PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA *E-FILING*
(Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT PLN TJBT APP Bandung)

ANNISA NOVIANTI SARIFAH

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

ABSTRACT

In the globalization of tax services provided also supports the modernization in the form of development and application of information systems. There are several e-systems that can be utilized public are: e-Registration, e-SPT, and e-Filing. Information technology and quality information related e-Filing is still a problem that is not able to access e-Filing because server down and the absence of tax reporting confirmation through electronic evidence. The purpose of this research is to examine and analyze the influence information technology and quality information on taxpayers e-Filing user satisfaction. This research was conducted on individual taxpayers at PT PLN (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah Area Pelaksana Pemeliharaan Bandung as much as 100 individual taxpayers.

This research method is descriptive method and verifikatif method with statistical method of Structural Equation Modelling (SEM) through Partial Least Square (PLS) approach.The data used in this research are primary data through questionnaires.

The results of this research indicate that (1) Information technology affects the taxpayer's satisfaction of e-Filing users, and (2) The quality of information affects the taxpayer's satisfaction of e-filing users. This shows that the hypothesis is accepted.

Keywords: Information Technology, Quality Information, User Satisfaction, E-Filing

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi pemerintahan yang selalu berhubungan dengan seluruh sektor masyarakat, menyadari sepenuhnya tanpa adanya reformasi perpajakan maka permasalahan perpajakan tidak dapat diatasi (Sutrisna, 2015:4). Dalam era globalisasi pelayanan pajak yang diberikan juga mendukung modernisasi yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan sistem informasi. Terdapat beberapa *e-system* yang dapat dimanfaatkan masyarakat yaitu: *e-Registration, e-SPT,* dan *e-Filing* (Siti Kurnia Rahayu, 2013:131).

e-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui *website Application Service Provider* (ASP) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online realtime*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Tujuan *e-Filing* adalah untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek KKN, Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-Filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat, *e-Filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib Pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin (Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014).

Kepuasan berasal dari bahasa Latin "*Satis*" yang berarti cukup baik, memadai dan "*Facio*" yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Fandy Tjiptono, 2014:353).

Mengenai kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* terdapat permasalahan yang terjadi, Direktur Eksekutif *Center for* Indonesia *Taxation Analysis (CITA)*, Yustinus Prastowo (2016) masyarakat masih menganggap bahwa *e-Filing* menyulitkan, kekhawatiran bahwa data yang dimasukkan dalam *e-Filing* tidak masuk sehingga dapat terkena sanksi. Dan jika ada kesalahan, tidak bisa langsung diperbaiki.

Kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi (Kotler yang diterjemahkan oleh Bob Sabran, 2009:139).

Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna (Livari, 2005). Berdasarkan Rancangan Undang-Undang tentang informasi dan transaksi elektronik, teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisa dan menyebarkan informasi (Agus Raharjo, 2002:59).

Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Tengah, Dasto Ledyanto (2016) mengatakan pada dasarnya kami menyampaikan permohonan maaf terkait kendala teknis di sistem pelaporan tersebut yang mengakibatkan proses pelaporan secara elektronik menjadi terhambat. Kemudian, Salah satu petugas pajak yaitu Muhammad Hanafi (2016) mengaku tidak dapat mengakses masuk ke sistem karena gangguan jaringan ini terjadi di seluruh Indonesia. KPP Pratama Tanah Abang Dua dan Tiga menunggu perbaikan dari DJP Pusat. Tidak bisa menjanjikan jam berapa kembali normal, tetapi agar antrean tidak menumpuk, para wajib pajak diarahkan ke SPT manual. Sistem ini baru sekali mengalami gangguan atau *error*. Bambang Brodjonegoro sebagai Menteri Keuangan Indonesia (2016) mengatakan sistem *e-Filing* yang menjadi tumpuan Ditjen Pajak untuk pelaporan pajak juga tampaknya masih perlu banyak pembenahan. Misalnya *e-Filing* beberapa kali sempat gagal diakses ketika para wajib pajak ramai-ramai melaporkan pajak pada akhir Maret 2016 lalu. Fenomena yang terjadi pada PT PLN yaitu tidak dapat mengakses sistem *e-Filing* dikarenakan *server down* pada akhir penyampaian SPT Tahunan (Asep Setiadi, 2017).

Terdapat faktor-faktor untuk mengukur kepuasan pengguna. Faktor-faktor pengukur tersebut adalah kualitas informasi dan kualitas sistem (May T. A. Simanjuntak dan Christine, 2016). Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu (Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif, 2014).

