

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM PERPAJAKAN

Kurnia Sari Dewi¹, Meiliyah Ariani², Yudhistira Adwimurti³

^{1,2,3}Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia

meilyahariannic@yahoo.co.uk

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of convenience, information technology, security and taxpayer satisfaction on the effectiveness of the implementation of the case study e-filing tax system in Sunter Agung Village, North Jakarta City. Sample selection was done by using the Accidental Sampling method. The data in this study were collected from taxpayers who pay taxes and are registered as taxpayers in Sunter Agung Village, North Jakarta. The number of samples used were 100 respondents. The sampling technique used is multiple regression in SPSS ver. 22. The results of this study partially prove the ease of e-filing taxation has a positive and significant effect, tax information technology has a positive and significant effect, while tax security has no positive and significant effect. Taxpayer satisfaction has a positive and significant effect on the effectiveness of the implementation of the e-filing tax system.

Keywords: *Effect of Ease, Information Technology, Security and Taxpayer Satisfaction, Effectiveness of E-filing Tax System Implementation*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan, teknologi informasi, keamanan dan kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas penerapan e-filing studi kasus pada Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode Accidental Sampling. Data penelitian ini dikumpulkan dari wajib pajak yang membayar pajak dan terdaftar sebagai wajib pajak di Kelurahan Sunter Agung Jakarta Utara. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah regresi berganda dalam SPSS ver. 22. Hasil penelitian ini secara parsial membuktikan kemudahan perpajakan e-filing berpengaruh positif dan signifikan, teknologi informasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan keamanan perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan e-filing.

Kata Kunci: Pengaruh Kemudahan, Teknologi Informasi, Keamanan dan Kepuasan Wajib Pajak, Efektivitas Penerapan E-filing

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang digunakan pemerintah untuk pembangunan nasional dan mensejahterakan masyarakat, oleh sebab itu peran pajak sangat penting bagi negara. Pajak adalah sumber pendapatan negara yang paling besar. Melalui Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk e-filing yang digunakan sebagai surat elektronik yang disampaikan kepada wajib pajak., karena dengan adanya e-filing, diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan SPT. Dengan adanya teknologi informasi yang memadai dan pelaporan yang lebih mudah dari pada manual diharapkan semakin banyak wajib pajak yang akan membayar pajak (Dyanrosi, 2015). Dalam proses transformasi pemerintah melalui pemanfaatan teknologi

informasi dan komunikasi, diharapkan dapat merealisasi 2 pengurangan biaya dan meningkatkan layanan bagi masyarakat

Masalah

Pada hakikatnya, di Indonesia sistem perpajakannya menganut *self assessment system* yaitu suatu sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Supaya sistem tersebut dapat berhasil dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

E-filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui 4 sistem online yang real time kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penggunaan e-filing dilakukan dengan tujuan agar Wajib Pajak dimudahkan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta untuk menciptakan administrasi pajak yang lebih tertib dan transparan (Harlim, 2019).

Adanya kekhawatiran wajib pajak menggunakan e-filing dapat menimbulkan masalah error, sehingga data tidak terekam, hilang dan tidak masuk dalam database Otoritas Pajak. Setiap harinya server-server yang terhubung ke internet selama 24 jam berpotensi terhadap ancaman dari para hacker dengan niat tertentu (Ardiana & Fitria, 2021). Masalah keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi, namun masalah ini masih kurang diperhatikan oleh para pemilik dan pengelola sistem informasi. Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

Tujuan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kemudahan, mengenai pengaruh teknologi informasi, pengaruh keamanan, dan pengaruh kepuasan terhadap efektivitas penerapan e-filing.

KAJIAN PUSTAKA

Grand Theory

Teori *technology acceptance model* (TAM) dapat digunakan untuk memprediksi penerimaan wajib pajak orang pribadi terhadap teknologi administrasi Direktorat Jenderal Pajak. *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan dasar dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Azmi & Lee Bee, 2010).

Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk pembayaran umum (Putri, 2019). Dikutip www.pajak.go.id Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 angka 2 mendefinisikan Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan perpajakan. Pemungutan pajak harus didasarkan pada azas-azas dalam sistem pemungutannya (Aqiila & Furqon, 2021).

