

**STUDI DIMENSI PENGETAHUAN DAN KUALITAS SISTEM:
PENDEKATAN D&M IS SUCCESS MODEL
(Studi Penggunaan e-SPT Orang Pribadi Pada KPP Kebon Jeruk Satu
Jakarta Barat)**

Tri Wahyuni Sukiyarningsih
Prodi Akuntansi, Program Pendidikan Vokasi, Universitas Serang Raya
wahyuni.sukiyarningsih@gmail.com

Abstract

This research aims to determine the influence of factual knowledge, conceptual knowledge, procedural knowledge, knowledge of Metacognition, quality system and perceived usefulness. This research is quantitative research on tax payers in KPP Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat respondent as many as 84 taxpayers who use e-spt in the reporting of taxes. PLSP Path Modelling (PLS-PM) is used as a tool of analysis in this research.

Research data used are derived from questionnaires collected by survey methods. A survey conducted for a month is the month of March 2018. The survey was conducted in the KPP Kebon Jeruk Jakarta One.

The results of the analysis show that the factual knowledge to quality systems, conceptual knowledge to procedural knowledge system, the quality of the effect on the quality of the system, knowledge of Metacognition effect to the quality system quality system and effect on perceived usefulness.

Keywords: *Factual Knowledge, Conceptual Knowledge, Procedural Knowledge, knowledge of Metacognition, quality system, Perceived Usefulness.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh pengetahuan faktual, pengetahuan konseptual, pengetahuan prosedural, pengetahuan metakognitif, kualitas sistem dan *perceived usefulness*. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif pada wajib pajak di KPP Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat dengan responden sebanyak 84 wajib pajak yang menggunakan e-spt dalam pelaporan pajaknya. PLSP Path Modelling (PLS-PM) digunakan sebagai alat analisis dalam penelitian ini.

Data penelitian yang digunakan berasal dari kuesioner yang dikumpulkan dengan metode survei. Survei dilakukan selama satu bulan yaitu bulan maret 2018. Survei dilakukan di KPP Kebon Jeruk Satu Jakarta Barat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengetahuan faktual berpengaruh terhadap kualitas sistem, pengetahuan konseptual berpengaruh terhadap kualitas sistem, pengetahuan prosedural

berpengaruh terhadap kualitas sistem, pengetahuan metakognitif berpengaruh terhadap kualitas sistem dan kualitas sistem berpengaruh terhadap *perceived usefulness*.

Kata Kunci: Pengetahuan Faktual, Pengetahuan Konseptual, Pengetahuan Prosedural, Pengetahuan Metakognitif, Kualitas sistem, *Perceived Usefulness*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi secara signifikan memberikan dampak terhadap setiap lapisan kehidupan masyarakat, baik secara individu maupun organisasi yang menyebabkan investasi teknologi informasi menjadi hal yang penting. Penerapan teknologi informasi sangat penting untuk menghasilkan kualitas sebuah informasi (Rio Jumardi, 2016)

Peran mendasar sistem informasi akuntansi dalam organisasi sebagai penampung dan pengolah data akuntansi untuk menghasilkan informasi akuntansi yang berkualitas untuk mendukung aktivitas internal perusahaan yang dilakukan oleh para manajer dan karyawan serta aktivitas perusahaan dengan pihak luar seperti dengan konsumen, pemasok pemerintah dan lain-lain (Azhar Susanto, 2013: 374).

Sama halnya dengan kebutuhan sistem informasi di sektor swasta, di sektor pemerintahan kebutuhan sistem informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan serta sasaran-sasaran yang akan dicapai sudah mulai menggunakan sistem informasi berbasis komputer (*computer based information system*) tak terkecuali dalam hal pengelolaan keuangan. Oleh sebab itu, kegiatan pengendalian berupa pengelolaan sistem informasi adalah suatu kegiatan yang harus dilakukan demi menjamin suatu aplikasi sistem informasi yang digunakan oleh Instansi Pemerintah sebagai alat bantu pengelolaan keuangan dapat memberikan jaminan pengendalian intern yang memadai (Fuad Budiman, 2013). Penggunaan teknologi informasi adalah sebuah keharusan untuk setiap instansi

pemerintahan, apalagi di dalam instansi sebesar departemen keuangan (Muhammad Jufri, 2010). Di era globalisasi inisetiap instansi diharuskan memaksimalkan semua potensi yang ada untuk dapat mencapai target yang telah ditentukan oleh instansi terkait (Muhammad Jufri, 2010). Dalam Direktorat Jenderal Pajak, teknologi informasi yang digunakan berhubungan dengan pemaksimalan kinerja DJP adalah Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak atau lebih dikenal dengan SIDJP (Muhammad Jufri, 2010).

Tujuan utama dibentuknya sistem informasi DJP ini terutama adalah diharapkan dapat menghasilkan profil wajib pajak yang bisa menjadi alat pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan mengerahkan partisipasi berbagai pihak dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak (Muhammad Jufri, 2010).

Owe foley (2010) menyatakan bahwa tingkat pengetahuan atau IQ seseorang menentukan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang telah digunakan. Peningkatan pengetahuan atau IQ akan menurunkan kualitas informasi yang buruk dan pengetahuan juga akan meningkatkan kegunaan dari sistem informasi tersebut.

Zrinka ristic (2014) penelitian yang dilakukan oleh zrinka ristic adalah meneliti tentang pengetahuan metakognitif dengan kinerja dari individu. Pengetahuan metakognitif adalah pengetahuan antara interaksi tentang orang, tugas, dan karakteristik strategi, interaksi ini di dapat dari memori jangka panjang dan proses

pembelajaran. Pengetahuan metakognitif juga membantu dalam proses penyelesaian tugas. Pentingnya pengetahuan metakognitif untuk memandu proses belajar, pengetahuan metakognitif juga memberikan tingkat pemahaman individu menjadi lebih tinggi, mengorganisir kegiatan, kontrol serta mengakuisisi pengetahuan tentang sistem.

