PENGARUH KUALITAS SISTEM TERHADAP KUALITAS INFORMASI DAN IMPLIKASINYA PADA KEPUASAAN WAJIB PAJAK PENGGUNA *E-FILING*

(Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia)

Vera Sagita Kusuma
21112211

Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

This research was conducted at the Indonesia Computer University. The phenomenon occurs is still a lot of taxpayers who are reluctant to use the e-filing because the access speed that has not been fullest information generated and has not been on time and in accordance with what the taxpayers need. The purpose of this research is to know how much influence the quality system of the quality of information and its implications on the satisfaction of taxpayers e-filing users at the Indonesia Computer University.

The methods used in this research is descriptive and verificative methods. The sample in this research is as many as 135 people personal taxpayers e-filing at Indonesia Computer University. To know the influence of statistical testing is done. Testing the application using Smart application PLS v.2.0

Research results that the quality of the system have an effect on the quality of information and the quality of the information to the satisfaction of taxpayers e-filing users

Keywords: Quality systems, Quality information, User Satisfaction, E-filing

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu sumber utama pada penerimaan negara. 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 pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (P. J. A. Andriani dalam bukunya Waluyo, 2009 : 2). Setiap orang enggan untuk membayar pajak, salah satu penyebabnya adalah karena tidak adanya kontraprestasi atau imbalan secara langsung yang diterima ketika seseorang membayar pajak. Padahal pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bentuk peningkatan maupun perbaikan sarana public (Sakti, 2015:2).

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*(Setiyaji dan Amir, 2005). Modernisasi pajak ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan (Setiyaji dan Amir, 2005). Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. 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-filling*) (Ratih,2009).

E-filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi (OP) maupun Badan dengan jenis Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menggunakan jaringan internet melalui ASP *(Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi). Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Titis, 2011)

Kepuasan pengguna akan meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas dalam menggunakan sistem yang pada akhirnya akan berpengaruh positif terhadap dampak individu dan dampak organisasi (*net benefits*) (De Lone dan Mc. Lean, 2003).

Menurut Mekar Satria Utama selaku Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat (2015) juga mengatakan sistem *e-filing* belum mampu menghasilkan output atau memberikan isi informasi sesuai dengan apa yang wajib pajak butuhkan. Dan juga menurut Hadyan Mukhlosin Staf Ahli Pelayanan KPP (2015) mengatakan bahwa, masih banyak Wajib Pajak yang enggan menggunakan *e-filing* karena kurangnya informasi dan sosialisasi, sehingga mereka lebih nyaman mengisi atau menyetor Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan

manual ketimbang *e-filing.* Mereka takut jika saat menyampaikan SPT tahunan dalam jumlah banyak internet mengalami *error* atau *down* sehingga tidak terekam, hilang dan justru tidak masuk ke dalam *database* Ditjen Pajak.

Guimaraes *et al*. (2003) menyatakan bahwa keberhasilan sistem mempunyai tiga komponen (tolak ukur), yaitu kualitas sistem, manfaat sistem dan kepuasan pengguna. Pendapat ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi terkait dengan pengguna ditentukan oleh sampai sejauh mana partisipasi yang ada dapat menyebabkan kepuasan pengguna. Dalam komunitas pengembang sistem, partisipasi merupakan faktor yang harus dipertimbangkan untuk menjamin kepuasan pengguna sehingga mampu menunjang keberhasilan sistem tersebut (Mckeen *et al*. 1992). Permasalahan yang terjadi saat ini , *E-filing* masih belum dapat memenuhi kepuasan penggunanya dimana kecepatan akses sistem *e-filing* yang diterapkan selama ini belum maksimal atau masih kurang. (Puji Astuti Staff Tax Centre UNIKOM, 2016).

Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan. 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. Dasar dari informasi adalah data, kesalahan dari mengambil atau memasukkan data, dan kesalahan dalam mengolah data akan menyebabkan kesalahan dalam memberikan informasi yang berkualitas. Dari pengertian diatas maka data yang diberikan oleh Wajib Pajak ketika melakukan pengisian SPT menggunakan *e-filing* harus terjamin kebenarannya, sehingga informasi tersebut menjadi informasi yang berkualitas dan dapat digunakan untuk membuat keputusan (Rai *et al*., 2002).

Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Kegagalan suatu sistem informasi mungkin karena ketidakmampuan suatu sistem memenuhi harapan pemakai (Meiranto dalam Pratama, 2008). Permasalahan yang terjadi di UNIKOM adalah masih banyak wajib pajak yang enggan menggunakan *e-filing.* Berdasarkan preliminary survey diperoleh informasi bahwa masih banyak wajib pajak yang enggan menggunakan *e-filing* dikarenakan informasi yang dihasilkan belum tepat waktu (Puji Astuti Staff Tax Centre UNIKOM, 2016).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menulis penelitian ini dengan mengambil judul **"Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kualitas Informasi dan Implikasinya Pada Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di Universitas Komputer Indonesia)".**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar Kualitas Sistem mempengaruhi Kualitas Informasi.
2. Seberapa besar Kualitas Informasi mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing.*

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran atas pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kualitas Informasi dan implikasinya pada Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filling*.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis besarpengaruh kualitas sistem terhadap kualitas informasi.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis besarkualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-filing.*

1.4 Kagunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis berharap tulisan ini berguna dalam memecahkan masalah-masalah Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* maupun sebagai pengembangan ilmu dalam bidang perpajakan.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang terjadi pada kepuasan pengguna *e-filing* maupun masalah pada kualitas sistem dan kualitas informasi. Berdasarkan teori yang dibangun dan bukti empiris yang dihasilkan, maka fenomena pada Kepuasan Pengguna *E-filing* dapat diperbaiki dengan meningkatkan Kualitas Sistem dan Kualitas Infomasi.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini sebagai pembuktian kembali dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu dan diharapkan dapat menunjukan bahwa Kepuasn Pengguna *E-filing* yang optimal dipengaruhi oleh Kualitas Sistem yang tinggi dan Kualitas Informasi yang tinggi, serta untuk pengembangan ilmu terkait dengan Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kualitas Informasi dan Implikasinya Pada Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing.*

II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Sistem

Adapun pengertian kualitas sistem menurut Chen (2010:310):

"Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem itu sendiri".

2.1.1.2 Indikator Kualitas Sistem

Adapun indikator dari Kualitas Sistem menurut Jogiyanto (2007:13), yaitu:

1. *Realibility* (Reliabilitas Sistem), mengukur keandalan atas sistem yang dioperasikan.
2. *Flexibility* (Fleksibilitas), sistem yang dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.

Response Time (Kecepatan akses), kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Diukur melalui kecepatan pemrosesan, dan waktu respon.

2.1.2 Kualitas Informasi

Pengertian kualitas informasi menurut Mc. Leod dalam Azhar Susanto (2009:40):

"Informasi dikatakan berkualitas apabila memiliki ciri-ciri yaitu seperti : Akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap".

2.1.2.1 Indikator Kualitas Informasi

Adapun indikator kualitas informasi Menurut Jogiyanto (2005:10):

1. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.
2. Ketepatan waktu, informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.

Relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai.

2.1.3 Kepuasan Pengguna

Pengertian kepuasan pengguna menurut Jogiyanto (2007:23):

"kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi".

2.1.3.1 Indikator Kepuasan Pengguna

Adapun indikator dari Kepuasan Pengguna menurut Nadeak (2007), yaitu:

1. Isi *(content)*, menyangkut komponen dan substansi sistem informasi dalam tugasnya menginput, mengolah dan menghasilkan output berupa informasi yang memadai.
2. Akurasi *(accuracy)*, merupakan keakuratan data dan kesesuaian informasi yang dihasilkan dengan harapan pengguna.

Format *(format)*, merupakan tampilan suatu sistem informasi.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kualitas Informasi

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean dalam Livari (2005) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Menurut DeLone dan McLean, (1992) menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kemudian, tujuan utama sistem adalah untuk memproses data yang mengubahnya menjadi informasi yang dibutuhkan oleh banyak pengguna untuk mengurangi resiko dalam pengambilan keputusan (Azhar Susanto, 2008:22). Sistem menyediakan informasi dalam bentuk laporan yang dapat digunakan oleh pihak internal dan eksternal (O'Brien & Marakas, 2010: 15). Song Lin dan Xiong Huang (2011: 301-302) menyatakan bahwa kualitas informasi mengacu pada kualitas output yang diproduksi oleh sistem yang berkualitas dan dapat berupa laporan atau layar secara online.

Penelitian yang menggunakan variabel *usefulness* dan *ease of use* untuk mengukur keberhasilan sistem informasi telah dilakukan oleh McGill, Hobbs dan Klobas (2003). Kualitas sistem berpengaruh terhadap kualitas informasi. Semakin baik sistem informasi yang dijalankan akan menghasilkan infromasi yang handal, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan (Taufik Saleh, Darwanis dan Usman Bakar, 2012)

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone, 2004). Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2007), jika pemakai sistem percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Menurut penelitian DeLone dan McLean (1992), kualitas informasi (*information quality*) suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Subramanian (2005). Seddon dan Kiew (1995) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa

kepuasan pengguna (user satisfaction) dipengaruhi oleh kualitas informasi (*information quality*). Faktor kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas output dari aplikasi yangdigunakan dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Informasi yang berkualitasakan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pengambilan keputusan. Mengingat dampaknya tersebut maka kualitas informasi akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sesuai dengan penjelasan Kotler (2003), pengguna akan merasa puas apabila hasil dariproduk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna.

