KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-FILING* DENGAN IMPLIKASINYA PADA KINERJA INDIVIDU
(Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia)

DINA ARISTA
(dinaristaa@gmail.com)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

ABSTRACT

Quality System and Quality Information is considered still having trouble accessing the E-Filing especially on android devices and quality information is still inadequate as internet error or down resulting data can not be stored accurately. Filling E-Filing which was still troublesome that affect the taxpayer prefers reporting manually.The purpose of this research to determine the influence of the Quality System and Quality Information User Satisfaction effect on E-Filing with implications on Individual Impact.

Research was conducted on the individual taxpayer who is already using E-Filing in Indonesia Computer University, as many as 67 individual taxpayer. The method used in this research is descriptive and verification with Structural Equation Model analysis methods - Partial Least Square (SEM - PLS). The data used in this research are primary data through questionnaires.

The results of this research indicate that (1) The quality of the system affects user satisfaction E-Filing, (2) The Information Quality affects E-Filing User Satisfaction and (3) User Satisfaction E-Filing affects Individual Impact. This shows that all hypothesis in this research received. These results support theories of a link, also supporting and redevelop the results of previous research.

Keywords: Quality System, Quality Information, E-Filing, User Satisfaction, Individual Impac

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang- undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat di tunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan tugas Negara untuk menyelanggarakan pemerintahan. Ketentuan ini diatur dalam UU No. 6 Tahun 1983 dan telah diperbaharui oleh UU No. 28 Tahun 2007 guna mengatur pelaksanaan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak dan fiskus (Siti Kurnia Rahayu, 2010:163). Sistem pemungutan pajak di Indonesia menggunakan *self assessment system*, *self assessment system* adalah sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:163). Namun seringkali masalah yang selalu dihadapi Wajib Pajakdalam proses penyusunan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah bentuk formulir yang kerap kali berubah dan karena panjangnya antrian pada saat melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak, sehingga Wajib Pajak enggan untuk menyusun dan melaporkan SPT tersebut (Fury Fathul Jannah, 2014:2).

Era globalisasi ini pelayanan pajak yang diberikan juga mendukung modernisasi yaitu dalam pengembangan dan penerapan sistem informasi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:131). Diharapkan ke depannya DJP dengan sistem administrasi perpajakan modern akan dapat didukung oleh sistem SDM yang berbasis kompetensi dan kinerja (Siti Kurnia Rahayu, 2010:114). Modernisasi pajak melalui pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi yang tepat guna merupakan salah satu solusi yang tidak hanya dapat memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, dan handal melainkan juga mendukung terciptanya penyederhanaan sistem perpajakan dan membantu terwujudnya *good governance* (Gita Gowinda Kirana, 2010:2). Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan malalui elektronik (*E-Filing*) (Ratih,2009).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyadari kemajuan teknologi informasi juga telah banyak mengubah paradigma dan perilaku manusia modern, sehingga berbagai terobosan terkait dengan aplikasi teknologi informasi dalam sistem perpajakan terus dilakukan (Iim Ibrahim Nur, 2009:35). Salah satunya adalah perbaikan *business process* yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja, yang diarahkan pada penerapan *full automation* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Siti Kurnia Rahayu, 2010:112). Tujuannya adalah untuk: (1) meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak, baik dari segi kualitas maupun waktu; (2) mengurangi kontak langsung dengan pegawai DJP dengan Wajib Pajak untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya KKN; dan (3) mencapai keefektifan dari fungsi pengawasan internal (Siti Kurnia Rahayu, 2010:112). Salah satu faktor yang mempengaruhi langkah penerapan bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet dan *full automation* adalah pemahaman masyarakat atas teknologi internet dengan menerapkan *e-system* perpajakan yang salah satunya adalah *E-Filing* (Iim Ibrahim Nur, 2009:35 dan Siti Kurnia Rahayu, 2010:131).

E-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real-time* (Fidel, 2010: 56). Produk layanan *E-Filing* ini bertujuan untuk menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan perpajakan yang baik, cepat, akurat, dan mengurangi beban proses administrasi laporan pajak (Gita Gowinda Kirana, 2010:4). Tujuan utama dari pelaporan *E-Filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu (Ratih 2009). Melalui sistem pengarsipan pajak elektronik (*E-Filing*) ini dapat meningkatkan efisiensi metode penilaian pajak, mengurangi kesalahan perhitungan, dan menghemat waktu Wajib Pajak untuk melapor pajak (Azmi dan Bee, 2010:13).

E-Filing juga merupakan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT (Iim Ibrahim Nur, 2009:36). Belum semua Wajib Pajak menggunakan *E-Filing* karena Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, dikarenakan masih banyak Wajib Pajak belum paham tentang pengoperasian *E-Filing* dan kemampuan Wajib Pajak untuk menggunakan *E-Filing* masih minim (Nurul Citra Noviandini, 2012:16). Selain itu, kurangnya sosialisasi dari DJP atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya, pola pikir dari Wajib Pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual (Risal C.Y. Laihad, 2013:45).

Kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri *(individual impact)*, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *E-Filing* (Desmayanti 2012). Kinerja Individu *(Individual impact)* merupakan suatu indikasi bahwa sistem informasi telah memberikan pengguna lebih memahami konteks keputusan, telah memperbaiki keputusan produktivitas, telah menghasilkan perubahan dalam aktivitas pengguna, atau telah mengubah keputusan persepsi mengenai pentingnya atau kegunaan dari sistem informasi (Livari 2005). Layanan *E-Filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik (via internet) kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya (Novarina 2005).

