

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TEKNOLOGI INFORMASI & KEMUDAHAN PENGGUNA DENGAN TERHADAP PELAPORAN PAJAK *E-FILING*

Dipa Teruna Awaloedin¹, Hasanudin², Yolif Alfitriani³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional¹²³

Email : dipateruna@civitas.unas.ac.id, hasanudin@civitas.unas.ac.id
Yolialfitriani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, dan Kemudahan Pengguna terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*. Dalam Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Sampel penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Metode analisis data menggunakan Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, dan Pengujian Hipotesis yang terdiri dari Metode Analisis Regresi Sederhana, dan Koefisien Determinasi, Uji F, serta Uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*. Teknologi Informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*. Kemudahan Pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, Kemudahan Pengguna, dan Pelaporan Pajak *e-Filing*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Service Quality, Information Technology, and User Ease of Tax Reporting e-Filing. This study uses primary data obtained from respondents' answers to the questionnaire used in the study. The sample of this research is 100 taxpayers at the Depok Sawangan Primary Tax Service Office. Sampling technique using purposive sampling. Methods of data analysis using Descriptive Statistics, Data Quality Test, Classical Assumption Test, and Hypothesis Testing which consists of the Simple Regression Analysis Method, and the Coefficient of Determination, F Test, and t Test. The results show that Service Quality has a significant and positive effect on Tax Reporting e-Filing. Information Technology has a significant and positive effect on Tax Reporting e-Filing. User Ease has a significant and positive effect on Tax Reporting e-Filing.

Keywords : Service Quality, Information Technology, User Ease and Tax Reporting *e-Filing*.

PENDAHULUAN

Teknologi informasi yang semakin maju saat ini menawarkan manfaat penting dalam setiap industri, termasuk perpajakan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, DJP lebih mampu mengembangkan sistem *e-filing* yang memudahkan wajib pajak untuk menyelesaikan SPT, membayar tagihan, dan menyerahkan tunggakan denda tepat waktu. Teknologi informasi terkini yang dikenal dengan *e-filing* diciptakan untuk memudahkandan mendukung wajib pajak dalam memenuhi kewajiban hukumnya. (Luh Mega SayangPuspitayani 2020)

Setelah implementasi kebijakan sistem *e-Filing* perpajakan di Indonesia pada tanggal 1 April 2018, telah terbukti bahwa telah terjadi peningkatan keterlibatan wajib pajak untuk melaporkan tunggakan pajaknya. Lonjakan partisipasi ini juga dikaitkan dengan betapa mudahnya pengguna melaporkan pajak yang belum dibayar dan betapa sedikit waktu yang terbuang saat melakukannya. Akibatnya, banyak Wajib Pajak yang menggunakan sistem Filing untuk melaporkan pajak yang belum dibayar.

Namun sayangnya, tidak semua wajib pajak mendapatkan kemudahan yang sama, beberapa wajib pajak mengalami masalah dengan prosedur pengajuan. Karena terbiasa dengan sistem lama yang mengharuskan pengumpulan dokumen untuk pelaporan pajak ke kantor pelayanan pajak, beberapa dari mereka adalah wajib pajak yang lebih tua yang berjuang dengan masalah ini. Dengan diterapkannya kebijakan baru ini, seluruh wajib pajak kini diwajibkan untuk melaporkan tunggakan pajaknya melalui sistem e-Filing dan tidak diperkenankan lagi menggunakan sistem manual sebelumnya. (Cristina 2021)

Pelaporan pajak terutang yang harus dilakukan oleh wajib pajak seperti diantaranya SPT Masa PPh 21 atau PPh 26, SPT Masa PPN atau PPnBM, beserta SPT Tahunan badan bagi pengusaha kena pajak

yang pada dasarnya menerbitkan *e-faktur*. Dalam proses pelaporan menggunakan fitur *e-Filing*, Wajib Pajak harus login di laman *pajak.go.id* dengan menggunakan NPWP dan Password yang sudah dimiliki Wajib pajak sebelumnya, lalu ke menu lapor kemudian memilih *e-Filing*, wajib pajak dapat langsung mengisi SPT Wajib Pajak saat itu juga sampai dengan proses pelaporan selesai, Wajib pajak akan menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE) melalui email yang sudah didaftarkan sebelumnya pada menu profil wajib pajak di laman *pajak.go.id*.(Sidney 2020)