Untuk mendapatkan informasi yang berkualitas perlu adanya sebuah sistem yang mengolah data menjadi sebuah informasi yang berharga yang mana dituntut adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat sehingga mengakibatkan persaingan yang semakin kompetitif (Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif, 2014).

Terjadi permasalahan mengenai kualitas informasi, M. Misbakhun sebagai Anggota Komisi XI DPR (2015) mengungkapkan bahwa salah satu yang disoroti dalam IT pajak adalah *e-Filing*. Selama ini persoalan yang muncul setelah wajib pajak mengisi *e-Filing* adalah masalah konfirmasi yang berimbas pada terhambatnya proses restitusi. Konfirmasi inilah yang harusnya bisa diatasi teknologi. Seharusnya setelah *e-Filing*, ada kekuatan IT lain. Misalnya harus ada program yang menyambungkan data di seluruh kantor pajak terkait.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **"Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di PT PLN (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah Area Pelaksana Pemeliharaan Bandung)".**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing*.
2. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing*.

1.3 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran mengenai teknologi informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini disusun untuk:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing.*
2. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing.*

1.5 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis berharap tulisan ini berguna untuk memecahkan masalah-masalah wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

1.5.1 Kegunaan Praktis *(Applied Research)*

Kegunaan praktis dalam penelitian ini diharapkan sebagai alat dalam pengambilan keputusan mengenai teknologi dan informasi yang baik untuk pengguna *e-Filing* dan dapat membantu wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing*.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis adalah untuk menguji teori yang sudah ada, dimana penelitian ini dapat berguna sebagai berikut:

1. Pengembangan Ilmu
   Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dengan keadaan sebenarnya yang terjadi dilapangan.
2. Peneliti
   Sebagai wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti agar lebih paham khususnya dalam hal penggunaan *e-Filing*.

3. Pihak Akademis Lainnya
   Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi atau referensi yang diperlukan untuk pengembangan pengetahuan lebih lanjut mengenai ilmu pajak khususnya *e-Filing*.

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini akan dibahas terkait teknologi informasi, kualitas informasi dan kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* sebagai berikut.

2.1.1 Teknologi Informasi

Definisi teknologi informasi menurut Danrivanto (2013:261) adalah:
"Teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi".
Sedangkan menurut Tata Sutabri (2013:3), teknologi informasi didefinisikan sebagai berikut:
"Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan".
Menurut Sutarman (2012:14) teknologi informasi terdiri dari unsur sebagai berikut:
" 1. *Hardware* (Perangkat keras);
2. *Software* (Perangkat lunak);
3. *Database* (Basis data);
4. *Network* (Fasilitas jaringan dan komunikasi);
5. *People*".

2.1.2 Kualitas Informasi

Deni Darmawan (2013:3) menjelaskan definisi kualitas informasi adalah sebagai berikut:
"Kualitas informasi berarti informasi yang diolah oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan kualitas informasi".
Sedangkan kualitas informasi menurut Jogiyanto, HM. (2010:132):
"Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi".
Menurut Romney, Marshall B., and Paul John Steinbart yang diterjemahkan oleh Kikin Sakinah Nur Safira dan Novita Puspasari (2015:5) informasi yang berkualitas terdiri dari:
" 1. Relevan,
2. Reliabel,
3. Lengkap,
4. Tepat Waktu,
5. Dapat dipahami,
6. Dapat diverifikasi, dan
7. Dapat diakses".

2.1.3 Kepuasan Pengguna

Definisi kepuasan pengguna menurut Jogiyanto (2007:23) yaitu:
"Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi".
Adapun kepuasan pengguna menurut Kotler (2000:42) dalam Djaslim Saladin (2013:131) adalah:
"Kepuasan konsumen/pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk atau jasa yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya".

Indikator kepuasan pengguna dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran menurut Mohamed N, Hussin H, dan Hussein R (2009:283-294) adalah sebagai berikut:

" 1. *Content,*
2. *Accuracy,*
3. *Ease Of Use,*
4. *Timeliness*".

2.2 Kerangka Pemikiran

Pembahasan mengenai kerangka pemikiran dari penelitian dapat dijelaskan seperti dibawah ini.

2.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*

Menurut Tata Sutabri (2016:38), satu orang atau sekelompok orang yang berkepentingan memakai informasi karena dapat memenuhi kebutuhannya, baik kebutuhan psikologis maupun kebutuhan fisik sehingga memberikan kepuasan tertentu pada dirinya. Kesiapan teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing* bagi wajib pajak (Maryani, 2016).