Namun dalam praktiknya, permasalahan yang terjadi di UNIKOM, kebanyakan dosen dan staf di UNIKOM yang tidak menggunakan *E-Filing* lebih memilih pelaporan manual karena *E-Filing* masih merepotkan dalam penggunaanya serta jaringan internet yang sering mengalami *down* dan kualitas sistem informasi *E-Filing* yang belum baik karena sering mengalami *error* pada saat penggunaan pada akhir masa penyampaian SPT (Pujiastuti, 2016). Sistem ini bukan merupakan hal yang mudah untuk dilaksanakan, Hal tersebut dikarenakan sistem ini masih baru sehingga masih terdapat kekurangan-kekurangan dan masih banyak hal-hal yang harus dipahami yang terkait dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana serta perangkatnya sehingga butuh proses dan waktu panjang, disamping harus mengikuti perkembangan Teknologi Informatika (Novarina, 2005).

Kepuasan masyarakat khususnya wajib pajak, merupakan tujuan utama dalam setiap kegiatan pelayanan dan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh direktorat jenderal pajak, apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap wajib pajak dalam rangka mewujudkan *good governance* dan pelayanan prima (Fury Fathul Jannah, 2014:5). Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" yang memiliki arti cukup baik dan *facio* yang memiliki arti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan (*satisfaction*) memiliki definisi "upaya pemenuhan sesuatu" (Yovita Widyadinata Dan Agus Arianto Toly, 2014:4). Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atas sistem *E-Filing* yang dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan atau membantu pekerjaan pengguna akan mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi, Jika kepuasan pengguna tinggi maka *individual impact* yang terjadi juga semakin tinggi (Gita Gowinda Kirana, 2010:61).

Kualitas dari suatu sistem sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri (Jogiyanto, 2007:12). Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi dianggap sukses jika pengguna sistem dapat memenuhi kebutuhannya secara fleksibel dan jauh dari kesulitan serta nyaman dalam menggunakan sistem tersebut (Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014). Penelitian sebelumnya menyatakan , sistem informasi dan *E-Filing* berdampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Aldino Gumilar Rahayu, 2013).

Kualitas sistem itu sendiri dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin pengguna sistem menganggap bahwa kualitas sistem *E-Filing* tersebut tinggi maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *E-Filing* tersebut (Gita Gowinda Kirana, 2010:56). Pernyataan

beliau sesuai dengan hasil penelitian yang menyatakan Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Simon Nisja Putra Zai dan Anastasya FenytaDewi, 2014)

Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem *E-Filing* itu baik dan akurat maka akan memuaskan pengguna *E-Filing* tersebut (Gita Gowinda Kirana, 2010). Kualitas informasi *(quality information)* merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan (Rai et al., 2002). Jika output sistem *E-Filing* yang berupa informasi memiliki kualitas yang baik maka kepuasan pengguna akan mudah didapat, kepuasan pengguna ini akan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem *E-Filing* (Gita Gowinda Kirana, 2010:57). Informasi tidak lepas kaitannya dengan data, informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerima dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau saat mendatang (Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014:3). Dalam penelitian sebelumnya mengatakan Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (Dekeng Setyo B dan Dessy Ari Rahmawati, 2015).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **"Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* Dengan Implikasinya Pada Kinerja Individu (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Universitas Komputer Indonesia)".**

1.2 Rumusan masalah

1. Seberapa besar Kualitas Sistem (*quality system*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* (*user satisfaction*)
2. Seberapa besar Kualitas Informasi (*quality information*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* (*user satisfaction*)
3. Seberapa besar Kepuasan Pengguna *E-Filing* (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap Kinerja Individu (*individual impact)*

1.3 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran atas pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* dengan implikasinya dengan Kinerja Individu dengan menggunakan data yang diperoleh dan uji empiris, guna memecahkan masalah.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji dan menganalisis besar pengaruh kualitas informasi *E-Filing* terhadap kepuasan pengguna sistem *E-Filing*
2. Untuk mengkaji dan menganalisis besar pengaruh kualitas sistem *E-Filing* terhadap kepuasan pengguna sistem *E-Filing*
3. Untuk mengkaji dan menganalisis besar pengaruh kepuasan pengguna *E-Filing* terhadap kinerja individu (*individual impact)*

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada kualitas sistem informasi pada *E-Filing* maupun masalah pada kepuasan penggunaan *E-Filing*. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan, maka fenomena pada kepuasan penggunaan *E-Filing* yang berdampak pada kinerja individu dapat diperbaiki dengan meningkatkan kualitas sistem informasi pada *E-Filing***.**

1.5.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan diharapkan dapat menunjukkan kualitas sistem informasi pada *E-Filing* yang maksimal dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *E-Filing* yang berdampak pada kinerja individu serta untuk pengembangan ilmu terkait dengan kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-Filing* dengan implikasi kinerja individ

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pajak

pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro dalam bukunya Mardiasmo (2011 : 1) :

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum."

Sedangkan menurut P. J. A. Andriani dalam bukunya Waluyo, (2010 : 2) :

> "Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaranpengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan."

2.1.2 Kualitas Sistem

Menurut Jogiyanto (2007:12) Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Indikator yang terdapat pada kualitas sistem menurut Mirna Indriani dan Reza Adryan (2009 : 4) adalah :

"1 *Reliability* (Keandalan)
2. *Flexibility* (Fleksibilitas)
3. Response Time (Kecepatan Akses)
4.Security (Keamanan)".