Soo young rieh (2002) pengetahuan memberikan kontrol yang baik terhadap penggunaan web, pengetahuan metakognitif juga memberikan pemahaman tentang kualitas sistem informasi. Pengetahuan konseptual untuk memahami pemahaman kualitas sistem informasi dan pengetahuan kognitif dapat di anggap sebagai proses pengambilan informasi antara pengguna dan informasi yang ada di web.

Penelitian Seddon dan Kiew (1996) memasukkan dua variabel baru yaitu variabel *importance of the system* serta mengubah variabel *use* menjadi *usefulness*. Variabel *use* yang sebelumnya diukur dengan frekuensi kegunaan dalam penelitian ini diganti dengan *usefulness* yang diukur dengan persepsi tentang kegunaan. Model DeLone dan McLean (1992) menggunakan *use* sebagai indikator kesuksesan sistem informasi. Implikasinya adalah apabila sistem digunakan maka harus berguna. Jika sistem tidak dibutuhkan atau tidak berguna, maka yang terjadi adalah penggunaan sistem secara fakultatif. Berdasarkan hal tersebut Seddon dan Kiew (1996), mengembangkan model dengan mengganti *use* dengan *usefulness*. Variabel baru yang dimasukkan adalah persepsi tentang pentingnya sistem (*importance of the system*). Pemikiran yang mendasari adalah keterlibatan *user* (*user involvement*). Keterlibatan *user* yang besar menunjukkan bahwa sistem itu penting dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan. Opini tentang pentingnya sebuah sistem akan berdampak pada tujuan masing-masing pengguna yang akan berpengaruh terhadap

nilai dan kesuksesan sebuah sistem. Bagaimana individu tersebut akan menilai sistem tersebut menjadi hal yang berguna dan mudah untuk digunakan, jika individu merasa sebuah sistem tidak penting

Semua faktor diatas harus terpenuhi dalam penerapan teknologi terkhusus penyampaian spt secara elektronik, semua faktor diatas akan membuat informasi yang dihasilkan dari sebuah teknologi tersebut berkualitas dan berguna bagi para penggunanya. Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa penggunaan informasi adalah penggunaan keluaran sistem informasi oleh penerima. Banyak penelitian yang menggunakan proksi penggunaan laporan dari sistem informasi sebagai pengukur kesuksesan sistem informasi. Konsep penggunaan dari suatu sistem dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu penggunaan nyata dan penggunaan persepsi. Beberapa penelitian menggunakan penggunaan nyata dengan mengukur banyaknya permintaan informasi dari manajer, atau dengan mencatat jumlah banyaknya waktu koneksi dari pemakai atau jumlah penggunaan fungsi-fungsi komputer, jumlah catatan klien yang diproses atau biaya yang dibebankan untuk penggunaan komputer. Penggunaan persepsian juga dapat digunakan untuk mengukur penggunaan sistem informasi. Penggunaan persepsian ini dapat diukur dengan menggunakan pertanyaan yang diberikan kepada pengguna sistem tentang penggunaan sistem yang telah dilakukannya.

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa tingkat kebermanfaatan sebuah sistem akan terlihat dari frekwensi penggunaan sistem tersebut. Jika sistem banyak digunakan maka hal tersebut menunjukkan bahwa orang akan terbantu dengan sistem tersebut. Dan hal tersebut menunjukkan bahwa sistem yang ada memiliki kualitas yang baik dan dapat

membantu saat bekerja. Seddon dan Kiew (1996) menyatakan bahwa *usefulness* menunjukkan persepsi dari pengguna tentang kebermanfaatan sistem dalam upaya mengoptimalkan pencapaian para pengguna sistem. Apabila para pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem informasi itu baik maka persepsi tentang kebermanfaatan sistem akan tinggi. Atau dengan kata lain sistem tersebut bermanfaat bagi pengguna sistem.

Kajian Teoritik ini terdiri dari beberapa teori diantaranya

1. Technology Acceptance Model (TAM)
Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna. Model TAM berasal dari teori psikologis untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi yang berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), niat (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut (Sarana, 2000). Dengan demikian dapat dipahami reaksi dan persepsi pengguna teknologi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi.

2. Pengetahuan Faktual

Pengetahuan Faktual meliputi elemen-elemen dasar yang digunakan oleh para pakar dalam menjelaskan, memahami, dan secara sistematis menata disiplin ilmu mereka. Elemen-elemen ini biasanya digunakan oleh orang-orang yang bergulat dalam suatu disiplin ilmu, dan tidak atau hanya sedikit berubah ketika digunakan dalam bidang lain. *Pengetahuan Faktual* berisikan elemen-elemen dasar yang harus diketahui siswa jika mereka akan

mempelajari suatu disiplin ilmu atau menyelesaikan masalah dalam disiplin ilmu tersebut. Elemen-elemen ini lazimnya berupa simbol-simbol yang mengandung informasi penting. *Pengetahuan Faktual* kebanyakan berada pada tingkat abstraksi yang relatif rendah.

3. Pengetahuan Konseptual

Pengetahuan konseptual mencakup pengetahuan tentang kategori, dan hub antara dua atau lebih kategori atau klasifikasi pengetahuan yang lebih kompleks dan tertata. *Pengetahuan konseptual* meliputi skema, model mental atau kategori yang implisit atau eksplisit dalam beragam model psikologi kognitif. Skema, model dan teori ini mempresentasikan pengetahuan manusia tentang bagaimana suatu materi kajian ditata dan distrukturkan, bagaimana bagian-bagian atau bit-bit informasi saling berkaitan secara sistematis, dan bagaimana bagian-bagian ini berfungsi bersama. Pengetahuan konseptual ini merupakan salah satu aspek dari apa yang disebut *disciplinary knowledge*, yakni cara ilmuwan memikirkan suatu fenomena dalam disiplin ilmunya.