Hasil penelitian serupa juga dihasilkan Seddon dan Yip (1992) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas informasi *e-filing* mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila tingkat kualitas informasi *e-filing* meningkat maka kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* juga akan meningkat (Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014).

2.3 Hipotesis

Maka hipotesis penelitian ini berdasarkan kerangka pemikiran adalah sebagai berikut:

H_1: Kualitas sistem berpengaruh terhadap Kualitas informasi.

H_2: Kualitas informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing.*

III. Metode penelitian

3.1 Metode penelitian

Pengertian metode penelitian menurut Sugiyono (2012:2):

"metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis". Untuk pemilihan metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Sedangkan alasan pemilihan metode penelitian verifikatif digunakan untuk menguji kebenaran teori dan hipotesis yang telah dikemukakan para ahli mengenai Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kualitas Informasi dan Implikasinya Pada Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing*.

Metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model*/SEM) berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square* (PLS). Pertimbangan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, dan kekeliruan pengukurannya. objek dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Pengguna *E-filing* yang berada di Universitas Komputer Indonesia yang berlokasi di Jalan Dipatiukur No. 112-114 Kota Bandung, Jawa Barat 40132.Unit observasi dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diisi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia.

3.2 Operasional Variabel

Pengertian operasionalisasi variabel menurut Nur Indriantoro dalam Umi Narimawati (2010:31):

"Operasionalisasi variabel adalah penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu dapat 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".

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012:137) sumber data dapat dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Sugiyono (2012:137) sumber data primer dan sumber data sekunder didefinisikan sebagai berikut:

> "Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya dari pihak lain atau lewat dokumen".

Berdasarkan definisi di atas, maka sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *E-filing* di Uiversitas Komputer Indonesia Bandung. Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan metode survei menggunakan kuesioner dan wawancara.

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia Bandung. Alasan penggunaan *setting* penelitian di Universitas Komputer Indonesia adalah karena penelitian ini lebih berfokus terhadap perilaku penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan *E-filing* dan ingin mengetahui keefektivan penggunaan *E-filing* di Universitas Komputer Indonesia.

3.4.2 Sampel

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 202 Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing*, maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penarikan *simple random sampling* yang merupakan bagian dari probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap populasi. Untuk tingkat presisi yang ditetapkan dalam penentuan sampel adalah 5%. Alasan peneliti menggunakan tingkat presisi 5% karena dalam hal tingkat kesalahan, pada penelitian sosial maksimal tingkat kesalahannya 5% (0,05).

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut ini;

$$n = \frac{202}{(1 + 202 \times 0{,}05^2)}$$
$$n = 134{,}2$$
$$= 135$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka jumlah sampel yang diambil penulis dalam penilitian ini adalah sebanyak 135 wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* di Universitas Komputer Indonesia Bandung.

3.4.3 Tempat Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, penulis mengadakan penelitian pada Universitas Komputer Indonesia yang berlokasi di Jalan Dipatiukur No. 112-114 Kota Bandung, Jawa Barat 40132. Adapun waktu pelaksanaan penelitian selama bulan April 2016 sampai dengan Agustus 2016 mulai dari pengumpulan data sampai selesainya penelitian ini.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Untuk menilai kuesioner apakah valid dan realible maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut :

3.5.1 Uji Validitas

Pengertian validitas menurut (Sugiyono, 2010:121):

"Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Jadi pengujian validitas itu mengacu pada sejauh mana suatu instrument dalam menjalankan fungsi. Instrument dikatakan valid jika instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur".

Uji validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel Kualitas Sistem (*X*), Kualitas Informasi (*Y*) dan Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing* (*Z*). Butir pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan 0,30.

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* (r Uji validitas dilakukan untuk mengukur pernyataan yang ada dalam kuesioner. Untuk mempercepat dan mempermudah penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan *software Smart PLS 2.0 for windows* dengan metode korelasi untuk Mencari koefisien korelasi antar variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber: Arikanto (2010)

Keterangan :
r_{xy} = koefisien korelasi suatu butir/item
N = jumlah subyek
X = skor suatu butir/item
Y = skor total

3.5.2 Uji Reliabilitas

Pengertian uji reliabilitas menurut Husein Umar (2011:168):

"Uji Reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang ada dalam kuesioner dapat digunakan lebih sari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama".

3.6 Metode Analisis Data

Pengertian metode analisis data menurut Umi Narimawati, dkk (2010:41):

"Metode analisis adalah proses mencari sebuah proses dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang

lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain".

Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan jenis atau alat penelitian deskriptif dan verikatif.

3.6.1 Analisis Data dengan Metode Deskriptif

Pengertian analisis deskriptif menurut Sugiyono (2013:169)"

"analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing.*

3.6.2 Analisis Data dengan Metode Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alau 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), 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.