2.1.3 Kualitas Informasi

Menurut Jogiyanto (2007:15) kualitas informasi adalah Kualitas informasi adalah mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi memiliki indikator yang dikemukakan oleh Lilis Puspita dan Sri Dewi Anggadini, (2011:13) adalah :

"1. Akurat
2. Relevan
3.Lengkap
4.Tepat waktu".

2.1.4 Kepuasan Pengguna

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna menurut Reanuli Nadeak (2012:17) adalah:

"1.*Content* (Isi)
2.*Format* (Format)
3.Ease of use (Mudah digunakan)".

2.1.5 Kinerja Individu

Menurut Wibowo (2010 : 7) kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Menurut Robbins (2006:260) indikator untuk kinerja individu adalah:

"1. Kualitas
2.Efektivitas.
3.Kemandirian".

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*

Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014:2) mengungkapkan Kualitas dari suatu sistem sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut. Sedangkan Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo (2013) mengungkapkan bahwa Kualitas Sistem sebagai pengukuran keberhasilan atau kegagalan dalam menerapkan suatu sistem,

pengukurannya didasarkan pada kepuasan pengguna sistem.Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*

2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*

Dody Radityo dan Zulaikha (2007:8) menyatakan Bahwa kualitas informasi (*information quality*) yang baik, yang direpresentasikan oleh *usefulness* dari *output* sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sedangkan Gita Gowinda Kirana (2010:55) menyatakan Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem *E-Filing* itu baik dan akurat maka akan memuaskan pengguna *E-Filing* tersebut. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_2 : Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*

2.2.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem *E-Filing* Terhadap Kinerja Individu

DeLone dan McLean (1992) dalam Gita Gowinda Kirana (2010:130) menyatakan bahwa Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan prediktor yang signifikan bagi *perceived individual impact. Sedangkan* Gita Gowinda Kirana (2010:61) menyatakan Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atas sistem *E-Filing* yang dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan atau membantu pekerjaan pengguna akan mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi. Jika kepuasan pengguna tinggi maka *individual impact* yang terjadi juga semakin tinggi. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_3 : Kepuasan Pengguna *E-Filing* berpengaruh terhadap Kinerja Individu

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2012:35) menjelaskan bahwa Metode penelitian deskriptif:

> "Metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan yang lain".

Pengertian metode verifikatif menurut Suharsimi Arikunto (2013:15) menjelaskan metode penelitian verifikatif:

> "Penelitian yang bertujuan untuk mengecek kebenaran hasil penelitian lain".

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat dikatakan bahwa metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan hasil penelitian, sedangkan metode penelitian verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran teori dan hipotesis yang telah dikemukakan para ahli.

Penelitian ini merupakan penelitian analisis kuantitatif, menurut Sugiyono (2010:31) analisis kuantitatif adalah sebagai berikut :

> "Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dapat berupa statistik deskriptif dan inferensial/induktif.".

Dalam penelitian ini, analisis Kuantitatif digunakan untuk membuktikan sejauh mana pengaruh Kuliatas Sistem dan Kualitas Informasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* dengan Implikasinya pada Kinerja Individu.

Objek penelitian adalah fenomena atau masalah penelitian yang telah diabstraki menjadi suatu konsep atau variabel. Objek penelitian ditemukan melekat pada subjek penelitian (Suharsimi

Arikunto 2006:118). Objek penelitian ini adalah Kuliatas Sistem dan Kualitas Informasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* dengan Implikasinya pada Kinerja Individu.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2010:69) definisi operasional adalah sebagai berikut:

> "Operasional adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalisasikan *construct,* sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik".

Untuk mengukur variabel independen dan dependen, dilakukan penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator-indikator yang digunakan untuk mengetahui apakah Kuliatas Sistem dan Kualitas Informasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* dengan Implikasinya pada Kinerja Individu (Tabel 3.1)

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data menurut wiratna sujarweni (2014:45) yang dimaksud sumber data adalah :

"Sumber subjek dari mana asal data penelitian itu diperoleh".

Jenis data yang digunakan peneliti adalah sumber data primer. Data primer dapat diperoleh dengan cara memberikan kuesioner atau melalui wawancara dengan narasumber secara langsung. Menurut Husein Umar (2011:84) data primer adalah:

> "Data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden yang dianggap telah memiliki populasi".

Berdasarkan penjelasan diatas, maka sumber data yang diambil dalam penelitian ini adalah sumber data primer, di mana data yang diperoleh penulis merupakan data yang diperoleh secara langsung, artinya data-data tersebut berupa data asli yang belum diolah lebih lanjut.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei. Menurut Sugiyono (2014: 6) pengertian metode survei adalah Metode digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner. Menurut Umi Narimawati (2010:40) menyatakan pengertian kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya".

Dalam penelitian ini, penyebaran angket atau kuesioner diberikan secara langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dilingkungan Universitas Komputer Indonesia.

3.4 Unit Analisis dan Unit Observasi

Unit analisis adalah tingkat pengumpulan data yang dikumpulkan selama analisis data (Uma Sekaran, 2006:248). Unit analisis penelitian ini dilaksanakan pada pengguna sistem informasi *E-Filing* di Universitas Komputer Indonesia. Unit observasi penelitian ini adalah Wajb Pajak Orang Pribadi pengguna *E-Filing* di Universitas Komputer Indonesia.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Wiratna Sujarweni (2014:65) menyatakan populasi bahwa:

> "Keselurahan jumlah yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertemtu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Populasi dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan kampus Universitas Komputer Indonesia. Alasan penggunaan *setting* penelitian di lingkungan kampus

Universitas Komputer Indonesia adalah karena penelitian ini lebih berfokus terhadap perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaaan *E-Filing* dan ingin mengetahui keefektivan penggunaan *E-Filing* di lingkungan kampus Universitas Komputer Indonesia.

