PENGARUH KUALITAS SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

by Anna Lois

Submission date: 21-Aug-2018 12:23PM (UTC+0700)
Submission ID: 991751351
File name: ARTIKEL_Anna_Lois_21114096.docx (71.5K)
Word count: 3474
Character count: 23730

PENGARUH KUALITAS SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Cibeunying Bandung)

THE INFLUENCE QUALITY THE ELECTRONIC SYSTEM TAXATION AND THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY TO INDIVIDUAL TAXPAYER SATISFACTION
(Case Study on Tax Office Cibeunying Bandung)

Oleh :
Anna Lois

Pembimbing :
Juan Kasma, SE., M.Ak.,CPA.,BKP

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
2018

annaloissidabutar@gamail.com

ABSRACT

This study aims to determine and analyze how the influence of electronic tax system quality and the use of information technology to taxpayer satisfaction. Problems that occurred in KPP Pratama Cibeunying Bandung is still found some problems in the quality of electronic systems service tax problems are still a lot of taxpayers who come directly to the KPP because taxpayers complain that the system is often down there are still some taxpayers who feel confused when Submitted SPT via efilling and did not know how to fill the online SPT because it does not know what documents should be completed and reported.

The research method used is descriptive analysis method verifikatif with quantitative approach with unit analyzed analysis is Tax Office Pratama Cibeunying Bandung. Data analysis technique used is descriptive and verifikatif analysis with SEM (Structural Equation Modeling) PLS (Partial Least Square).

The results showed that the Quality of Electronic Tax System significantly influence the Tax Satisfaction with a positive relationship, The Use Of Information Technology has a significant effect on Taxpayer Satisfaction with a positive relationship.

Key words: *Quality The Electronic System Taxation ,The Use Of Information Technology To Individual Tax Payer Satisfaction.*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan wajib pajak sangat penting dalam membentuk pandangan yang positif kepada aparat pajak dimulai dengan adanya rasa puas inilah, maka wajib pajak akan dengan mudah membayar kewajiban pajaknya (Imam Muklis, 2012:29). Diharapkan pula dengan adanya kepuasan tersebut dapat mengurangi tax avoidance maupun tax evation yang kerap dilakukan oleh wajib pajak (Mohammad Zain, 2007:18). Direktorat Jendral Pajak sebagai institusi pemerintahan yang selalu berhubungan dengan seluruh sector masyarakat, menyadari sepenuhnya tanpa adanya reformasi perpajakan maka permasalahan perpajakan tidak dapat diatasi (Liberti Pandiangan, 2014:8). Reformasi utama yaitu melalui kualitas pelayanan modern yang dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak (Liberti Pandiangan, 2014:8). Adanya pelayanan yang berkualaitas dalam kantor pajak, akan menciptakan kepuasan bagi wajib pajak

salah satu tindakan agar dapat memuaskan wajib pajak, yaitu dengan memebrikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Fandy Tjiptono, 2008:7).

Peningkatan kualitas sistem melalui teknologi informasi berbasis computer tentu menjadi terobosan utama Direktorat Jendral Pajak sistem informasi terus diperbarui hingga adanya sistem elektronik diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang mudah, cepat dan efisien (Sutarman, 2011:27). Dengan adanya kebijakan DJP tenteang sistem administrasi perpajakan modern dengan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi antara lain *e-Filling, e-SPT, e-Registration* dapat memberikan kemudahan yang baik bagi wajib pajak (Rahman Adi, 2012:9)

1.2 Rumusan Masalah

1) Seberapa besar pengaruh kualitas sistem elektronik pajak terhadap kepuasan wajib pajak.
2) Seberapa besae pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud dari penulis mengadakan penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan mengenai kualitas sistem elektronik pajak dan penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem elektronik pajak terhadap kepuasan wajib pajak.
2) Untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Menurut Sugiyono (2017:283) kegunaan praktis yaitu membantu memecahkan dan mengantisispasi masalah yang ada pada obyek yang diteliti.

Dari penjelasan diatas, maka dapat dikatan bahwa kegunaan penelitian ini adalah untuk memecahkan masalah tentang hal-hal yang berkaitan dengan kualitas sistem elektronik pajak, penggunaan teknologi informasi dan kepuasan wajib pajak

1.4.2 Kegunaan Akademis

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

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualiatas Sistem Elektronik Pajak

2.1.1.1 Pengertian Kualitas

Menurut Marimin, (2009:31): "Kualitas adalah ukuran sberapa besar anatara kesesuaian atau seberapa dekat suatu barang dan jasa sesuai dengan standar tertentu atau yang diharapkan".

Menurut Iman Mulyana, (2010:96): Kualitas adalah "kesesuaian dengan standar yang mampu memberikan kepuasan konsumen dan diukur berbasis proses perbaikan berkesinambungan".

2.1.1.2 Pengertian Sistem Elektronik Pajak

Menurut Liberti Pandiangan, (2014:11): "Sarana pelayanan perpajakan yang disediakan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) secara elektronik untuk melayani masyarakat".

Menurut Utami Pratiwi, (2009:9): "Serangkaian perangkat dan prosedur elektronik mempersiapkan, megumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpanm menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan menyebarkan informasi elektronik".

2.1.1.3 Pengertian Kualitas Sistem Elektronik Pajak

Menurut Parasuraman, (2013:38): "Suatu proses yang dapat memberikan rasa puas dan nyaman kepada penggunanya (Wajib Pajak) melalui sistem (elektronik) yang bersifat online untuk memberikan kemudahan bagi penggunanya (Wajib Pajak) seperti *e-registrasion, e-SPT, e-Filling, e-Billing".*

2.1.2 Tekonologi Informasi

Menurut Abdul Kadir, (2003:2003): "Teknologi yang menggabungkan komputasi dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang dapat membawa data, suara, maupun video".