Adapun langkah-langkah metode *Partial Least Square* (PLS) yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Merancang Model Pengukuran

Model pengukuran (*outer model*) adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel *manifest*. Untuk variabel laten kualitas pelayanan terdiri dari 4 variabel *manifest*, kemudian untuk variabel laten sanksi perpajakan terdiri dari 3 variabel *manifest*, dan untuk variabel laten motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan terdiri dari 3 variabel *manifest*.

2) Merancang Model Struktural

Model struktural (*inner model*) pada penelitian ini terdiri dari dua variabel laten eksogen (kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan) dan satu variabel laten endogen (motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan). *Inner model* yang kadang disebut juga dengan *inner relation structural model dan substantive theory*, yaitu untuk menggambarkan pengaruh antar variabel laten berdasarkanpada *substantive theory*, dengan model persamaannya dapat ditulis seperti di bawah ini:

$$\eta j = \Sigma i \beta j i \eta i + \Sigma \gamma j b \xi b + \varsigma j$$

Sumber: Imam Ghozali (2006:22)

Dimana βjidan γjbadalah koefisien jalur yang menghubungkan prediktor endogen dan variabel laten eksogen ξdan ηsepanjang *range* indeks i dan b dan ςjadalah *inner residual* variabel.

3) Membangun Diagram Jalur

Pengaruh antar variabel pada sebuah diagram alur yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama. Diagram alur menggambarkan pengaruh antar konstruk dengan anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan pengaruh kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk eksogen, dikenal dengan *independent variable* yang tidak diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.

4) Uji Kecocokan Model (*Goodness of Fit*)

Uji kecocokan model pada *Structural Equation Modelin* melalui pendekatan *Partial Least Square* terdiri dari tiga jenis pengujian model, yaitu uji kecocokan model pengukuran, uji kecocokan model struktural, dan uji kecocokan seluruh model/model gabungan.

(a) Uji kecocokan model pengukuran (*outer model*)

Uji kecocokan model pengukuran (*fit test of measurement model*) adalah uji kecocokan pada *outer model* dengan melihat validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*).

a. Validitas konvergen (*convergent validity*) adalah nilai faktor *loading* pada laten dengan indikator-indikatornya. Faktor *loading* adalah koefisien jalur yang menghubungkan antara variabel laten dengan indikatornya (korelasi antara *item score*/*component score* dengan *construct score*).
b. Validitas diskriminan (*discriminant validity*) dilakukan dalam dua tahap, yaitu dengan cara melihat nilai *cross loading factor* dan membandingkan akar AVE dengan korelasi antar konstruk/variabel laten. *Cross loading factor* untuk mengetahui apakah variabel laten memiliki diskriminan yangmemadai yaitu dengan cara membandingkan korelasi indikator dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan korelasi antara indikator dengan variabel laten yang lain. Jika korelasi indikator dengan variabel latennya memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut terhadap variabel laten lain, maka

dikatakan variabel laten tersebut memiliki validitias diskriminan yang tinggi (Uce Indahyanti, 2013). Nilai AVE direkomendasikan ≥ 0,5.

(b) Uji kecocokan model struktural (*inner model*)

Uji kecocokan model struktural (*fit test of structural model*) adalah uji kecocokan pada *inner model* berkaitan dengan pengujian pengaruh antar variabel yang sebelumnya dihipotesiskan (Uce Indahyanti, 2013). Evaluasi menghasilkan hasil yang baik apabila:

a. Koefisien korelasi menunjukkan pengaruh (korelasi) antara dua buah variabel, dimana nilai koefisien korelasi menunjukkan arah dan kuat pengaruh antara dua variabel. Karena data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal atau peringkat, maka koefisien korelasi yang dipakai adalah koefisien korelasi *spearman* atau koefisien korelasi *range*. Rumus dari koefisien korelasi *spearman* atau koefisien korelasi *range* adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{1 - 6.\Sigma D^2}{(N^2 - 1)}$$

Sumber: Agus Purwoto (2007:52)

Keterangan:
r =koefisien korelasi
D = perbedaan skor antara dua variabel
N = jumlah subyek dalam variabel

(c) Uji kecocokan seluruh model/model gabungan

Uji kecocokan seluruh model/model gabungan (*fit test of combination model*) adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, menggunakan nilai *Goodness of Fit* (GoF). GoF merupakan ukuran tunggalyang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural, yang diperoleh dari akar nilai rata-rata *communality* dikalikan dengan akar nilai rata-rata R-*square* (Vinzi, dkk, 2010 dalam Uce Indahyanti, 2013).Nilai GoF terbentang antara 0-1

3.6.3 Uji Hipotesis

Pengertian hipotesis menurut Sugiyono (2012:159);

"hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan".

Rancangan pengujian hipotesis ini dinilai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, penelitian uji statistik dan perhitungan nilai uji statistik, perhitungan hipotesis, penetapan tingkat signifikan dan penarikan kesimpulan. Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya korelasi dan pengaruh variabel independen X terhadap Y dan implikasinya pada variabel dependen (Y).

