KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG DIDETERMINASI OLEH IMPLEMENTASI ATAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-FILLING*
(Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai di Universitas Komputer Indonesia)

Anita Rezkyanti Hadjal - **21114106**

Pembimbing :
Dr. Inta Budi Setyanusa, SE.,M.Ak

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

At the University Computer Indonesia based computer there are still some taxpayers who are still difficult to use information technology and E-filling so that causes taxpayer dissatisfaction will use of information technology and the use of E-filling. This study also aims to determine whether the implementation of information technology and the effectiveness of E-filling use significant effect on taxpayer satisfaction.

The method used in this research is descriptive and verifikatif with quantitative approach. Sampling The method used in this research is descriptive and verifikatif with quantitative approach. Sampling method in this study using nonprobability sampling with Slovin approach. The unit of analysis in this study is 73 taxpayers personal employees at the University Computer Indonesia. While the data analysis using multiple linear regression. Hypothesis testing in this research use t test statistic with SEM ((Structural Equation Modeling) PLS (Partial Least Square) software.

The results showed that Implementation of Information Technology and Effectiveness of E-filling Usage affect Taxpayer Satisfaction at University Computer Indonesia. The results of this study also shows that Implementation of Information Technology and Effectiveness of E-filling Usage significantly influence Taxpayer Satisfaction at University Computer Indonesia.

Keywords: implementation of information technology, effectiveness of E-filling, taxpayer satisfaction.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut pengamat ekonomi (Aviliani, 2013) Permasalahan yang dijumpai terkait dengan kualitas teknologi informasi yaitu website yang dimiliki Ditjen Pajak sudah lengkap jika masyarakat ingin mendapatkan informasi, tetapi masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan untuk menggunakan teknologi yang dipakai oleh DJP. Menurut Staf Tax Center UNIKOM (Puji Astuti, 2017) permasalahan yang terjadi saat ini, Teknologi Informasi yang digunakan oleh Dirjend Pajak masih belum dapat memenuhi kepuasan penggunanya dimana beberapa wajib pajak yang masih kesulitan dalam menggunakan teknologi informasi.

Menurut Kepala Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Mentang Dua (Pudi Riana, 2015) mengatakan sebagian besar Wajib Pajak mengeluhkan kesulitan mengakses *E-filling* pada perangkat dengan sistem operasi Android yang menjadi terobosan anyar atau alternatif lain cara pelaporan SPT Tahunan PPh.

Menurut Staf Tax Center UNIKOM (Puji Astuti, 2017) permasalahan yang terjadi saat ini, masih ada beberapa wajib pajak yang masih kesulitan menggunakan *E-filling* untuk menyampaikan E-SPT.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Dari latar belakang yang telah penulis jabarkan pada bagian sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1) Wajib pajak belum merasa puas akan penggunaan teknologi informasi dan penggunaan *E-filling*
2) Wajib pajak merasa kesulitan menggunakan teknologi informasi
3) Wajip pajak merasa kesulitan menggunakan *E-filling*

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1) Seberapa besar pengaruh Implementasi Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Universitas Komputer Indonesia.
2) Seberapa besar pengaruh Efektifitas Penggunaan *E-filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Universitas Komputer Indonesia.

1.4 Maksud dan Tujuan

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji sebuah pernyataan prediksi yang menghubungkan independent variabel terhadap dependent (Kothari, 2008). Maksud dari penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran guna pemecahan masalah yang terjadi mengenai pengaruh Implementasi Teknologi Informasi dan Efektivitas Penggunaan *E-filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1) Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh Implementasi Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2) Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh Efektifitas Penggunaan *E-filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Menurut Uma Sekaran (2006:10) kegunaan praktis adalah untuk pengembangan keilmuan, penelitian diharapkdan dapat berguna untuk menerapkan kembali hasil terdahulu untuk memecahkan masalah spesifik yang terjadi pada penelitian tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi dan Efektivitas Penggunaan *E-filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan hasil penelitian ini adalah kelanjutan dari tujuan penelitian, Apablia penelitian telah selesai mengadakan penelitian dan memperoleh hasil, ia dapat diharapkan menyumbangkan hasil itu kepada program studi Akuntansi khususnya kepala bidang yang diteliti, pembicaraan kegunaan tentang penelitian ini menjadi penting setelah beberapa peneliti tidak dapat mengatakan sebenarnya hasil apa yang diharpakan, dan sejauhmana sumbangannya terhadap kemajuan ilmu pengetahuan (Suharsimi Arikunto, 2006:99).

