

Analisis Efektivitas Aplikasi Cek DJP Online Pajak dan Laporan SPT Tahunan *E-filling* Menggunakan Framework COBIT 5 Domain EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*) pada KPP Pratama Tanjungpinang

Liza Safitri¹, Arpelasari², *

^{1,3}Jurusan Sistem Informasi Konstruksi Komputer Akuntansi STT Indonesia Tanjungpinang

Jln. Pompa Air No. 28 Tanjungpinang Kepulauan Riau Indonesia

¹savetree3300@gmail.com

²arpelasari.4217007.stti@gmail.com

Intisari–Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjungpinang menggunakan Aplikasi e-filling dalam proses pembayaran pajak untuk mempermudah dalam melakukan aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengetahui sudah sejauh mana tata kelola teknologi informasi berjalan maka dilakukan pengukuran tingkat capability dan rating scale dalam tata kelola TI yang telah diterapkan. Tujuan dilakukannya pengukuran ini adalah untuk mengetahui sudah sampai dimanakah level kemampuan tata kelola TI yang telah diterapkan, sehingga dapat diberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif dan uji validitas. Untuk pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan studi lapangan (wawancara, observasi, kuesioner). Dari hasil pengumpulan data berdasarkan framework COBIT 5 didapat pengoptimalan tata kelola TI yang berjalan (EDM01) tingkat capability berada pada nilai 5.00, dan nilai rating scale berada di level 5 (optimizing process) dengan status pencapaian fully achieved sebesar 90,2 %. Untuk proses pengoptimalan pelayanan manajerial (EDM02) tingkat capability berada pada nilai 5.00, dan nilai rating scale berada di level 5 (optimizing process) dengan status pencapaian fully achieved sebesar 91, 4 %. Proses pengelolaan resiko (EDM03) tingkat capability berada pada nilai 5.00, dan nilai rating scale berada di level 5 (optimizing process) dengan status pencapaian fully achieved sebesar 92, 4 %. Proses optimalisasi sumber daya (EDM04) tingkat capability berada pada nilai 5.00, dan nilai rating scale berada di level 5 (optimizing process) dengan status pencapaian fully achieved sebesar 90,6%. Untuk Proses optimalisasi kinerja (EDM05) tingkat capability berada pada nilai 5.00, dan nilai rating scale berada di level 5 (optimizing process) dengan status pencapaian fully achieved sebesar 90, 4 %.

Kata Kunci–Framework COBIT 5, Domain EDM, Capability, Rating Scale.

Abstract – Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang use e-filling application in the tax payment process and make it easy to service tax payers. To know how far of information technology on going, so we take measurement of capability and rating scale of information technology who's being applied. The purpose of this measurement is to know how far of information technology who's being applied so we can recommend to improve performed of company. This research method is data analysis quantitative and validity test. In collection of data used with literature review and field studies (interview, observation, questionnaire). The results of data collection based on framework COBIT 5 we got optimization of TI on going (EDM01) capability level got the value 5.00 and the rating scale value of five's level (optimizing process) has a status fully achieved of 90.2%. For the managerial service optimization process (EDM02) the capability level got the value 5.00, and the rating scale value of five's level (optimizing process) has a status fully achieved of 91.4%. The risk management process (EDM03) capability level got the value of 5.00, and the rating scale value of five's level (optimizing process) has a status fully achieved of 92.4%. The resource optimization process (EDM04) capability level got the value 5.00, and the rating scale value of five's level (optimizing process) has a status fully achieved of 90.6%. For the performance optimization process (EDM05) the capability level got the value 5.00, and the rating scale value of five's level (optimizing process) has a status fully achieved of 90.4%.

Keywords–Framework COBIT 5, Domain EDM, Capability, Rating Scale.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting dalam aktivitas kehidupan manusia yang banyak memberikan manfaat dan kemudahan. Perkembangan dalam bidang teknologi informasi mengalami kemajuan yang begitu pesat, sekarang dalam pembayaran pajak sudah memiliki Aplikasi yaitu *E-*

filling, aplikasi tersebut merupakan salah satu aplikasi yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjungpinang, untuk memudahkan dalam pembayaran pajak.

E-filling merupakan sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi atau badan ke Direktorat Jenderal Pajak melalui

ASP dengan memanfaatkan internet secara *online* dan *real time*, sehingga wajib pajak tidak perlu melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Tujuan utama *e-filling* membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat. Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak menggunakan fasilitas *e-filling* berarti juga akan memberikan dukungan kepada kantor pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan (juga akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT. Sehingga dengan adanya sistem

e-filling pelaporan menjadi mudah dan cepat, serta diharapkan jumlah Wajib Pajak dapat bertambah dan penerimaan negara akan tercapai.