2.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*

Romney, Marshall and Steinbart (2012:637) mengemukakan bahwa *user satisfaction is the fulfillment of user information needs* yang berarti kepuasan pengguna adalah terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna. Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Kualitas informasi *e-Filing* mempengaruhi kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* (Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly, 2014).

2.3 Hipotesis

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:110) hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Berdasarkan penjelasan dan paradigma penelitian diatas, penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_1 : Teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing.*

H_2 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing.*

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian menurut Muharto (2016:23) adalah:

"Metode penelitian berkenaan dengan cara pengumpulan data yang selanjutnya data tersebut dapat menghantarkan pada pencapaian tujuan dan manfaat atau kegunaan tertentu".

Pendekatan kuantitatif menurut Rully dan Poppy (2016:29) sebagai berikut:

"Pendekatan penelitian yang diarahkan untuk pencapaian tujuan memperoleh penjelasan yang luas, tentang fenomena yang ditetapkan sebagai objek penelitian".

Metode deskriptif menurut Moh. Nazir (2014:43) adalah sebagai berikut:

"Suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang".

Adapun definisi metode verifikatif menurut Suharsimi Arikunto (2013:15) adalah sebagai berikut:

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

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan penelitian, secara umum dapat dijelaskan mengenai pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Karena data dikuantifisir maka metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif.

Menurut Sugiyono (2013:20), definisi objek penelitian sebagai berikut:

"Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Objek penelitian yang akan penulis teliti adalah pengaruh teknologi informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing.*

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Tony Wijaya (2013:14), operasionalisasi variabel didefinisikan sebagai penentuan *construct* sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional variabel menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk mengoperasionalkan konstruk sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

Menurut Haryadi Sarjono dan Winda Julianita (2015:1-2) variabel laten merupakan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung dan memerlukan beberapa indikator sebagai proksi, sedangkan variabel manifes merupakan indikator yang digunakan dalam pengukuran tersebut. Yang menjadi variabel laten dalam penelitian ini adalah teknologi informasi (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* (Y). Kemudian yang menjadi variabel manifest adalah indikator-indikator dari masing-masing variabel laten.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut.

3.3.1 Sumber Data

Menurut Tony Wijaya (2013:19) data penelitian dapat didefinisikan sebagai berikut:

"Informasi mentah yang tersedia, yang diperoleh melalui survey atau observasi; fakta yang diberikan kepada peneliti dan lingkungan studinya".

Tony Wijaya (2013:19) juga mengemukakan bahwa dalam riset dapat dikelompokkan menjadi:

"a. Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber dan bersifat mentah atau belum diolah.
b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang menerbitkan atau bersifat siap pakai".

Berdasarkan penjelasan diatas, sumber data yang diambil dalam penelitian ini adalah sumber data primer, dimana data yang diperoleh merupakan data yang asli atau belum diolah lebih lanjut.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Tony Wijaya (2013:21) mengemukakan ada beberapa metode dalam pengumpulan data yaitu wawancara, survei dengan angket/kuesioner/skala, observasi dan eskperimen. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan survei dengan kuesioner.

Menurut Moh. Nazir (2014:170) definisi wawancara adalah sebagai berikut:

"Yang dimaksud wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, bertatap muka antara pewawancara dengan responden".

Sedangkan definisi kuesioner menurut Moh. Nazir (2014:179) adalah:

"Kuesioner atau *schedule* adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis".

3.4 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-Filing* di PT PLN (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah Area Pelaksana Pemeliharaan Bandung.

3.5 Populasi dan Sampel

Dalam pengumpulan data penelitian perlu dilakukan penentuan populasi dan sampel yang akan digunakan.

3.5.1 Populasi

Rully Indriawan dan Poppy Yaniawati (2016:93) mendefinisikan populasi sebagai berikut:

"Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan elemen yang akan ditarik kesimpulannya".

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* pada PT PLN (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah Area Pelaksana Pemeliharaan Bandung. Adapun jumlah populasi wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* adalah sebanyak 234 wajib pajak.

3.5.2 Sampel

Moh. Nazir (2014:240) mendefinisikan sampel sebagai berikut:

"Sampel adalah suatu prosedur dimana hanya sebagian dari populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi".