Fitur *e-Filing* juga memiliki kekurangan. Karena persyaratan SPT untuk koneksi internet yang lancar dan konsisten, banyak wajib pajak melakukan kesalahan dalam menyelesaikannya. Selain itu, fitur e-Filing menuntut agar seluruh formulir diisi dalam satu unggahan. Jika tidak, wajib pajak harus mengulang pengisian formulir SPT. Oleh karena itu, pastikan Anda memiliki koneksi internet yang baik dan andal serta akses ke semua data wajib pajak yang diperlukan untuk pelaporan SPT. (Cristina 2021)

Tabel 1. Jumlah Data WPOP di KPP PRATAMA DEPOK SAWANGAN (Periode 2018 – 2022)

No	Tahun	SPT YANG MASUK	SPT VIA E-FILING	SPT VIA MANUAL
1	2018	60.185	51.617	8.568
2	2019	67.536	60.129	7.407
3	2020	59.359	55.881	3.478
4	2021	83.041	61.793	21.248
5	2022	82.918	64.899	18.019

Sumber : KPP Pratama Depok Sawangan, 2022 (diolah)

Data mengenai rasio pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi Tahun 2018 sampai 2022 di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Depok Sawangan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi pelaporan pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kajian mengenai hal tersebut penting dilakukan untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, teknologi informasi, dan kemudahan pengguna kemungkinan mempengaruhi pelaporan pajak *e-Filing* dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara.

Rinaldi & Suhermin (2018) mengatakan bahwa gagasan kepatuhan wajib pajak adalah salah satu yang telah hadir dalam perpajakan sejak lama. Meskipun ada banyak wajib pajak, namun sebagian besar masih belum jelas apa sebenarnya yang dimaksud dengan hak dan wajib. Pajak adalah satu-satunya sumber daya bangunan internal terpenting yang terus ditingkatkan oleh pemerintah Indonesia sebagai bagian dari upaya untuk mengurangi dampak negatif dari sumber daya bangunan eksternal.

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, dan Kemudahan Pengguna terhadap Pelaporan Pajak *E-filing*.

KAJIAN TEORI

1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori yang diperlukan untuk memahami bagaimana sistem teknologi dapat memengaruhi penggunaanya dalam aktivitas sehari-hari. TAM berusaha untuk mendefinisikan dan mengukur kerangka teoritis untuk memahami unsur-unsur yang mempengaruhi penerimaan teknologi.. (Erwanda, Agustin, and Mulyani 2019)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model yang sering digunakan dalam penelitian Teknologi Infobrnsasi karena model ini sederhana dan mudah diterapkan. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan pengguna. Model yang sukses dan

sangat akurat dapat digunakan untuk menentukan dampak dari teknologi yang baru dilaksanakan. TAM saat ini menjadi salah satu kontribusi teoritis yang paling penting terhadap penerimaan dan penggunaan sistem informasi. Banyak penelitian telah menggunakan TAM, memperluas, dan teknik serupa lainnya. Adapun konstruk-konstruk TAM yaitu sebagai berikut :

- 1) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)
Merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang tentang menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. (H. Jogiyanto 2007)
- 2) Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*)
Merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang tentang penggunaan suatu teknologi untuk meningkatkan kinerja pekerjaannya. (H. Jogiyanto 2007)
- 3) Sikap Menggunakan Teknologi (*Attitude Towards Using Technology*)
Merupakan suatu perasaan seseorang ketika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. (H. Jogiyanto 2007)
- 4) Niat Perilaku Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)
Merupakan suatu keinginan untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau niat untuk melakukannya. (H. Jogiyanto 2007)
- 5) Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (*Actual technology Use*)
Perilaku adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku adalah penggunaan sesungguhnya teknologi. (H. Jogiyanto 2007)

2. *E-Filing*

e-Filing adalah cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara online dan realtime melalui website *e-Filing* pajak DJP Online atau aplikasi yang disediakan ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) pajak. *e-Filing* menurut

Direktorat Jendral Pajak Nomor 47/PJ/2008 pasal 1 ayat 7 adalah suatu cara menyampaikan SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melalui jasa aplikasi.

