



Pengembangan Model Keberlanjutan *e-filing* di Palembang Menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Models* (PLS-SEM)

Imelda Saluza^{a*}, Dewi Sartika^b

^aManajemen Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri

^bTeknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri

Naskah Diterima : 26 April 2019; Diterima Publikasi : 26 Juni 2019

DOI : 10.21456/vol9iss1pp94-102

Abstract

DGT (Directorate General of Taxation) continues to optimize the collection of annual tax returns by facilitating technology-based tax service systems, one of which is e-filing that has been running since 2016. However, e-filing turned out to have less influence on the delivery of annual tax returns as reflected in the electronic annual tax returns monitoring data that only met 78% of the 2017 target. This is caused by various problems that arise during the use of e-filing such as individual technology capabilities, loss of efin, forgetting DGT Online account passwords to lack of awareness about the importance of submitting annual tax returns. Problems encounter during the use of e-filing are the basis for evaluating the continued use of e-filing in Palembang. The development of a conceptual model was conducted to evaluate the sustainability of the use of e-filing. The development of a conceptual model basically has a scarcity of supporting theories used and has a complex model. To overcome this problem, Partial Least Squares (PLS) Structural Equation Model (SEM) could be applied to. The results of data analysis found that information quality and service quality did not have a positive influence on the sustainability of the use of e-filing and the level of correlation between information quality, system quality, service quality, and individual ability was still small towards the sustainability of the use of e-filing. It could be concluded that the quality of information and service provided by DGT has the opposite effect that does not even influence the sustainability of e-filing usage. However, the quality of the system and the ability of individuals to give effect to e-filing usage in reporting in reporting annual tax returns. Therefore, DGT is expected to improve the quality of the system of e-filing especially in the function of e-filing, ease of use, usefulness of e-filing in reporting annual tax return. In additory it is necessary to carry out socialization and training on e-filing to improve the ability of individuals to report online their annual tax report. The findings of this research are very important for the Tax office in Palembang to analyze the sustainability of the use of e-filing that has been proven empirically, multidimensional and in a specific context. The result of the study could be used as a reference to improve overall quality of taxation for the sake of sustainable use of e-filing.

Keywords : e-filing; PLS; SEM

Abstrak

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya mengoptimalkan pengumpulan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak dengan memfasilitasi sistem pelayanan perpajakan berbasis teknologi, salah satunya adalah *e-filing* yang telah berjalan sejak tahun 2016. Namun, *e-filing* ternyata kurang berpengaruh terhadap penyampaian SPT yang tergambar pada data hasil monitoring SPT elektronik yang hanya memenuhi 78% dari target sasaran tahun 2017. Hal ini disebabkan oleh berbagai masalah yang muncul selama pemanfaatan *e-filing* seperti kemampuan teknologi individu, kehilangan efin, lupa password akun DJP Online serta kurangnya kesadaran tentang pentingnya penyampaian SPT. Permasalahan selama penggunaan *e-filing* menjadi dasar untuk melakukan evaluasi terhadap keberlangsungan penggunaan *e-filing* di Palembang. Pengembangan model konseptual dilakukan untuk mengevaluasi keberlanjutan penggunaan *e-filing*. Pengembangan model konseptual pada dasarnya memiliki kelangkaan teori-teori pendukung yang digunakan dan memiliki model yang kompleks. *Partial Least Squares* (PLS) *Structural Equation Model* (SEM) dapat digunakan untuk menganalisis masalah ini. Temuan yang diperoleh dari hasil analisis data adalah kualitas informasi dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap keberlanjutan penggunaan *e-filing* dan tingkat korelasi antara kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemampuan individual masih kecil terhadap keberlanjutan penggunaan *e-filing*. Sehingga disimpulkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan yang telah diberikan oleh pihak DJP memberikan pengaruh yang berkebalikan bahkan tidak memberikan pengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan *e-filing* namun kualitas sistem dan kemampuan individual yang memberikan pengaruh penggunaan *e-filing* dalam melaporkan SPT pajak perorangan. Karenanya, pihak DJP diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas sistem dari *e-filing* terutama pada *functionality* atau fungsi dari *e-filing*, *ease of use* atau kemudahan dalam menggunakan *e-filing*, dan *usefulness* atau kegunaan dari e-filing dalam melaporkan SPT pajak perorangan. Selain itu,

*) Penulis korespondensi: imeldasaluza@uigm.ac.id

perlu dilakukannya sosialisasi dan pelatihan penggunaan *e-filing* guna meningkatkan kemampuan individu dalam pelaporan SPT Online. Temuan yang diperoleh sangat penting bagi pihak KPP Pratama kota Palembang untuk menganalisis keberlanjutan penggunaan *e-filing* yang telah dibuktikan secara empiris, multidimensional dan konteks yang spesifik. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas secara keseluruhan demi keberlanjutan penggunaan *e-filing*.

Kata kunci: *E-filing*; PLS SEM; Kualitas informasi.