4. Pengetahuan Prosedural

Pengetahuan prosedural adalah “pengetahuan tentang cara” melakukan sesuatu. “melakukan sesuatu” ini boleh jadi mengerjakan latihan rutin sampai menyelesaikan masalah-masalah baru. *Pengetahuan prosedural* kerap kali berupa rangkaian langkah yang harus diikuti. Pengetahuan ini mencakup pengetahuan tentang keterampilan, algoritme, teknik, dan metode yang semuanya disebut prosedur (Alexander et al dalam Peter W. Airasian, 2017). *Pengetahuan prosedural* juga meliputi pengetahuan tentang kriteria yang digunakan untuk menentukan kapan harus menggunakan berbagai prosedur.

5. Pengetahuan Metakognitif

Pengetahuan metakognitif adalah pengetahuan tentang kognisi secara umum

dan kesadaran akan, serta pengetahuan tentang kognisi diri sendiri. Salah satu teori belajar dan penelitian tentang pembelajaran sejak penerbitan *Handbook* adalah menekankan pada metode untuk membuat siswa makin menyadari dan bertanggung jawab atas pengetahuan dan pemikiran mereka sendiri.

Dalam artikel klasiknya tentang metakognisi (Flavel dalam Peter W. Airasian, 2017) menyatakan bahwa metakognisi mencakup pengetahuan tentang strategis, tugas dan variabel-variabel person.

6. Kualitas Sistem

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri (Jogiyanto 2007a). Artinya, kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu. Kualitas sistem berarti kualitas kombinasi dari *hardware* dan *software*. DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

7. *Perceived Usefulness*

Kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai "*the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*" (Davis 1989). Tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan kinerjanya. Orang menggunakan teknologi informasi karena mempunyai keyakinan bahwa prestasi dan kinerja akan meningkat. Konsep ini menggambarkan ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi pemakainya

METODE

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Menurut Sekaran & Bougie (2015), obyek penelitian termasuk kumpulan, orang-orang, unit bisnis strategis, perusahaan, dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian obyek penelitian menurut Sugiyono (2012: 38) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah Dimensi Pengetahuan dan Kualitas Sistem dengan pendekatan D&M IS Success Model.

Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan sampai dengan bulan Februari - Maret 2018 dan tempat penelitian ini dilakukan di KPP Kebon Jeruk Satu, Jl. Arjuna Selatan No. 1, RT.3/RW.12, Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11530 yang dilaksanakan pada tahun 2018.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Jujun S. Suriasumantri (2010:328) menyatakan metode penelitian adalah metode yang digunakan dalam penelitian. Dilihat dari sisi horizon waktu, penelitian ini termasuk ke dalam kelompok studi antar waktu (*cross-sectional studies*). Karena dalam studi yang bersifat *cross-sectional studies* atau penelitian yang dilakukan dengan pengumpulan data hanya sekali, kemungkinan dapat harian, mingguan, atau bulanan dalam rangka untuk

menjawab pertanyaan penelitian (Sekaran & Bougie, 2013:106).

1. Jika dilihat dari aspek peneliti mengontrol variabel penelitian maka penelitian ini termasuk ke dalam jenis *ex post facto design* dimana tingkat keterlibatan peneliti yang minimal. Pendapat tersebut didasari atas pendapat Sekaran & Bougie (2013: 101), bahwa studi lapangan (*field study*) merupakan tipe penelitian yang menguji beberapa faktor dengan kondisi lingkungan penelitian yang natural dan tingkat keterlibatan peneliti yang minimal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang di peroleh dari penyebaran kuesioner pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebon Jeruk Satu. Kantor Pelayanan Pajak adalah unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun belum, di dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak.

Penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan maret 2018.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yang menggunakan elektronik Surat Pemberitahuan (e-SPT). Elektronik surat pemberitahuan adalah sistem baru yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memudahkan wajib pajak dalam penyampaian pajaknya baik yang bersifat bulanan atau tahunan.

Sistem ini dilakukan secara online dan langsung terkoneksi oleh server Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

3. Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KKP Kebon Jeruk 1. Sedangkan sampel yang di ambil yaitu adalah wajib pajak yang datang atau melapor pada tanggal penyebaran kuesioner. Pengumpulan data dilakukan pada hari kamis tanggal 15 Maret 2018.

4. Karakteristik Responden

Berikut ini adalah deskripsi mengenai identitas responden penelitian yang terdiri dari jenis kelamin dan latar belakang pendidikan.

Tabel 4.1
Gambaran Umum Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah	
		Orang	Persentase
Berdasarkan Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	39	53,57%
2	Perempuan	45	46,43%
Total		84	100%
Berdasarkan Latar Pendidikan			
1	Akuntansi	32	38,09%
2	Ekonomi (Non Akuntansi)	0	0%
3	Non Akuntansi (2018)	52	61,91%
Total		84	100%
Berdasarkan Pendidikan Terakhir			
1	SMA (Sederajat)	36	42,85%
2	D.3	16	19,04%
3	S.1	30	35,72%
4	S.2	2	2,39%
Total		84	100%

Hasil dan Data 1. Hasil

Pengujian Validitas Reliabilitas Penelitian Uji Validitas

Sumber: Data Diolah (2018) Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner penelitian. Uji validitas di

memiliki loading $\leq 0,50$ maka item tersebut harus dibuang (di drop) karena mengindikasikan indikator yang tidak baik (Wati, 2017:210). Suatu variabel penelitian dikatakan memenuhi validitas jika bernilai positif dan *loading factor* diatas 0,50. Hasil uji selengkapnya dapat dilihat pada tabel

