

## Modifikasi Model D&M dan ES Qual dalam Mengevaluasi Keberlanjutan *E-Filing*

Dewi Sartika<sup>1\*</sup>, Imelda Saluza<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Teknik Informatik dan <sup>2</sup>Manajemen Informatika<sup>2</sup> Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Indo Global Mandiri Palembang

Email : <sup>1</sup>dewi.sartika@uigm.ac.i

### ABSTRAK

*E-filing* merupakan 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). 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 hingga 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 untuk mengevaluasi keberlanjutan *e-filing* menggunakan model D&M dan ES Qual yang dimodifikasi. Pengembangan model konseptual pada dasarnya memiliki kelangkaan teori-teori pendukung yang digunakan dan memiliki model yang kompleks. Untuk mengatasi masalah ini dapat menggunakan *Partial Least Squares* (PLS) *Structural Equation Model* (SEM). Berdasarkan hasil penelitian terdapat tiga indikator yang tidak berpengaruh positif terhadap variabel latennya, yakni *dependently*, *relevance* dan *timeliness*. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menilai, mendiagnosa dan meningkatkan kualitas yang diberikan kepada pelapor pajak. Temuan peneliti ini sangat 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 *e-filing* sebagai sarana untuk melaporkan SPT perorangan.

**Kata Kunci:** *E-filing*, model D&M, ES qual, PLS SEM

### ABSTRACT

However, *e-filing* turned out to have less influence on the delivery of Tax Returns (SPT) as reflected in the electronic SPT 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 DJP Online account passwords to lack of awareness about the importance of submitting SPT. 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. The findings of this research are very important for the KPP Pratama in Palembang to analyze the sustainability of the use of e-filing that has been proven empirically, multidimensional and in a specific context. This knowledge could be used as a reference to improve overall quality of taxation for the sake of sustainable use of e-filing.

**Keywords:** *E-filing*, model D&M, *ES qual*, PLS SEM

© Copyright © 2018 Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. All Right Reserved

## Pendahuluan

E-filing merupakan salah satu fasilitas berbasis teknologi yang disediakan oleh Direktur Jendral Pajak (DJP) sebagai upaya mengoptimalkan pengumpulan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Harapan DJP dengan menyediakan fasilitas tersebut adalah memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT sehingga mendorong semua wajib pajak dan pihak terkait dalam menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Berdasarkan peraturan direktur jendral pajak Nomor Per-01/PJ/2016 tentang tata cara penerimaan dan pengolahan SPT, *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.

Masalah-masalah yang ditemukan selama penggunaan *e-filing* menjadi dasar untuk melakukan evaluasi terhadap keberlangsungan penggunaan *e-filing* di Palembang. Pengembangan model konseptual dilakukan dengan memodifikasi model D&M dan model E-S-Qual dengan penambahan satu peubah yaitu *individual abilities* (kemampuan individu). Model D&M digunakan untuk mengukur kualitas sistem dan kualitas informasi, sedangkan model E-S-Qual digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Hasil data valid yang berhasil dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis menggunakan teknik pemodelan statistik *Structural Equation Model* (SEM).

## Metode Penelitian

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, yakni Pratama Palembang Ilir Timur, Pratama Palembang Seberang Ulu, Pratama Ilir Barat dan Madya Palembang.

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. Model Mclean dan Delone terus dikembangkan dan pada akhirnya terdiri dari tiga peubah independen dalam mengukur kesuksesan SI. Peubah independen merupakan peubah yang dapat mempengaruhi peubah dependen. Pada perkembangan modelnya peubah independen 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, & Papisratorn, 2009).

Pada awalnya Zeithaml, dkk pada tahun 2000 mengembangkan suatu kerangka konseptual untuk mengevaluasi *e-service quality* pada *e-commerce* (Zeithaml, Parasuraman, & Malhotra, 2002). Kemudian kerangka konseptual tersebut terus dikembangkan, sehingga menghasilkan suatu model *E-S-Qual*

skala multi item yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk pada tahun 2005. Model *E-S-Qual* skala multi item merupakan suatu model yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik dengan memasukkan harapan dari pengguna situs dengan skala multi item (Parasuratman, 2005).

Pada awalnya model *E-S-Qual* skala multi item 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 Parasuraman 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 multi item 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 difokuskan untuk menangani permasalahan-permasalahan atau pertanyaan layanan, dan bermanfaat bagi pengguna layanan yang jarang mengakses situs.