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara. Pajak yang terkumpul bermanfaat besar dalam pembangunan, seperti infrastruktur berupa transportasi dan sarana umum, selain itu pajak juga dimanfaatkan untuk pendidikan, kesehatan, bahkan termasuk untuk mencicil hutang luar negeri. Berdasarkan undang-undang yang berlaku di Indonesia, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Serta setiap wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor direktorat pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

DJP terus berupaya mengoptimalkan pengumpulan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak dengan memfasilitasi sistem pelayanan perpajakan berbasis teknologi, salah satunya adalah *e-filing* yang telah berjalan sejak tahun 2016. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* DJP atau penyedia layanan SPT elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). Setelah tersedianya *e-filing* ternyata kurang berpengaruh terhadap penyampaian SPT yang tergambar pada data hasil monitoring SPT elektronik yang hanya memenuhi 78% dari target sasaran tahun 2017. Hal ini disebabkan oleh berbagai masalah yang muncul selama pemanfaatan *e-filing* seperti kemampuan teknologi individu, kehilangan *efin*, lupa *password* akun DJP *online* hingga kurangnya kesadaran tentang pentingnya penyampaian SPT pajak. Permasalahan selama penggunaan *e-filing* menjadi dasar untuk melakukan evaluasi terhadap keberlangsungan penggunaan *e-filing* di Palembang. Pengembangan model konseptual dilakukan untuk mengevaluasi keberlanjutan penggunaan *e-filing*. Hasil dari penelitian ini nantinya dapat dijadikan masukan bagi pihak DJP untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas *e-filing*, sehingga mampu meningkatkan target sasaran penyampaian SPT *online*.

Sebagian besar peneliti berpendapat bahwa pengembangan model konseptual pada dasarnya

memiliki kelangkaan teori-teori pendukung yang digunakan serta memiliki model yang kompleks (Ali et al, 2018). Untuk mengatasi masalah ini digunakan *Partial Least Squares* (PLS) *Structural Equation Model* (SEM) (Delone dan Mclean, 2003). PLS SEM dalam penerapannya telah mengalami banyak kemajuan (Khan et al.,, 2019) dan banyak bidang ilmu telah menggunakan PLS SEM untuk melakukan penelitian. PLS SEM merupakan analisa data yang dapat digunakan untuk melakukan estimasi dari beberapa hubungan sebab akibat antara satu atau lebih variabel *dependent* dan *independent* (Khan et al.,, 2019). Selain mampu mengatasi permasalahan pengembangan model yang kompleks, PLS SEM juga dapat digunakan untuk ukuran sampel penelitian yang memiliki keterbatasan atau ukuran sampel minimum (Hair et al.,, 2014), mengatasi permasalahan data yang tidak berdistribusi normal (do Valle dan Assaker, 2016) serta PLS SEM mampu menangani permasalahan peubah konstruk formatif dan reflektif (Urbach dan Ahlemann, 2010). PLS SEM sering disebut sebagai proyeksi dari variabel laten struktural karena PLS menghubungkan informasi pada serangkaian pengamatan (Delone dan Mclean, 1992). PLS SEM memiliki tujuan untuk menemukan informasi yang terdapat antar variabel dan untuk memprediksi, sehingga PLS SEM merupakan salah satu metode yang baik digunakan untuk melakukan pengembangan model. Selain itu, PLS SEM merupakan metode yang dapat mengatasi permasalahan statistik antara lain ukuran sampel yang kecil, kecocokan model keseluruhan, serta kesalahan spesifikasi model pengukuran (Kargari dan Shayan, 2017). Secara keseluruhan penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model evaluasi keberlanjutan penggunaan *e-filing* menggunakan PLS SEM, memperlihatkan analisis jalur sebagai perkiraan dari parameter model, dan menggambarkan temuan empiris.

Pada penelitian - penelitian sebelumnya telah banyak dilakukan, seperti mengetahui pengaruh manfaat, kemudahan serta kepuasan terhadap penggunaan *e-filing* (CitraNoviandini, 2012), menganalisis perilaku wajib pajak terhadap minat penggunaan *e-filing* (Dyanrosi, 2015; Laihah, 2013), menganalisis faktor - faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* (Wibisono dan Toly, 2014). Berdasarkan penelitian - penelitian sebelumnya dibutuhkan analisis sistem (dalam hal ini *e-filing*) yang digunakan dalam pelaporan SPT online apakah telah memenuhi kebutuhan pengguna (wajib pajak) dengan menganalisis kualitas informasi, sistem dan layanan.

Selain itu akan ditambahkan variabel kemampuan individu, karena pengguna *e-filing* tentu tidak seluruhnya memiliki latar belakang pendidikan yang sama, memiliki pemahaman penggunaan komputer, serta terdiri dari berbagai kalangan.