1.Hipotesis 1 (X terhadapY)

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan dengan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:

H_o : λ = 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap η tidak signifikan

H_1 : λ≠ 0 : Pengaruh ξ_1 terhadap η signifikan

Statistik uji yang digunakan adalah:

$$t = \frac{\lambda}{SE(\lambda)}$$

Tolak H_o jika $t_{statistik} > t_{kritis}$ pada taraf signifikan. Dimana t_{kritis} untuk α = 0,10 sebesar 1,645.

2. Hipotesis 2 (Y terhadap Z)

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

H_o : λ = 0 : Pengaruh ξ_2 terhadap η_2 tidak signifikan

H_1 : λ ≠ 0 : Pengaruh ξ_2 terhadap η_2 signifikan

Statistik uji yang digunakan adalah:

$$t = \frac{\lambda}{SE(\lambda)}$$

Tolak H_o jika $t_{statistik} > t_{kritis}$ pada taraf signifikan. Dimana t_{kritis} untuk α = 0,10 sebesar 1,645.

3. Menggambarkan Daerah Penerimaan dan Penolakan

Untuk menggambarkan daerah penerimaan dan penolakan terhadap sebuah hipotesis dapat digambarkan dengan uji dua pihak daerah penerimaan dan penolakan hipotesis.

IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap kualitas informasi dan implikasinya pada kepuasaan wajib pajak pengguna *E-filing*.

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran hasil penelitian mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan pengguna *E-filing*, dengan sampel penelitian sebanyak 85 responden.

4.1.1.1 Gambaran Kualitas Sistem (X)

Nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator fleksibilitas sistem sebesar 66,59%, sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator kecepatan sistemsebesar 63,18%. Dari ketiga indikator tersebut diperoleh skor aktual sebesar 1663 dengan skor ideal yang dicapai sebesar 2550. Dari hasil perbandingkan antara skor aktual dengan skor ideal yang telah dicapai, diperoleh nilai persentase sebesar 65,22%. Nilai tersebut berada dalam kelas interval antara 52,0% - 68,0% dan berada dalam kategori cukup baik.

4.1.1.2 Gambaran Kualitas Informasi (Y)

Nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator relevan sebesar 66,82%, sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator ketepatan waktu sebesar 64,00%. Dari ketiga indikator tersebut diperoleh skor aktual sebesar 1658 dengan skor ideal yang dicapai sebesar 2550. Dari hasil perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal yang telah dicapai, diperoleh nilai persentase sebesar 65,02%. Nilai tersebut berada dalam kelas interval antara 52,0% - 68,0% dan berada dalam kategori cukup baik.

4.1.1.3 Gambaran Kepuasan Wajib Pajak (Z)

Nilai persentase skor tertinggi berada pada indikator akurasi sebesar 65,65%, sedangkan persentase skor terendah berada pada indikator isi sebesar 62,35%. Dari ketiga indikator tersebut diperoleh skor aktual sebesar 812 dengan skor ideal yang dicapai sebesar 1275. Dari hasil perbandingkan antara skor aktual dengan skor ideal yang telah dicapai, diperoleh nilai persentase sebesar 63,69%. Nilai tersebut berada dalam kelas interval antara 52,0% - 68,0% dan berada dalam kategori cukup baik.

4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif ini digunakan untuk menguji hipotesis konseptual berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah adanya pengaruh kualitas sistem terhadap kualitas informasi dan implikasinya pada kepuasan Wajib Pajak pengguna *E-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

4.1.2.1 Pengujian Outer Model

a. Hasil Uji *Convergent Validity*

Ketiga variabel laten memiliki nilai AVE dan *communality* yang lebih besar dari nilai yang ditentukan yakni sebesar 0,5(Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga seluruh variabel manifes mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan pada kepuasan Wajib Pajak pengguna *E-filing* dinyatakan telah memenuhi persyaratan *convergent validity*. *Convergent validity* itu sendiri merupakan validitas yang terbukti jika skor yang diperoleh oleh instrumen yang mengukur konsep, atau mengukur konsep dengan metode yang berbeda memiliki korelasi yang tinggi. *Convergent validity* akan meloloskan instrumen dari saringannya jika *instrument* tersebut menghasilkan hubungan erat antara dua atau lebih konsep yang memang secara teori ditakdirkan harus berhubungan.Jika instrumen tersebut dikorelaksikan dan dinyatakan hasilnya berkorelasi secara signifikan, maka instrumen tersebut sahih (valid) secara *convergent.*

b. Hasil Uji *Discriminant Validity*

Discriminant validity dapat dilihat dari pengukuran *cross loading factor* dengan konstruk dan perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel laten. Jika korelasi konstruk dengan pokok pengukuran (setiap indikator) lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya maka konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik dari konstruk lainnya (Yamin, 2009:222).