E-Filing adalah suatu cara atau proses penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui koneksi jaringan internet pada website Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di *www.pajak.go.id* atau perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) seperti OnlinePajak yang menyediakan lapor pajak online secara gratis.

E-filing dapat meminimalkan biaya dan waktu karena hanya dengan menggunakan komputer yang terhubung internet, penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak. (Awaloedin and Maulana 2018)

Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-Filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-Filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin. Alat kelengkapan *e-Filing* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat permohonan memperoleh e-FIN (*Electronic Filing Identification Number*), *Digital Certificate*, e-SPT, bukti penerimaan E-SPT. (Wijayani 2019)

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Pajak menurut Davish yang dikutip oleh Indriyani (2018) yang dimaksud dengan kualitas adalah : "Kualitas adalah suatu kondisi dinamis berhubungan dengan produk, jasa, manusia,

proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan." Definisi dari kualitas berbagai macam, banyak pendapat yang mengemukakan tentang pengertian dari kualitas jasa itu sendiri. Inti dari kualitas jasa berpusan pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan dalam penerapan untuk harapan pelanggan. Berbagai ahli berpendapat tentang definisi kualitas pelayanan jasa.

Kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap hukum pajak. Kualitas adalah rangkaian fitur dan karakteristik lengkap dari suatu produk atau jasa yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang telah ditentukan sebelumnya atau diamanatkan secara hukum. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Standar mutu pelayanan wajib pajak akan menurun jika manusia menyelesaikan tugasnya dengan profesional, disiplin, dan berintegritas.

4. Teknologi Informasi

Information Technology Association of America (ITAA) mendefinisikan teknologi informasi sebagai suatu studi, penelitian, pengembangan, implementasi, pengelolaan, atau pengawasan suatu sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi komputer seperti perangkat lunak dan perangkat keras. Teknologi dan informasi modern sedang digunakan di Indonesia melalui pembayaran online, *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Registration*, *dane-Billing*. Modernisasi pelayanan perpajakan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya terhadap perpajakan, sehingga akan meningkatkan ketaatan wajib pajak terhadap kerinduan SPT.

Manfaat teknologi informasi secara umum dapat dijabarkan sebagai berikut :
1) Memudahkan pengguna (*brainware*)

dalam memperoleh informasi serta melakukan komunikasi. 2)Adanya peningkatan kualitas serta kuantitas pelayanan publik.3)Adanya peningkatan layanan informasi jarak jauh.4)Terciptanya *e-Learning* sebagai salah satu sarana dalam memperbaiki sistem pendidikan. 5)Terciptanya lapangan pekerjaan.6)Memperkaya ilmu dan pengetahuan dalam berbagai bidang. 7)Terdongnya proses demokrasi dalam segala hal.(Karina and Tjou 2018)

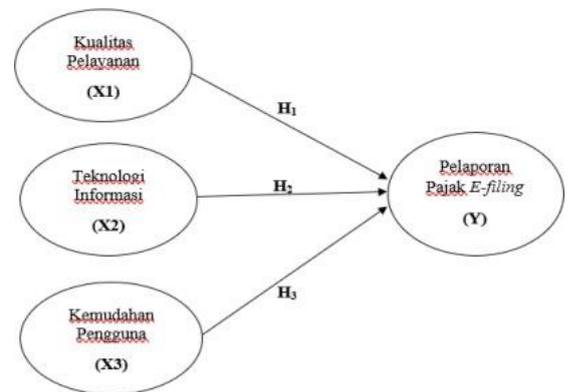
5. Kemudahan Pengguna

Persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan atau tidak sulit untuk dipahami maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan atau sulit dipahami maka orang tersebut tidak akan menggunakannya.(H. Jogyanto 2007)