2. Kerangka Teori

2.1. Pengembangan Model

Model McLean dan Delone merupakan model yang dikembangkan pada tahun 1992 untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi melalui pemahaman tentang Sistem Informasi (SI) dan dampaknya terhadap suatu organisasi. Faktor kualitas informasi digunakan untuk mengukur kesuksesan secara teknis, dan faktor kualitas informasi digunakan untuk mengukur kesuksesan SI dalam penyampaian informasi. Selanjutnya model Mclean dan Delone mengalami perkembangan dengan penambahan sebuah faktor yaitu kualitas layanan yang digunakan untuk mengevaluasi SI yang umumnya terlalu fokus pada informasi dibandingkan layanan. Model Mclean dan Delone terus dikembangkan dan pada akhirnya terdiri dari tiga variabel *independent* dalam mengukur kesuksesan SI. Variabel *independent* merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel *dependent*. Pada perkembangan modelnya variabel *independent* terdiri dari *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Dimensi pada faktor *information quality* terdiri dari *accuracy*, *timeliness*, *relevance*, *understandability*, dan *completeness*, dimensi faktor *system quality* terdiri dari *functionality*, *dependability*, *ease of use*, dan *usefulness*, sedangkan dimensi faktor *service quality* terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance* (Wangpipatwong, Chutimaskul, & Papasratom, 2009).

Pada awalnya Zeithaml *et al.*, (2002) pada tahun 2000 mengembangkan suatu kerangka konseptual untuk mengevaluasi *e-service quality* pada *e-commerce*. Kemudian kerangka konseptual tersebut terus dikembangkan, sehingga menghasilkan suatu model *E-S-Qual* skala multiitem yang dikembangkan oleh Parasuratman *et al.*, pada tahun 2005. Model *E-S-Qual* skala multiitem merupakan suatu model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik dengan memasukkan harapan dari pengguna situs dengan skala multiitem (Parasuratman, 2005). Pada awalnya model *E-S-Qual* skala multiitem terdiri dari 22 item dengan 4 dimensi, yaitu:

1. *Efficiency*: kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs
2. *Fulfillment*: sejauh mana janji pengelola layanan terhadap penyampaian dan ketersediaan layanan terpenuhi
3. *System availability*: kegunaan teknis fungsi yang benar

4. *Privacy*: tingkatan dimana situs aman serta mampu melindungi informasi dari pengguna

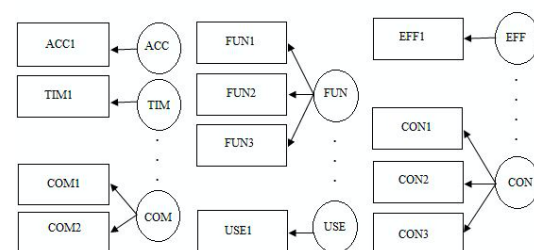
Namun, menurut Parasuratman 22 item tersebut hanya terbatas pada layanan non operasional yang tidak banyak diketahui oleh pengguna. Oleh karenanya dilakukan pengembangan untuk menyempurnakan model *E-S-Qual* skala multiitem dengan menambah skala item sebanyak 11 item dengan 3 dimensi yaitu:

1. *Responsiveness*: kecepatan respon dalam menangani masalah atau pertanyaan
2. *Compensation*: tingkatan dimana system memberikan kompensasi/ ganti rugi kepada pengguna terhadap masalah yang muncul
3. *Contact*: ketersediaan bantuan melalui telepon atau *online*

Tiga dimensi di atas lebih fokus untuk menangani permasalahan-permasalahan terkait layanan, dan bermanfaat bagi pengguna layanan yang jarang mengakses situs.

Penelitian ini melakukan pengembangan model konseptual berdasarkan model Mclean dan Delone dan model *E-S-Qual*. Pengembangan model konseptual digunakan untuk mengevaluasi keberlanjutan *e-filing* di Palembang, serta mengetahui faktor-faktor yang perlu ditingkatkan agar *e-filing* dapat terus digunakan untuk melakukan pelaporan SPT pajak perorangan. Lokasi penelitian dilakukan di kota Palembang dan data diperoleh dari kantor Pajak Pratama kota Palembang, yaitu Pratama Palembang Ilir Timur, Pratama Palembang Seberang Ulu, Pratama Ilir Barat dan Madya Palembang.

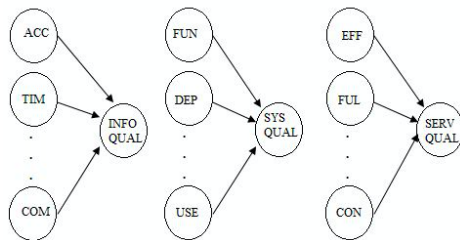
Pengembangan model Evaluasi Keberlanjutan *e-filing* terdiri dari tiga tingkatan, tingkatan pertama terdiri dari *accuracy*, *timeliness*, *relevance*, *understand ability*, *completeness*, *functionality*, *dependability*, *ease of use*, *usefulness*, *efficiency*, *fulfillment*, *privacy*, *system availability*, *responsifness*, *compensation*, *contact* dan *individual abilities*. Tingkatan kedua terdiri dari *information quality*, *system quality*, *services quality* dan *individual ability*, untuk tingkatan ketiga terdiri dari *continued use*. Gambar 1 menunjukkan order pertama dari model konseptual pada keberlanjutan penggunaan *e-filing*. Order pertama menunjukkan model reflektif dari setiap konstruk (Gambar 1).



Gambar 1. Order Pertama dari *Continued Use*

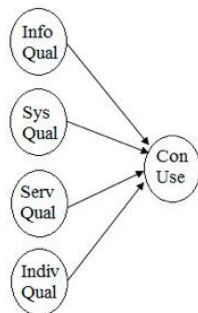
Pada Gambar 2 menunjukkan order kedua dari model konseptual pada keberlanjutan penggunaan *e-*

filing. Order kedua dibangun dengan menghubungkan variabel laten dan konstruk.