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

Variabel	Dimensi	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Dimensi Pengetahuan	Pengetahuan Faktual (Airasian et al, 2017)	Istilah-istilah dan simbol-simbol yang dipahami pengguna e-SPT	0,860	Valid
		Fakta-fakta dan informasi yang ada didalam e-SPT	0,529	Valid
		Detail-detail yang terdapat di dalam aplikasi e-SPT	0,841	Valid
		Mampu memahami dan menjelaskan secara sistematis aplikasi e-SPT	0,706	Valid
	Pengetahuan Konseptual (Airasian et al, 2017)	Klasifikasi dan kategori materi-materi yang terdapat dalam e-SPT	0,806	Valid
		Paham dan Mengerti	0,739	Valid

		kalimat-kalimat yang ada di dalam aplikasi e-SPT		
		Mendeskripsikan dan menjelaskan istilah-istilah dalam e-SPT	0,824	Valid
		Mengetahui interelasi antara prinsip-prinsip e-SPT sebagai dasar teori e-SPT	0,775	Valid
	Pengetahuan Prosedural (Airasian et al, 2017)	Keterampilan pengguna dalam menggunakan aplikasi e-SPT	0,757	Valid
		Mengerti langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penggunaan aplikasi e-SPT	0,820	Valid
		Teknik dan metode dalam pengaplikasian e-SPT	0,838	Valid
		Kriteria yang digunakan dalam pengaplikasian e-SPT	0,828	Valid
	Pengetahuan Metekognitif (Airasian et al, 2017)	Cara-cara bagaimana menyelesaikan tugas dan masalah dengan e-SPT	0,714	Valid
		Pengguna mengetahui besar bobot tugas yang akan diselesaikan menggunakan aplikasi e-SPT	0,776	Valid
		Memahami kemampuan diri sendiri/pengguna dalam menggunakan aplikasi e-SPT	0,723	Valid
		Dibutuhkannya pengalaman dan pengetahuan dalam menggunakan aplikasi e-SPT	0,764	Valid
Kualitas Sistem	<i>Ease Of Use</i> (Kemudahan Pengguna) (Delon n Mclean)	Mudah Digunakan, Dipelajari dan Pengoperasiannya	0,672	Valid
		Hanya Memerlukan Sedikit Waktu	0,680	Valid

		Sistem e-SPT yang sederhana saat di gunakan	0,693	Valid
		Sistem e-SPT yang tidak rumit saat dgunakan	0,892	Valid
		Mudah di pahami oleh pengguna sistem e-SPT	0,753	Valid
	<i>Response Time</i> (Kecepatan Akses) (Delon n Mclean)	Akses Sistem Informasi yang Cepat	0,593	Valid
		Waktu Respon yang cepat dalam mengakses aplikasi e-SPT	0,903	Valid
		Minimnya masa offline atau Error dari sistem aplikasi e-SPT	0,866	Valid
	<i>Reliability</i> (Keandalan Sistem) (Delon n Mclean)	Ketahanan Sistem Dari Kerusakan atau Kesalahan	0,821	Valid
		Melayani Kebutuhan Pengguna tanpa Adanya Masalah	0,769	Valid
	<i>Flexibility</i> (Fleksibilitas) (Delon n Mclean)	Kemampuan Sistem e-SPT untuk melakukan penyesuaian terhadap perubahan	0,701	Valid
		Memenuhi Kebutuhan Pengguna	0,605	Valid
		Memberikan Rasa Puas Terhadap Pengguna	0,665	Valid
	<i>Security</i> (Keamanan) (Delon n Mclean)	Aman Disimpan	0,648	Valid
		Terjaga Kerahasiaan	0,770	Valid
		Tidak Dapat Diakses Secara Bebas	0,705	Valid
<i>Perceived Usefulness</i>	Kemanfaatan (Chin & Pater, 1991)	Menjadikan Pekerjaan Menjadi Lebih Mudah	0,725	Valid
		Bermanfaat bagi pengguna dalam menyelesaikan tugasnya	0,866	Valid
		Menambahkan Produktivitas pengguna	0,841	Valid

	Efektivitas (Chin & Pater, 1991)	Mempertinggi efektivitas dalam penggunaan sistem	0,820	Valid
		Mengembangkan Kinerja pengguna sistem	0,861	Valid
		Tercapainya tujuan pengguna sistem e-SPT	0,833	Valid

Sumber: Pengolahan data dengan PLS

Berdasarkan hasil uji validitas dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang terdiri dari dimensi pengetahuan, kualitas sistem dan *perceived usefulness* dalam kategori valid atau dapat di pertahankan. Berdasarkan hasil *loading factor* diatas maka dapat disimpulkan bahwa konstruk mempunyai *convergent validity* teruji valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menguji tingkat keandalan alat ukur penelitian. Uji reliabilitas konstruk yang diukur dengan *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Berikut ini adalah hasil pengujian *composite reliability* maupun *cronbach's alpha* dari smart PLS:

Tabel 4.9 Composite Reliability & Cronbach's alpha

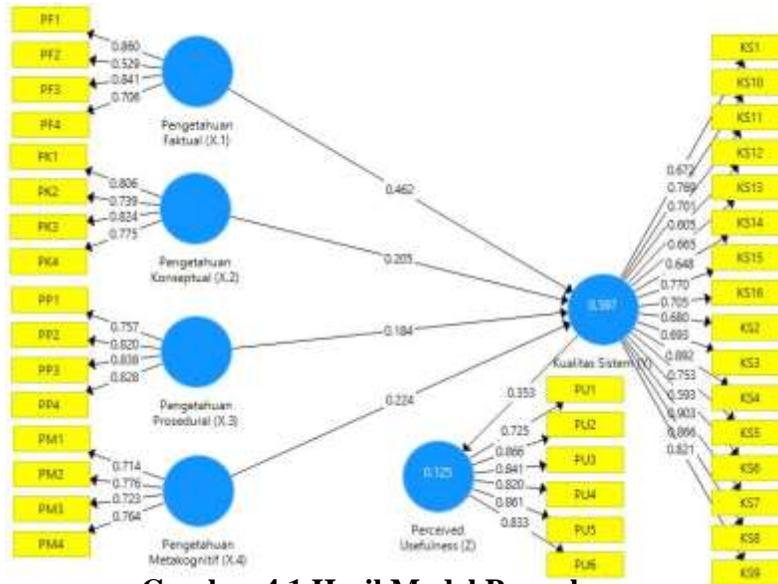
<i>Construct</i>	Cronbch's Alpha	Composite Reliability
Pengetahuan Faktual	0,720	0,829
Pengetahuan Konseptual	0,794	0,866
Pengetahuan Prosedural	0,827	0,885
Pengetahuan Metakognitif	0,745	0,833
Kualitas Sistem	0,943	0,950
<i>Perceived Usefulness</i>	0,906	0,928

Sumber: Pengolahan data dengan PLS

Konstruk dinyatakan *reliable* jika memiliki nilai *composite reliability* diatas 0,70 dan *cronbach's alpha* diatas 0,60. Dari hasil diatas semua konstruk memiliki nilai *composite reliability* diatas 0,70 dan *cronbach's alpha* diatas 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

3. Evaluasi *Structural Model (Inner Model)*

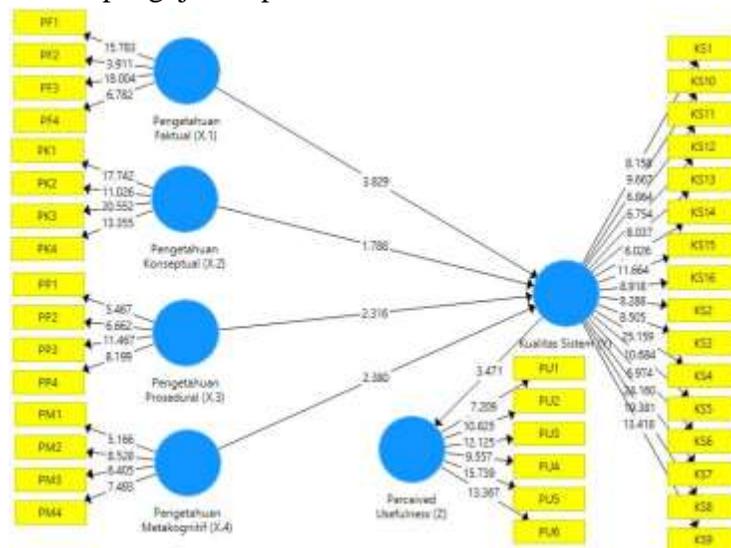
Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 . untuk variabel dependen dan nilai koefisien path untuk variabel independen yang kemudian dinilai signifikansinya berdasarkan nilai *t*-statistik setiap path. Data yang sudah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan smart PLS 3.0. Output smart PLS Algorithm seperti pada tampilan 4.1 berikut



Gambar 4.1 Hasil Model Pengukuran

3.1 Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R^2 yang merupakan uji *goodness fit model*. Kualitas sistem memiliki R^2 sebesar 0,597 yang dapat diartikan bahwa variabilitas konstruk kualitas sistem dapat dijelaskan dengan dimensi pengetahuan sebesar 59,7% sedangkan 40,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti. Sedangkan *perceived usefulness* memiliki R^2 sebesar 0,125 yang dapat diartikan bahwa variabilitas konstruk kualitas sistem dapat dijelaskan dengan kualitas sistem sebesar 12,5% sedangkan 87,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini, digunakan nilai t-statistik pada masing-masing jalur pengaruh langsung secara parsial. Berikut ini adalah gambar yang menjelaskan diagram jalur untuk pengujian hipotesis:



Gambar 4.2 Diagram Path Pengujian Hipotesis

Berdasarkan diagram path pengujian hipotesis diatas, semua dimensi pada masing-masing variabel mempunyai t-statistik lebih besar dari 1,660 sehingga dimensi-dimensi tersebut mampu mengukur setiap konstraknya sedangkan untuk menguji hubungan antar variabel (uji hipotesis), maka digunakan nilai t-statistik dari output Smart PLS yang di bandingkan dengan t-tabel, berikut ini adalah tabel yang menjelaskan hubungan antar konstruk.

1. Pengaruh Pengetahuan Faktual terhadap Kualitas Sistem

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan dengan melihat nilai koefisien parameter dengan nilai signifikansi t-statistik. Nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t-statistik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16 Tabel Nilai Path Coefficients Variabel Pengetahuan Faktual

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standars Deviation (STDEV)	Tstatistic	P Values
Pengetahuan Faktual (X.1) > Kualitas Sistem (Y)	0,462	0,469	0,121	3,829	0,0000

Sumber: Pengolahan data dengan PLS

Berdasarkan tabel diatas koefisien parameter jalur yang diperoleh dari pengetahuan faktual terhadap kualitas sistem adalah sebesar 0,462 dengan nilai t-statistik 3,829 > 1,660 pda taraf signifikansi $\alpha = 0,05\%$ yang menyatakan bahwa pengetahuan faktual berpengaruh signifikansi terhadap kualitas sistem. Nilai 0,462 pada koefisiensi parameter artinya semakin baik pengetahuan faktual seseorang maka semakin bagus kualitas sistem yang ia gunakan.