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel adalah menggunakan pendekatan Cohen (1992) dalam Mahfud Sholihin (2013:12) yang mempertimbangkan *statistical power* dan *effect size* ketika menentukan minimum ukuran sampel. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi.

3.6 Metode Analisis Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan analisis data dengan metode deskriptif dan analisis data dengan metode verifikatif.

3.6.1 Analisis Data dengan Metode Deskriptif

Metode analisis data deskriptif digunakan untuk menggambarkan teknologi informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing*. Analisis data deskriptif pada penelitian ini dilakukan deskripsi berdasarkan distribusi frekuensi dan persentase skor dari setiap jawaban responden.

3.6.2 Analisis Data dengan Metode Verifikatif

Analisis data verifikatif pada penelitian ini menggunakan metode statistik yaitu *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)* menggunakan *software SmartPLS* 2.0 terdiri dari model pengukuran *(outer model)* dan model struktural *(inner model)*.

Menurut Tony Wijaya (2013:101) definisi *SEM* sebagai berikut:

"*SEM* adalah model yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit. *SEM* model memiliki pengertian yang terkadang disamakan dengan teori, lingkungannya lebih sempit dari teori dan merupakan tipe khusus teori".

Tony Wijaya (2013:106) mengemukakan metode *Partial Least Square (PLS)* sebagai berikut:

"*Partial Least Square (PLS)* merupakan jenis *SEM* yang berbasis komponen dengan sifat konstruk formatif".

Menurut Mahfud Sholihin (2013:7) *SEM-PLS* dapat bekerja secara efisien dengan ukuran sampel yang kecil dan model yang kompleks, asumsi data relatif longgar, dapat menganalisis model pengukuran reflektif dan formatif serta variabel laten dengan satu indikator tanpa menimbulkan masalah identifikasi. *SEM-PLS* merupakan sebuah pendekatan pemodelan kausal yang bertujuan memaksimumkan variansi dari variabel laten prediktor.

3.6.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel teknologi informasi (X_1), kualitas informasi (X_2) dan variabel kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* (Y), maka pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistik metode model pengukuran (*outler model)* dan model structural *(inner model)*.

Ho.$\gamma_1 = 0$: Teknologi Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*.
Ha.$\gamma_1 \neq 0$: Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*.
Ho.$\gamma_2 = 0$: Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*.
Ha.$\gamma_2 \neq 0$: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang didapat dari penyebaran kuesioner mengenai "Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*" di PT PLN (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah Area Pelaksana Pemeliharaan Bandung.

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

Untuk tanggapan responden pada variabel Teknologi Informasi (X_1) terdiri dari 5 indikator. Indikator tersebut adalah *hardware, software, database, network* dan *people*. Gambaran tanggapan responden pada Teknologi Informasi yang diwakili oleh 5 indikator, persentase tertinggi termasuk dalam kategori sangat baik yang terdapat pada indikator *hardware,* sedangkan persentase terendah termasuk kategori baik yang terdapat pada indikator *database*. Adapun total persentase yang diperoleh dari 5 indikator mengenai Teknologi Informasi termasuk dalam kategori baik yang menunjukkan bahwa Teknologi Informasi PT PLN (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah Area Pelaksana Pemeliharaan Bandung adalah tergolong baik.

Untuk tanggapan responden pada variabel Kualitas Informasi (X_2) terdiri dari 7 indikator. Indikator tersebut adalah relevan, reliabel, lengkap, tepat waktu, dapat dipahami, dapat diverifikasi dan dapat diakses. Gambaran Kualitas Informasi yang diwakili oleh 7 indikator, persentase tertinggi termasuk dalam kategori baik yang terdapat pada indikator dapat diverifikasi, sedangkan persentase terendah termasuk kategori baik yang terdapat pada indikator reliabel. Adapun persentase yang diperoleh dari 7 indikator mengenai Kualitas Informasi termasuk dalam kategori baik yang menunjukkan bahwa Kualitas Informasi PT PLN (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah Area Pelaksana Pemeliharaan Bandung adalah tergolong baik.

Untuk tanggapan responden pada variabel Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* (X_2) terdiri dari 4 indikator. Indikator tersebut adalah *content*, *accuracy, easy of use* dan *timeliness*. Gambaran Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-Filing* yang diwakili oleh 4 indikator, persentase tertinggi termasuk dalam kategori baik yang terdapat pada indikator *timeliness,* sedangkan persentase terendah termasuk kategori baik yang terdapat pada indikator *easy of use*. Adapun persentase yang diperoleh dari 4 indikator mengenai Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-Filing* termasuk dalam kategori baik menunjukkan bahwa Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-Filing* di PT PLN (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah Area Pelaksana Pemeliharaan Bandung adalah tergolong baik.