Gambar 2. Order Kedua dari *Continued Use*

Pada Gambar 3 menunjukkan order ketiga dari model konseptual pada keberlanjutan penggunaan *e-filing*. Order ketiga adalah model struktural / *inner* yang menjelaskan hubungan variabel laten eksogen *information quality*, *system quality*, *services quality*, dan *Individual quality* untuk variabel laten endogen *continued use*.



Gambar 3. Order Ketiga dari *Continued Use*

2.2. Structural Equation Model

Pemodelan persamaan struktural sering disebut dengan *Structural Equation Model* (SEM) merupakan suatu teknik pemodelan statistik yang merupakan kombinasi dari analisis faktor (*confirmatory factor analysis*), model struktural dan regresi atau analisis jalur (*path analysis*). Dalam penerapannya, SEM sangat membantu membantu penelitian yang digambarkan oleh faktor-faktor model penelitian yang melibatkan variabel laten.

SEM memberikan tiga keuntungan dalam penggunaannya. Pertama, SEM sangat cocok digunakan dalam menganalisis data dengan tujuan melakukan inferensial sementara analisis multivariat, sedangkan model yang lain hanya cocok untuk menganalisis data dengan tujuan melakukan deskriptif terhadap data. Kedua, analisis multivariat biasa tidak mampu menilai dan memperbaiki *error* dalam pengukuran, sedangkan SEM memberikan perkiraan eksplisit dari parameter *error* (Byrne, 2010). Hal ini terjadi karena model multivariat biasa yang berbasis pada analisis regresi atau model linier umum mengabaikan *error* yang diperoleh, sehingga menyebabkan ketidakakuratan dalam analisis data. Ketiga, analisis data menggunakan metode lain hanya berdasarkan pengukuran yang diamati saja sedangkan SEM merupakan kombinasi dari beberapa metode.

3. Metode

3.1. Sampling

Pengumpulan data dilakukan di Palembang dan penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan survei kepada responden yang ada pada kantor pajak, instansi pemerintah, perbankan, swasta. Wilayah ini dipilih agar kelompok-kelompok pelapor pajak dapat terwakili. Populasi penelitian ini merupakan wajib pajak yang telah memiliki NPWP serta melaporkan SPT menggunakan *e-filing* secara pribadi. Jumlah responden pada pengujian *instrument* adalah 248 orang dengan terlebih dulu melakukan uji coba *instrument* terhadap 86 responden. Sejumlah 275 kuesioner dibagikan untuk uji instrumen, sebanyak 11 kuesioner yang tidak dikembalikan, 16 dianggap bermasalah (belum pernah menggunakan *e-filing*, ada data yang hilang, berlebihan, tidak tahu jawaban) sehingga dikecualikan.

Tabel 1. Profil demografi responden

Items	Categories	Statistics (%)
Jenis Kelamin	Female	127
	Male	121
	SMA	9
	D1/D2/D3	70
Jenjang Pendidikan	S1	109
	S2	54
	S3	6
	Lainnya	0
Bermasalah dengan SPT online	Yes	144
	No	104
Pekerjaan	PNS	128
	BUMN	51
	Swasta	63
	Lainnya	3

3.2. Instrument Pengukuran

Kuesioner penelitian terdiri dari skala multiitem yang diadopsi dan dikembangkan dari model DeLone & MacLean, model *E-S-Qual* dan dengan menambahkan variabel *Individual Ability* untuk mengukur keberlanjutan penggunaan *e-filing*. Semua item diukur secara terstruktur pada skala Likert dengan lima poin dari “Sangat Tidak Setuju” sampai dengan “Sangat Setuju” dan beberapa item dibuat menggunakan kalimat negatif. Sebelum pengujian *instrument*, dilakukan uji coba *instrument* terhadap 86 responden. Hasil tanggapan responden pada uji coba *instrument* dilanjutkan untuk melakukan uji *instrument*.

3.3. Analisis Data

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengembangkan model serta memperlihatkan hasil analisis jalur dan memperkirakan parameter model maka PLS SEM digunakan dengan tujuan menghindari keterbatasan penggunaan SEM berbasis kovarians seperti distribusi data, ukuran sampel kecil, model yang kompleks dengan jumlah indikator besar, serta pengembangan dan pengujian model (Chin, 2017).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Assessment of the Measurement/Outer Model

Tahapan awal analisis, peneliti melakukan pengujian hasil survei responden. Hasilnya menunjukkan data tidak berdistribusi normal menggunakan SPSS 20. Karena dari hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *significancy* lebih kecil dari tingkat signifikansi yang peneliti gunakan sebesar 0.05. Selanjutnya untuk mengevaluasi keberlanjutan penggunaan *e-filing*, digunakan *smartPLS* 3.0 untuk memperkirakan parameter dari *inner* dan *outer* model. pada analisis data dilakukan proses *bootstrapping nonparametric* dengan 500 ulangan untuk mendapatkan perkiraan kesalahan baku.