Hasil penelitian ini digunakan sebagai pengembangan ilmu melalui kajian dan konsep-konsep yang diharapkan dapat membuktikan kembali teori-teori penelitian terdahulu mengenai :

1) Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2) Pengaruh Efektifitas Penggunaan *E-filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Implementasi Teknologi Informasi

2.1.1.1 Teknologi Informasi

Menurut Sutabri (2014:3) definisi teknologi informasi adalah sebagai berikut :

"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."

2.1.1.2 Indikator Implementasi Teknologi Informasi

Indikator teknologi informasi menurut (Jogiyanto, 2005:200) yaitu :

1) Kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use), dipergunakan untuk menyatakan kemudahan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.
2) Kebermanfaatan (Perceived Usefulness) sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.
3) Mudah untuk dipelajari (Ease of Learn) tingkat kualitas yang menggambarkan usaha yang diperlukan oleh pemakai untuk mengerti perangkat lunak

2.1.2 Efektivitas Penggunaan *E-filling*

2.1.2.1 Pengertian Efektivitas

Menurut McLeod dalam Susanto (2007:41) menjelaskan bahwa efektivitas berarti :

"Informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk didalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga mudah dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan."

2.1.2.2 Pengertian *E-filling*

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:160) mendefinisikan *E-filling* sebagai berikut :

"Aplikasi on-line yang digunakan Wajib Pajak dalam menyampaikan elektronik SPT (e-SPT) ke DJP melalui web site resmi DJP, dengan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan Efin."

2.1.2.3 Indikator Efektivitas Penggunaan *E-filling*

Indikator dari efektivitas *E-filling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Kemudahan menyampaikan eSPT (Siti Kurnia Rahayu, 2017:161).
2) Ekonomis (economic) (McLeod et al, 2009:25-44).
3) Kepercayaan terhadap keamanan dan kerahasiaan (trust in security and privacy) (McLeod et al, 2009:25-44).
4) Ketersediaan yang luas dan akses yang fleksibel (Hendi Haryadi, 2009:53).
5) Mudah dipahami **(**Jogiyanto, 2007:114)

2.1.3 Pengertian Kepuasan

Menurut J.Supranto (2011:233) definisi kepuasan adalah sebagai berikut :

"Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diarasakan dibandingkan dengan harapannya.**"**

2.1.3.1 Pengertian Wajib Pajak

Wajib Pajak menurut Rosdiana Haula & Edi Slamet Irianto (2011:77) menyatakan bahwa:

"Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu."

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Indikator dari Kepuasan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Accuracy adalah kepuasan pengguna (user) dari sisi keakuratan (Mohamed N, Hussin H, and Hussein R, 2012:283-294).
2) Ease of use adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna (Mohamed N, Hussin H, and Hussein R, 2012:283-294).
3) Timeliness adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu (Mohamed N, Hussin H, and Hussein R, 2012:283-294).
4) Kepuasan (Satisfaction) pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna (Tangkilisan, 2007:64).

2.1 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:162), Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan Wajib Pajak.

2.2.2 Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:161-162) Efektivitas penerapan *E-filling* ditentukan juga oleh faktor persepsi pengguna (user) seperti persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan atau kegunaan, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan, maupun persepsi kerahasiaan, Sehingga apabila aplikasi e-SPT sudah efektif dan efisien tentunya meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan Wajib Pajak.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yasng telah diungkapkan diatas, maka hipotesis yang dapat penulis simpulkan adalah:

H1 : Implementasi Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

H2 : Efektivitas Penggunaan *E-filling* berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Berdasarkan hubungan antar variabelnya, yaitu variabel persepsi teknologi informasi dan efektivitas penggunaan *E-filling* terhadap kepuasan wajib pajak, maka jenis dari penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif verifikatif.

3.1 Operasionalisasi Variabel

Pada penelitian ini yang menjadi variable bebas (X) terbagi menjadi dua yaitu:

X1 : Implementasi Teknologi Informasi

X2 : Efektivitas Penggunaan *E-filling*

Kemudian dalam penelitian ini variabel dependen/terikat (Y) adalah Kepuasan Wajib Pajak.