3.5.2 Sampel

Dalam sebuah penelitian tidak semua populasi dapat diteliti karena beberapa faktor diantaranya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu dan keterbatasan fasilitas lain yang mendukung penelitian, sehingga hanya sampel dari populasi saja yang akan diambil untuk diuji yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan dari penelitian. Menurut Wiratna Sujarweni (2014:65) menyatakan bahwa Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.

Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dalam Husein Umar (2008:78) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(N.e^2 + 1)}$$

Sumber: Slovin dalam Husein Umar (2008:78)

Keterangan:

n = Jumlah sampel
N = Jumlah populasi
e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel dalam penelitian (10%)

Presentase kelonggaran ketidaktelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10% dan jumlah populasi sasaran yang diambil adalah 202 sehingga ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{202}{(202 \times (0{,}1)^2) + 1} = 66{,}8 \approx 67$$

Berdasarkan perhitungan pengambilan sampel di atas, maka jumlah sampel yang akan diteliti yaitu 67 Wajib Pajak Orang Pribadi.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Data dengan Metode Deskriptif

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana tingkat Kuliatas Sistem dan Kualitas Informasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* dengan Implikasinya pada Kinerja Individu. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

3.6.2 Analisis Data dengan Metode Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS 2.0*. Menurut Imam Ghozali (2006:1), metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai Model persamaan strukturan berbasis *variance* (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator (*variable manifest*).

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

Menurut Imam Ghozali (2006:18), *Partial Least Square* (PLS) didefinisikan sebagai berikut *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang *powerful* oleh karena tidak

mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Tujuan *Partial Least Square* (PLS) adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi.

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan di atas, maka diketahui bahwa model analisis PLS merupakan pengembangan dari model analisis jalur, adapun beberapa kelebihan yang didapat jika menggunakan model analisis PLS yaitu data tidak harus berdistribusi tertentu, model tidak harus berdasarkan pada teori dan adanya *indeterminancy*, dan jumlah sampel yang kecil (Rieke Savitri Agustin, 2014).

3.63 Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan mengenai populasi yang perlu diuji kebenarannya. Untuk melakukan pengujian dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi, cara ini lebih mudah dibandingkan dengan menghitung seluruh anggota populasi. Setelah mendapatkan hasil statistik dari sampel, maka hasil tersebut dapat digunakan untuk menguji pernyataan populasi, apakah bukti empiris dari sampel mendukung atau menolak pernyataan mengenai populasi. Seluruh proses tersebut dikenal dengan pengujian hipotesis.

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2009:112) Pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak.

Terdapat tiga hipotesis dalam penelitian ini. Ketiga hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H0 ditolak jika thitung lebih besar dari nilai kritis untuk α = 0,1 sebesar 1,645.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

Tanggapan responden pada variabel Kualitas Sistem diukur dengan empat indikator, yaitu *Reliability* (Keandalan), *Flexibility* (Fleksibilitas), *Response Time* (Kecepatan Akses) dan *Security* (Keamanan). Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa Kualitas Sistem pada pada Wajib Pajak Orang Pribadi berada dalam kategori cukup baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat *gap*. Jika dilihat dari segi indikator, indikator kecepatan akses memiliki tanggapan responden paling kecil dan persentase tertinggi mengenai keandalan.

Tanggapan responden pada variabel Kualitas Informasi diukur dengan empat indikator, yaitu Akurat, Tepat Waktu, Relevan dan Lengkap. Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa Kualitas Informasi pada Wajib Pajak Orang Pribadi berada dalam kategori cukup baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat *gap*. Jika dilihat dari segi indikator, persentase tertinggi mengenai akurasi, sedangkan persentase terendah mengenai ketepatan waktu.

Tanggapan responden pada variabel Kepuasan Pengguna *E-Filing* diukur dengan tigat indikator, yaitu *Content* (Isi), *Format* (Format) dan *Ease Of Use* (Mudah Digunakan). Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna *E-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi berada dalam kategori cukup baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat *gap*. Jika dilihat dari segi indikator, terlihat persentase tertinggi mengenai konten dan format, sedangkan persentase terendah mengenai kemudahan menggunakan.

Tanggapan responden pada variabel Kinerja Individu diukur dengan tiga indikator, yaitu Kualitas, Efektivitas dan Kemandirian. Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa Kinerja Individu pada Wajib Pajak Orang Pribadi berada dalam kategori cukup baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat *gap*. Jika dilihat dari segi indikator, indikator kecepatan akses memiliki tanggapan responden paling kecil dan berada dalam kategori cukup baik.

4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif

4.1.2.1 Hasil Pengujian Kecocokan Model Pengukuran *(Outer Model)*

Keempat indikator Kualitas Sistem sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel

laten Kualitas Sistem. Hasil bobot faktor *(loading factor)* menunjukkan bahwa indikator Keamanan paling kuat dalam merefleksikan variabel laten Kualitas Sistem, sebaliknya indikator Fleksibilitas paling lemah dalam merefleksikan variabel laten Kualitas Sistem (Gambar 4.1).