Setelah melakukan pengembangan model, selanjutnya dilakukan pembuatan model konseptual. 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 peubah laten.

Menurut Byrne, SEM meberikan tiga keuntungan dalam penggunaannya. Pertama, SEM sangat cocok digunakan dalam menganalisis data dengan tujuan melakukan inferensial sementara analisis multivariat 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. Selain itu, menurut Hair berdasarkan hasil meta analisis menunjukkan bahwa PLS SEM dapat digunakan pada kondisi data dengan distribusi tidak normal, ukuran sampel yang digunakan kecil dan variabel laten/konstruk merupakan model formatif.

Menurut Bollen, SEM secara umum terdiri dari dua model. Model

yang pertama adalah model struktural (*Structural Model*) (Bollen, 1989):

$$\eta_{(mx1)} = B_{(mxm)}\eta_{(mx1)} + \Gamma_{(mxn)}\xi_{(nx1)} + \zeta_{(mx1)} \quad (1)$$

Model ini mengadaptasi model persamaan simultan (analisis regresi berganda) pada ekonometri. Pada ekonometri semua variabel merupakan variabel-variabel terukur/ teramati/ *manifest (measured/ observe/ manifest variables)*, pada model ini variabel-variabelnya merupakan konstruk atau variabel laten atau tidak terukur/ tidak teramati (*laten variables/ unobserved variables*).

Metode penelitian dilakukan beberapa tahapan, yaitu :

### 1. Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner yang disebarikan kepada responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Responden yang dimaksud merupakan wajib pajak yang memiliki NPWP dan pernah menggunakan e-filing guna melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) perorangan pada KPP Pratama Palembang.

### 2. Persiapan Data

Persiapan data merupakan langkah awal yang digunakan saat akan melakukan analisis data. Persiapan data yang digunakan pada penelitian meliputi analisis deskriptif, distribusi data dan kolinearitas. Analisis deskriptif merupakan analisis yang memberikan gambaran suatu data terhadap objek atau data yang diteliti baik berkelompok ataupun tidak berkelompok (Wangpipatwong et al., 2009). Distribusi data dilakukan untuk melihat gambaran distribusi frekuensi (cacah responden) atau distribusi normal. Distribusi normal bersifat simetri terhadap nilai rata-rata (mean) dari data yang digambarkan pada distribusi normal dan pesebaran data ditentukan

oleh simpangan baku. Kolinearitas terjadi jika peubah bebas saling berkorelasi dan jika lebih dari satu hubungan tersebut terjadi maka dinamakan multikolinearitas. Kolinearitas dapat dideteksi melalui nilai *Variance Inflator Factor* (VIF). Menurut Hair, nilai *Variance Inflator Factor* (VIF) yang lebih kecil dari 10 menunjukkan tidak terdapat persoalan kolinearitas. Persiapan data dilakukan dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* atau SPSS.

### 3. Penentuan Hipotesis

Menurut Sakaron dalam Juliansyah menyatakan bahwa hipotesis merupakan hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih peubah yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat dilakukan pengujian. Atau dengan kata lain hipotesis adalah jawaban sementara dari pertanyaan penelitian. Hipotesis memerlukan *level of significant* atau tingkat signifikansi (Zeithaml et al., 2002). Penggunaa tingkat signifikansi dilakukan sebelum dilakukan pengujian hipotesis.

### 4. Analisis Data

Partial Least Square (PLS) Structural Equation Model (SEM) bertujuan untuk mengkaji hubungan yang bersifat prediktif antara peubah laten/konstruk dengan melihat hubungan atau pengaruh antar peubah laten/konstruk tersebut dan PLS SEM sangat tepat digunakan pada penelitian yang bertujuan untuk pengembangan suatu model (Ghozali & Latan, 2015). Berikut flowchart atau tahapan dari PLS SEM:



**Gambar 1 Alur Tahapan PLS SEM**

#### Tahapan 1: Merancang Model

Tahapan merancang model merupakan tahapan penting dalam PLS SEM, karena tanpa landasan teori yang substantif dapat mengakibatkan kesalahan penggunaan. Perancangan model struktural atau inner model didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian, sedangkan perancangan model pengukuran atau outer model terkait dengan hubungan antara indikator dan peubah laten/konstruk.