4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif

Pada penelitian ini terdapat 3 variabel laten dan 16 indikator yaitu variabel Teknologi Informasi (X_1) terdiri dari 5 indikator, variabel Kualitas Informasi (X_2) terdiri dari 7 indikator, dan Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* (Y) terdiri dari 4 indikator.

4.1.2.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)*

Pengujian model pengukuran *(outer model)* digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikatornya, pengujian ini meliputi *convergent validity, discriminant validity* dan reliabilitas. Seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur Teknologi Informasi, Kualitas Informasi dan Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-Filing* memenuhi persyaratan *convergent validity.* Variabel laten dinyatakan memiliki *discriminant* yang baik, dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* pada variabel reflektif telah terpenuhi. Seluruh indikator dari ketiga variabel laten terbukti memiliki konsistensi dan akurasi instrumen dalam mengukur konstruk secara baik.

4.1.2.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Evaluasi model struktural dilakukan dengan melihat nilai koefisien jalur (*path coefficents)*, *R-Square* dan uji hipotesis setiap variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,321 lebih kecil dari pada koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,461. Nilai R-Square (koefisien determinasi) dari Teknologi Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-filing* adalah sebesar 0,511 (51,1%) sedangkan sisanya sebesar 48,9% merupakan pengaruh dari variabel lain diluar penelitian (ζ), adapun secara

parsial pengaruh dari kedua variabel eksogen terhadap variabel endogen dapat disimpulkan bahwa pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* adalah sebesar 20,1% dan pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* adalah sebesar 31,0%.

4.1.2.3 Pengujian Hipotesis

Untuk menjawab rumusan masalah penelitian selanjutnya dilakukan uji signifikansi pengaruh parsial variabel eksogen terhadap variabel endogen sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

1. Pengaruh X_1 Terhadap Y (Hipotesis 1)

Teknologi Informasi diduga akan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-Filing*. Untuk itu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho.$\gamma_1 = 0$: Teknologi Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*.

Ha.$\gamma_1 \neq 0$: Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*.

Untuk menguji hipotesis di atas, digunakan nilai $t_{statistik}$ yang telah disajikan pada gambar 4.2, $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 terhadap Y diperoleh sebesar 4,609. Nilai tersebut lebih besar dari 1,645 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Teknologi Informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-Filing* dengan kontribusi pengaruh sebesar 20,1%.

2. Pengaruh X_2 Terhadap Y (Hipotesis 2)

Kualitas Informasi diduga akan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*. Untuk itu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

Ho.$\gamma_2 = 0$: Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*.

Ha.$\gamma_2 \neq 0$: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*.

Untuk menguji hipotesis di atas, digunakan nilai $t_{statistik}$ yang telah disajikan pada gambar 4.2, $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 terhadap Y diperoleh sebesar 6,054. Nilai tersebut lebih besar dari 1,645 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa Kualitas Informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* dengan kontribusi pengaruh sebesar 31,0%.

4.2 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji seberapa besar pengaruh teknologi informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing*. Setelah dilakukan analisis dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, hasil dari analisis dan pengujian hipotesis tersebut menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing*.

4.2.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*

Hasil dari analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa teknologi informasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* yaitu sebesar 20,1%. Artinya, teknologi informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* sebesar 20,1% dan masih tersisa sebesar 79,9% kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yaitu faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor lain tersebut seperti keamanan, kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan kerahasiaan.

Hasil analisis dan pengujian ini memberikan bukti bahwa semakin baik teknologi informasi yang digunakan, maka semakin baik tingkat kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* di PT PLN (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah Area Pelaksana Pemeliharaan Bandung. Dengan didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yaitu kontribusi teknologi informasi atau kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Nuryasin, 2012).

4.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*

Hasil dari analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* yaitu sebesar 31,0%. Artinya, kualitas informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* sebesar 31,0% dan masih tersisa sebesar 69% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yaitu faktor-faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor lain tersebut seperti persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, dan efektivitas penggunaan fasilitas.

Hasil analisis dan pengujian ini memberikan bukti bahwa semakin baik kualitas informasi, maka semakin baik tingkat kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* di PT PLN (Persero) Transmisi Jawa Bagian Tengah Area Pelaksana Pemeliharaan Bandung. Dengan didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yaitu 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 Widyanata dan Agus Arianto Toly, 2014).