Masalah dilakukan monitoring karna dalam penerapan aplikasi *e-filling* masih ada beberapa kekurangan, seperti Pengetahuan masyarakat / Wajib Pajak terhadap modernisasi perpajakan yaitu aplikasi *e-filling* masih banyak yang belum tau, masalah jaringan yang menyebabkan proses transfer data ke server terkadang terhambat, akses jalur koneksi di Indonesia yang masih belum optimal.

Untuk suatu aplikasi pajak yaitu aplikasi *e-filling* harus memberikan layanan kerangka kerja secara komprehensif untuk membantu pemerintah dan manajemen IT dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Maka dari itu COBIT5 merupakan sebuah *framework* atau kerangka kerja yang memberikan layanan kepada perusahaan, baik itu organisasi, maupun pemerintah dalam mengelola dan memajemen aset atau sumber daya IT untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. COBIT 5 terdiri dari lima domain, dikelompokkan ke dalam dua area, yaitu Area Tata Kelola (domain EDM) dan Area Manajemen (domain APO, BAI, DSS, dan MEA). Dari kelima domain tersebut Domain EDM sangat cocok untuk mengevaluasi, mengarahkan, dan memonitor aplikasi *e-filling*, karena domain EDM merupakan area tata kelola pada COBIT 5, yang memiliki fungsi mengevaluasi, mengarahkan dan memonitor kegiatan manajemen TI secara keseluruhan yang dilakukan oleh perusahaan. EDM (*Evaluate, Direct, Monitor*) merupakan salah satu dari lima domain COBIT 5 yang termasuk *Management of Enterprise IT*, dimana akan ditentukan praktik dalam setiap proses yang ada. *Evaluate* yang di maksud disini ialah evaluasi jalannya sistem, *direct* yang di maksud disini ialah mengarahkan sistem, dan *monitor* yang di maksud disini ialah pemantauan sistem agar tetap terpelihara dengan baik. Domain EDM memiliki lima proses, yaitu EDM01 Memastikan pengaturan kerangka tata kelola dan pemeliharaan, EDM02 Memastikan manfaat pengiriman, EDM03 Memastikan optimalisasi resiko, EDM04 Memastikan pengoptimalan sumber daya, EDM05 Memastikan tranparansi *stakeholder*.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti ingin melakukan penelitian terhadap aplikasi cek DJP online pajak dan laporan SPT tahunan *e-filling* dengan menguji

salah satu domain utama COBIT 5 yakni EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*).

Tujuan penelitian ini adalah supaya pengguna aplikasi *e-filling* bertambah, dan aplikasi *e-filling* bisa lebih dimengerti cara penggunaannya dengan baik dan benar, dan meneliti aplikasi apakah fitur yang disediakan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan *user* atau belum.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian adalah proses sistematis yang meliputi pengumpulan dan analisis informasi (data) dalam rangka meningkatkan pengertian tentang fenomena yang diminati atau yang menjadi perhatian (Leedy.PD, 1997). [1]

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. [2]

Adapun prosedur penelitian kuantitatif terdiri dari tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut; Identifikasi permasalahan, Studi literature, Pengembangan kerangka konsep, Identifikasi dan definisi variabel, hipotesis dan pertanyaan penelitian, Pengembangan disain penelitian, Teknik sampling, Pengumpulan dan kuantifikasi data, analisis data, interpretasi dan komunikasi hasil penelitian.

Alur Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis membuat rancangan agar penelitian berjalan sesuai yang diinginkan dan langkah-langkah yang jelas dalam penyelesaian. Adapun alur penulis adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Alur Penelitian

Langkah-langkah dalam alur penelitian:

1. Tahap awal dimulai yaitu Identifikasi masalah dapat diketahui dengan cara studi lapangan setempat yang

akan diteliti yaitu KPP Pratama Tanjungpinang. Hasil dari survei lapangan yang akan dilakukan akan mendapatkan hasil dari identifikasi masalah yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian.