#### Tahapan 2: Konstruksi Diagram Jalur

Hasil rancangan model pada tahapan pertama dilanjutkan dengan konstruksi diagram jalur dari model-model tersebut. Karena SEM menggambarkan hubungan kausalitas antar peubah dalam sebuah model jalur. Sehingga penggambaran model jalur harus tegas menunjukkan jenis-jenis model yang digunakan.

#### Tahapan 3: Konversi ke Persamaan

Tahapan ini merupakan tahapan yang menggambarkan bobot hubungan dan model struktural atau inner model maupun model pengukuran atau outer model ke dalam suatu persamaan matematis.

**Tahapan 4: Estimasi**

Estimasi pada PLS SEM menggunakan metode kuadrat terkecil atau *least square*. Proses perhitungan dilakukan dengan cara iterasi dan iterasinya akan berhenti jika telah tercapai kondisi konvergen. Pada tahapan ini pendugaan iteratif dari pembobot-pembobot awal dan nilai-nilai peubah laten awal akan dimulai pada tahapan kedua dan dilanjutkan hingga tercapai batas kekonvergenan.

**Tahapan 5: Evaluasi Model**

Evaluasi model PLS dilakukan dengan menilai model pengukuran/outer model dan model struktural/inner model. Evaluasi model pengukuran harus memperhatikan model indikator yang digunakan, yakni model indikator reflektif atau formatif.

**Hasil dan Pembahasan**

**1. Pengumpulan Data**

Proses pengumpulan data untuk uji instrumen dilakukan dengan penyebaran kuisiner yang diberikan kepada pelapor SPT yang menggunakan e-filing. Proses penyebaran dilakukan di kantor KPP Pratama kota madya Palembang dan beberapa instansi/lembaga pemerintah maupun swasta. Jumlah responden yang memberi tanggapan sebanyak 248.

**2. Persiapan Data**

Persiapan data terdiri dari tiga yakni analisis deskriptif data, distribusi data dan kolinearitas. Hasil nalisis deskriptif diberikan pada tabel berikut:

**Tabel 1 Analisis Deskriptif Uji Instrumen**

tabel hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa nilai *mean* berada pada kitaran skala 2 sampai dengan 5, median dengan nilai 3 atau 4, modus berada pada angka 2 sampai dengan 4 dan kuartil baik kuartil atas tengah dan bawah berada pada angka 2 sampai dengan 4 untuk seluruh indikator. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi kesalahan pada saat penginputan hasil kuesioner pada uji coba instrumen.

Distribusi data bertujuan untuk melihat sebaran data, dan hasil sebaran data pada uji instrumen diperoleh hasil berikut:

**Tabel 2 Hasil Sebaran Data**

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
A	.371	248	.000	.686	248	.000
T	.358	248	.000	.744	248	.000
R	.310	248	.000	.816	248	.000
U	.291	248	.000	.853	248	.000
C	.312	248	.000	.811	248	.000
IS	.378	248	.000	.703	248	.000
F	.243	248	.000	.908	248	.000
D	.247	248	.000	.885	248	.000
EU	.156	248	.000	.940	248	.000
US	.320	248	.000	.798	248	.000
SQ	.282	248	.000	.842	248	.000
EF	.322	248	.000	.767	248	.000
FUL	.263	248	.000	.875	248	.000
P	.260	248	.000	.877	248	.000
RES	.290	248	.000	.869	248	.000
COM	.332	248	.000	.799	248	.000
CON	.216	248	.000	.923	248	.000
LQ	.244	248	.000	.901	248	.000
IA	.250	248	.000	.880	248	.000
CU	.302	248	.000	.824	248	.000

a. Lilliefors Significance Correction

dari tabel 2 terdapat dua uji yakni *Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk*. Hasil uji normalitas di atas menunjukkan bahwa nilai sig.  $\leq$  tingkat signifikansi ( $\alpha = 0.05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa data memiliki sebaran data yang tidak mengikuti kurva normal. Selanjutnya melakukan uji kolinearitas data.