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan fenomena, rumusan masalah, hipotesis, hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing*. Terdapat fenomena yang terjadi dalam teknologi informasi yaitu wajib pajak tidak dapat mengakses *e-Filing* dikarenakan *server down* pada akhir masa penyampaian SPT Tahunan. Hal ini berarti teknologi informasi belum memenuhi kebutuhan pengguna atau wajib pajak tidak merasa puas. Semakin baik teknologi informasi yang digunakan, maka semakin baik tingkat kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing*.
2. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing*. Terdapat fenomena yang terjadi dalam kualitas informasi yaitu adanya masalah konfirmasi setelah wajib pajak mengisi *e-Filing*. Semakin baik kualitas informasi, maka semakin baik tingkat kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

Saran operasional yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Mengenai masalah teknologi informasi yang berkaitan dengan system *e-Filing*, dalam mengatasi masalah tersebut disarankan Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih mengoptimalkan akses jaringan internet dengan cara penambahan *brandwith* internet agar tidak berebut kapasitas *brandwith* internet.
2. Mengenai masalah kualitas informasi yang berkaitan dengan system *e-Filing*, dalam mengatasi masalah tersebut diperlukan kebijakan dari Direktorat Jenderal Pajak untuk merekam dan men*gupdate* data yang masuk secara sempurna agar kemudian dapat memberikan konfirmasi kepada wajib pajak terkait pelaporan pajak yaitu bukti elektronik.

5.2.2 Saran Akademis

Saran akademis yang dapat diberikan mengenai teknologi informasi, kualitas informasi dan kepuasan wajib pajak pengguna *e-Filing* adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengembangan Ilmu
   Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti serta untuk memahami ilmu perpajakan khususnya mengenai sistem *e-Filing* dalam perbandingan antara teori-teori yang didapat dengan keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan dan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya, akan tetapi perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel ini karena variabel yang digunakan dan metode penelitian yang digunakan akan berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Agus Raharjo. 2002. *Cyber Crime: Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Darivanto Budhijanto. 2013. *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran & Teknologi Informasi: Regulasi & Konvergensi*. Bandung: Refika Aditama.

Deni Darmawan. 2013. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Remaja Rosadakarya.

Djaslim Saladin. 2013. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Bandung: Agung Ilmu.

Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Haryadi Sarjono dan Winda Julianita. 2015. *Struktural Equation Modeling (SEM)*. Jakarta: Salemba Empat.

Jogiyanto, HM. 2007. *Analisis dan desain sistem informasi: Pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2010. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Kotler, Philip and Amstrong, Gary. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Mahfud Sholihin. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 Untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Moh. Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Muharto. 2016. *Metode Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.

Republik Indonesia. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014.

Romney, Marshall and Steinbart. 2012. *Accounting Information Systems. (12th Edition).* London: *Prectice Hall.*

_____. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi Edisi 13.* Jakarta: Salemba Empat.

Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati. 2016. *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*. Bandung: Refika Aditama.

Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sutarman. 2012. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tata Sutabri. 2013. *Komputer dan Masyarakat*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2016. *Sistem Informasi Manajemen (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi.

Tony Wijaya. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

INTERNET

https://bisnis.tempo.co/read/news/2016/03/08/087751728/inilah-kekhawatiran pakai-pelaporan-pajak-elektronik diakses tanggal 29 Maret 2017.

https://bisnis.tempo.co/read/news/2016/03/30/090758341/sistem-sering-down pelaporan-pajak-lewat-e-filing-diundur diakses tanggal 29 Maret 2017.

http://bisnis.liputan6.com/read/2470369/mau-lapor-pajak-via-e-filing-sistem direktorat-pajak-malah-mati?source=search diakses tanggal 29 Maret 2017.
http://bisnis.liputan6.com/read/2249542/dpr-minta-tambahan-remunerasi-buat pegawai-bea-cukai?source=search diakses tanggal 29 Maret 2017.