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Data Primer
2) Data Sekunder

3.3.2 Teknik Pengumpula Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner.

3.3 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai di Universitas Komputer Indonesia yang berjumlah 276 Orang.

3.4.2 Sampel

dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{276}{1+276\times 0{,}1^2}$$

$$n = 73{,}40 \longrightarrow 73$$

Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai di Universitas Komputer Indonesia sebanyak 73 Wajib Pajak.

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung yang bertempat di Jl. Dipatiukur No. 112-116, Coblong, Lebakgede, Kota Bandung. Adapun waktu penelitian dimulai pada Oktober 2017 sampai dengan Januari 2018.

3.5 Metode Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas diambil berdasarkan data yang didapat dari hasil kuesioner menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, data tersebut valid ketika *corrected* item – total *correlation* (r hitung) > nilai r *table*.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Wiratna Sujarweni (2015:110) mendefinisikan uji relibilitas sebagai berikut :

"Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden

dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner."

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Data Deskriptif

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap Efektivitas Penggunaan *E-filling* wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

3.6.2 Analisis Data Verifikatif

1. Pengujian Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan signifikan atau tidaknya masing-masing nilai koefisien regresi secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Perhitungan uji ini sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis, sebagai berikut :
   A. H_0 : Implementasi Teknologi Informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak
      H_1 : Implementasi Teknologi Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
   B. H_0 : Efektivitas Penggunaan *E-filling* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
      H1 : Efektivitas Penggunaan *E-filling* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2. Menentukan toleransi kesalahan, dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikasi 10% ($\alpha = 0{,}1$).
3. Kriteria pengujian, dalam pengambilan keputusan pengujian ini adalah jika t-hitung < t-tabel, maka Ho diterima (Ha ditolak), dan jika t-hitung > t-tabel, maka Ho ditolak (Ha diterima).

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.1.1 Deskriptif Implementasi Teknologi Informasi

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Implementasi Teknologi Informasi sebesar 577 (66,32%) berada di antara interval 52,01% - 68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Implementasi Teknologi Informasi berada dalam kategori cukup baik, namun hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Persepsi Teknologi Informasi.

4.1.1.2 Deskriptif Efektivitas Penggunaan *E-filling*

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Efektivitas Penggunaan *E-filling* sebesar 1193 (68,56%) berada di antara interval 68,01% - 84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Efektivitas Penggunaan *E-filling* berada dalam kategori baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Efektivitas Penggunaan *E-filling* karena memiliki *gap* sebesar (31,44%).

4.1.1.3 Deskriptif Kepuasan Wajib Pajak

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Efektivitas Penggunaan *E-filling* sebesar 1193 (68,56%) berada di antara interval 68,01% - 84%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Efektivitas Penggunaan *E-filling* berada dalam kategori baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Efektivitas Penggunaan *E-filling* karena memiliki *gap* sebesar (31,44%).

4.1.2 Analisis Verifikatif

1. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

A. Uji Validitas

a. Convergent Validity

Nilai outer loading untuk setiap indikator dari Implementasi Teknologi Informasi, Efektivitas Penggunaan *E-filling* dan Kepuasan Wajib Pajak memiliki nilai ≥ 0,6 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

b. Discriminant Validity

Nilai cross loading korelasi setiap konstruk laten untuk indikator yang bersesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat.

B. Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel di atas, nilai Composite Reliability (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 (Uce Indahyanti, 2013) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

C. Evaluasi Fit Test Of Combination Model (Seluruh Model)

nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari hasil perkalian dari nilai *communality* dan *R-square* sebesar 0,5925. Nilai GoF sebesar 0,7697 menurut Imam Ghozali (2013) tergolong kuat atau erat, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

2. Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Diperoleh nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,554 dan koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,327.

Besaran Pengaruh setiap variabel yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi Teknologi Informasi memberikan kontribusi pengaruh sebesar 44,04% terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
2. Efektivitas Penggunaan *E-filling* pengaruh sebesar 24,03% terhadap Kepuasan Wajib Pajak.
3. Pada tabel di atas, terlihat nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,681 atau 68,1%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Implementasi Teknologi Informasi (X_1) dan Efektivitas Penggunaan *E-filling* (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 68,1% terhadap Kepuasan Wajib Pajak, sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 31,9% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) seperti *persepsi kemudahan*, persepsi kepercayaan, pemahaman sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan pajak, persepsi atas kesiapan teknologi infomasi.