Kolinearitas bertujuan untuk melihat hubungan yang terjadi diantara indikator. Berikut diberikan hasil dari analisis menggunakan SPSS:

**Tabel 3** Kolinearitas

Indikator	VIF	Indikator	VIF	Keputusan
A1	1,000	IA1	1,454	tidak terdapat kolinieritas
C1	1,158	IA2	1,485	tidak terdapat kolinieritas
C3	1,158	IA3	1,050	tidak terdapat kolinieritas
COM1	1,000	IS1	1,000	tidak terdapat kolinieritas
CON1	1,697	LQ1	1,017	tidak terdapat kolinieritas
CON2	1,730	LQ2	1,017	tidak terdapat kolinieritas
CON3	1,499	P2	1,504	tidak terdapat kolinieritas
CU1	1,000	P3	1,499	tidak terdapat kolinieritas
CU3	1,000	P4	1,065	tidak terdapat kolinieritas
D2	1,000	R2	1,181	tidak terdapat kolinieritas
EF2	1,000	R3	1,181	tidak terdapat kolinieritas
EU1	1,199	RES1	1,604	tidak terdapat kolinieritas
EU2	1,567	RES2	1,604	tidak terdapat kolinieritas
EU3	1,110	SQ1	1,023	tidak terdapat kolinieritas
EU4	1,449	SQ2	1,023	tidak terdapat kolinieritas
F1	1,030	T2	1,000	tidak terdapat kolinieritas
F2	1,205	U3	1,000	tidak terdapat kolinieritas
F3	1,178	UN2	1,075	tidak terdapat kolinieritas
FUL1	1,354	UN3	1,075	tidak terdapat kolinieritas
FUL2	1,354			tidak terdapat kolinieritas

Hasil uji kolinearitas menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara masing-masing indikator.

**3. Penentuan Hipotesis**

Penelitian ini menggunakan yakni tingkat signifikansi sebesar 0.05 dan arah hipotesis adalah arah positif. Pada penelitian ini terdapat 19 hipotesis.

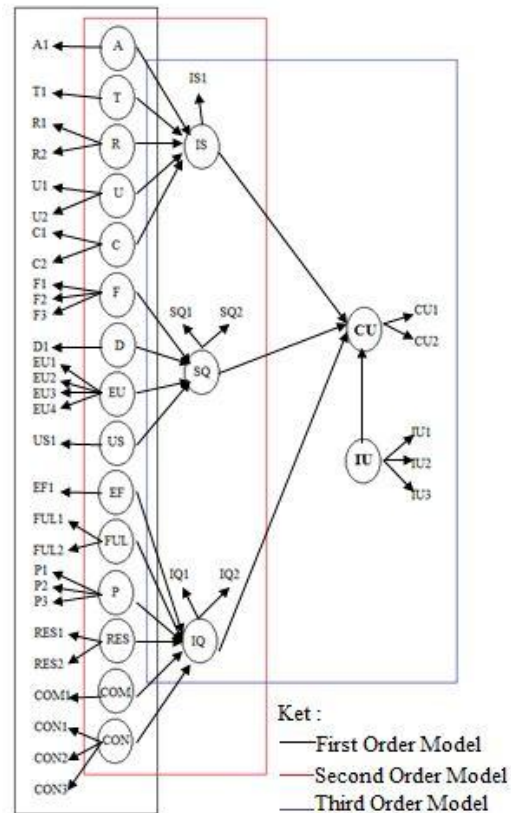
- H1 : Accuracy berpengaruh positif terhadap information system
- H2 : Timeliness berpengaruh positif terhadap information system
- H3 : Relevance berpengaruh positif terhadap information system
- H4 : Completeness berpengaruh positif terhadap information system
- H5 : Undestandability berpengaruh positif terhadap information system
- H6 : Functionality berpengaruh positif terhadap system quality
- H7 : Dependently berpengaruh positif terhadap system quality
- H8 : Ease of use berpengaruh positif terhadap system quality
- H9 : Usefulness berpengaruh positif terhadap system quality
- H10 : Efficiency berpengaruh positif terhadap services quality
- H11 : Fulfillment berpengaruh positif terhadap services quality

- H12 : Privacy berpengaruh positif terhadap services quality
- H13 : Responsiveness berpengaruh positif terhadap services quality
- H14 : Compensation berpengaruh positif terhadap services quality
- H15 : Contact berpengaruh positif terhadap services quality
- H16 : Information quality berpengaruh positif terhadap continued used
- H17 : System quality berpengaruh positif terhadap continued used
- H18 : Services quality berpengaruh positif terhadap continued used
- H19 : Individual Ability berpengaruh positif terhadap continued used