Sistem Informasi Perpajakan

Sistem informasi adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi (Wibowo, 2006). Pada dunia perpajakan, salah satu bentuk penerapan sistem informasi adalah pengembangan layanan pelaporan SPT secara online (e-filing). Pada e-filing terdapat banyak aplikasi teknologi baik dalam bentuk perangkat keras (hardware) seperti computer, juga perangkat lunak (software) seperti jaringan internet dan piranti-piranti yang mampu meningkatkan aktivitas perpajakan dan wajib pajak sebagai pengguna (Susanto & Jimad, 2019).

Kemudahan Pengguna

SISTEM PERPAJAKAN

Berdasarkan definisi dari Iswara (2010) tentang kemudahan pengguna dapat ditarik kesimpulan bahwa Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh terhadap sikap penggunaan teknologi.

Teknologi Informasi Sistem *e-Filing*

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Wibowo, 2006).

Keamanan Sistem *e-Filing*

Keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari risiko terjadinya tindakan illegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan kerusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki sedangkan kerahasiaan adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut (Harlim, 2019). Indikator dari keamanan dan kerahasiaan adalah sebagai berikut:

1. Sistem keamanan e-filing
2. Sistem kerahasiaan e-filing
3. Jaminan keamanan dan kerahasiaan

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi (Widyadinata & Toly, 2014). Kepuasan pengguna menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem, di mana seseorang tersebut turut berpartisipasi dalam pengembangannya. Dan ketidakmampuan suatu sistem informasi tersebut memenuhi harapan pengguna dapat menyebabkan kegagalan suatu sistem.

Efektivitas Penerapan *E-filling*

Mengukur efektivitas bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Penerapan sistem e-filing adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Teknologi informasi berkenaan dengan internet (cyberspace) telah digunakan dalam banyak sektor kehidupan, mulai dari perdagangan (ecommerce), pendidikan (e-education), kesehatan (telemedicine) bahkan sampai di bidang pemerintahan (e-government).

Perumusan Hipotesis

Pengaruh Kemudahan Terhadap Efektivitas Penerapan Sistem *E-filing*

Kebijakan DJP tentang sistem administrasi perpajakan modern dengan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi antara lain e-filing, e-SPT, e-registration dapat memberikan kemudahan yang baik bagi wajib pajak di wilayah kelurahan Sunter Agung.

H1: Analisis kemudahan berpengaruh terhadap efektivitas sistem pelaporan pajak menggunakan program e-filing

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Penerapan Sistem *E-filing*

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar dalam perkembangan informasi dunia. Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Menjawab kebutuhan Wajib Pajak di Indonesia maka Direktorat Jenderal Pajak menciptakan sistem e-filing.

H2: Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*

Pengaruh Keamanan Terhadap Efektivitas Penerapan Sistem *E-filing*

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas.

H3: Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan e-filing

Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penerapan Sistem *E-filing*

Kepuasan pengguna (user satisfaction) berasal dari Bahasa Latin "satis" yang memiliki arti cukup baik dan facio yang memiliki arti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan (satisfaction) memiliki definisi "upaya pemenuhan sesuatu". Kepuasan memiliki 3 (tiga) komponen utama. Komponen utama tersebut adalah kepuasan pelanggan merupakan respon (emotional atau kognitif), respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi produk, pengalaman dalam menerapkan dan seterusnya), respon terjadi pada waktu tertentu (setelah menerapkan, setelah pemilihan, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain).

H4: Persepsi Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap efektivitas sistem pelaporan pajak menggunakan program e-filing

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak E-Filling di Wilayah Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara sebanyak 102.597 Wajib Pajak. Sampel dalam penelitian berjumlah 99,31 responden, tetapi untuk memudahkan dalam penelitian, maka jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden (pembulatan). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling incidental.

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian pengaruh kemudahan, teknologi informasi, keamanan dan kepuasan wajib pajak. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah efektivitas penerapan program e-filling yang diukur dengan: kecepatan pelaporan spt, memperoleh informasi, kemudahan pengisian spt, menambah pengetahuan, kecepatan akses, kelengkapan data pengisian spt, lebih ramah lingkungan

Metode Penelitian

Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dapat digunakan untuk mendeskripsikan data sampel yang dilihat dari: nilai maksimum, nilai minimum, nilai rata-rata (mean), dan simpangan baku (standar deviasi). Bila nilai standar deviasi relatif besar berarti data yang digunakan variabilitasnya tinggi. Bila nilai standar deviasinya relatif kecil artinya data yang digunakan mengelompok di seputar nilai rata-ratanya dan penyimpangannya kecil.