2. Setelah melakukan identifikasi masalah kemudian memilih Proses COBIT 5 yaitu Domain EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*).
3. Kemudian melakukan Pengumpulan data disini menggunakan beberapa metode yaitu:
 - a. Wawancara, melakukan wawancara langsung dengan Muhammad Arief, Seksi Pengolahan data informasi administrator Sistem, Stap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjungpinang.
 - b. Penyebaran kuisisioner, yaitu menyebarkan kuisisioner kepada pengguna Aplikasi *E-Filling*, yang berada di Tanjungpinang.
 - c. Studi Literatur, yaitu pengumpulan data dengan mempelajari buku – buku, jurnal dan internet yang berkaitan dengan penelitian.
4. Data primer adalah data yang dikumpulkan dari jawaban responden dengan menggunakan kuisisioner. Data kuisisioner digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan tiap – tiap atribut layanan dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *e-filling*, atas efektivitas pelayanan yang diberikan. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti baik dari pribadi (Responden) maupun dari suatu instansi yang mengolah data untuk keperluan penelitian, seperti dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak – pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Data primer diperoleh dengan mengadakan penelitian dan kuisisioner.
5. Data Sekunder adalah data yang didapat dari studi lapangan dan studi pustaka. Studi lapangan digunakan untuk melihat langsung sistem layanan dalam pembayaran pajak terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-filling*.
6. Setelah pengumpulan data dilakukan, kemudian akan diolah dan dianalisis sesuai dengan metode COBIT 5 untuk perhitungan Efektivitas.
7. Tahap akhir dari penelitian ini ialah tingkat Efektifitas dari masing – masing sub domain EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*), serta yang akan dibuat berdasarkan hasil pengolahan serta analisis data.

Metode Pengumpulan Data

a. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari teori-teori dari buku-buku yang berhubungan dengan metode yang diterapkan dalam penelitian ini, yaitu COBIT 5, cara mengumpulkan data beserta pengoperasian yang ada pada Aplikasi Cek DJP Online Pajak dan Laporan SPT Tahunan *E-Filling*.

b. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan cara melibatkan pengguna Aplikasi Cek DJP Online Pajak dan Laporan SPT

Tahunan *E-Filling* secara langsung. Hal ini berfungsi untuk mendapatkan informasi-informasi untuk mengumpulkan data dan keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Studi lapangan terdiri dari beberapa bagian:

1. Wawancara

Wawancara yaitu cara pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan Muhammad Arief, Seksi Pengolahan data informasi administrator Sistem, yang pernah mengoperasikan Aplikasi *E-Filling*.

2. Observasi

Penulis akan melakukan pengamatan langsung pada Aplikasi *E-Filling* pada saat dipakai oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjungpinang.

2. Kuisisioner

Mendapatkan data dengan menyebarkan angket atau kumpulan pernyataan bahkan pertanyaan tertulis kepada responden. Instrumen penelitian ini diperlukan guna melakukan pengukuran terhadap fenomena yang diamati (Sugiyono, 2010). [3]

Angket atau kumpulan pertanyaan digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan mengenai Aplikasi *E-Filling*. Dalam hal ini kuisisioner akan disebarkan ke pengguna Aplikasi *E-Filling* yang ada di Tanjungpinang.

Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Umi Narimawati (2008:98) data primer adalah “data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file – file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.” Dalam penelitian ini data primer akan diperoleh dari hasil wawancara terhadap seseorang (informan) yang menggunakan video *call* dalam berkomunikasi sehari-hari. [4]

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2008: 402) data sekunder ialah “sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Contohnya seperti dari orang lain atau dokumen - dokumen. Data sekunder bersifat data yang mendukung keperluan data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku – buku, jurnal dan *link* terpercaya.

Pemilihan Populasi dan Penarikan Sample

a. Populasi

Populasi merupakan kumpulan data yang mengidentifikasi fenomena. Populasi dengan jumlah tertentu disebut populasi finit sedangkan populasi yang memiliki jumlah tak terhingga disebut populasi infinit [5].

b. Sampel

Sampel merupakan sekumpulan data yang diambil dari populasi. Pengambilan sampel dilakukan sebab dalam praktek dilapangan terdapat banyak kendala yang tak dimungkinkan untuk meneliti seluruh populasi. Kendala tersebut dapat dikarenakan biaya, tenaga, waktu dan situasi atau lain sebagainya.