**4. Analisis Data**

Tahapan 1: Merancang Model

Hasil rancangan model pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2** Perancangan Model Tahapan 2: Konstruksi Diagram Jalur  
Konstruksi diagram jalur pada uji coba instrumen dapat dilihat dari gambar 2



bahwa pada model pengukuran/outer model arah hubungan adalah dari variabel laten/ konstruk menuju indikator, hal ini dilakukan karena pada penelitian ini akan dilakukan karena pada peneliti mengembangkan suatu model dalam mengevaluasi keberlanjutan e-filing. Sedangkan pada model struktural terjadi hubungan yang menunjukkan arah dari peubah laten/konstruk eksogen menuju ke variabel laten/konstruk endogen.

Tahapan 3: Konversi ke Persamaan  
Tahapan selanjutnya adalah mengubah model dan diagram jalurnya ke dalam persamaan matematis sehingga dapat dengan mudah dipahami hubungan pada model. Untuk model pengukuran/outer model pada indikator diperoleh persamaan berikut:

$$\begin{array}{lll}
 \text{Informati System} & & \text{Services} \\
 \text{on} & \text{Quality} & \text{Quality} \\
 \text{Quality} & & \\
 A_1 = \Lambda_{A_1} A & F_1 = \Lambda_{F_1} F + EF_1 = \Lambda_{EF_1} E & \\
 T_1 = \Lambda_{T_1} T & F_2 = \Lambda_{F_2} F + FUL_1 = \Lambda_{FUL_1} F & \\
 \vdots & \vdots & \vdots \\
 C_2 = \Lambda_{C_2} C & US_1 = \Lambda_{US_1} U & CON_3 = \Lambda_{CON_3} C \\
 IS_1 = \Lambda_{IS_1} I & SQ_1 = \Lambda_{SQ_1} S & LQ_1 = \Lambda_{LQ_1} L \\
 & SQ_2 = \Lambda_{SQ_2} S & LQ_2 = \Lambda_{LQ_2} L \\
 \\
 \text{Individual Ability (IA)} & & \\
 IA_1 = \Lambda_{IA_1} IA + \varepsilon_{IA_1} & & \\
 \vdots & & \\
 IA_3 = \Lambda_{IA_3} IA + \varepsilon_{IA_3} & & \\
 \text{Continued Used (CU)} & & \\
 CU_1 = \Lambda_{CU_1} CU + \varepsilon_{CU_1} & & \\
 CU_2 = \Lambda_{CU_2} CU + \varepsilon_{CU_2} & & 
 \end{array}$$

sedangkan persamaan untuk model struktural/inner model diberikan persamaan berikut:

$$\begin{array}{l}
 \text{Information Quality (IS)} \\
 IS = \beta_0 + \beta IS + \Gamma A + \Gamma T + \Gamma R + \Gamma U + \\
 \text{System Quality (SQ)} \\
 SQ = \beta_0 + \beta SQ + \Gamma F + \Gamma D + \Gamma EU + \Gamma \\
 \text{Services Quality (LQ)} \\
 LQ = \beta_0 + \beta SL + \Gamma EF + \Gamma FUL + \Gamma P + 
 \end{array}$$

*Continued Used (CU)*

$$CU = \beta_0 + \beta CU + \Gamma IS + \Gamma SQ + \Gamma LQ +$$

Tahapan 4: Estimasi

Tahapan estimasi merupakan tahapan tercapainya kekonvergenan dari hasil PLS SEM. Model akan melakukan berulang kali iterasi menuju kekonvergenan dan diperoleh hasil estimasi dari modelnya.

Tahapan 5: Evaluasi Model

Uji Model Pengukuran/Outer Model

Tahapan evaluasi model terbagi menjadi tiga tingkatan yakni tingkatan pertama untuk model pengukuran/output model dengan model indikator reflektif, pengujian model terdiri dari tiga penilaian yakni: konsistensi internal, validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Pengukuran konsistensi internal menggunakan *Cronbrach's Alpha* jika nilaiya lebih besar dari 0.7 maka dapat dikatakan bahwa indikator valid.