Persepsi seseorang tentang kemudahan mereka menggunakan sistem tertentu adalah titik di mana mereka menyadari bahwa melakukan hal itu akan bergantung pada tindakan dan bisnis mereka. Semakin mudah suatu sistem dapat digunakan, semakin sedikit tugas yang harus diselesaikan setiap orang untuk meningkatkan produktivitas mereka saat menggunakan teknologi tersebut. Karena kemudahan penggunaan merupakan usaha yang tidak membutuhkan atau tidak membutuhkan skill level tinggi ketika seseorang menggunakan sistem tertentu.Persepsi seseorang tentang kemudahan sistem tertentu dapat digunakan adalah saat di mana mereka menyadari bahwa melakukannya akan tergantung pada keadaan dan bidang pekerjaan mereka. Mengingat betapa sederhananya menggunakan situs web yang disebutkan di atas, pengguna harus berusaha lebih keras untuk memaksimalkan produktivitas mereka sambil memanfaatkan teknologi yang disebutkan di atas. Karena kemudahan penggunaan adalah usaha yang tidak memerlukan kemampuan yang kuat ketika seseorang menggunakan sistem tertentu yang bersangkutan.

KERANGKA BERPIKIR

Adapun kerangka pemikiran atas penelitian tersebut, dapat dijelaskan dengan gambar sebagai berikut :



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Objek dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi, dan Kemudahan Pengguna Terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Depok Sawangan. Objek penelitian dipilih berdasarkan pertimbangan terkait data, sampel dan informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh secara relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi objek penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada narasumber langsung. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan cara mengolah sendiri berdasarkan data yang diperoleh dari para wajib pajak. Metode dengan menggunakan kuesioner.

Penelitian ini dilakukan kepada wajib pajak orang pribadi yang menjadi objek dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner dan *google form* yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang berada di KPP Pratama Depok Sawangan.

Populasi dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan tahun 2022 yang berjumlah 20.332 WPOP. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini di hitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

$$n = \frac{N}{1 + \frac{Ne^2}{20.332}}$$

$$n = \frac{100}{1 + \frac{20.332(0,10)^2}{20.332}}$$

$$n = 99,51$$

Hasil dari perhitungan tersebut memiliki jumlah sebanyak 99,51. Namun, peneliti membulatkan menjadi 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria responden yang telah ditentukan oleh peneliti. Alat pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini, adalah Penelitian Lapangan (*Field Research*) dimana data utama penelitian ini diperoleh melalui lapangan, penelitian memperoleh data langsung dari pihak pertama (data primer) dengan cara memberikan pertanyaan. Penelitian ini memperoleh data dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Depok Sawangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Tabel 4. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	9	25	21,22	3,044
Teknologi Informasi	100	11	25	20,61	3,071
Kemudahan Pengguna	100	13	35	29,29	4,580
Pelaporan Pajak E-Filing	100	4	15	12,99	2,038
Valid N (listwise)	100				

Sumber : diolah oleh penulis (2023)

- 1) Kualitas Pelayanan dalam table diatas dapat terlihat bahwa memiliki nilai rata-ratanya (*mean*) sebesar 21,22. Yang dimana nilai paling rendah (*minimum*) sebesar 9 dan nilai yang paling tinggi (*maximum*) sebesar 25. Sedangkan nilai standar deviasi (*standar deviation*) sebesar 3,044.
- 2) Variabel Teknologi Informasi dalam table diatas dapat terlihat memiliki nilai rata-ratanya (*mean*) sebesar 20,61. Yang dimana nilai paling rendah (*minimum*) sebesar 11 dan nilai yang paling tinggi (*maximum*) sebesar 25. Sedangkan nilai standar deviasi (*standar deviation*) sebesar 3,071.
- 3) Variabel Kemudahan dalam table diatas dapat terlihat bahwa memiliki nilai rata-

ratanya (*mean*) sebesar 29,29. Yang dimana nilai paling rendah (*minimum*) sebesar 13 dan nilai yang paling tinggi (*maximum*) sebesar 35. Sedangkan nilai standar deviasi (*standar deviation*) sebesar 4,580.

- 4) Variabel Pelaporan Pajak *e-Filing* dalam table diatas dapat terlihat bahwa memiliki nilai rata-ratanya (*mean*) sebesar 12,99. Yang dimana nilai paling rendah (*minimum*) sebesar 4 dan nilai yang paling tinggi (*maximum*) sebesar 15. Sedangkan nilai standar deviasi (*standar deviation*) sebesar 2,038.

