan pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 (Studi pada 10 KPP di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Barat 1 Periode2010-2011)

LAMPIRAN

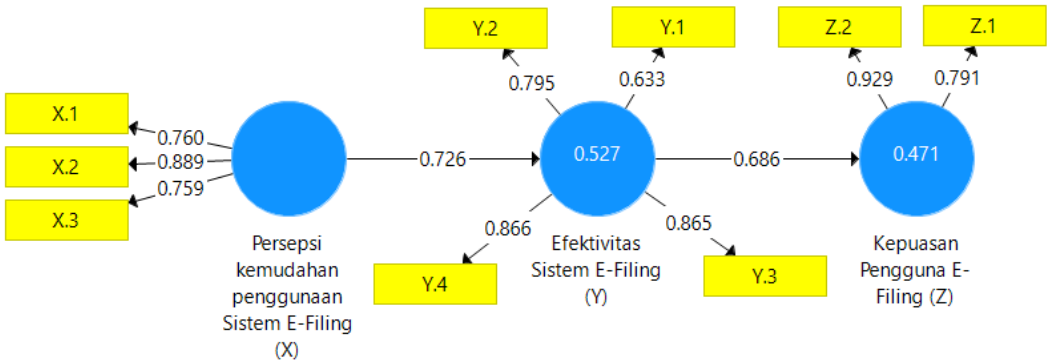
Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	Nomor Kuisioner
Persepsi kemudahan penggunaan Sistem E-Filing(X)	persepsi kemudahan di definisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi dapat dengan jelas digunakan dan tidak dibutuhkan banyak usaha, melainkan mudah digunakan dan mudah mengoperasikan. (Jogiyanto hartono,2010:114)	1. Jelas 2. Mudah digunakan 3. Mudah dioperasikan (Jogiyanto,2010:114)	Ordinal	1 2 3
Efektivitas Sistem e-filing (Y)	Efektivitas sistem artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan". Susanto (2007:41)	1. Penyajian informasi dalam waktu yang tepat 2. Format yang tepat 3. Mudah dipahami 4. Isinya sesuai kebutuhan Susanto (2007:41)	Ordinal	1 2 3 4
Kepuasan pengguna e-filing (Z)	"Kepuasan Pengguna adalah pengguna mengetahui dan puas terhadap sistem yang digunakan". Hendi Haryadi (2009 : 29)	1. mengetahui sistem yang digunakan 2. Puas dengan sistem yang digunakan Hendi Haryadi (2009 : 29)	Ordinal	1 2

Model SEM PLS



Model Koefisien Jalur



Uji Validitas

Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing*		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
X_1	Jelas	0,760	8,173	Valid
X_2	Mudah Digunakan	0,889	40,367	Valid
X_3	Mudah dioperasikan	0,759	7,451	Valid

Efektivitas Sistem *E-filing*		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
Y_1	Penyajian Informasi dalam Waktu yang Tepat	0,633	5,940	Valid
Y_2	Format yang tepat	0,795	17,761	Valid
Y_3	Mudah Dipahami	0,865	25,663	Valid
Y_4	Isinya Sesuai Kebutuhan	0,866	31,037	Valid

Kepuasan Pengguna *E-filing*		Loading Faktor	t_{hitung}	Keterangan
Z_1	Mengetahui Sistem yang Digunakan	0,791	47,780	Valid
Z_2	Puas dengan Sistem yang Digunakan	0,929	8,226	Valid

AVE

Variabel Laten	AVE	Communality
X. Persepsi Kemudahan Penggunaan Sistem *E-filing*	0,648	0,648
Y. Efektivitas Sistem *E-filing*	0,633	0,633
Z. Kepuasan Pengguna *E-filing*	0,744	0,744

Perbadingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten

Variabel Laten	AKAR AVE
X	0,795
Y	0,862
Z	0,804

	Korelasi Antar Variabel Laten		
	X	**Y**	**Z**
X	1,000		
Y	0,726	1,000	
Z	0,125	0,686	1,000