JURNAL

Livari, 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.*
Maryani. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing. Jurnal Ilmu Akuntansi, Volume 9, Nomor 2, 2016.*
May T. A. Simanjuntak, Christine. *Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna Sistem e-Filing sebagai Pelaporan Pajak*. *Simposium Nasional Akuntansi XIX, Lampung, 2016*.
Mohamed, N, Hussin, H, and Hussein, R. 2009. *Measuring User Satisfaction with Malaysia's Electronic Government System*. *Electronic Journal of e-Government. Volume 7 Issue 3. Pp 283 – 294.*
Nuryasin. 2012. *Kontribusi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Pengguna*. *Jurnal Sistem Informasi, Volume 5, Nomor 1, 2012.*
Sutrisna, Adam. 2015. *Sistem Administrasi Perpajakan. Jurnal Administrasi Bisnis-Perpajakan (JAB), Volume 5, Nomor 2, 2015.*
Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna. e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2014*, *Volume 1 (1): 53-56.*
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

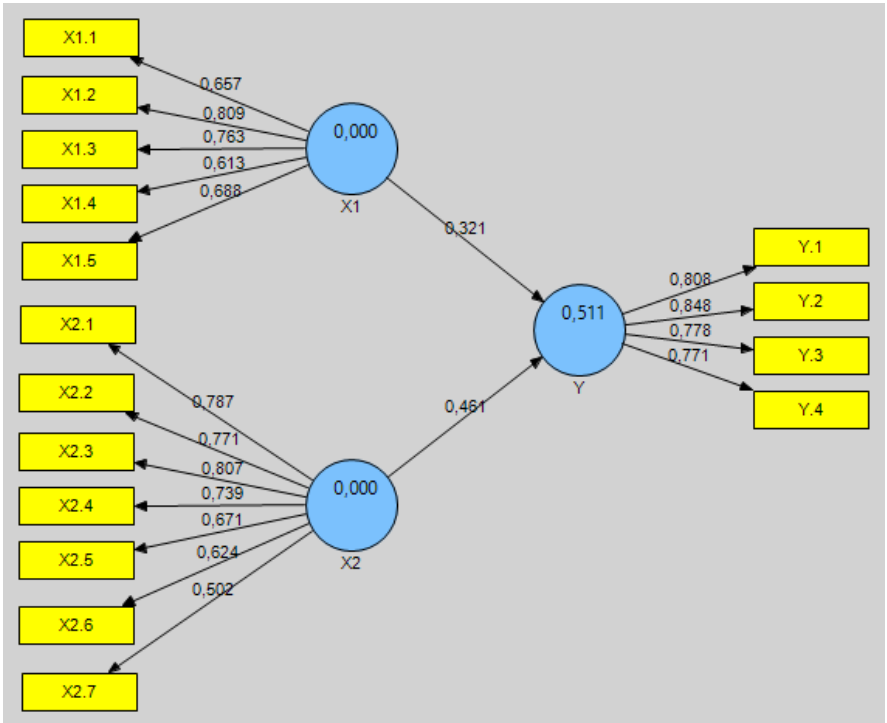
Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	No. Kuesioner	Skala
Variabel X_1 : Teknologi Informasi	Teknologi informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi. Danrivanto (2013:261)	*Hardware* (Perangkat keras)	1	Ordinal
		Software (Perangkat lunak)	2	
		Database (Basis data)	3,4	
		Network (Fasilitas Jaringan dan Komunikasi)	5,6	
		People Sutarman (2012:14)	7,8	
Variabel X_2 : Kualitas Informasi	Kualitas informasi berarti informasi yang diolah oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan kualitas informasi**.**	Relevan	9	Ordinal
		Reliabel	10	
		Lengkap	11	
		Tepat Waktu	12	
		Dapat dipahami	13	
		Dapat diverifikasi	14	
		Dapat diakses	15	