Analisis model pengukuran/*outer* dilakukan dengan memperhatikan konstruk yang digunakan (Ghozali & Latan, 2015). Penelitian ini menggunakan konstruk reflektif, sehingga dalam menganalisis digunakan hasil perhitungan dari *Conbrach's Alpha*, validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas (Santosa, 2018). Pertama, peneliti menilai keandalan model pengukuran melalui hasil *Composit Conbrach's Alpha* (CA), *scale Reliability* (CR) dan *Average Variance Extracted* (AVE). Hasilnya menunjukkan terdapat konstruk yaitu *fulfillment* dengan nilai CA kurang dari 0.6, *fuctionallity* dengan nilai AVE kurang dari 0.7 namun nilai CR semua konstruk lebih besar dari 0.7. Pengukuran hasil CA menunjukkan bahwa konstruk *fulfillment* dianggap tidak valid, demikian juga konstruk *functionality* yang dianggap tidak reliabel dalam melakukan pengukuran, sedangkan hasil CR menunjukkan semua konstruk valid dalam melakukan pengukuran (J. E. Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010). Untuk lebih meyakinkan lagi disajikan hasil validitas konvergensi, yaitu hasil perhitungan akar kuadrat AVE pada tabel 2. Tabel *discriminant validity* menunjukkan bahwa items tepat menggambarkan konstruk.

Tabel 2. Analisis Order Pertama

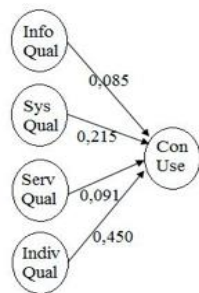
Constructs	Items	Loadings	CA	CR	AVE
Accuracy	Acc1 <i>E-filing</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya	1.000			
			1.000	1.000	1.000
Timeliness	Tim1 <i>E-filing</i> tepat waktu dalam memberikan informasi	1.000			
			1.000	1.000	1.000
Relevance	Rel1 <i>E-filing</i> memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan	0.885 0.885			
	Rel2 <i>E-filing</i> memberikan fitur sesuai dengan sistem manual		0.723	0.879	0.783

Constructs	Items	Loadings	CA	CR	AVE
Understandability	Und1 <i>E-filing</i> memberikan informasi yang jelas	0.907 0.904			
	Und2 <i>E-filing</i> memberikan informasi yang mudah dimengerti		0.780	0.901	0.820
Completeness	Com1 <i>E-filing</i> memberikan informasi yang lengkap	0.905 0.900			
	Com2 <i>E-filing</i> memberikan bukti pelaporan dengan lengkap		0.773	0.898	0.815
Functionality	Fun1 Fungsi dari fitur-fitur layanan yang dibutuhkan tidak berjalan dengan baik.	0.797 0.874 0.696			
	Fun2 <i>E-filing</i> dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas serta mutu Pajak		0.712	0.834	0.628
	Fun3 <i>E-filing</i> dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk dapat melaporkan Pajak.				
Dependability	Dep1 Jarang terjadi <i>hang e-filing</i> saat masuk ke sistem	1.000	1.000	1.000	1.000
Ease of use	Eas1 <i>E-filing</i> mudah diakses oleh pelapor Pajak.	0.700 0.878 0.885 0.881			
	Eas2 <i>E-filing</i> sulit untuk dioperasikan.				
	Eas3 Pelaporan Pajak mudah dilakukan walaupun tanpa bimbingan.		0.858	0.905	0.705
	Eas4 Penggunaan <i>e-filing</i> sulit dipelajari				
Usefulness	Use1 <i>E-filing</i> menghemat waktu pelaporan Pajak.	1.000	1.000	1.000	1.000
Efficiency	Eft1 Selain internet, pelapor Pajak dapat mengakses <i>e-filing</i> menggunakan <i>handphone</i> atau <i>gadget</i> lainnya	1.000			
			1.000	1.000	1.000
Fulfillment	Ful1 <i>E-filing</i> kesulitan memenuhi kebutuhan pelapor Pajak.	0.868 0.805			
	Ful2 Ketidaksesuaian antara target dan capaian		0.575	0.824	0.700
	Ful3 <i>E-filing</i> tidak memberikan kekuasaan penuh pelapor dalam mengisi Pajak.				
Privacy	Pri1 <i>E-filing</i> aman melindungi informasi pelapor Pajak.	0.850 0.901 0.789			
	Pri2 <i>E-filing</i> menjaga validitas data pelapor Pajak.		0.803	0.884	0.719
	Pri3 <i>E-filing</i> tidak memberikan kekuasaan penuh pelapor dalam mengisi Pajak.				
Responsiveness	Res1 <i>E-filing</i> memberikan kecepatan respon pada permasalahan menyangkut pelaporan Pajak.	0.939 0.947			
			0.875	0.941	0.889

Constructs	Items	Loadings	CA	CR	AVE
Compensation	Res2 <i>E-filing</i> memberikan kecepatan respon jika ada pertanyaan pelaporan Pajak.				
	Comp1 Pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan sosialisasi penggunaan <i>e-filing</i> .	1.000	1.000	1.000	1.000
Contact	Con1 Ada nomor telepon/ <i>e-mail/fax</i> kantor pengelola yang dapat dihubungi pada <i>e-filing</i> .	0.847			
	Con2 Ada <i>online customer service</i> yang representatif atau melalui telepon.	0.869	0.802	0.884	0.717
	Con3 Pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terbuka menanggapi permasalahan <i>e-filing</i> .	0.824			