4.1.2.2 Pengujian Inner Model

Pengujian model struktural *(inner model)* dapat dilihat dari nilai *R-Square* untuk setiap variabel *endogen* sebagai kekuatan prediksi dari model struktural.

Penjelasan untuk tabel adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien jalur struktural Xterhadap Y sebesar 0,712 dan koefisien jalur struktural Y terhadap Z sebesar 0,796. Dengan demikian maka diperoleh model persamaan struktural sebagai berikut :

$$Y = 0{,}712X + \zeta_1$$

$$Z = 0{,}796Y + \zeta_2$$

Dari persamaan tersebut, dapat melihat prosentase pengaruh dari setiap variabel laten *eksogen* terhadap variabel *endogen*, berikut disajikan koefisien determinasi parsial yang merupakan hasil kali dari koefisien

jalur struktural dengan korelasi dengan variabel laten endogen.

2. Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas sistem (X) terhadap kualitas informasi (Y) adalah sebesar 46,90% sedangkan sisanya sebesar 53,10% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti (ζ_1) dan implikasi yang diberikan oleh variabel kualitas informasi (X_2) terhadap kepuasan Wajib Pajak (Z) adalah sebesar 63,33% dan sisanya sebesar 36,67% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti (ζ_2).

4.1.2.3 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)

Nilai t_{hitung} yang telah disajikan pada tabel 4.27, t_{hitung} untuk variabel X diperoleh sebesar 8,274. Nilai ini lebih besar dari 1,645 dengan α = 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_1, artinya adalah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi *E-filing*pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia dengan kontribusi sebesar 46,90%, yang menunjukan bahwa hipotesis penelitian diterima. Nilai t_{hitung} yang telah disajikan pada tabel 4.28, t_{hitung} untuk variabel Y diperoleh sebesar 12,521. Nilai ini lebih besar dari 1,645 dengan α = 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_1, artinya adalah kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *E-filing*pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia dengan kontribusi sebesar 63,33%, yang menunjukan bahwa hipotesis penelitian diterima.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kualitas Informasi

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 8,274 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,645, yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap Kualitas informasi pada Universitas Komputer Indonesia.

Fenomena yang terjadi di Universitas Komputer Indonesia bahwa *e-filing* belum dapat memenuhi kepuasan penggunanya dikarenakan kecepatan akses *e-filing* yang diterapkan selama ini belum maksimal atau masih kurang.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator kecepatan akses dengan persentase 63,18% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 36,82% yang jika di rata-ratakan dengan indikator lainnya berada di bawah nilai variabel, dan memiliki persentase terendah yang menunjukkan bahwa kecepatan akses dalam sistem *e-filing* belum maksimal atau masih kurang.

Berdasarkan hasil penelitan di lapangan, kualitas Sistem berpengaruh terhadap kualitas informasi sebesar 46,90% dengan nilai korelasi sebesar 0,712 artinya relasi cukup dan memiliki arah yang positif yang berarti apabila kualitas sistem meningkat maka kualitas informasi juga akan meningkat. Sedangkan sisanya sebesar 53,10% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 53,10% antara lain, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan (Nurul Citra Noviandini, 2012), Kualitas Layanan Aplikasi (Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo, 2013), Kesuksesan Sistem Informasi (Erlangga Budi Sanggrama,2014), Efektivitas Penggunaan Fasilitas (Fury Fathul Jannah, 2014).

Selain faktor-faktor lain yang tidak diteliti tersebut, dapat dijelaskan pula dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan. Hasil analisis deskriptif yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa kualitas sistem mempunyai tanggapan responden sebesar 65,22%, namun masih terdapat *gap* sebesar 34,78% yang artinya masih terdapat masalah dalam kualitas sistem di Universitas Komputer Indonesia. Hal ini dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator fleksibilitas sistem dengan persentase sebesar 66,59%, dan indikator terendah tanggapan respondennya adalah indikator kecepatan akses dengan persentase sebesar 63,18%. Sehingga untuk memperbaiki masalah pada kualitas sistem dapat dilihat melalui nilai *loading factor*, dilakukan dengan meningkatkan faktor dari seluruh indikator.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa penelitian Taufik Saleh, Darwanis dan Usman Bakar, (2012) menunjukkan bahwa Kualitas sistem berpengaruh terhadap kualitas informasi. Semakin baik sistem yang dijalankan akan menghasilkan informasi yang handal, relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan. Jika pemakai sistem percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori mengenai kualitas sistem menurut DeLone dan McLean (1992), menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan. Kemudian, tujuan utama sistem adalah untuk memproses data yang mengubahnya menjadi informasi yang dibutuhkan oleh banyak pengguna untuk mengurangi resiko dalam pengambilan keputusan (Azhar Susanto, 2008:22).