Uji Kualitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali Imam, 2016, 2018). Uji validitas yang digunakan adalah menghitung korelasi antara score masing-masing butir pertanyaan dengan total score setiap konstruksinya. Dasar pengambilan keputusan uji validitas dengan membandingkan r tabel dengan level of signification (10%). Uji reabilitas bertujuan untuk menguji sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama (Sugiyono, 2018).

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak (Sugiyono, 2017). Uji normalitas dengan analisis Grafik Normal P-P Plot dimana normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel independen. Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Park Gleyser dengan cara mengkorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil probabilitasnya memiliki nilai signifikansi $>$ nilai alphanya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel bebas dengan satu variabel terikat (Sugiyono, 2015). Apabila t hitung lebih besar dari t tabel berarti ada pengaruh signifikansi antara variabel bebas dengan variabel terikat secara individual. Sebaliknya apabila t hitung lebih

kecil dari t tabel berarti tidak ada pengaruh signifikansi antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual. Uji f bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel- variabel bebas secara keseluruhan apakah positif atau negatif terhadap variabel terikat.

Uji Kesesuaian Model

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali Imam. 2016, 2018). Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Deskriptif

**Tabel 4.1. Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximu	Mean	Std. Deviation
X1	100	16	25	20,49	2,241
X2	100	13	25	20,10	2,259
X3	100	9	15	12,35	2,007
X4	100	19	35	28,16	3,247
Y	100	34	49	40,94	3,212
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Output SPSS 22

Berdasarkan pada pengolahan data di atas yaitu analisis deskriptif memiliki karakter sebagai berikut : (N) menunjukkan jumlah data sebesar 100, dengan karakter masing-masing variabel sebagai berikut:

1. X1 (Kemudahan) dari 100 data variabel X1 mempunyai nilai terkecil (minimum) adalah 16 dan nilai terbesar (maksimum) adalah 25. Variabel X1 mempunyai mean sebesar 20,49 dengan standart deviation sebesar 2,241 yang artinya bahwa nilai mean lebih besar dari pada standart deviation, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang baik.
2. X2 (Teknologi Informasi) dari 100 data variabel X2 mempunyai nilai terkecil (minimum) adalah 13 dan nilai terbesar (maksimum) adalah 25. Variabel X2 mempunyai mean adalah 20,10 dengan standart deviation sebesar 2,259 yang artinya bahwa nilai mean lebih besar dari pada standart deviation, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang baik.
3. X3 (Keamanan) dari 100 data variabel X3 mempunyai nilai terkecil (minimum) adalah 9 dan nilai terbesar (maksimum) adalah 15. Variabel X3 mempunyai mean adalah

- 12,35 dengan standart deviation sebesar 2,007 yang artinya bahwa nilai mean lebih besar dari pada standart deviation, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang baik.
4. X4 (Kepuasan) dari 100 data variabel X4 mempunyai nilai terkecil (minimum) adalah 19 dan nilai terbesar (maksimum) adalah 35. Variabel X4 mempunyai mean adalah 28,16 dengan standart deviation sebesar 3,247 yang artinya bahwa nilai mean lebih besar dari pada standart deviation, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang baik.
 5. Y (Efektivitas Penerapan E-filling) dari 100 data variabel Y mempunyai nilai terkecil (minimum) adalah 34 dan nilai terbesar (maksimum) adalah 49. Variabel Y mempunyai mean adalah 40,94 dengan standart deviation sebesar 3,212 yang artinya bahwa nilai mean lebih besar dari pada standart deviation, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang baik.

Uji Kualitas Data

Nilai Corrected item total correlation masing-masing pernyataan pada variabel Kemudahan melebihi R table = 0.1654, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kemudahan (X1) dinyatakan valid. Nilai Corrected item total correlation masing-masing pernyataan pada variable Teknologi Informasi melebihi R table = 0.1654, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variable Teknologi Informasi (X2) dinyatakan valid. Nilai Corrected item total correlation masing-masing pernyataan pada variable Keamanan melebihi R table = 0.1654, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Keamanan (X3) dinyatakan valid. Nilai Corrected item total correlation masing-masing pernyataan pada variable Kepuasan melebihi R table = 0.1654, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kepuasan (X4) dinyatakan valid. Nilai Corrected item total correlation masing-masing pernyataan pada variabel Efektivitas Penerapan Sistem E-filling melebihi R table = 0.1654, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel Efektivitas Penerapan Sistem E-filling (Y) dinyatakan valid.