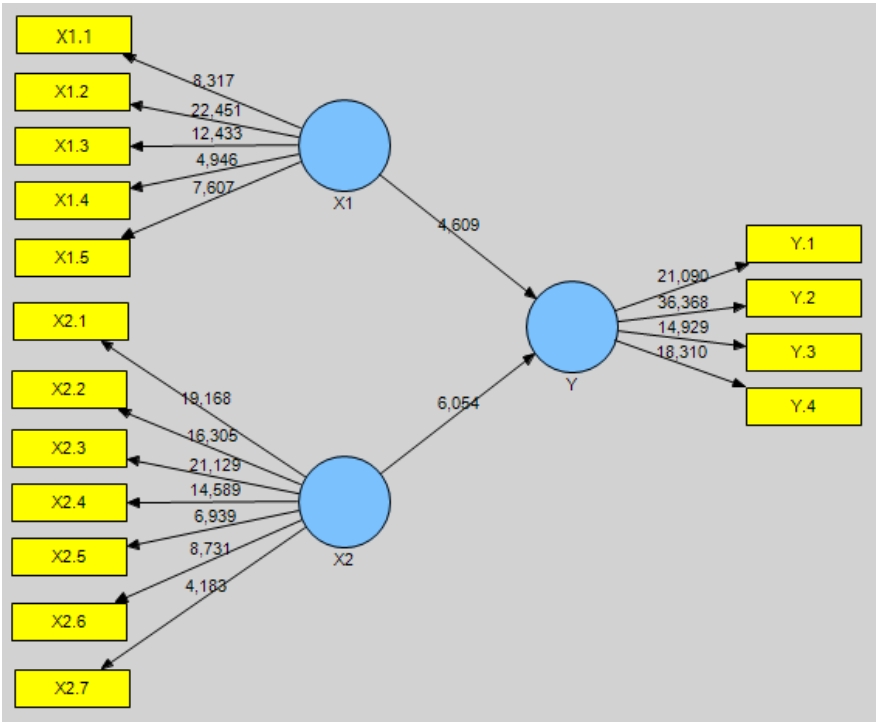
	Deni Darmawan (2013:3)	Romney, Marshall B., dan Paul John Steinbart (2015:5)		
Variabel Y: Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-filing*	Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Jogiyanto (2007:23)	*Content*	16,17	Ordinal
		Accuracy	18	
		Easy of use	19	
		Timeliness Mohamed N, Hussin H, dan Hussein R (2009:283-294)	20,21	

Tabel 3.2
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

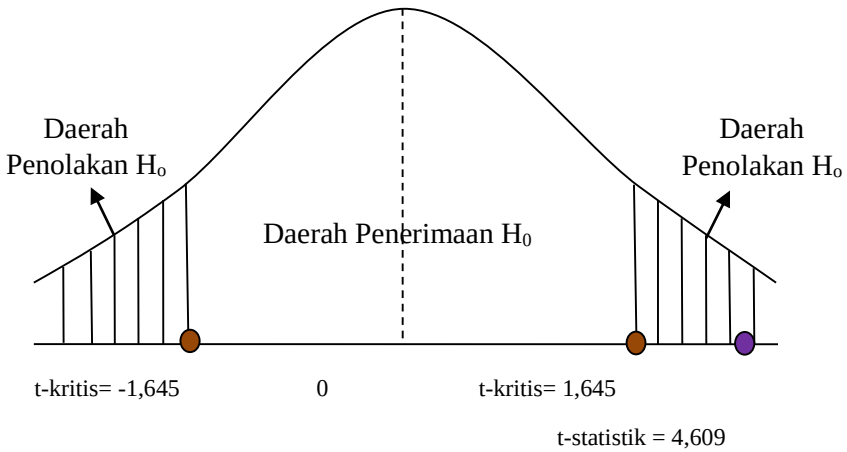
No.	%Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2	36.01% - 52.00%	Kurang Baik
3	52.01% - 68.00%	Cukup
4	68.01% - 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Baik



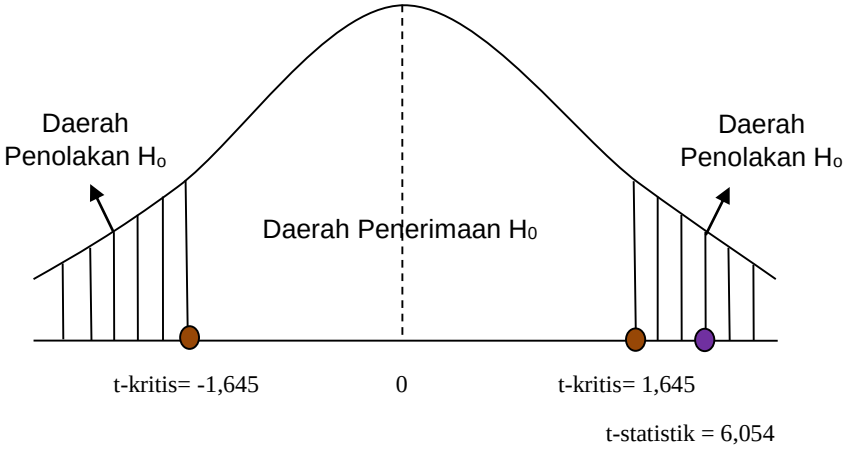
Gambar 4.1
Diagram Jalur Model Lengkap



Gambar 4.2
Nilai *t Statistik*



Gambar 4.3
Kurva Uji Hipotesis Variabel X_1 Terhadap Y



Gambar 4.11
Kurva Uji Hipotesis Variabel X_2 terhadap Y