Penentuan Responden

Menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik *Slovin* menurut Sugiyono (2011:87). Adapun penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. [6]

Rumus *Slovin* untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = N / 1 + Ne^2$$

Gambar 2 Rumus *Slovin*

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N= Ukuran populasi

E=Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir,

e = 0, 1 Dalam rumus *Slovin* ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0, 1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0, 2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik *Slovin* adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian

Berdasarkan informasi dari KPP Pratama Tanjungpinang jumlah pengguna aplikasi *e-filling* tahun 2020 sebanyak 28.701orang. Maka jumlah sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

Untuk populasi jumlah besar

$$\text{Jumlah sampel} = 28.701 / (1 + 28.701 \times 0,1^2)$$

$$= 28.701 / 288$$

$$= 99,6 \text{ orang}$$

Jumlah sampel dibulatkan 100 orang

Untuk populasi jumlah kecil

$$\text{Jumlah sampel} = 28.701 / (1 + 28.701 \times 0,2^2)$$

$$= 28.701 / 1.149$$

$$= 24,9 \text{ orang}$$

Jumlah sampel dibulatkan 25orang

Maka dari perhitungan jumlah kuesioner diatas penulis akan mengambil sampel 100 orang, untuk populasi jumlah besar, agar mendapat data lebih akurat.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini digunakan kuesioner dengan Skala Likert. Skala Likert atau *Likert Scale* adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. [7]

Tabel 1 Bobot Penilaian [8]

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Uji Validasi

Uji Validitas adalah Uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur. [9]

Tujuan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya, agar data yang diperoleh bisa relevan / sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut. [10]

Suatu instrumen penelitian dikatakan valid bila koefisien korelasi *Product Moment* (r hitung) > nilai r-tabel (α; n atau d f = n-2) n = jumlah sampel.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekap Hasil Kuesioner

Tabel 2 Hasil Kuesioner

Sub Domain No Pertanyaan	Bobot					
	5	4	3	2	1	
EDM01	1.	41	39	13	5	2
	2.	61	35	4	0	0
	3.	60	34	6	0	0
	4.	64	34	2	0	0
	5.	54	43	3	0	0
	6.	54	42	4	0	0
	7.	56	44	0	0	0
	8.	58	39	3	0	0
	9.	61	38	1	0	0
	10.	56	44	0	0	0
EDM02	11.	61	38	1	0	0
	12.	61	33	6	0	0
	13.	61	33	6	0	0
	14.	68	30	2	0	0
EDM03	15.	53	41	6	0	0
	16.	64	33	3	0	0
	17.	62	38	0	0	0
	18.	52	47	1	0	0
EDM04	19.	63	33	4	0	0
	20.	52	45	2	0	1
EDM05	21.	59	35	5	1	0
TOTAL	6.307	765	69	6	3	

SKOR 27.344 3.060 207 12 3

Uji Validitas Kuesioner

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Pertanyaan NO	R _{hitung}	R _{tabel}	Hasil
1.	0,216	0,197	VALID
2.	0,294	0,197	VALID
3.	0,273	0,197	VALID
4.	0,231	0,197	VALID
5.	0,265	0,197	VALID
6.	0,370	0,197	VALID
7.	0,416	0,197	VALID
8.	0,233	0,197	VALID
9.	0,424	0,197	VALID
10.	0,500	0,197	VALID
11.	0,395	0,197	VALID
12.	0,368	0,197	VALID
13.	0,351	0,197	VALID
14.	0,289	0,197	VALID
15.	0,366	0,197	VALID
16.	0,529	0,197	VALID
17.	0,533	0,197	VALID
18.	0,454	0,197	VALID
19.	0,394	0,197	VALID
20.	0,268	0,197	VALID

Perhitungan Tingkat Kematangan Aplikasi E-filing dengan Penilaian Kapabilitas (Capability Level) dan Skala Penilaian (Rating Scale)

Dalam mengukur tingkat kapabilitas setiap domain EDM, harus dihitung indeks yang menggunakan rumus sebagai berikut: [11]

$$\text{Indeks} = \frac{\sum (\text{Total Jawaban} \times \text{bobot})}{(\text{Jumlah pertanyaan} \times \text{Jumlah Responden})}$$

Tabel 4 Pemetaan Rentang Nilai Kapabilitas (capability level)

Rentang Nilai	Tingkat Kapabilitas	Nilai Kapabilitas
0 – 0,50	0 – <i>Incomplete Process</i>	0,00
0,51 – 1,50	1 – <i>Performed Process</i>	1,00
1,51 – 2,50	2 – <i>Managed Process</i>	2,00
2,51 – 3,50	3 – <i>Established Process</i>	3,00
3,51 – 4,50	4 – <i>Predictable Process</i>	4,00
4,51 – 5,00	5 – <i>Optimizing Process</i>	5,00

Rumus menghitung *Rating Scale* sebagai berikut;

$$\text{Rating Scale} = \frac{(\text{Total Jawaban} \times \text{Skor})}{(\text{Jumlah Soal} \times \text{Jumlah Responden})} / 5 \times 100\%$$

Gambar 3 Rumus Rating Scale

Dibawah ini adalah perhitungan *index, capability, Rating Scale* berdasarkan Sub Domain EDM 01, EDM 02, EDM 03, EDM 04, dan EDM 05.