Adapun saran yang diberikan penulis dalam meningkatkan kualitas sistem yaitu seharusnya DJP sebagai pengelola sistem *e-filing* perlu memperhatikan beberapa hal untuk perbaikan sistem *e-filing*, untuk mengoptimalkan akses jaringan intenet perlu adanya penambahan brandwith internet, sehingga tidak adanya saling berebut kapasitas brandwith internet. Wajib pajak juga disarankan untuk menggunakan koneksi berkecepatan tinggi yang disediakan oleh ISP (*Internet Service Provider)* dan tentu saja manajemen alokasi yang tepat.

4.2.2 Kualitas Informasi dan ImplikasinyaTerhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-filing*

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 12,521 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,645 yang menunjukan bahwa model yang dibentuk hipotesis 2 signifikan. Artinya, kualitas informasi berpengaruh signifikasn terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* pada Universitas Komputer Indonesia.

Fenomena yang terjadi di Universitas Komputer Indonesia yaitu, masih banyak wajib pajak yang enggan menggunakan *e-filing* dikarenakan informasi yang dihasilkan belum tepat waktu.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator ketepatan waktu dengan persentase 64,00% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 36% yang jika di rata-ratakan dengan indikator lainnya berada di bawah nilai variabel, dan memiliki persentase terendah yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam kualitas informasi pada Universitas Komputer Indonesia belum tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, kualitas informasi terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* berpengaruh sebesar 63,33%, terdapat nilai korelasi sebesar 0,796 artinya relasi cukup dan memiliki arah yang positif yang berarti apabila kualitas informasi meningkat maka kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* juga akan meningkat. Sedangkan sisanya sebesar 36,67% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 36,67% antara lain, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan (Nurul Citra Noviandini, 2012), Kualitas Layanan Aplikasi (Luqman Habieb Prasojo dan Dudi Pratomo, 2013), Kesuksesan Sistem Informasi (Erlangga Budi Sanggrama,2014), Efektivitas Penggunaan Fasilitas (Fury Fathul Jannah, 2014).

Selain faktor-faktor lain yang tidak diteliti tersebut, dapat dijelaskan pula dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan. Hasil analisis deskriptif yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa kualitas informasi mempunyai tanggapan responden sebesar 65,02%, namun masih terdapat *gap* sebesar 34,98% yang artinya masih terdapat masalah dalam kualitas informasi di Universitas Komputer Indonesia. Hal ini dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondenya adalah indikator relevan dengan persentase sebesar 66,82%, dan indikator terendah tanggapan respondennya adalah indikator ketepatan waktu dengan persentase sebesar 64,00%. Sehingga untuk memperbaiki masalah pada kualitas informasi dapat dilihat melalui nilai *loading factor*, dilakukan dengan meningkatkan faktor dari seluruh indikator.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly (2014) menunjukan bahwa Kualitas informasi *e-filing* mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila tingkat kualitas informasi *e-filing* meningkat maka kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* juga akan meningkat. Informasi yang berkualitasakan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pengambilan keputusan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori mengenai kualitas informasi menurut DeLone dan McLean (1992) yang menyatakan bahwa kualitas informasi suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.Selanjutnya, kepuasan pengguna dipengaruhi kualitas informasi. Faktor kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas output dari aplikasi yang digunakan dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengguna akan merasa puas apabila hasil dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna (Kotler:2003).

Adapun saran yang diberikan penulis dalam meningkatkan kualitas informasi, petugas pajak atau DJP diharapkan mengadakan sosialisasi tentang sistem *e-filing* pada wajib pajak sehingga nantinya wajib pajak mengerti dengan informasi yang didapat. Selain itu juga pihak DJP harus meningkatkan kualitas yang ada sehingga nantinya informasi yang datang pada penerima akan tepat waktu.

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sesuai rumusan masalah yang dicari sebagai berikut :

1. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kualitas informasi. Terkait masalah yang terjadi didalam kualitas sistem, disebabkan karena:
   a. Keandalan sistem yang dihasilkan masih kurang
   b. Sistem belum dapat menyesuaikan (flexibel) dengan berbagai kebutuhan pengguna
   c. Kecepatan akses yang dihasilkan belum maksimal atau masih kurang
2. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *E-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Universitas Komputer Indonesia. Terkait masalah yang terjadi didalam kualitas informasi, disebabkan karena:
   a. Informasi yang dihasilkan oleh sistem kurang tepat
   b. Sistem seringkali *eror* atau *overload*
   c. Belum lengkapnya informasi e-filing yang diberikan kepada penggunanya

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas sistem terhadap kualitas informasi dan implikasinya terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Opersional

1. Untuk mengatasi masalah kualitas sistem seharusnya DJP sebagai pengelola sistem *e-filing* perlu memperhatikan beberapa hal untuk perbaikan sistem *e-filing*, untuk mengoptimalkan akses jaringan intenet perlu adanya penambahan brandwith internet, sehingga tidak adanya saling berebut kapasitas brandwith internet. Wajib pajak juga disarankan untuk menggunakan koneksi berkecepatan tinggi yang disediakan oleh ISP (*Internet Service Provider)* dan tentu saja manajemen alokasi yang tepat.