1) Pengujian Hipotesis

Untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak, dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

a) Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi (X_1) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) (Hipotesis 1)

Tabel 4.1
Uji t Implementasi Teknologi Informasi (X_1) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

LaV aria ble	Koefi sien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Ketera ngan	Kesi mpul an
X1 -> Y	0,554	5,111	1,672	Ho ditolak	Signifi kan

Sumber: Data diolah menggunakan software PLS

b) Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-filling* (X_2) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y) (Hipotesis 2)

Tabel 4.2
Uji t Efektivitas Penggunaan *E-filling* (X_1) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Y)

Later Varia	Koefi sien Jalur	$t_{statistk}$	t_{kritis}	Kete rangan	Kesim pulan
X2 -> Y	0,327	3,014	1,672	Ho ditolak	Signifi kan

Sumber: Data diolah menggunakan software PLS

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Fenomena Implementasi Teknologi Informasi adalah Menurut pengamat ekonomi (Aviliani, 2013) Permasalahan yang dijumpai terkait dengan kualitas teknologi informasi yaitu website yang dimiliki Ditjen Pajak sudah lengkap jika masyarakat ingin mendapatkan informasi, tetapi masih banyak wajib pajak yang merasa kesulitan untuk menggunakan teknologi yang dipakai oleh DJP. Berdasarkan wawancara dengan salah satu Staf Tax Center UNIKOM (Puji Astuti, 2017) Permasalahan terkait implementasi teknologi informasi yaitu Teknologi Informasi yang digunakan oleh Dirjend Pajak masih belum dapat memenuhi kepuasan

penggunanya dimana beberapa wajib pajak yang masih kesulitan dalam menggunakan teknologi informasi.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan yaitu melalui indikator kemudahan penggunaan dengan persentase 66,9% dapat diinterpretasikan dalam cukup baik, dan masih terdapat gap sebesar 33,1%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam kemudahan penggunaan. Dan indikator pada variabel kepuasan wajib pajak yaitu indikator statisfaction (kepuasan) dengan presentase sebesar 65,86% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat gap sebesar 34,14%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan statisfaction (kepuasan). Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa implementasi teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, dimana semakin baik persepsi teknologi informasi maka semakin bagus tingkat kepuasan wajib pajak terhadap persepsi teknologi informasi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Krismiaji (2010:11), Revolusi dalam bidang teknologi khususnya teknologi informasi, yang sekarang sedang dan masih akan berlangsung, akan berpengaruh langsung terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh berbagai organisasi. 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. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:162), Penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan Wajib Pajak.

4.2.2 Pengaruh Efektivitas Penggunaan *E-filling* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Fenomena Efektivitas penggunaan *E-filling* adalah menurut Hadyan Mukhlosin Staf Ahli Pelayanan KPP (2015) mengatakan bahwa, masih banyak keluhan Wajib Pajak yang kurang puas dari sisi ketepatan waktu yang diterima oleh pengguna terkadang mengalami problem loading dan akses yang lambat. Berdasarkan wawancara dengan salah satu Staf Tax Center UNIKOM (Puji Astuti, 2017) yaitu masih ada beberapa wajib pajak yang masih kesulitan menggunakan *E-filling* untuk menyampaikan E-SPT.

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan yaitu melalui indikator kemudahan menyampaikan *e*-SPT dengan persentase 67,24% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, dan masih terdapat *gap* sebesar 32,76%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam kemudahan menyampaikan *e*-SPT. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa efektivitas penggunaan *E-filling* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, dimana efektivitas penggunaan *E-filling* yang semakin baik maka semakin bagus tingkat kepuasan wajib pajak terhadap efektivitas penggunaan *E-filling*.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Siti Kurnia Rahayu (2017:161-162) Efektivitas penerapan *E-filling* ditentukan juga oleh faktor persepsi pengguna (*user)* seperti persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan atau kegunaan, persepsi kepercayaan, persepsi keamanan, maupun persepsi kerahasiaan, Sehingga apabila aplikasi *e-SPT* sudah efektif dan efisien tentunya meningkatkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi yang dirasakan Wajib Pajak.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1) Kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh Implementasi teknologi informasi. Permasalahan pada kepuasan wajib pajak yaitu belum optimalnya persepsi teknologi informasi hal ini dihasilkan dari hasil penelitian analisa Deskriptif pada Variabel Teknologi Informasi (X1) yang belum mencapai ideal yang dapat dilihat dari 3 (tiga) *item* indikator yaitu kemudahan penggunaan, kebermanfaatan dan mudah dipelajari.
2) Efektivitas penggunaan *E-filling* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, terdapat pengaruh signifikan antara efektivitas penggunaan *E-filling* terhadap kepuasan wajib pajak. dimana