1. Sub Domain EDM 01 Memastikan pengaturan kerangka tata kelola dan pemeliharaan (Ensure Governance Framework Setting and Maintenance)

Dari data responden dapat diketahui jumlah yang menjawab disetiap pertanyaan untuk sub domain EDM01 (Memastikan pengaturan kerangka tata kelola dan pemeliharaan) yang tampak pada tabel di bawah.

Tabel 5 Sub Domain EDM01

Jumlah Pertanyaan	Bobot				
	5 (SS)	4 (S)	3 (N)	2 (TS)	1 (STS)
EDM01.1	41	39	13	5	2
EDM01.2	61	35	4	0	0
EDM01.3	60	34	6	0	0
EDM01.4	64	34	2	0	0
EDM01.5	54	43	3	0	0
EDM01.6	54	42	4	0	0
EDM01.7	56	44	0	0	0
EDM01.8	58	39	3	0	0
EDM01.9	61	38	1	0	0
Total	509	348	36	5	2
Score	2.545	1.392	108	10	2
Indeks Capability Rating Scale			4.51		
			5.00		
			90,2%		

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui nilai indeks yang diperoleh 4.51, tingkat kapabilitas diidentifikasi berada pada nilai 5.00, dan nilai *rating scale* 90, 2%. Hasil yang di dapat pada diagram diatas, sub domain EDM01, dapat disimpulkan bahwa tingkat kapabilitas berada pada level 5 (*Optimizing Process*) dan *rating scale* berada pada tingkat F (*Fully achieved*) tercapai sepenuhnya.

2. Sub Domain EDM02 Memastikan manfaat Pengiriman (Ensure Benefit Delivery)

Dari data responden dapat diketahui jumlah yang menjawab disetiap pertanyaan untuk sub domain EDM02 (Memastikan manfaat Pengiriman) yang tampak pada tabel dibawah.

Tabel 6 Sub Domain EDM02

Jumlah Pertanyaan	Bobot				
	5 (SS)	4 (S)	3 (N)	2 (TS)	1 (STS)
EDM02.1	56	44	0	0	0
EDM02.2	61	38	1	0	0
EDM02.3	61	33	6	0	0

EDM02.4	68	30	2	0	0
EDM02.5	53	41	6	0	0
EDM02.6	64	33	3	0	0
Total	363	219	18	0	0
Score	1.815	876	54	0	0
Indeks	4,57				
Capability	5.00				
Rating Scale	91,4%				

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui nilai indeks yang diperoleh 4.57, tingkat kapabilitas diidentifikasi berada pada nilai 5.00, dan nilai *rating scale* 91,4%. Hasil yang di dapat pada diagram diatas, sub domain EDM02, dapat disimpulkan bahwa tingkat kapabilitas berada pada level 5 (*Optimizing Process*) dan *rating scale* berada pada tingkat F (*Fully achieved*) tercapai sepenuhnya.

3. Sub Domain EDM 03 Memastikan Optimalisasi Resiko (*Ensure Risk Optimization*)

Dari data responden dapat diketahui jumlah yang menjawab disetiap pertanyaan untuk sub domain EDM03 (Memastikan Optimalisasi Resiko) yang tampak pada tabel dibawah.

Tabel 7 Sub Domain EDM03

Jumlah Pertanyaan 1	Bobot				
	5 (SS)	4 (S)	3 (N)	2 (TS)	1 (STS)
EDM03.1	62	38	0	0	0
Total	62	38	0	0	0
Score	310	152	0	0	0
Indeks	4,62				
Capability	5.00				
Rating Scale	92,4%				

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui nilai indeks yang diperoleh 4.62, tingkat kapabilitas diidentifikasi berada pada nilai 5.00, dan nilai *rating scale* 92, 4 %. Hasil yang di dapat pada diagram diatas, sub domain EDM03, dapat disimpulkan bahwa tingkat kapabilitas berada pada level 5 (*Optimizing Process*) dan *rating scale* berada pada tingkat F (*Fully achieved*) tercapai sepenuhnya.