Const	Acc	Tim	Rel	Und	Com	Fun	Dep
Fun1	0.338	0.512	0.435	0.431	0.379	0.797	
Fun2	0.405	0.451	0.486	0.511	0.380	0.874	
Fun3	0.313	0.458	0.442	0.358	0.361	0.696	
Dep1	0.324	0.418	0.503	0.474	0.432	0.533	1.000
Eas1	0.257	0.368	0.374	0.367	0.400	0.507	0.643
Eas2	0.478	0.474	0.505	0.545	0.462	0.474	0.554
Eas3	0.381	0.434	0.469	0.512	0.382	0.474	0.596
Eas4	0.498	0.467	0.524	0.626	0.424	0.521	0.483
Use1	0.458	0.491	0.532	0.447	0.424	0.572	0.420
Eff1	0.370	0.388	0.462	0.419	0.415	0.477	0.346
Ful1	0.494	0.465	0.544	0.510	0.499	0.573	0.399
Ful2	0.232	0.385	0.438	0.433	0.354	0.486	0.423
Pri1	0.353	0.492	0.546	0.513	0.521	0.589	0.437
Pri2	0.378	0.459	0.555	0.561	0.535	0.581	0.354
Pri3	0.318	0.386	0.453	0.456	0.562	0.526	0.301
Res1	0.349	0.448	0.548	0.512	0.498	0.455	0.386
Res2	0.371	0.458	0.559	0.563	0.526	0.506	0.438
Comp1	0.342	0.479	0.485	0.483	0.419	0.330	0.343
Con1	0.338	0.421	0.451	0.391	0.441	0.439	0.340
Con2	0.402	0.405	0.458	0.475	0.434	0.426	0.404
Con3	0.437	0.480	0.494	0.517	0.465	0.367	0.404

Pada Tabel 3 menunjukkan tingkat kedua yang menjelaskan tingkat ketiga. Parameter *continued use* sebagai model konstruk tingkat ketiga merupakan penjabar dari konstruk tingkat kedua yakni *services quality, information quality, system quality* dan *individual ability* sebesar 0.595; 0.215; 0.0.81 dan 0.450. Tabel 4 juga menunjukkan hasil CA, CR dan AVE untuk semua konstruk di atas 0.7 yang artinya semua konstruk dinyatakan valid dan dapat diandalkan. Gambar 4 menunjukkan tingkatan dari order tertinggi pada pengembangan model konseptual.



Gambar 4. Higher Order Construct

Tabel 3. Tabel Validitas Diskriminan

Const	Acc	Tim	Rel	Und	Com	Fun	Dep
Acc1	1.000						
Tim1	0.664	1.000					
Rel1	0.597	0.708	0.885				
Rel2	0.609	0.609	0.885				
Und1	0.597	0.587	0.532	0.907			
Und2	0.547	0.596	0.501	0.904			
Com1	0.554	0.571	0.687	0.672	0.905		
Com2	0.542	0.642	0.688	0.624	0.900		

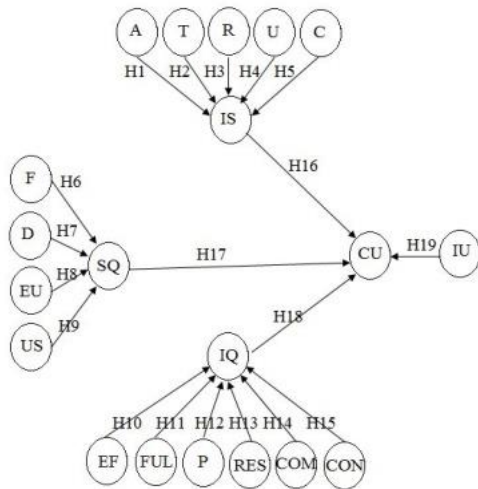
Const	Eas	Use	Eff	Ful	Pri	Res	Comp	Con
Acc1								
Tim1								
Rel1								
Rel2								
Und1								
Und2								
Com1								
Com2								
Fun1								
Fun2								
Fun3								
Dep1								
Eas1	0.700							
Eas2	0.878							
Eas3	0.885							
Eas4	0.881							
Use1	0.525	1.000						
Eff1	0.339	0.336	1.000					
Ful1	0.415	0.415	0.570	0.868				
Ful2	0.367	0.357	0.372	0.805				
Pri1	0.479	0.434	0.464	0.588	0.850			
Pri2	0.391	0.414	0.423	0.568	0.901			
Pri3	0.318	0.401	0.382	0.573	0.789			
Res1	0.467	0.369	0.288	0.487	0.580	0.939		
Res2	0.529	0.343	0.339	0.484	0.565	0.947		
Comp1	0.466	0.198	0.303	0.360	0.376	0.523	1.000	
Con1	0.366	0.351	0.363	0.413	0.526	0.491	0.592	0.847
Con2	0.430	0.314	0.359	0.394	0.547	0.472	0.544	0.869
Con3	0.502	0.325	0.297	0.405	0.450	0.529	0.589	0.824