Berdasarkan dari kriteria yang ditetapkan bahwa instrument yang diuji dikatakan reliable apabila nilai dari Cronbach Alpha sama dengan atau diatas 0,60 dengan kata lain di atas 60% (>60%). Berdasarkan Cronbach Alpha dari masing-masing variabel di atas, tidak satupun yang kurang dari 0,60, hal ini menunjukkan bahwa konstruk tersebut reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Nilai perhitungan Kolmogorov-Smirnov data Unstandardized Residual nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,120. Karena signifikan melebihi 0,05 maka semua variabel dinyatakan berdistribusi normal. Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel bebas mempunyai nilai tolerance lebih dari > 0.10 dan VIF mempunyai nilai dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konsep-konsep variabel tidak mengandung multikolinieritas.

Tabel 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,254	1,139		2,856	,005
X1	,081	,065	,222	1,250	,214
X2	,039	,060	,108	,653	,515
X3	,027	,051	,055	,542	,589
X4	,053	,040	,211	1,337	,184

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: Output SPSS 22

Dari hasil penghitungan nilai signifikansi yang didapat lebih dari $>0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data H_0 gagal ditolak atau tidak ada Heteroskedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis

Dari hasil perhitungan didapat t hitung lebih besar dari tabel t yaitu sebesar $7,249 > 1,660$. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikan $0,001$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,10$ (10%). Berdasarkan persamaan regresi terlihat bahwa koefisien variable Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penerapan Program E-filing, karena kemudahan merupakan dorongan maupun motivasi yang dihadapi wajib pajak dalam melaporkan SPT nya yang mempunyai hubungan erat dengan masalah penerapan pelaporan pajak. Penerapan e-filing ini diharapkan dapat memberikan manfaat, kemudahan dan kenyamanan untuk Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat apabila Wajib Pajak merasa e-filing akan memudahkan dan bermanfaat untuknya.

Dari hasil perhitungan didapat t hitung lebih besar dari tabel t yaitu sebesar $2,217 > 1,660$. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikan $0,029$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,10$ (10%). Berdasarkan persamaan regresi terlihat bahwa koefisien variabel Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penerapan Program E-filing, Karena Teknologi Informasi merupakan sebuah cara yang mendukung untuk memudahkan penerapan program e-filing dan sebuah cara yang dianggap lebih efektif dan efisien oleh wajib pajak untuk melaporkan kewajibannya. Semakin mudah wajib pajak menggunakan teknologi informasi, maka semakin besar kemungkinan wajib pajak lebih efektif menggunakan program e-filing.

Dari hasil perhitungan didapat t hitung lebih besar dari tabel t yaitu sebesar $0,931 < 1,660$. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikan $0,354$ yang lebih besar dari $\alpha = 0,10$ (10%). Berdasarkan persamaan regresi terlihat bahwa koefisien variable Keamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penerapan Program E-filing, karena wajib pajak berfikir bagaimana pun kurangnya tingkat sistem keamanan perpajakan menjamin data yang dikelola maka wajib pajak tetap harus membayar sesuai kewajibannya.

Dari hasil perhitungan didapat t hitung lebih besar dari tabel t yaitu sebesar $1,959 > 1,660$. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikan $0,053$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,10$ (10%). Berdasarkan persamaan regresi terlihat bahwa koefisien variabel Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penerapan Program E-filing, karena Kepuasan point penting dalam menggunakan sistem informasi dan mengisyaratkan bahwa suatu program akan terlihat efektif jika wajib pajak merasa nyaman dan puas dalam menggunakan program tersebut.

Dari hasil uji F (uji simultan) di atas, diperoleh nilai F 89,786 sedangkan nilai F tabel adalah 2,792 yang ditentukan dari derajat kebebasan yaitu 1 dan 98. Karena nilai F hitung ($89,786$) > F tabel ($2,792$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dengan kata lain pengujian hipotesis secara simultan diterima. Hal ini juga dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,10$ (10%), maka dapat disimpulkan Analisis Fraud Dimond berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penerapan Program E-filing.