**Tabel 4** Konsistensi Internal Uji Instrumen

Indikator	Cronbach's Alpha	Keputusan
Compensati on	1,000	Valid
Completeness	0.773	Valid
Contact	0.802	Valid
Continued Use	0.865	Valid
Dependability	1,000	Valid
Ease	0.858	Valid
Efficiency	1,000	Valid
Fulfillment	0.575	Tidak valid
Functionality	0.712	Valid
Individual Abilities	0.882	Valid
Information Quality	1,000	Valid





Pada tabel di atas block kuning menunjukkan bahwa akar *Average Variance Extracted* (AVE) lebih besar dari korelasi antar peubah laten yang lainnya. Artinya benar bahwa indikator yang mempengaruhi masing-masing variabel laten/konstruksya sendiri.

**5. Uji Model Sruktural/Inner Model**

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas maka evaluasi model dapat dilanjutkan pada tahapan pengujian hipotesis. Uji hipotesis perlu menetapkan tingkat signifikansi dan arah pengambilan keputusan hipotesis. Pada penelitian ini tingkat signifikan yang digunakan adalah 0.05 dengan jumlah responde 86, dengan menggunakan tabel *t-student* diperoleh nilai  $t_{tabel} = 1.658$ .

**Tabel 7 Uji Hipotesis**

Hipotesis	Relasi	$t_{hitung}$	Ket
H1	Compensation -> Service Quality	2,119	Terima
H2	Completeness -> Information Quality	5,490	Terima
H3	Contact -> Service Quality	1,704	Terima
H4	Dependability -> System Quality	0.611	Tolak
H5	Ease -> System Quality	5,790	Terima
H6	Efficiency -> Service Quality	2,576	Terima
H7	Fulfillment -> Service Quality	2,563	Terima
H8	Functionality ->	3,347	Terima

	System Quality		
H9	Individual Abilities -> Continued Use	4,868	Terima
H10	Information Quality -> Continued Use	1,231	Terima
H11	Privacy -> Service Quality	1,986	Terima
H12	Relevance -> Information Quality	0.508	Tolak
H13	Responsiveness -> Service Quality	3,384	Terima
H14	Service Quality -> Continued Use	0.989	Tolak
H15	System Quality -> Continued Use	2,591	Terima
H16	Timeliness -> Information Quality	0.671	Tolak
H17	Understandability -> Information Quality	3,847	Terima
H18	Usefulness -> System Quality	3,465	Terima
H19	accuracy -> Information Quality	1,448	Terima

Tabel uji hipotesis di atas menjelaskan bahwa terdapat empat hipotesis alternatifnya ditolak, artinya hubungan yang terjadi antara peubah

dependability dan system quality, relevance dan information quality, service quality dan continued use, timeliness dan information quality tidak terdapat hubungan positif.

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

**Tabel 8** Koefisien Determinasi dari Model Jalur

Peubah Laten Endogen	R Square	Keterangan
Continued Use	0.513	51.13% variansi dari Continued Use secara khusus disebabkan oleh Information Quality, Service Quality, System Quality
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, Contact

System Quality	0.600	60% variansi System Quality secara khusus disebabkan Dependability, Ease of use, Functionality, Usefulness
----------------	-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Kesimpulan

Model evaluasi pengembangan keberlanjutan e-filing dapat digunakan untuk menilai, mendiagnosa dan meningkatkan kualitas yang diberikan kepada pelapor pajak. Hasil analisis data mendapatkan temuan bahwa indikator *dependentability*, *timeliness* dan *relevance* tidak memiliki pengaruh positif terhadap keberlanjutan penggunaan e-filing dan tingkat korelasi masih kecil terhadap masing-masing variabel laten pada model keberlanjutan penggunaan *e-filing*. Temuan peneliti ini sangat 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 e-filing sebagai sarana untuk melaporkan SPT perorangan. Terakhir, harapan kami penelitian ini dapat menjadi katalis bagi peneliti lain dalam melakukan evaluasi dan mengimplementasikannya diberbagai sistem informasi.

### Daftar Pustaka

- Bollen, K. A. (1989). A New Incremental Fit Index for General Structural Equation Models. *Sociological Methods & Research*, 17.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS*.

- Structural Equation Modeling with AMOS.*  
<http://doi.org/10.4324/9781410600219>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris.*
- Parasuratman, A. (2005). A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(X), 1–21.  
<http://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Wangpipatwong, S., Chutimaskul, W., & Papasratorn, 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.  
<http://doi.org/10.1177/009207002236911>