2. Pengaruh Pengetahuan Konseptual terhadap Kualitas Sistem

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan dengan melihat nilai koefisien parameter dengan nilai signifikansi t-statistik. Nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t-statistik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17 Tabel Nilai Path Coefficients Variabel Pengetahuan Konseptual

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standars Deviation (STDEV)	Tstatistic	P Values
Pengetahuan Konseptual (X.2) > Kualitas Sistem (Y)	0,205	0,194	0,114	1,788	0,0050

Sumber: Pengolahan data dengan PLS

Berdasarkan tabel diatas koefisien parameter jalur yang diperoleh dari pengetahuan faktual terhadap kualitas sistem adalah sebesar 0,205 dengan nilai t-statistik 1,788 > 1,660 pda taraf signifikansi $\alpha = 0,05\%$ yang menyatakan bahwa pengetahuan konseptual berpengaruh signifikansi terhadap kualitas sistem. Nilai 0,205 pada koefisiensi parameter artinya semakin baik pengetahuan konseptual seseorang maka semakin bagus kualitas sistem yang ia gunakan.

3. Pengaruh Pengetahuan Prosedural terhadap Kualitas Sistem

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan dengan melihat nilai koefisien parameter dengan nilai signifikansi t-statistik. Nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t-statistik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18 Tabel Nilai Path Coefficients Variabel Pengetahuan Prosedural

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standars Deviation (STDEV)	Tstatistic	P Values
Pengetahuan Prosedural (X.3) > Kualitas Sistem (Y)	0,184	0,205	0,080	2,316	0,023

Sumber: Pengolahan data dengan PLS

Berdasarkan tabel di atas koefisien parameter jalur yang diperoleh dari pengetahuan faktual terhadap kualitas sistem adalah sebesar 0,184 dengan nilai t-statistik 2,316 > 1,660 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05\%$ yang menyatakan bahwa pengetahuan prosedural berpengaruh signifikansi terhadap kualitas sistem. Nilai 0,184 pada koefisien parameter artinya semakin baik pengetahuan prosedural seseorang maka semakin bagus kualitas sistem yang ia gunakan.

4. Pengaruh Pengetahuan Metakognitif terhadap Kualitas Sistem

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan dengan melihat nilai koefisien parameter dengan nilai signifikansi t-statistik. Nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t-statistik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.19 Tabel Nilai Path Coefficients Variabel Pengetahuan Metakognitif

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standars Deviation (STDEV)	Tstatistic	P Values
Pengetahuan Prosedural (X.4) > Kualitas Sistem (Y)	0,224	0,232	0,094	2,380	0,012

Sumber: Pengolahan data dengan PLS

Berdasarkan tabel di atas koefisien parameter jalur yang diperoleh dari pengetahuan faktual terhadap kualitas sistem adalah sebesar 0,224 dengan nilai t-statistik 2,380 > 1,660 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05\%$ yang menyatakan bahwa pengetahuan metakognitif berpengaruh signifikansi terhadap kualitas sistem. Nilai 0,224 pada koefisien parameter artinya semakin baik pengetahuan metakognitif seseorang maka semakin bagus kualitas sistem yang ia gunakan.

5. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap *Perceived Usefulness*

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan dengan melihat nilai koefisien parameter dengan nilai signifikansi t-statistik. Nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi t-statistik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.20 Tabel Nilai Path Coefficients Variabel Kualitas Sistem

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standars Deviation (STDEV)	Tstatistic	P Values
Kualitas Sistem (Y) > <i>Perceived Usefulness</i> (Z)	0,353	0,377	0,102	3,471	0,001

Sumber: Pengolahan data dengan PLS

Berdasarkan tabel diatas koefisien parameter jalur yang diperoleh dari pengetahuan faktual terhadap kualitas sistem adalah sebesar 0,353 dengan nilai t-statistik 3,471 > 1,660 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05\%$ yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap *percieved usefulness*. Nilai 0,353 pada koefisiensi parameter artinya semakin baik kualitas sistem yang digunakan maka semakin baik juga *perceived usefulness* penggunaannya.

Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Faktual terhadap Kualitas Sistem

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan faktual berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem, hasil ini dapat dilihat dengan nilai t-statistik sebesar 3,829 > 1,660 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05\%$ yang berarti hipotesis pertama diterima.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Soo Young Rieh (2002) menyatakan bahwa sebelum seseorang menggunakan pengetahuan metakognitif untuk menyelesaikan tugas, terlebih dahulu pengguna harus mengetahui fakta-fakta yang terdapat dalam sistem yang akan digunakan. Sistem yang digunakan terkadang memiliki simbol-simbol atau fakta-fakta yang terlebih dahulu harus dimengerti oleh pengguna, oleh karena itu pengetahuan faktual diperlukan terlebih dahulu guna membantu pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

Pengetahuan faktual adalah pengetahuan mendasar yang digunakan dalam menggunakan sistem dalam hal ini adalah sistem e-SPT. Pengetahuan ini digunakan untuk penyelesaian masalah atau penyelesaian tugas. Pengguna yang mempunyai pengetahuan faktual lebih bisa memahami bahkan bisa menjelaskan apa yang mereka gunakan.

2. Pengaruh Pengetahuan Konseptual terhadap Kualitas Sistem

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan konseptual berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem, hasil ini dapat dilihat dengan nilai t-statistik sebesar 1,788 > 1,660 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05\%$ yang berarti hipotesis pertama diterima.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Owen Foley et al (2010) yang memiliki hasil bahwa dalam menggunakan sistem yang ada dibutuhkan pengetahuan konseptual, pengetahuan konseptual berguna membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas. Sehingga dengan menggunakan pengetahuan konseptual bisa menyelesaikan tugas sesuai yang diharapkan pengguna tersebut.