2. Untuk meningkatkan kualitas informasi, petugas pajak atau DJP diharapkan mengadakan sosialisasi tentang sistem *e-filing* pada wajib pajak sehingga nantinya wajib pajak mengerti dengan informasi yang didapat. Selain itu juga pihak DJP harus meningkatkan kualitas yang ada sehingga nantinya informasi yang datang pada penerima akan tepat waktu.

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.

VI. Daftar Pustaka

A, Erwan., dan Dyah Ratih. (2011). Metode *Penelitian Kuantitatif dan Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.

Dantes, Nyoman. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: ANDI

DeLone, W.H., dan McLean, E.R. (2003), *The DeLone and McLane of Information Systems Success: a ten-year updat"*, Journal of Management Information Systems, Vol. 19, No. 4, hal. 9-30.

Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction.* MIS Quarterly. 12 (June). Pg. 259-274.

Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS*, Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Universitas Diponegoro

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

Jogiyanto, HM, 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Aplikasi Bisnis*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.

Kim, S. dan McHaney, Roger, 2007. *Validation of End-User Computing Satisfaction Instrument in Case Tool Environments.* The Journal of Computer Information System. Vol.41. No. 1. Hal:49.

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

Kotler, Philip. 2005. *Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan MenulisTesis?,Edisi 3*. Jakarta: Erlangga

Liberti Pandiangan. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta

Livary, J. 2005*, An Empirical Test of The DeLone- McLean Model of Information System Success.* Data base for Advance in Information System.Volume 36.Proquest Company.

Mardiasmo.2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. 2008. Yogyakarta ; Andi Publisher

McGill, T., Hobbs, V., dan Klobas, J. (2003). *Users Developed Application and Information System Success: A Test of Delone and McLean's Model.* Information Resource Management Journal, 16 (1), 24 – 45.

McKeen, James; Tor Guimaraes dan James C Whetherbe. 1992. *The Relationship Between Participation and User Satisfaction of Four Contigency Factors. MIS Quarterly. abi/inform Global.*

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

Nelson, R. R., Todd, P. A., and Wixom, B. H. 2005.*Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing*.

Nasution S. 2012. *Metode Research*, Jakarta :BumiAksara

O'Brien, James A (2005) Introduction to Information System, 12th Edition. McGraw.

Ong, C.S., Day, M.Y., and Hsu, W.L. 2009. *A Measurement of User Satisfaction with Question Answering Systems. Information and Management*, 46(7): 397-403.

Paramarta,Wayan Arya, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza HUT Gatot Subroto Denpasar*. Forum Manajemen.Volume 6 Nomor 2 hal 43.

P.J.A Andriani Dalam Buku Waluyo . 2009. *Akuntansi Pajak* .Jakarta . Penerbit : Salemba Empat

Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pddan R. Purnom Setiady Akbar, M.Pd.2011. *Pengantar Statistika*. .Jakarta:Bumi Aksara

Sekaran, Uma. 2014. *Research Methods For Business (Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat

Seddon, P., B., and Kiew, Min-Yen. 1994. *Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of Information Success*. AJIS, Vol 4, No.1

Seddon, P., B., and Yip, S., K. 1992. *An Empirical Evaluation of User Informati -on Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software.* Journal of Information System, Vol. 6, No 1, pp 75- 92

Setiyaji Gunawan, dan Amir Hidayat. 2005. *Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia*, Jakarta, Jurnal Ekonomi : Universitas Indonusa Esa unggul.

Sesa, E.S., V.A. Upa, dan J.K. Tjahjono. 2015. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Penerapan e-Filing Terhadap Kepatuhan Dalam Menyampaikan Spt Tahunan Di Kota Surabaya*, Jurnal GEMA AKTUALITA, Vol. 4, No. 1, Juni 2015.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (12th ed).* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Penerbit Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, danKombinasi (Mixed Methods)*. Bandung :Alfabeta

Suharmin Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta:PT Rineka Cipta

Tanjung, H dan Devi, A. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Bekasi. Gramatika Publishing

Taufik Saleh, Darwanis dan Usman Bakar. 2012. *PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI TERHADAP KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA SOFTWARE AKUNTANSI PADA PEMERINTAH ACEH*. Jurnal Akuntansi ISSN 2302-0164 Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. 110- 124

Umi Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Medi

Waluyo (2013:2). *Perpajakan Indon*esia, Jakarta: Salemba Empat

Hadyan Mukhlosin, 2015.www.liputan6.com.

Mekar Satria Utama, 2016. www.finance.detik.com