1. Hasil Pengujian Kualitas Data

1) Uji Validitas

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X1.1	0,789	0,196	VALID
X1.2	0,814	0,196	VALID
X1.3	0,828	0,196	VALID
X1.4	0,724	0,196	VALID
X1.5	0,688	0,196	VALID

Sumber diolah oleh penulis (2023)

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X2.1	0,697	0,196	VALID
X2.2	0,777	0,196	VALID
X2.3	0,863	0,196	VALID
X2.4	0,773	0,196	VALID
X2.5	0,670	0,196	VALID

Sumber diolah oleh penulis (2023)

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kemudahan

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X3.1	0,799	0,196	VALID
X3.2	0,768	0,196	VALID
X3.3	0,806	0,196	VALID
X3.4	0,818	0,196	VALID
X3.5	0,820	0,196	VALID
X3.6	0,809	0,196	VALID
X3.7	0,854	0,196	VALID

Sumber diolah oleh penulis (2023)

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Pelaporan Pajak E-filing

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Y.1	0,820	0,196	VALID
Y.2	0,802	0,196	VALID
Y.3	0,840	0,196	VALID

Sumber diolah oleh penulis (2023)

Berdasarkan table uji validitas pengujian yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa bahwa data tersebut adalah valid karena seluruh variabel nilai nilai *pearson total correlation* (r_{hitung}) untuk pertanyaan yang ada melebihi nilai r_{tabel}.

2) Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel dibawah, menunjukkan bahwa hasil dari uji reabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan nilai dari *Cronbach's Alpha* sebesar 0,827, variabel Teknologi Informasi nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,815, sedangkan variabel kemudahan pengguna nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,911, dan variabel Pelaporan Pajak *e-Filing* nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,755. Sehingga disimpulkan bahwa pernyataan dari kuesioner ini dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar daripada 0,70.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,827	Reliabel
Teknologi Informasi (X2)	0,815	Reliabel
Kemudahan Pengguna (X3)	0,911	Reliabel
Pelaporan E-Filing (Y)	0,755	Reliabel

Sumber diolah oleh penulis (2023)

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Nilai *Kolmogorov-Smirnov* yang didasarkan pada data hasil pengujian yang telah dilakukan diketahui sebesar 0,200 yang menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal karena tingkat signifikansinya lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan untuk model regresi berdistribusi normal atau tidak ada masalah normalitas data.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual	
N	100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.19115447
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.047
	Negative	-.063
Test Statistic	.063	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}	

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : diolah oleh penulis (2023)

2) Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil dari uji multikolonieritas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian menghasilkan nilai tolerance lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Berdasarkan table dibawah, maka dapat dijelaskan bahwa nilai *tolerance* variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,499

dan VIF 2,005, sedangkan variabel Teknologi Informasi memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,405 dan nilai VIF 2,467 dan variabel Kemudahan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,376 dan nilai VIF 2,659 . Hal ini menunjukkan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat problem multikolinieritas dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.499	2.005
	Teknologi Informasi	.405	2.467
	Kemudahan Pengguna	.376	2.659

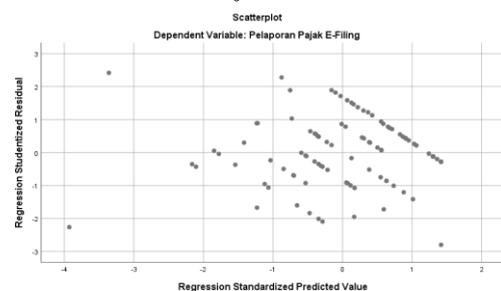
a. Dependent Variable: Pelaporan Pajak E-Filing

Sumber diolah oleh penulis (2023)

3) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.3 di bawah menunjukkan hasil dari grafik scatterplot dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi ini layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



1) Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.773	.931		.830	.409
	Kualitas Pelayanan	.214	.057	.320	3.782	.000
	Teknologi Informasi	.095	.062	.143	2.523	.000
	Kemudahan Pengguna	.195	.043	.439	4.517	.000

a. Dependent Variable: Pelaporan Pajak E-Filing

Sumber diolah oleh penulis (2023)

- Nilai konstanta sebesar 0,773, Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen bernilai 0, maka menghasilkan nilai pelaporan pajak *e-Filing* sebesar
- Variabel kualitas pelayanan (X_1)

memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,214, dimana nilai koefisien bernilai positif, yang menunjukkan terjadinya pengaruh yang searah antara kualitas pelayanan dengan pelaporan pajak *e-Filing*.

c) Variabel Teknologi Informasi (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,095, dimana nilai koefisien bernilai positif, yang menunjukkan terjadinya pengaruh yang searah antara Teknologi Informasi dengan pelaporan pajak *e-Filing*.

d) Variabel Kemudahan Pengguna (X_3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,195, dimana nilai koefisien bernilai positif, yang menunjukkan terjadinya pengaruh yang searah antara kualitas pelayanan dengan pelaporan pajak *e-Filing*.

3. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 14. Hasil koefisien determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.658	.648	1.210

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Pengguna, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi

Sumber diolah oleh penulis (2023)

Hasil Uji Koefisien Determinasi berdasarkan data dari hasil pengujian yang telah dilakukan, menunjukkan nilai adjusted square (adjusted R^2) sebesar 0,648 atau 64,8%. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel pelaporan pajak *e-Filing* dapat dijelaskan sebesar 64,8% oleh variabel kualitas pelayanan, teknologi informasi, dan kemudahan. Sedangkan sisanya sebesar 35,2% dijelaskan oleh factor-faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

a. Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 15. Hasil Uji Signifikan
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	270.524	3	90.175	61.629	.000 ^b
	Residual	140.466	96	1.463		
	Total	410.990	99			

a. Dependent Variable: Pelaporan Pajak *e-Filing*
b. Predictors: (Constant), Kemudahan Pengguna, Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi

Sumber : diolah oleh penulis (2023)

Hasil uji F yang dapat terlihat diketahui nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$ nilai probabilitas pengujian lebih kecil

dari 0,005. Maka menunjukkan model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kemungkinan variabel pelaporan pajak *e-Filing*.

b. Hasil Uji t (Parsial)

Tabel 16. Hasil Uji-t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.773	.931			.830	.409
	Kualitas Pelayanan	.214	.057	.320		3.782	.000
	Teknologi Informasi	.095	.062	.143		2.523	.000
	Kemudahan Pengguna	.195	.043	.439		4.517	.000

a. Dependent Variable: Pelaporan Pajak *e-Filing*

Sumber : diolah oleh penulis (2023)

Hasil uji hipotesis t menunjukkan nilai signifikan yang berbeda pada setiap variabel independent, sehingga dalam mempengaruhi variabel dependen juga berbeda. Berikut adalah hasil uji t :

- 1) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap pelaporan pajak *e-Filing*. Hal ini dapat diketahui dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_1 diterima.
- 2) Teknologi Informasi berpengaruh terhadap pelaporan pajak *e-Filing*. Hal ini dapat diketahui dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_2 diterima.
- 3) Kemudahan berpengaruh terhadap pelaporan pajak *e-Filing*. Hal ini dapat diketahui dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_3 diterima.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pelaporan Pajak *E-Filing*.

Hipotesis pertama menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*. Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien regresi sebesar 0,214 dan nilai dari signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut menunjukkan angka lebih kecil dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Oleh karena itu, H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*. Artinya semakin banyak wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pegawai pajak akan lebih

cenderung untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Dengan demikian semakin baik tingkat pelayanan perpajakan di Kantor pelayanan pajak pratama Depok Sawangan, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban melakukan perpajakan juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Wiajani (2019) yang menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Pelaporan Pajak. Hal ini menunjukkan jika Kualitas Pelayanan telah tertanam didalam diri para wajib pajak, maka akan meningkatkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, jika wajib pajak tidak merasa memiliki kepuasan terhadap kualitas pelayanan, maka pemenuhan kewajiban perpajakan akan menurun.

Hasil dari penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian Rinaldi & Suhermin (2018) Bahwa terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat Pengaruh menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (wajib pajak).

2. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*. Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien regresi sebesar 0,095 dan nilai dari signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,131. Nilai signifikan tersebut menunjukkan angka lebih kecil dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Oleh karena itu, H_2 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Teknologi Informasi tidak berpengaruh terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, peneliti masih menjumpai sebagian besar wajib pajak yang sudah berumur atau lansia menganggap system *e-Filing* cukup rumit sehingga wajib pajak sering kali meminta bantuan kepada petugas pelayanan pajak dalam melaporkan pajaknya, artinya penggunaan sistem yang baik sangat diperlukan agar wajib pajak tidak kesulitan dalam melaporkan pajaknya.