semakin baik Efektivitas penggunaan *E-filling* maka semakin bagus tingkat kepuasan wajib pajak terhadap Efektivitas penggunaan *E-filling*.

5.1 Saran

a. Saran Praktis :

Untuk mengatasi masalah penggunaan teknologi informasi dan efektivitas penggunaan *E-filling* sebaiknya pihak KPP memberikan sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan teknologi informasi dan penggunaan *E-filling* khususnya di UNIKOM, agar wajib pajak paham dan tidak merasa kesulitan jika menggunakan teknologi informasi dan penggunaan *E-filling*. Sistem *E-filling* sendiri masih memiliki kekurangan, baik dari segi akses serta keamanan data yang dikhawatirkan oleh wajib pajak, untuk meningkatkan penggunaan *E-filling* pihak KPP sebaiknya menambah kapasitas server sehingga jika banyak wajib pajak yang mengakses *E-filling* secara bersama-sama sistem tidak akan down**.**

b. Saran Akademis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait Implementasi Teknologi Informasi dan Efektivitas Penggunaan *E-filling* terhadap Kepuasan Wajib Pajak yang merupakan ilmu dibidang akuntansi perpajakan, serta sebagai masukan dan tambahan referensi bagi para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

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

Aviliani. 2013. Pelayanan Sudah Meningkat Sejak Reformasi Dilakukan. Diakses melalui http://www.pajak.go.id/content/aviliani-pelayanan-sudah-meningkat-sejak-reformasi-dilakukan

Azhar, Susanto. 2007. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: T. Lingga Jaya

Fiki Ariyanti. 2015. Pengguna SPT Online Membludak, Wajib Pajak Susah Akses *E-filling*. Diakses melalui http://bisnis.liputan6.com/read/2199779/pengguna-spt-online-membludak-wajib-pajak-susah-akses-*E-filling*

Hadyan Mukhlosin. 2015. Wajib Pajak Masih Takut Lapor SPT Pakai *E-filling*. Diakses melalui http://bisnis.liputan6.com/read/2195350/wajib-pajak-masih-takut-lapor-spt-pakai-*E-filling*

Hendi Haryadi. 2009. Administrasi Perkantoran. Jakarta : Visimedia.

Imam Ghozali. 2013. Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS 21, Edisi 7. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

J.Supranto, M.A., APU. (2011). PengukuranTingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: P.T. Rineka Citra.

Jogiyanto. Hartono. 2005. Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.

Kothari, C.R. 2008. *Research Methodology: Methods and Techniques.* New Delhi: New Age International (P) Ltd., Publishers.

Krismiaji, 2010. Sistem Informasi Akuntansi. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

McLeod, Alexander., Pipin, Sonja., & Mason, Richard. 2009. Individual Taxpayer Intention to Use Tax Preparation Software: Examining Experience, Trust, and Perceived Risk. Journal of Information Science and Technology Volume 6, Number 1. pp25-44.

Mohamed, N, Hussin, H, and Hussein, R. 2012. Measuring User Satisfaction with Malaysia's Electronic Government System. Electronic Journal of e-Government. Volume 7 Issue 3. Pp 283 – 294

Rosdiana, haula dan Irianto,slamet Edi. 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia.* Jakarta: Visimedia.

Siti Kurnia Rahayu. 2017. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Edisi Revisi. Bandung : Rekayasa Sains.

Sujarweni, Wiratna. 2015. SPSS Untuk Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Sutabri, Tata. 2014."Pengantar Teknologi Informasi". Edisi Pertama. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Sutabri, Tata. 2016. Sistem Informasi Manajemen (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. Manajemen Publik. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Uce indahyanti. 2013. Penulisan karya ilmiah, panduan awal menyusun skripsi dan tugas akhir. Jakarta : Salemba Empat.

Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.