Pengetahuan konseptual terdiri dari tiga subjenis, yaitu *pengetahuan tentang klasifikasi dan kategori* (Ba), *pengetahuan tentang prinsip dan generalisasi* (Bb), *pengetahuan tentang model dan struktur* (Bc). Klasifikasi dan kategori merupakan landasan bagi prinsip dan generalisasi. Prinsip dan generalisasi, pada gilirannya menjadi dasar bagi teori, model dan struktur.

Penggunaan sistem dalam hal ini penggunaan sistem e-SPT lebih baik diawali dengan pemahaman teori-teori ataupun konsep-konsep yang ada di dalam sistem e-SPT tersebut,

pemahaman tersebut digunakan untuk membantu pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Apabila pengguna mengalami kesulitan ataupun kesalahan dalam penggunaan sistem tidak akan sulit untuk melacaka ataupun memperbaiki karena pada awalnya pengguna sudah mengerti akan teori ataupun konsep yang terkandung dalam sistem tersebut.

3. Pengaruh Pengetahuan Prosedural terhadap Kualitas Sistem

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan prosedural berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem, hasil ini dapat dilihat dengan nilai t-statistik sebesar $2,316 > 1,660$ pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05\%$ yang berarti hipotesis pertama diterima.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ronald D. Freze (2010) menyatakan bahwa sistem yang digunakan oleh pengguna banyak memiliki fitur-fitur atau simbol-simbol yang unik serta terdapat langkah-langkah dalam menggunakan sistem tersebut. Oleh karena adanya langkah-langkah yang terdapat di dalam sistem maka diperlukannya pengetahuan prosedural guna membantu pengguna dalam menggunakan sistem tersebut agar tidak terjadi kesalahan yang akan berakibat buruk terhadap pekerjaan atau tugas yang akan diselesaikan.

Pengetahuan prosedural juga meliputi pengetahuan tentang kriteria yang digunakan untuk menentukan kapan harus menggunakan prosedur (Airasian et al, 2017).

4. Pengaruh Pengetahuan Metakognitif terhadap Kualitas Sistem

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan metakognitif berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem, hasil ini dapat dilihat dengan nilai t-statistik sebesar $2,380 > 1,660$ pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05\%$ yang berarti hipotesis pertama diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ken Mogi (2013), ia menyatakan bahwa dibutuhkannya kesadaran dalam menggunakan sistem, karena dengan adanya kesadaran yang digunakan dalam menyelesaikan tugas maka akan memberikan hasil yang maksimal dan memberikan rasa puas terhadap pengguna sistem tersebut. Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Zrinka Ristic Dedic (2014) memiliki hasil penelitian yaitu adanya hubungan antara pengetahuan metakognitif dengan sistem yang digunakan dan dapat membantu menyelesaikan tugas yang ada.

Dalam artikel klasiknya tentang metakognisi (Flavel dalam Peter W. Airasian, 2017) menyatakan bahwa metakognisi mencakup pengetahuan tentang strategis, tugas dan variabel-variabel person. Pengetahuan Metakognitif terdiri dari:

- i. Pengetahuan Tugas Kognitif
- ii. Pengetahuan Diri

Sebagai pengguna yang menggunakan elektronik surat pemberitahuan (e-SPT) dalam pelaporan pajaknya, memang seorang pengguna harus mempunyai kesadaran akan kemampuan dan pengetahuan yang dimilikinya. Kesadaran ini juga akan membantu pengguna dalam menggunakan sistem dan penyelesaian tugas yang sedang dikerjakan, apabila ada kesulitan dan pengguna tidak mampu menyelesaikan tugas tersebut maka pengguna dapat sesegera mungkin meminta bantuan dalam penggunaan sistem tersebut.

5. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap *Perceived Usefulness*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*, hasil ini dapat dilihat dengan nilai t-statistik sebesar $3,471 > 1,660$ pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05\%$ yang berarti hipotesis kelima diterima.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Sri Rukmiyanti dan I Ketut Budiarta (2016) yang menyatakan bahwa kualitas sistem akan

mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin baik sistem yang digunakan maka akan meningkatkan kualitas dari pekerjaan, dan apabila tidak berdampak baik terhadap penyelesaian tugas maka pengguna tidak akan menggunakan sistem tersebut. Livari (2005), melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat *mandatory*. Sehingga dapat dikatakan jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah semakin tinggi *perceived usefulness* akan meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irma et al (2014) yang memiliki kesimpulan atau hasil yaitu semakin tinggi kualitas sistem informasi yang tercermin dalam tingkat kemudahan, akan semakin meningkatkan kinerja pengguna berdasarkan persepsi mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Abugabah et al (2009) berjudul “*The Impact of information systems on user performance : A critical review and theoretical model*” menyatakan bahwa Kualitas sebuah sistem akan mempengaruhi persepsi kegunaan pengguna guna menyelesaikan tugas yang akan diselesaikannya, semakin sistem memberikan dampak yang baik maka pengguna tersebut akan menggunakan sistem dikemudian hari.

PENUTUP

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian, pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan Faktual berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem. Hal ini menandakan bahwa dalam menggunakan sistem pada awalnya diperlukan pengetahuan faktual guna memahami simbol dan fakta-fakta yang ada di dalam sistem tersebut
2. Pengetahuan Konseptual berpengaruh signifikan terhadap kualitas sistem. Hal ini menandakan bahwa pengetahuan konseptual di butuhkan dalam menggunakan sistem guna menyelesaikan tugas yang ada.