Keempat indikator Kualitas Informasi sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel laten Kualitas Informasi. Hasil bobot faktor *(loading factor)* menunjukkan bahwa indikator Tepat Waktu paling kuat dalam merefleksikan variabel laten Kualitas Informasi, sebaliknya indikator Akurat paling lemah dalam merefleksikan variabel laten Kualitas Informasi (Gambar 4.1).

Ketiga indikator Kepuasan Pengguna *E-Filing* sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel laten Kepuasan Pengguna *E-Filing*. Hasil bobot faktor *(loading factor)* menunjukkan bahwa indikator *Format* (Format) paling kuat dalam merefleksikan variabel laten Kepuasan Pengguna *E-Filing*, sebaliknya indikator *Content* (Isi) paling lemah dalam merefleksikan variabel laten Kepuasan Pengguna *E-Filing* (Gambar 4.1).

Ketiga indikator Kinerja Individu sudah valid dan reliabel dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Individu. Hasil bobot faktor *(loading factor)* menunjukkan bahwa indikator Efektivitas paling kuat dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Individu, sebaliknya indikator Kemandirian paling lemah dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Individu (Gambar 4.1).

4.1.2.2 Hasil Pengujian Kecocokan Model Struktural *(Inner Model)*

Nilai koefisien korelasi Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* sebesar 0,453 dan termasuk ke dalam kriteria korelasi cukup dengan arah positif. Artinya Kualitas Sistem yang cukup akan diikuti dengan tingkat Kepuasan Pengguna *E-Filing* yang cukup pula. Nilai koefisien determinasi (R^2) Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* sebesar 15,6% dan termasuk ke dalam kriteria determinasi cukup. Artinya kontribusi Kualitas Sistem sebesar 15,6% terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*, sisanya sebesar 84,4% tetapi 22,8% diantaranya dipengaruhi oleh variabel X_2 yaitu Kualitas Informasi dan sisanya sebesar 61,6 % dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Nilai koefisien korelasi Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* sebesar 0,522 dan termasuk ke dalam kriteria korelasi Cukup dengan arah positif. Artinya Kualitas Informasi yang sangat cukup akan diikuti dengan tingkat Kepuasan Pengguna *E-Filing* yang cukup pula. Nilai koefisien determinasi (R^2) Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* sebesar 22,8% dan termasuk ke dalam kriteria determinasi cukup. Artinya kontribusi Kualitas Informasi sebesar 22,8% terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*, sisanya sebesar 77,2% tetapi 15,6% diantaranya dipengaruhi oleh variabel X_1 yaitu Kualitas Sistem dan sisanya sebesar 61,6 % dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Nilai koefisien korelasi Kepuasan Pengguna *E-Filing* terhadap Kinerja Individu sebesar 0,643 dan termasuk ke dalam kriteria korelasi cukup dan hubungan positif. Artinya tingkat Kepuasan Pengguna *E-Filing* yang cukup akan diikuti dengan tingkat Kinerja Individu yang cukup pula. Nilai koefisien determinasi (R^2) Kepuasan Pengguna *E-Filing* terhadap Kinerja Individu sebesar 41,4% dan termasuk ke dalam kriteria determinasi cukup. Artinya kontribusi Kepuasan Pengguna *E-Filing* sebesar 41,4% terhadap Kinerja Individu, sisanya sebesar 58,6% merupakan faktor-faktor yang tidak diteliti.

Untuk menguji hipotesis pertama dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:

H0 : Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*.

H1 : Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa nilai t_{hitung} = 4,449. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yang diperoleh dengan tingkat kesalahan 10% sebesar 1,645. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung} = 4,449 lebih besar dari nilai t_{-tabel} = 1,645. Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia.

Untuk menguji hipotesis pertama dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:

H0 : Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*.

H1 : Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa nilai t_{hitung} = 5,622. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yang diperoleh dengan tingkat kesalahan 10% sebesar 1,645. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung} = 5,622 lebih besar dari nilai t_{-tabel} = 1,645. Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia.

Untuk menguji hipotesis pertama dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:

H0 : Kepuasan Pengguna *E-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*.

H1 : Kepuasan Pengguna *E-Filing* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa nilai t_{hitung} = 11,683. Nilai ini akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yang diperoleh dengan tingkat kesalahan 10% sebesar 1,645. Dari nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung} = 11,683lebih besar dari nilai t_{-tabel} = 1,645. Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunga *E-Filing* dengan besar pengaruh sebesar 15,6% Artinya Kualitas Sistem berpengaruh sebesar 15,6% terhadap Kepuasan Penggunga *E-Filing*, artinya masih tersisa sebesar 84.4% faktor – faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna *E-Filing*, tetapi 22,8% diantaranya dipengaruhi oleh variabel X2 yaitu Kualitas Informasi yang diteliti dalam penelitian ini dan sisanya sebesar 61,6 % dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 61,6 % antara lain Kualitas Layanan Aplikasi, Ketepatan Waktu dan Kerahasiaan, Kesuksesan Sistem Informasi, Efektifitas Penggunaan Fasilitas, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*, dimana Kualitas Sistem yang cukup akan meningkatkan tingkat Kepuasan Pengguna *E-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan Kualitas Sistem berpengarh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* adalah semakin baik kualitas sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses dan kegunaan dari output sistem, akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (reuse) dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat (Dody Radityo dan Zulaikha, 2007:9). Selain itu, didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh siginifikan positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (*E-Filing*), dimana semakin tinggi Kualitas Sistem, maka semakin tinggi pula Kepuasan pengguna *E-Filing* bagi Wajib Pajak (Amin Nursudi Sudarno 2013; Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo, 2013).