Penelitian ini mendukung atas

penelitian sebelumnya, yaitu Sekti et al. (2022) yang menyatakan kesiapan teknologi tidak berpengaruh terhadap pelaporan *e-Filing*. Server error yang disebabkan karena banyaknya kunjungan ke situs DJP online menjelang batas waktu untuk melaporkan SPT juga bisa menjadi salah satu kendala.

Hasil penelitian ini juga sejalan oleh penelitian Sobri (2021) yang menyimpulkan bahwa terdapat kekurangan dalam pemanfaatan teknologi informasi yang dimiliki oleh wajib pajak sehingga dapat menjadi penyebab kurangnya kepatuhan dari wajib pajak dalam pelaporan pajak. Adanya niat seseorang terhadap keahlian dalam teknologi informasi atau penguasaan system perpajakan maka akan mengalami kenaikan terhadap pelaporan pajak tahunan.

3. Pengaruh Kemudahan Pengguna terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa Kemudahan berpengaruh positif terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*. Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien regresi 0.195 sebesar dan nilai dari signifikansi kemudahan sebesar 0.000. Nilai signifikan tersebut menunjukkan angka lebih kecil dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0.05. Oleh karena itu, H_3 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemudahan Pengguna berpengaruh terhadap Pelaporan Pajak *e-Filing*. Sehingga kemudahan dalam pelaporan pajak melalui *e-Filing* membuat wajib pajak percaya dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dimengerti, dan dengan tersedianya *e-Filing* wajib pajak dapat menghemat waktu dan fleksibel digunakan dimana saja. Semakin banyak wajib pajak merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas *e-iling*, semakin besar tingkat rasa percaya diri untuk menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan pajak.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan (Widyaningsih & Siringoringo (2021) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pelaporan.

Dalam penelitian lain hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Arthaningsih et al (2020) bahwa kemudahan memiliki

hubungan searah dengan minat penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan maka minat penggunaan *e-filing* akan semakin tinggi pula.

Tabel 17. Rangkuman Hasil Pembahasan

No	Hipotesis	Deskripsi	Hasil Penelitian	Kesimpulan	
1	H ₁ Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pelaporan Pajak <i>E-filing</i>	Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 3,782 > 1,985	Signifikansi 0,000 < 0,005	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Pelaporan Pajak <i>E-filing</i> .	H ₁ , Diterima
2	H ₂ Teknologi Informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pelaporan Pajak <i>E-filing</i>	Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 2,523 > 1,985	Signifikansi 0,000 < 0,005	Teknologi Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Pelaporan Pajak <i>E-filing</i> .	H ₂ , Diterima
3	H ₃ Kemudahan Pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pelaporan Pajak <i>E-filing</i>	Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar 4,517 > 1,985	Signifikansi 0,000 < 0,005	Kemudahan Pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap Pelaporan Pajak <i>E-filing</i> .	H ₃ , Diterima

Sumber diolah oleh penulis (2023)

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan dari penelitian dan pembasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelaporan pajak *e- Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan. Hal ini berarti menunjukkan jika semakin banyak wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pegawai pajak maka akan lebih cenderung untuk patuh dalam melaporkan pajak, dengan demikian dapat meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan pajak *e-Filing*. Sebaliknya jika wajib pajak tidak mendapatkan kualitas pelayannya yang baik, maka kepatuhan dalam pelaporan pajak *e-Filing* akan menurun.
2. Teknologi Informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Pelaporan Pajak *e- Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan. Hal ini berarti menunjukkan bahwa dengan adanya teknologi informasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan dapat memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya sehingga pelaporan pajak menggunakan system e-filing semakin

meningkat.

3. Kemudahan berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelaporan pajak *e-Filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Sawangan. Hal ini berarti menunjukkan kemudahan dalam pelaporan pajak melalui *e-Filing* membuat wajib pajak percaya dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dimengerti, dan dengan tersedianya *e-Filing* wajib pajak dapat menghemat waktu dan fleksibel digunakan dimana saja. Semakin banyak wajib pajak merasakan kemudahan dalam menggunakan fasilitas *e-Filing*, semakin besar tingkat rasa percaya diri untuk menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan pajak.