4. Sub Domain EDM04 Memastikan Pengoptimalan Sumber daya (*Ensure Resource Optimization*)

Dari data responden dapat diketahui jumlah yang menjawab disetiap pertanyaan untuk sub domain EDM04 (Memastikan Pengoptimalan Sumber daya) yang tampak pada tabel dibawah.

Tabel 8 Sub Domain EDM04

Jumlah Pertanyaan 3	Bobot				
	5 (SS)	4 (S)	3 (N)	2 (TS)	1 (STS)
EDM04.1	52	47	1	0	0
EDM04.2	63	33	4	0	0
EDM04.3	52	45	2	1	0

Total	167	125	7	1	0
Score	835	500	21	2	0
Indeks	4,53				
Capability	5.00				
Rating Scale	90,6%				

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui nilai indeks yang diperoleh 4.53, tingkat kapabilitas diidentifikasi berada pada nilai 5.00, dan nilai *rating scale* 90, 6%. Hasil yang di dapat pada diagram diatas, sub domain EDM04, dapat disimpulkan bahwa tingkat kapabilitas berada pada level 5 (*Optimizing Process*) dan *rating Scale* berada pada tingkat F (*Fully achieved*) tercapai sepenuhnya.

5. Sub Domain EDM05 Memastikan transparansi stakeholder (*Ensure Stakeholder Transparency*)

Dari data responden dapat diketahui jumlah yang menjawab disetiap pertanyaan untuk sub domain EDM05 (Memastikan transparansi *stakeholder*) yang tampak pada tabel dibawah.

Tabel 9 Sub Domain EDM05

Jumlah Pertanyaan 1	Bobot				
	5 (SS)	4 (S)	3 (N)	2 (TS)	1 (STS)
EDM05.1	59	35	5	1	0
Total	59	35	5	1	0
Score	295	140	15	2	0
Indeks	4,52				
Capability	5.00				
Rating Scale	90,4%				

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui nilai indeks yang diperoleh 4.52, tingkat kapabilitas diidentifikasi berada pada nilai 5.00, dan nilai *rating scale* 90, 4%. Hasil yang di dapat pada diagram diatas, sub domain EDM05, dapat disimpulkan bahwa tingkat kapabilitas berada pada level 5 (*Optimizing Process*) dan *rating Scale* berada pada tingkat F (*Fully achieved*) tercapai sepenuhnya.

Perhitungan Rata-Rata Aplikasi *E-filling* dengan Penilaian Kapabilitas (*Capability Level*) dan Skala Penilaian (*Rating Scale*)

Peneliti akan melakukan perhitungan untuk menghitung rata – rata tingkat kapabilitas yang dimiliki oleh aplikasi *e-filling* untuk domain EDM. Untuk menghitung rata – rata penulis menggunakan rumus;

$$\frac{(0*y_0) + (1*y_1) + \dots + (5*y_5)}{Z}$$

Gambar 4 Rumus Perhitungan Rata – Rata Capability Level [12]

Diminta;
 y_0 ($y_0 \dots y_5$) : Jumlah Proses yang berada dilevel n
 Z : Jumlah Proses yang di evaluasi

Berdasarkan data pencapaian level masing – masing proses, maka perhitungan rata –rata capability level adalah sebagai berikut;

$$\frac{(0*0) + (1*0) + (2*0) + (3*0) + (4*0) + (5*5)}{5} = 5$$

Rata-rata Capability Level untuk Aplikasi *E-Filling* Domain EDM ialah berada pada level 5 yaitu (*Optimising Process*) dimana Aplikasi *E-Filling* terprediksi secara terus menerus, ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis. Jadi, aplikasi *e-filling* untuk saat ini sudah sangat bagus dijalankan tidak perlu ada perbaikan, hanya perlu ditingkatkan agar bisa menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

Perhitungan rata-rata menggunakan rumus dibawah ini:

$$\frac{N}{Z}$$

Gambar 7 Rumus Perhitungan Rata – Rata *Rating Scale*

Keterangan:

N : Jumlah Presentase

Z : Jumlah Proses yang dievaluasi

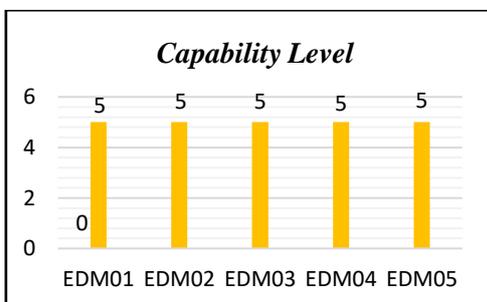
Berdasarkan data pencapaian rating scale masing-masing proses, maka perhitungan rata-rata *rating scale* adalah sebagai berikut:

$$\frac{90,2\% + 91,4\% + 92,4\% + 90,6\% + 90,4\%}{5} = 91\%$$

Rata – rata *rating scale* untuk aplikasi *e-filling* berada pada level 5 dengan nilai 91% untuk *rating scale* dimana artinya tercapai sepenuhnya, pencapaian >85 – 100%. Aplikasi *E-filling* telah tercapai sepenuhnya, bisa dikatakan sempurna.

Hasil Perhitungan Tingkat Kematangan (*Capability Level*) Aplikasi *E-Filling* Domai EDM

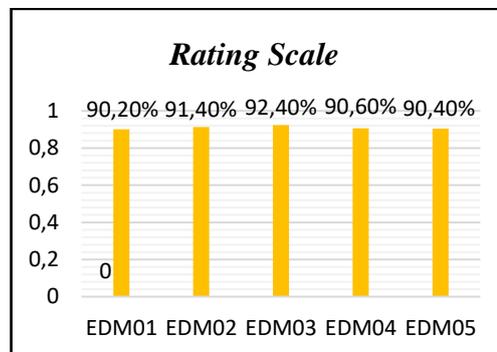
Berdasarkan hasil total tingkat capability level dari domain EDM yang di dapat dari hasil olahan data kuesioner maka, digambarkan pada grafik dibawah ini:



Gambar 5 Grafik *Capability*

Hasil Perhitungan *Rating Scale* Aplikasi *E-Filling* Domai EDM

Berdasarkan hasil total *Rating Scale* dari domain EDM yang di dapat dari hasil olahan data kuesioner maka, digambarkan pada grafik dibawah ini:



Gambar 6 Grafik *Rating Scale*

Efektifitas Aplikasi *E-Filling*

Efektivitas aplikasi *e-filling* terhadap kepuasan wajib pajak, setelah data kuesioner diproses dan telah didapatkan tingkat kapabilitas beserta skala penilaian setiap domain dan rata – rata maka dapat dilihat aplikasi *e-filling* memiliki tingkat efektivitas yang tinggi dalam mendukung proses pembayaran pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil rata – rata tingkat kapabilitas yang diperoleh yakni berada pada level 5 (*Optimizing Process*), untuk nilai *capability* level mendapat nilai 5 dan *rating scale* mendapat nilai 91% dimana aplikasi *e-filling* hanya perlu meningkatkan fitur yang telah ada agar aplikasi *e-filling* lebih bagus untuk kedepannya dan bisa mengikuti perkembangan zaman.

IV. KESIMPULAN

a. Kesimpulan

Setelah dilakukan wawancara beserta penyebaran kuesioner, diperoleh level kapabilitas beserta skala penilaian dari masing – masing proses yang ada pada domain EDM (*Evaluation, Direction and Monitoring*) yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari 20 kuesioner yang disebar dengan 100 responden, yang memiliki skor tertinggi adalah item kuesioner EDM03 pertanyaan ke-13 dengan skor 466 poin, dan skor pertanyaan terendah pada EDM01 pertanyaan ke-1 dengan skor 412 poin.
2. Dari kuesioner yang disebar kurangnya pengetahuan masyarakat dalam penggunaan aplikasi *e-filling* ternyata dari jawaban responden rata-rata sudah banyak memahami aplikasi tersebut.
3. Masalah jaringan yang menyebabkan transfer data ke server terkadang terhambat menurut responden itu tidak berlangsung lama jadi dari responden tidak di permasalahan.