4.2.2 Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunga *E-Filing* dengan besar pengaruh sebesar 22,8% Artinya Kualitas Informasi berpengaruh sebesar 22,8% terhadap Kepuasan Penggunga *E-Filing*, artinya tersisa sebesar 77.2% faktor – faktor lain yang

mempengaruhi Kepuasan Pengguna *E-Filing*, 15,6% diantaranya dipengaruhi oleh variabel X_1 yaitu Kualitas Sistem yang diteliti dalam penelitian ini dan sisanya sebesar 61,6 % dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 61,6 % antara lain Kualitas Layanan Aplikasi, Ketepatan Waktu dan Kerahasiaan, Kesuksesan Sistem Informasi (Erlangga Budi Sanggrama, 2014), Efektifitas Penggunaan Fasilitas, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*, dimana Kualitas Informasi yang cukup akan meningkatkan tingkat Kepuasan Pengguna *E-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan Kualitas Informasi berpengarh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* adalah semakin baik Kualitas Informasi yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses dan kegunaan dari output sistem, akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (reuse) dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat (Dody Radityo dan Zulaikha, 2007:9). Selain itu, didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh siginifikan positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi (*E-Filing*), dimana semakin tinggi Kualitas Informasi , maka semakin tinggi pula Kepuasan pengguna *E-Filing* bagi Wajib Pajak (Amin Nursudi Sudarno 2013; Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo, 2013).

4.2.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna *E-filing* terhadap Kinerja Individu

Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa Kepuasan Penggunga *E-Filing* berpengaruh terhadap Kinerja Individu dengan besar pengaruh sebesar 41,4% Artinya Kepuasan Penggunga *E-Filing* berpengaruh sebesar 41,4% terhadap Kinrja Individu, artinya masih tersisa sebesar sebesar 58,6% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 58,6% antara lain Sistem Informasi Akuntansi dan Motivasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Peran Kepuasan Kerja, Self Esteem, Self Efficacy, Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Penggunaan Teknologi Informasi, Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing*, dimana Kualitas Informasi yang cukup akan meningkatkan tingkat Kepuasan Pengguna *E-Filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia. Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan Kepuasan Pengguna *E-Filing* berpengarh terhadap Kinerja Individu adalah Kepuasan pengguna (user satisfaction) merupakan prediktor yang signifikan bagi perceived individual impact (DeLone dan McLean, 1992 dalam Gita Gowinda Kirana 2010:130). Selain itu, didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa Kepuasan pengguna *E-Filing* berpengaruh siginifikan positif terhadap Kinerja Individu (Wajib Pajak), dimana semakin baik Kepuasan pengguna *E-Filing*, maka semakin baik pula bagi Wajib Pajak (Mirna Indriani dan Reza Adryan, 2009; Gita Gowinda Kirana, 2010).

KESIMPULAN DAN SARAN.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan fenomena, latar belakang, rumusan masalah, hipotesis dan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi berpemgaruh dengan Kepuasan Pengguna *E-Filing* dan Implikasinya Pada Kinerja Individu pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia, maka pada bagian akhir dari penelitian penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* dan fenomena yang terdapat pada Kepuasan Pengguna *E-Filing* yang masih rendah terjadi karena Kualitas Sistem yang masih rendah sehingga Kepuasan Pengguna *E-Filing* dianggap masih belum efektif yang ditandai dengan:

a. Sebagian besar Wajib Pajak Orang Pribadi masih mengeluhkan mengakses *E-Filing* yang masih lambat
b. Sistem *E-Filing* belum fleksibel dalam pengoperasionalnya terutama pada perakat keras selain komputer khususnya pada perangkat android.
c. *E-Filing* dalam penggunaanya belum dapat diandalkan sepenihnya oleh penggunanya.
d. Sistem keamanan penyimpanan data pada *E-Filing* yang belum optimal.

2. Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* dan fenomena yang terdapat pada Kepuasan Pengguna *E-Filing* yang masih rendah terjadi karena Kualitas Informasi yang masih rendah sehingga Kepuasan Pengguna *E-Filing* dianggap masih belum efektif yang ditandai dengan:
   a. Jika internet error atau down maka mengakibatkan data tidak tersimpan secara akurat.
   b. Masih banyak wajib yang merasakan kurangnya ketepatan waktu dalam pemberian informsi mengenai e-fiilng.
   c. Penggunaan *E-Filing* yang belum relevan.
   d. Belum lengkapnya informasi *E-Filing* yang dibeikan kepada penggunanya.
3. Kepuasan Pengguna *E-Filing* berpengaruh terhadap Kinerja Individu dan fenomena yang terdapat pada Kinerja Individu yang masih rendah terjadi karena Kepuasan Pengguna *E-Filing* yang masih rendah sehingga Kinerja Individu dianggap masih belum efektif yang ditandai dengan:
   a. fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan sesuai belum maksimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
   b. Output yang dihasilkan dalam penggunaan *E-Filing* belum memenuhi kepuasan pengguna sistem informasi secara optimal.
   c. sebagian wajib pajak yang masih merasa kesulitan dalam penggunaan *E-Filing*
   d. Wajib Pajak Orang Pribadi masih memilih pelaporan SPT dengan sarana lain selain *E-Filing*, kurang tertarik setelah mengetahui adanya *E-Filing*, dan belum/kurang menyempatkan diri untuk menggunakan *E-Filing* .
   e. Wajib Pajak Orang Pribadi masih belum memiliki kehendak / kemauan untuk melanjutkan penggunaan dan masih belum menggunakan *E-Filing* seluruhnya (penggunaan *E-Filing* masih rendah).
   f. *E-Filing* belum memberikan kemandirian dalam pelaporan pajak tebukti dengan masih banyaknya wajib pajak yang melaporkannya secara manual.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1. Untuk meningkatkan atau memperbaiki Kualitas Sistem *E-Filing* dapat dilakukan dengan cara memperbaiki *E-Filing* itu sendiri seperti meningkatkan atau memperbaiki indikator-indikator yang terkandung dalam Kualitas Sistem agar meningkatkan kepuasan penggunaan *E-Filing* Sehingga untuk memperbaiki masalah pada Kepuasan Penguuna *E-Filing* dapat dilakukan dengan meningkatkan Kualitas Sistem, maka disarankan untuk meningkatkan Kualitas Sistem itu sendiri yaitu dengan cara pihak Direktoriat Jendral Pajak meningkatkan kualitas sistem informasi *E-Filing* agar dapat diandalkan penggunnaanya bagi Wajib Pajak. Fleksibelitas *E-Filing* lebih ditingkatkan dan dibenahi khususnya pada sistem perangkat android. Kecepatan akses yang dipebaiki agar Wajib pajak tidak merasa lambat untuk mengakses *E-Filing*, dan keamanan data yang perlu ditingkatkan dalam menyimpan laporan pajak Wajib Pajak.
2. Untuk meningkatkan atau memperbaiki Kualitas Informasi *E-Filing* dapat dilakukan dengan cara memperbaiki *E-Filing* itu sendiri seperti meningkatkan atau memperbaiki indikator-indikator yang terkandung dalam Kualitas Informasi agar meningkatkan kepuasan penggunaan *E-Filing* Sehingga untuk memperbaiki masalah pada Kepuasan Penguuna *E-Filing* dapat dilakukan dengan meningkatkan Kualitas Informasi. Maka disarankan untuk meningkatkan Kualitas Informasi yaitu dengan cara pihak Direktoriat Jendral Pajak

mengatisipasi agar internet tidak error atau down agar pada saat memasukan data bisa terekam secara sempurna dan akurat dengan cara meng-update selalu data yang masuk agar tidak tertumpuk datanya dan mengalami error atau down internet, memberikan informasi tepat waktu jika pada sistem informasi mengalami perubahan, dan informasi yang lengkap dalam memberikan intruksi pengisian *E-Filing* agar wajib pajak mudah meggunakannya.

3. Untuk meningkatkan atau memperbaiki Kepuasan Pengguna *E-Filing* dapat dilakukan dengan cara yaitu dengan cara pihak Direktoriat Jendral lebih memperbanyak kapasitas penerimaan SPT dalam *E-Filing*, serta terus dilakukan penyempurnaan konten seperti petunjuk penggunaan *E-Filing* lebih diperbanyak agar wajib pajak merasa user friendly sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan Wajib Pajak, format penggunaan *E-Filing* lebih ditingkatkan dan membuat sistem informasi *E-Filing* agar mudah dalam meyampaikan laporan pajak bagi Wajib Pajak, agar Wajib Pajak lebih nyaman dalm melaporkan pajaknya melalui Sistem Informasi *E-Filing*.
4. Untuk meningkatkan atau memperbaiki Kinerja Individu dapat dilakukan dengan memperbaiki kualitas individu agar paham akan penggunaan *E-Filing*, di khususkan wajib pajak mengefektivitaskan penggunaan *E-Filing*, dan mandiri dalam menggunakan serta melaporkan pajak menggunakan *E-Filing*.

5.2.2 Saran Akademis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan menambahkan indikator serta faktor-faktor yang mempengaruhi setiap variabelnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini.. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang sama yaitu SEM PLS, tetapi dengan unit analisis, populasi, dan sampel yang digunakan berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA:

Aldino Gumilar Rahayu. 2013. Pengaruh Teknologi Informasi (Pendekatan Technology Acceptance Model) Dan E-Filling Terhadap User Satisfaction

Azmi, Anna Che. & Bee, Ng Lee. 2010. *The Acceptance of the E-Filing System by Malaysian Taxpayers: A Simplified Model.* Journal of e-Government, Volume 8, Issue 1, 2010. pp13-22.

DeLone, W. H. dan Ephraim R. McLean (2003) The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten – Year Update*. Journal of Management Information Systems*/Spring vol. 19. No. 4, pp. 9 – 30.

Dekeng Setyo B Dan Dessy Ari Rahmawati. 2015. Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi, E*jfuenki* T*20*if*1 5jurnal Bisnis Dan Ekonom dei Keng Setyo B Dan Dessy Ari Rahmawati* 47 *Vol. 6, No 1, Juni 2015, 47 – 59*

Desmayanti. 2012. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan fasilitas e-filing oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian spt masa secara online dan realtime (kajian empiris di wilayah kota semarang). *Jurnal akuntansi,1(1), 1-1.*

Dody Radityo Dan Zulaikha. 2007. *Pengujian Model Delone And Mclean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus),* Universitas Diponegoro.

Fury Fathul Jannah. 2014. *Pengaruh Efektivitas Penggunaan Fasilitas E-Filing terhadap Kepuasan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT.* Fakultas Ekonomi, Universitas Pasundan.

Gita Gowinda Kirana. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT.* Fakutasl Ekonomi, Universitas Diponegoro.

Iim Ibrahim Nur. 2009. Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi E-Filing secara Online. *Ultima InfoSys Volume 1, Nomor 1, Desember 2009*. pp34-49.