Uji Kesesuaian Model

Koefisien determinasi yang dilihat dari nilai Adjusted R Square sebesar 0,782 berarti 78,2%, Y dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu X sedangkan sisanya ($100\% - 78,2\% = 21,8\%$) dijelaskan sebab lain diluar model atau variabel lain yang tidak diteliti seperti variabel sosialisasi e-filing, variabel kepatuhan perpajakan, variabel tingkat pemahaman perpajakan dan variabel kesadaran wajib pajak. Hasil uji regresi linier berganda yaitu:

1. Dengan memasukkan rumusan dalam penelitian ini maka didapatkan bahwa: Konstanta 12,094 artinya jika kemudahan (X1) teknologi informasi (X2) keamanan (X3) kepuasan (X4) sebesar 0 maka nilai efektivitas penerapan program e-filing (Y) nilainya sebesar 12,098.
2. Ketika terjadi kenaikan 1 kemudahan (X1) maka nilai efektivitas penerapan program e-filing (Y) akan naik nilainya sebesar 0,900 dengan asumsi teknologi informasi (X2) keamanan (X3) dan kepuasan (X4) tetap.
3. Ketika terjadi kenaikan 1 teknologi informasi (X2) maka nilai efektivitas penerapan program e-filing (Y) akan naik nilainya sebesar 0,254 dengan asumsi kemudahan (X1) keamanan (X3) dan kepuasan (X4) tetap.
4. Ketika terjadikenaikan 1 keamanan (X3) maka nilai efektivitas penerapan program e-filing (Y) akan naik nilainya sebesar 0,900 dengan asumsi kemudahan (X1) teknologi informasi (X2) dan kepuasan (X4) tetap.
5. Ketika terjadikenaikan 1 kepuasan (X4) maka nilai efektivitas penerapan program e-filing (Y) akan naik nilainya sebesar 0,900 dengan asumsi kemudahan (X1) teknologi informasi (X2) dan keamanan (X3) tetap.

Pembahasan

Pengaruh Kemudahan (Convenience) terhadap Efektivitas Penerapan Program E-filing

Kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas penerapan program e-filing (Y) pada wajib pajak Orang Pribadi khususnya di Wilayah Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara. Fakta dilapangan membuktikan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak akan menurun apabila Wajib Pajak merasa e-filing tidak bermanfaat dan tidak memudahkannya Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rapina (2012), Bahwa e-filing juga sangat menguntungkan wajib pajak antara lain memberikan kemudahan-kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif, dan efisien. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis dapat diterima.

Pengaruh Teknologi Informasi (Information Technology) terhadap Efektivitas Penerapan Program E-filing

Teknologi Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas penerapan program e-filing (Y) pada wajib pajak Orang Pribadi khususnya di Wilayah Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara. Fakta dilapangan membuktikan bahwa Semakin mudah wajib pajak menggunakan teknologi informasi, maka semakin besar kemungkinan wajib pajak lebih efektif

menggunakan program e-filling. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yovita (2013), Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar dalam perkembangan informasi dunia. Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Menjawab kebutuhan wajib pajak di Indonesia maka Direktorat Jenderal Pajak menciptakan sistem e-filing.. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis dapat diterima.

Pengaruh Keamanan (*Security*) terhadap Efektivitas Penerapan Program *E-filling*

Keamanan data tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas penerapan program e-filling (Y) pada wajib pajak Orang Pribadi khususnya di Wilayah Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara. Fakta dilapangan membuktikan. pada wajib pajak Orang Pribadi khususnya di Wilayah Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara wajib pajak berfikir apabila Keamanan yang kurang maksimal maka hal itu menjadikan alasan untuk tidak menggunakan program e-filling. Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Dewi (2016), Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis tidak dapat diterima.

Kepuasan (*Satisfaction*) terhadap Efektivitas Penerapan Program *E-filling*

Kepuasan wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas penerapan program e-filling (Y) pada wajib pajak Orang Pribadi khususnya di Wilayah Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara. Fakta dilapangan membuktikan bahwa Kepuasan point penting dalam menggunakan sistem informasi dan mengisyaratkan bahwa suatu program akan terlihat efektif jika wajib pajak merasa nyaman dan puas dalam menggunakan program tersebut. berdasarkan hal tersebut maka hipotesis dapat diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yovita (2013), Kepuasan pengguna (user satisfaction) berasal dari Bahasa Latin “satis” yang memiliki arti cukup baik dan facio yang memiliki arti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan (satisfaction) memiliki definisi “upaya pemenuhan sesuatu”. Kepuasan memiliki 3 (tiga) komponen utama. Komponen utama tersebut adalah kepuasan pelanggan merupakan respon (emotional atau kognitif), respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi produk, pengalaman dalam menerapkan dan seterusnya), respon terjadi pada waktu tertentu (setelah menerapkan, setelah pemilihan, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain).