4. Untuk akses jalur koneksi di Indonesia yang belum optimal itu tidak dipermasalahkan oleh pengguna karena koneksi sudah cukup baik bagi responden di kota Tanjungpinang.
 5. Aplikasi *E-Filling* efektif dalam mendukung proses pembayaran pajak bagi wajib pajak yang menggunakan Aplikasi *E-Filling*, yang dapat dilihat dari rata-
 6. Rata-rata tingkat kapabilitas dan skala penilaian masing-masing yaitu level 5 (*Optimising Process*) dan 91% (*Fully achieved*).
 7. Pengukuran tingkat kapabilitas untuk sub domain EDM01, EDM02, EDM03, EDM04, dan EDM05 level kapabilitasnya semuanya berada pada level 5 yakni Proses Dioptimalkan (*Optimizing Process*). Pada level ini proses diprediksi sudah cukup baik, hanya saja perlu untuk terus ditingkatkan agar aplikasi e-filling lebih relevan dalam proses pembayaran pajak.
 8. Pengukuran tingkat Rating Scale yang dicapai oleh sub domain EDM01 ialah 90, 2%, (*Fully achieved*). EDM02 ialah 91, 4%, (*Fully achieved*) EDM03 ialah 92,4% (*Fully achieved*), EDM04 ialah 90, 6 % (*Fully achieved*), dan EDM05 ialah 90, 4 % (*Fully achieved*)
- [3] Luzi Dwi Oktaviana, Evaluasi IT Governance Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus: PT. XYZ) [Jurnal Pro Bisnis Vol.12, No.1, 2019],
 - [4] Nuning Indah Pratiwi, Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi, [Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial, Vol.1, No. 2, 2017];
 - [5] Romie Priyastama, Buku Sakti Kuasai SPSS Pengolahan Data dan Analisis Data, [Start Up, 2017, Yogyakarta];
 - [6] Aris Santijaka, Biostatik Dasar (Deskriptif, Indikator Dasar dan Sampling) [CV.Penerbit Kiara Media, 2021, Jawa Timur];
 - [7] Sudaryono, Metode Penelitian Pendidikan, Cetakan Pertama [Kencana 2017, Jakarta];
 - [8] Imron, Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang, [IJSE – Indonesian Journal on Software Engineering, Universitas Bina Sarana Informatika, Vol.5, No. 1, 2019],
 - [9] Ovan, Aplikasi Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen penelitian berbasis Web, Cetakan Pertama [Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2020, Sulawesi Selatan];
 - [10] Aziz Alimul Hidayat, Penyusunan Instrumen Penelitian dan Uji Validitas dan Reliabilitas [Health Books Publishing, 2021, Surabaya];
 - [11] Hendrik Kusbandono, Rekomendasi Tata Kelola Aset TI Berdasarkan COBIT [Jurnal SIMETRIS, 5 Vol. 9 No. 2, 2018];
 - [12] Alizar Mustofa, Pengukuran Kinerja Sistem Informasi Tata Kelola Keuangan pada Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas Menggunakan Framework COBIT 5.0 Pada Domain MEA (Monitor, Evaluate, and Assess) [Jurnal Pro Bisnis Vol. 10 No. 2; 2017 Banyumas

b. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, serta hasil data yang diperoleh dan telah di evaluasi maka, ada beberapa saran yang dapat di jadikan bahan pertimbangan untuk penelitian berikutnya yaitu:

1. Untuk penelitian berikutnya agar peneliti lebih spesifik ke teknologi informasinya di karenakan dalam penelitian ini lebih merujuk kepada aplikasi *e-filling*.
2. Untuk hasil evaluasi dan pengukuran bagi peneliti selanjutnya yang menggunakan *Framework* COBIT 5 pada Kantor Pelayanan Pajak Tanjungpinang, untuk penelitian yang lebih luas dan lengkap bisa menggunakan area domain lain seperti APO (*Align, Plan, and Organise*), BAI (*Build, Aquire, and Implement*), DSS (*Deliver, Servis, and Support*), MEA (*Monitor, Evaluate, and Asses*).
3. Untuk EDM01 Memastikan pengaturan kerangka tata kelola dan pemeliharaan, EDM01 kuesioner pertanyaan pertama “Informasi cara penggunaan Aplikasi *E-Filling* diperoleh dari sosialisasi yang diadakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama kepada masyarakat wajib pajak”, untuk pertanyaan berikut mendapat nilai jumlah paling rendah dihitung dengan ketentuan bobot skala Likert , jadi menurut penulis Kantor Pelayanan Pajak Pratama seharusnya lebih sering mengadakan sosialisasi tentang cara penggunaan Aplikasi *e-filling*, agar bertambahnya masyarakat menggunakan aplikasi *e-filling* dalam proses pembayaran pajak dan masyarakat lebih mengerti cara penggunaannya.

V. REFERENSI

- [1] Andi Wahyudi Rahardjo Emanuel, Petunjuk Praktis Metode Penelitian Teknologi Informasi, [Andi, 2017, Yogyakarta];
- [2] Ajat Rukajat, Pendekatan Penelitian Kuantitatif, Cetakan Pertama [2018, Yogyakarta];