Saran

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam penelitian dan hasil kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya mengadakan pelatihan pelaporan pajak secara menyeluruh serta memperbaiki fasilitas pada website DJP Online dengan menambahkan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh wajib pajak (virtual assistant, live chat atau layanan pengaduan online) dan menambahkan panduan pengisian formulir. Serta diharapkan lebih mensosialisasikan tata cara penggunaan *e-Filing* baik melalui iklan di televisi maupun pamflet-pamflet yang memudahkan wajib pajak untuk mengetahui dan mempelajari sistem tersebut.
2. Bagi para wajib pajak diharapkan mengikuti perkembangan teknologi serta informasi penting yang diberikan oleh pihak DJP, serta berperan aktif dalam meningkatkan kemampuan dan pemahaman mengenai sistem pelaporan pajak.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel independen atau menambah variabel moderating dan intervening untuk mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi

pelaporan pajak dalam menggunakan system *e-filing* serta menambah jumlah sampel

DAFTAR PUSTAKA

- Arthaningsih et al. 2020. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kesiapan Teknologi Informasi Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan E-Filing." *Jurnal Akuntansi Profesi* 11(2):303–15.
- Awaloedin, Dipa Teruna, and Mahardi Aldi Maulana. 2018. "Pengaruh Penerapan Sistem E- Filling, Pemahaman Internet, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pratama Depok Cimanggis." *Jurnal Rekayasa Informasi* 7(2):1–10.
- Cristina. 2021. "Kesalahan Yang Sering Terjadi Dalam Pengisian E-Filing."
- Erwanda, M. Ardhy, Henri Agustin, and Erly Mulyani. 2019. "Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1(3):1510–17. doi: 10.24036/jea.v1i3.158.
- H. Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Karina, Arni, and Capriati Bintari Tjou. 2018. "Pengaruh Efektivitas Pengendalian Internal, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga)." *Jurnal Ilmu Akuntansi* 16(2):27–55.
- Luh Mega Sayang Puspitayani. 2020. "Kemudahan Penggunaan E-Filing Meningkatkan Kepatuhan Dan Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT Tahunan." *Pajakku.Com*. Retrieved February 22, 2023 (<https://www.pajakku.com/read/5daea2c84c6a88754c088072/Kemudahan-Penggunaan-E-Filing-Meningkatkan-Kepatuhan-dan-Kepuasan-Wajib-Pajak-Dalam-Pelaporan-SPT-Tahunan>).
- Nurjannah, N., M. Rasuli, and R. Rusli. 2016. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masasacara Online Dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan Di Dumai." *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau* 4(1):1828–42.
- Rinaldi, A. B., and S. Suhermin. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Sanksi Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Ilmu Dan Riset*
- Sekti, Dessanti Putri, Ari Ferinda, and Nabilah Putri. 2022. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi E-Filing." (2):183–90.
- Sidney, Gusti Ayu. 2020. "Bingung Memilih E-Filing Atau e-Form? Simak Perbedaannya."- Retrieved- <https://www.pajakku.com/read/5f1915332712877582238440/Bingung-Memilih-e-filing-atau-e-form?-Simak-Perbedaannya>).
- Sobri, Ahmad. 2021. "Pengaruh Edukasi Kelas Pajak Online, Penguasaan Teknologi Informasi Pajak, Pengetahuan Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Yang Terdaftar Di KPP Pratama Kudus) 2021." 105.
- Wibowo, Wicak Ari, and Tri Ciptaningsih. 2022. "Pengaruh Persepsi Kerahasiaan Dan Keamanan , Persepsi Kepuasan Pengguna , Dan Persepsi Kemudahan Pada Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan (Studi Kasus Di KPP Pratama Kebumen)." *Jurnal Manajemen Dan AKuntansi (JUMA)* 23(1):ISSN: 14411-464X.
- Widyaningsih, Dian Rizki, and Whereson Siringoringo. 2021. "Pengaruh Kemudahan Dan Pemahaman Penggunaan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Ekonomi Bisnis Vol. 20 No 1 : 51-60* 20(1):51–60.
- Wijayani, I. Gusti Ayu Mirah Sri. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur." *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen* 1(1):101–41.