3. Pengetahuan Prosedural berpengaruh terhadap kualitas sistem. Hal ini menandakan bahwa di dalam sebuah sistem yang akan digunakan pengguna perlu mengetahui langkah-langkah dalam menggunakan sistem tersebut. Pengetahuan prosedural digunakan akan pengguna tidak salah dalam menggunakan sistem yang ada.
4. Pengetahuan Metakognitif berpengaruh terhadap kualitas sistem. Hal ini menandakan bahwa kesadaran perlu ada dalam menggunakan sistem.
5. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*. Hal ini menandakan bahwa semakin mudah sistem yang digunakan maka semakin meningkatkan kinerja dari sisi persepsi pengguna.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas maka peneliti dapat

memberikan saran-saran sebagai berikut:

a. Memperbaiki sistem yang ada pada direktorat jenderal pajak karena sistem tersebut di akses oleh wajib pajak.

b. memberikan sosialisasi jika ada sistem baru yang diluncurkan oleh dirjen pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar Susanto, 2013. *Sistem Informasi Akuntansi: Struktur Pengendalian Risiko Pengembangan*. Edisi Perdana. Cetakan Pertama. Bandung: Lingga Jaya.
- Abdillah Willy dan Hartono Jogiyanto. 2015. *Partial Least Square (PLS)-Alternatif Stuctural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Anderson W. Lorin et al. 2001. *A Taxonomy For Learning, Teaching and Assesing: A Revision Of Bloom's Taxonomy Of Educational Objectives, Abridged Edition 1st Edition*. Penerjemah Agung Prihantoro. 2014. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Bahari Aniaty et al. 2010. *Impact of System Quality, Infromation Quality, and service qualityon performance*. Universitas Sabah Malaysia.
- Chusing, Bery E, and Mashall B. R. 2001. *Accounting Information System*. Sixth Edition. Addition – Wesley Publishing Company.
- DeLone, W.H. & E. R. McLean. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Foley Owen et al. 2010. *The Impact Of Diverse Information Systems Environment Of Information Quality-A Design Science Approach*. School Of Business, Galway Mayo Institute Of technology, Galway, Ireland.
- Husein Umar. 2008. *Desain Penelitian Akuntansi Keperilakuan*. Raja Grafindo Persada.
- Irma dan Rini. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem Infromasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Infromasi Terhadap Kepuasan Pengguna Dry Lab Pengantar Akuntansi. Laporan Hasil Penelitian Dosen Pemula Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka.
- Imam Ghozali (2011). *Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0 update Bayesia SEM* : UNDIP Semarang.
- Imam Ghozali (2014). *Structural Equation Modelling (SEM): Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*: UNDIP Semarang.
- Imam Ghozali (2015). *Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*: UNDIP Semarang.

- Jogiyanto. 2010. *Sistem Informasi Keperilakuan*. (ed. revisi). Yogyakarta: CV Andi.
- Kositanurit B, Ngwenyama O and Osei-Bryson Kweku (2006) Anexploration of factors that impact individual performance in an ERP environment: an analysis using multiple analytical techniques. *European Journal of Information Systems* 15(6), 556–568.
- Lela Nurlela, 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis terapan Aplikasi SPSS, EVIEWS, Smart PLS, dan AMOS, Edisi Pertama*, Bandung : CV Mujahidin Press.
- Livari J (2005) An empirical test of DeLone-McLean model of information systems success. *The DATA BASE for Advances in Information Systems* 36(2), 8–27.
- Loudon, Kenneth C. dan Jane P. Laudon. 2012. *Manajemen Information System : Managing The Digital Firm*. 12Th Edition. NJ: Prentice-Hall
- Made, Ni Sri Rukmiyati dan I Ketut Budiarta. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Perceived Usefulness pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Propinsi Bali)*. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.1 (2016) :115-142.
- Maharani Maurina. 2015, Kompasiana.com, Permasalahan yang Ada Pada e-SPT, https://www.kompasiana.com/maurinamaharani/permasalahan-yang-ada-pada-e-spt_565c0655c5afbd071d45b626
- Maruli Aditya. 2016, 5,5 Juta Wajib Pajak Gunakan E-Filling dan E-SPT, AntaraNews.com
- Mogi Ken. 2013. *Cognitif Factors Correlating with the Phenomenal Properties of Experience*. Consiouness Human Behaviour, Sony Computer Science Laboratories, Takanawa Muse Building, Japan.
- Okezone. 2017, Website Sering Bermasalah DPJ Akali dengan E-Form, <https://economy.okezone.com/read/2017/02/13/320/1617078/websit-e-sering-bermasalah-djp-akali-dengan-e-form>
- Ristic Zrinka Dedic. 2014. *Metacognitif Knowledge in Relation To Inquiry Skills and Knowledge acquisition Within a Computer-Supported Inquiry Learning Environment*. Centre for Educational Research and Development, Institute for Social Research in Zagreb, Croatia.
- Ronald D. Freeze. 2010. *IS Success Model in E-Learning Context Based On Student Preceptions*. *Journal Of Infromation System Education*. University Of Arkansas.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2010. *Research Mthods For Business; A Skill Building Approach*. UK: John Wiley & Sons.

- Sugiyono. 2008. *Metode Peneltian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono . 2013. *Metode Peneltian pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D)* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kwaitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyatin dan Hidayati, Nur. 2008. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Akuntansi dan Tekhnologi Informasi. Volume 7, No. 1, 41-50
- Wijaya Adi. 2010. *Structural Equation Modelling (SEM): Tutorial Analisis SEM Menggunakan Program LISREL, AMOS SPSS dan SmartPLS*. Surabaya: ITS.
- William H. Delone et al. 2003. *The DeLone and McLean Model Of Information System Success: A Ten Year Update*. Journal Of Management Information System. Spring Vol. 19 No. 4 pp. 9-30.