Tabel 4. Validity and Reliability of Higher Order Constructs

Model	Construct	CA	CR	AVE
Second Order	Services Quality	0.795	0.907	0.830
	Information Quality	1.000	1.000	1.000
	System Quality	0.762	0.894	0.808
Third Order	Individual Ability	0.882	0.926	1.000
	Continued Uses	0.865	0.937	0.881

4.2. Assessment of the Structural/Inner Model

Evaluasi keberlanjutan penggunaan *e-filing* mengembangkan model struktural dimana *continued use* dimodelkan sebagai variabel laten endogen yang dipengaruhi oleh variabel laten eksogen *information quality*, *services quality*, *system quality*, dan *individual ability*. Hipotesis penelitian dapat dilihat pada gambar 5. Hasil perhitungan nilai *t* menunjukkan bahwa konstruk *dependability* tidak berpengaruh positif terhadap *system quality*, *accuracy*, *timeliness*, *relevance* dan *timeliness* tidak berpengaruh positif *information quality*, serta *service quality* dan *information quality* tidak berpengaruh positif terhadap *continued use* seperti terlihat pada tabel 5 Sedangkan variabel laten lain berpengaruh positif baik secara langsung dan tidak langsung terhadap *continued use*.



Gambar 5. Hipotesis Penelitian

Tabel 5. Uji Hipotesis

Hipotesis	Instruksi	t hitung	Kesimpulan
H1	Accuracy -> Information Quality	1.448	Tolak
H2	Timeliness -> Information Quality	0.671	Tolak
H3	Relevance -> Information Quality	0.508	Tolak
H4	Completeness -> Information Quality	5.490	Terima
H5	Understandability -> Information Quality	3.847	Terima
H6	Functionality -> System Quality	3.347	Terima
H7	Dependability -> System Quality	0.611	Tolak
H8	Ease of use -> System Quality	5.790	Terima

Hipotesis	Instruksi	t hitung	Kesimpulan
H9	Usefulness -> System Quality	3.465	Terima
H10	Efficiency -> Service Quality	2.576	Terima
H11	Fulfillment -> Service Quality	2.563	Terima
H12	Privacy -> Service Quality	1.986	Terima
H13	Responsiveness -> Service Quality	3.384	Terima
H14	Compensation -> Service Quality	2.119	Terima
H15	Contact -> Service Quality	1.704	Terima
H16	Information Quality -> Continued Use	1.231	Tolak
H17	System Quality -> Continued Use	2.591	Terima
H18	Service Quality -> Continued Use	0.989	Tolak
H19	Individual Abilities -> Continued Use	4.868	Terima

Setelah uji hipotesis dilanjutkan dengan penilaian koefisien determinasi bertujuan untuk melihat tingkat hubungan antar variabel laten/konstruk eksogen terhadap variabel laten/konstruk endogen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka semakin baik juga hubungan antar variabel laten/konstruk.

Tabel 6. Determination Coefficient dari Path Model

Variabel Laten/ Konstruk	R Square	Keputusan
Continued Use	0.513	51.3% variansi dari Continued Use secara khusus disebabkan oleh Information Quality, Service Quality, System Quality dan Individual Ability
Information Quality	0.560	56% variansi Information Quality secara khusus disebabkan Completeness, Relevance, Timeliness, Understandability, accuracy
Service Quality	0.595	59.5% variansi Service Quality secara khusus disebabkan Compensation, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, dan Contact
System Quality	0.600	60% variansi System Quality secara khusus disebabkan Dependability, Ease of Use, Functionality, dan Usefulness

Penelitian ini dilakukan untuk melihat keberlanjutan dari penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak. Karenanya, penelitian ini memberikan hasil empiris dengan mengembangkan model keberlanjutan penggunaan *e-filing*, dan hasil empiris diperoleh dengan menerapkan PLS SEM dalam memodelkannya. PLS SEM digunakan karena cocok untuk diterapkan pada model-model yang kompleks (Chin, 2017). Hasil perhitungan PLS menunjukkan bahwa ukuran variansi atau kekuatan prediksi dari model jalur variabel laten endogen *continued use* dipengaruhi oleh variabel eksogen

yaitu *information quality*, *system quality*, *services quality* dan *individual ability* sebesar 51.3%.

5. Kesimpulan

Model konseptual dari penelitian ini dapat digunakan oleh pihak KPP Pratama Kota Palembang untuk melakukan penilaian, peningkatan serta mendiagnosa keberlanjutan penggunaan *e-filing* dalam melaporkan pajak. Hasil analisis data diperoleh bahwa *Information Quality* dan *Services Quality* tidak memiliki pengaruh positif terhadap keberlanjutan penggunaan *e-filing* dan tingkat korelasi antara kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemampuan individual masih kecil terhadap keberlanjutan penggunaan *e-filing*. Temuan peneliti ini penting bagi pihak KPP Pratama kota Palembang untuk menganalisa keberlanjutan penggunaan *e-filing* yang telah dibuktikan secara empiris, multidimensional dan konteks yang spesifik. Pengetahuan ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas secara keseluruhan demi keberlanjutan penggunaan *e-filing*. Penelitian ini juga memberikan kejelasan konseptual dan solusi praktis mengenai keberlanjutan penggunaan *e-filing* sebagai sarana untuk melaporkan SPT perorangan.

Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh negatif atau bahkan tidak memiliki pengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan *e-filing*. Hal ini dikarenakan *e-filing* dianggap telah mampu memberikan informasi dan pelaporan yang lengkap, menyediakan informasi yang dibutuhkan dan memiliki fitur yang sesuai, memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti serta dapat dipercaya dan tepat waktu dalam memberikan informasi. Hal sama juga terhadap Kualitas Layanan dalam keberlanjutan penggunaan *e-filing*, karena *e-filing* telah dapat diakses melalui berbagai media (PC, *mobile*, *tablet* dan media lainnya), mampu memberikan perlindungan informasi dan menjaga validitas data pelapor pajak, serta memiliki respon yang cepat dan baik terkait permasalahan *e-filing*.

Kualitas Sistem mempengaruhi secara positif terhadap keberlanjutan penggunaan *e-filing*. Jika pihak DJP meningkatkan kualitas sistem menjadi lebih mudah, cepat, dapat diakses dimana saja sehingga menghemat waktu maka hal ini juga dapat meningkatkan keberlanjutan penggunaan *e-filing*. demikian halnya pada kemampuan individual dari pengguna *e-filing*. Penggunaan *e-filing* saat ini masih dianggap kurang optimal meskipun penggunaannya telah cukup lama disosialisasikan. Hal tersebut dipengaruhi oleh kemampuan individu dari pelapor pajak, seperti kurang paham dalam penggunaan komputer, internet dan sebagainya sehingga pelapor perorangan lebih memilih untuk tetap melakukan pelaporan SPT secara manual atau menggunakan jasa orang lain untuk melakukan pelaporan SPT online. Terkait hal tersebut solusi yang ditawarkan adalah

dengan melakukan pelatihan penggunaan *e-filing* langsung kepada pelapor pajak serta memberikan tutorial yang mudah untuk dipahami oleh pelapor pajak. Selain itu pihak DJP juga harus mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas informasi, sistem dan layanan *e-filing*.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) yang telah membiayai penelitian ini dan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah 2 yang telah menaungi Lembaga peneliti. Terima kasih kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kota Palembang yang telah bersedia memberikan izin untuk melakukan penelitian terkait *e-filing*.

Daftar Pustaka

- Ali, F., Rasoolimanesh, S.M., Sarstedt, M., Ringle, C.M., Ryu, K., 2018. An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) in Hospitality Research. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 514–538.
- Byrne, B.M., 2010. Structural Equation Modeling with AMOS. Structural Equation Modeling with AMOS.
- Chin, W., 2017. Handbook of Partial Least Squares Concept, Methods, and Applications. *Molecular Physics* (Vol. 115). <https://doi.org/10.1080/00268976.2016.1271155>
- Citra N.N., 2012. Pengaruh Persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan pengguna, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak di Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 1, 15–22.
- Delone, W.H., Mclean, E.R., 1992. Information Systems success: the quest for the dependent variable. *Information System Research*, 60–95.
- Delone, W.H., Mclean, E.R., 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Do Valle, P.O. & Assaker, G., 2016. Using Partial least squares structural equation modeling in tourism research: a review of past research and recommendations for future applications. *Journal of Travel*

- Research*, 55(6), 695–708.
- Dyanrosi, A., 2015. Analisis perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap minat perilaku menggunakan e-filing. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2).
- Ghozali, I., Latan, H., 2015. Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris.
- Hair, J.E., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., 2010. *Multivariate Data Analysis*, 7th Edition.
- Hair, J.F., Sarstedt, M., Hopkins, L., Kuppelweiser, V.G., 2014. Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) an emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121.
- Kargari, M., Shayan, M., 2017. Identification of Parameters affecting the success of the hospital information system & presentation of a model for user satisfaction improvement. *Journal of Industrial and Systems Engineering*, 10, 1–9.
- Khan, G.F., Sarstedt, M., Shiau, W.-L., Hair, J. F., Ringle, C.M., Fritze, M.P., 2019. Methodological Research on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *Internet Research*, (April), IntR-12-2017-0509.
- Laihad, C.Y R., 2013. Pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing wajib pajak di kota manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 44–51.
<https://doi.org/10.1108/IntR-12-2017-0509>
- Parasuratman, A., 2005. A Multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(X), 1–21.
- Santosa, I., 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Andi Publisher, Yogyakarta.
- Tamara W.L., Arianto, T.A., 2014. Analisis Faktor - faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing di Surabaya. *Tax Accounting Review*, 4(1), 1–15.
- Urbach, N., Ahlemann, F., 201). Structural Equation modeling in information systems research using partial least squares. *Journal of Cleaner Production Journal of Information Technology Theory and Application*, 11(2), 5–40. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.4.710>
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., Papsatorn, B., 2009. Quality enhancing the continued use of e-government websites : evidence from e-citizens of Thailand. *International Journal of Electronic Government Research*, 5(March), 19–35.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Malhotra, A., 2002. Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.