Imam Ghozali. 2006. *Structuran Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Jogiyanto. 2007. *Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi.* Yogyakarta: Andi.

Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Graha Ilmu.

Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo. 2015. *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (Rts) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung)*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Telkom.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Mirna Indriani dan Reza Adryan. 2009. Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas Syiah Kuala, Jurnal Telaah & Riset Akuntansi *Vol. 2. No. 1 Januari 2009 Hal. 79-92*

Nurul Citra Noviandini. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal Nominal Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012*. pp15-22.

Nur Indriantoro & Bambang Supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.

Novarina, Ayu Ika. 2005. " Implementasi Electronic Filling System (EFILLING) dalam Proses Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia." Thesis tidak Dipublikasikan, Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro.

Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B. 2002. Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis*, Information System Research,* Vol.13 (1): 29-34

Ratih Khomalyana Dewi, A.A.. 2009. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.

Reanuli Nadeak. 2012. *Pengaruh Kualitas Sistem E-Registration terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cimahi.* Fakultas Ekonomi Universitas Sahid.

Rieke Savitri Agustin. 2014. *Pengaruh Minat Perilaku Wajib Pajak Terhadap Efektivitas E-Filing Dan Implikasinya Terhadap Kepatuhan Formal Perpajakan.* Fakultas Ekonomi. Universitas Komputer Indonesia

Risal C.Y. Laihad. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA Volume 1, Nomor 3, September 2013*. pp44-51.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua* Belas Indeks : Jakarta

Pujiastuti Interview. 2016. "Interview Penggunaan *E-Filing* Pada Pegawai Di Lingkungan Universitas Komputer Indonesia". Bandung

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suharyadi & Purwanto S.K. 2009. *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Uma Sekaran. 2006. *Research Methods for Business: Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Waluyo. 2003. *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat: Jakarta.

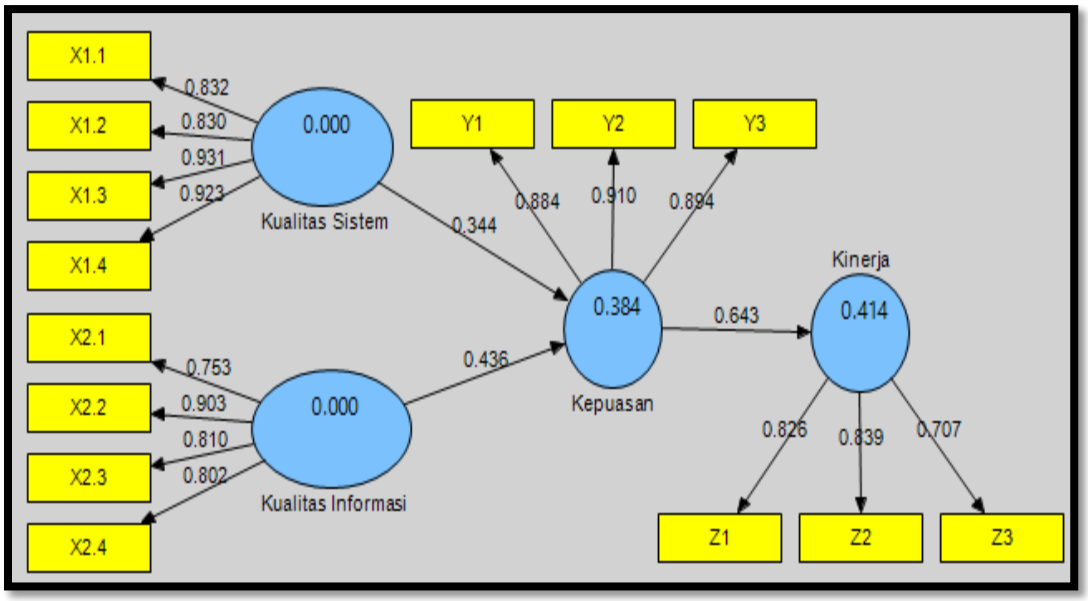
Wiratna Sujarweni. 2014. *Metedologi Penelitian.*Yogyakarta: Pustakabarupress

Yovita Widyadinata Dan Agus Arianto Toly. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*. *Tax & Accounting Review, Vol. 4, No.1, 2014.*

LAMPIRAN:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

NO	VARIABEL	KONSEP	INDIKATOR	SKALA
1.	**KUALITAS SISTEM (x_1)**	Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Jogiyanto (2007:12)	✓ *Reliability* (Keandalan) ✓ *Flexibility* (Fleksibilitas) ✓ *Response Time* (Kecepatan Akses) ✓ *Security* (Keamanan) Mirna Indriani dan Reza Adryan (2009 : 4)	Ordinal
2.	**KUALITAS INFORMASI (x_2)**	kualitas informasi adalah Kualitas informasi adalah mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Jogiyanto (2007:15)	✓ Akurat ✓ Tepat Waktu ✓ Relevan ✓ Lengkap. Lilis Puspita dan Sri Dewi Anggadini, (2011:13)	Ordinal
3.	**KEPUASAN PENGGUNA *E-FILING* (Y)**	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177):	✓ *Content* (Isi) ✓ *Format* (Format) ✓ *Ease Of Use* (Mudah Digunakan) Nadeak (2012:17)	Ordinal
4.	**KINERJA INDIVIDU (Z)**	kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Wibowo (2010 : 7)	✓ Kualitas ✓ Efektivitas ✓ Kemandirian Robbins (2006:260)	Ordinal



Gambar 4.1
Diagram Jalur Model Lengkap