SIMPULAN

Hasil penelitian menyatakan pengaruh kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan program e-filling di Wilayah Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara. Hal ini membuktikan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak akan menurun apabila Wajib Pajak merasa e-filing tidak bermanfaat dan tidak memudahkannya Hasil dari penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa efektivitas penerapan program e-filling dipengaruhi oleh salah satu dimensi Fraud Diamond yaitu Pengaruh Kemudahan. Teknologi Informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan program e-filling di Wilayah Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara. Hal ini membuktikan bahwa Semakin mudah wajib pajak menggunakan teknologi informasi, maka semakin besar kemungkinan wajib pajak lebih efektif menggunakan program e-filling. Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Hasil

dari penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa efektivitas penerapan program e-filing dipengaruhi oleh salah satu dimensi Fraud Diamond yaitu Teknologi Informasi. Keamanan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan program e-filing di Wilayah Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara. Hal ini membuktikan, pada wajib pajak Orang Pribadi khususnya di Wilayah Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara wajib pajak berfikir apabila Keamanan yang kurang maksimal maka hal itu menjadikan alasan untuk tidak menggunakan program e-filing. Hasil dari penelitian ini memberikan bukti bahwa efektivitas penerapan program e-filing tidak di pengaruhi oleh salah satu dimensi Fraud Diamond yaitu Keamanan. Kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerapan program e-filing di Wilayah Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara. Hal ini membuktikan bahwa Kepuasan point penting dalam menggunakan sistem informasi dan mengisyaratkan bahwa suatu program akan terlihat efektif jika wajib pajak merasa nyaman dan puas dalam menggunakan program tersebut. Hasil dari penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa efektivitas penerapan program e-filing dipengaruhi oleh salah satu dimensi Fraud Diamond yaitu Kepuasan. Banyaknya wajib pajak yang sudah menggunakan e-filing menandakan bahwa dimasa sekarang ini masyarakat Indonesia sudah cerdas dan cermat menghadapi perkembangan teknologi informasi yang semakin maju dan modern, sehingga sangat menguntungkan wajib pajak antara lain memberikan kemudahan-kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya cenderung lebih murah dibanding secara manual dan dengan proses yang lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri Surat Pemberitahuannya sehingga bisa lebih akurat, efektif, dan efisien.

Keterbatasan penelitian ini yaitu hanya menggunakan variabel pengaruh kemudahan, teknologi informasi, keamanan dan kepuasan sebagai variabel independen dan menggunakan variabel efektivitas penerapan program e-filing sebagai variabel dependen, hanya menggunakan data primer yang di dapat dari penyebaran kuesioner yang di sebarakan kepada wajib pajak orang pribadi, dan hanya menggunakan 100 sampel dan menggunakan wilayah Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara sebagai objek penelitian.

Saran dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambahkan variabel independen lainnya atau menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel dependen, dapat mengembangkan atau menambahkan daftar pernyataan yang ada dan tidak hanya menggunakan data kuesioner, tetapi dapat dilakukan wawancara terhadap responden agar validitas data yang lebih baik, dan dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel penelitian, tidak hanya di Kelurahan Sunter Agung Kota Jakarta Utara saja tetapi juga di wilayah lainnya, sehingga dapat diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang lebih tinggi

DAFTAR PUSTAKA

- Arief Wibowo, 2016, Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), Universitas Budi Luhur, Jakarta.
- Azmi, 2013. The Acceptance of the E-Filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model. *Journal of e-Government*, Volume 8, Issue 1, 2010. pp13-22.
- Desmayanti, 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime*. Diponegoro *Jurnal Of Accounting*. Volume 1, Nomor, Tahun 2012, Halaman 1-12.
- Ghozali, Imam, 2012, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Universitas Diponegoro
- Gowinda Kirana, Gita. 2013. Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT. *Fakultasl Ekonomi, Universitas Diponegoro*.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ramadhani. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Rapina, 2012. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). *Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2*
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yovita. 2013. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tax & Accounting Review*, Vol. 4, No.1, 2014