Menurut M.Suyanto, (2005:10): "Kombinasi teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk mengolah data dan menyimpan informasi dengan teknologi komunikasi untuk melakukan transmisi informasi".

2.1.3 Kepuasan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Atep Adya Barata (2013:11): "Kesesuaian antara harapan dengan kenyataan manfaat yang diperoleh, yang dalam hal ini dicerminkan oleh nilai tambah dari barang dan atau jasa yang dibelinya".

Menurut Thomas Kaitsu (2015:8): Kepuasan pengguna adalah "tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya".

2.1.3.2 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Ida Zurida (2011:17): "Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Menurut Mardiasmo (2011:10): "Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak dan pemotong pajak tersebut".

2.1.3.3 Pengertian Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Atep Adya Barata (2013:1): "Tanggapan dari pelanggan yang diukur melalui tingkat perasaan setelah mendapatkan manfaat yang diperolehnya melalui nilai tambah dari barang dan jasa yang dibelinya dengan membadingkan harapannya".

2.2 KERANGKA PEMIKIRAN

2.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Liberti Pandiangan (2014:68) menyatakan bahwa dengan didukung oleh kualitas sistem elektronik (e-sistem), sehingga pelayanan dengan bentuk elektronik dan online yang sudah ada seperti: e-registration, e-filling, e-SPT dapat dimanfaatkan dengan baik. Bentuk layanan secara elektronik ini dilakukan untuk mengehemat biaya waktu dengan mempersingkat proses manual menjadi elektronik bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Menurut Anisha Charisma Permatasari (2015) dari hasil penelitiannya meyimpulkan bahwa kualitas sistem elektronik pajak memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan wajib pajak.

2.2.2 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Ramesh Behl (2009:12) menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan suatu sarana untuk menunjang sistem informasi. Teknologi informasi menyediakan sarana yang efektif dan efisien untuk menyimpan, mengolah dan menyebarkan informasi, untuk mendukung suatu sistem informasi dibutuhkan teknologi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas memudahkan pengguna untuk menggunakannya.

Menurut Aldino Gumilar Rahayu (2012) dari hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa penggunaan teknologi informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2008:50) menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka peneliti mengajukan hipotesis bahwa:

H_1 : Kualitas Sistem Elektronik Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak.

H_2:Penggunaan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan wajib Pajak.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut I Made Wiratha (2006:68) menyatakan bahwa metode penelitian adalah: "suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan

cara-cara melaksanakan penelitian berdasarkan fakta-fakta atau gejala-gejala secara ilmiah".

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Umi Narimawati (2007:61) menyatakan bahwa operasionalisasi variabel adalah "proses penguraian variabel penelitian kedalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel dan pengukuran". Hipotesis yang diuji melalui variabel-variabel yang akan diteliti sebagai berikut:

1) Variabel Bebas atau *Independent*

Menurut Uma Sekaran (2009:117), variabel yang mempengaruhi variabel terkait (dependen), dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti, maka yang menjadi variabel independen pertama dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem Elektronik Pajak (X1) dan Penggunaan Teknologi Informasi (X2)

2) Variabel Terikat atau *Dependent*

Menurut Uma Sekaran (2009:116), merupakan "variabel menjadi perhatian utama peneliti. Maka variabel terikat ini adalah Kepuasan Wajib Pajak".

3.3 Sumber Data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kueisoner, kelompok focus dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber (Sujarweni, 2015:88). Pengumpulan data primer ini melalui menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying Bandung.

3.4 Populasi, Sampel Penelitian, Tempat Dan Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi adalah objekatau subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian. (Umi Narimawati, 2009:80). Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak di KPP Pratama Cibeunying sebanyak 20.039 Wajib Pajak.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oelh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan daoat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili) (Sugiyono, 2012:10).

Penulis menggunakan teknik *Probability Sampling* sebagai teknik pengambilan sampel dimana metode sampling memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Muhammad Nazir,2011:325). Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto Suharsimi (2013:174), yang mengemukakan bahwa: "Jika jumlah populasi dibawah 100 maka sebaiknya diambil semua, tetapi jika populasinya di atas 100 maka jumlah sampelnya dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung pada ketersediaan waktu, tempat dan dana serta kemampuan peneliti termasuk sempit luasnya wilayah penelitian."

3.4.3 Tempat Dan Waktu Penelitian

3.4.3.1 Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan maslah yang diteliti, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying Bandung yang bertempat di Jl. Purnawarman No. 21, Babakan Ciamis, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117, Indonesia.

3.4.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan bulan Maret 2018 sampai dengan Agustus 2018.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara Penelitian Lapangan *(Field Research)*. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi
   Merupakan penelitian secara langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan.
b. Wawancara *(Interview)*
   Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila

peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti (Sugiyono, 2012:188).

c. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan satu mekanisme pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui secara jelas apa yang di syaratkan dan bagaimana mengukur variabel yang diminati. Satu kuesioner atau angket adalah satu set tulisan tentang pertanyaan yang di formulasi supaya responden mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka alternatif jawaban ditentukan (Silalahi, 2012:296).

3.6 Metode Pengujian Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat megukur apa yang ingin diukur, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, maka alat pengukur tersebut semakin mengenai sasarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur (Indrawati, 2015:147).

Validitas instrument ditentukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pernyataan. Jika skor butir pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan skor total pada tingkat alfa tertentu (missal 0,3) maka dapat dikatakan bahwa alat pengukur itu valid, dan berlaku sebaliknya. Rumus yang digunakan untuk mencari korelasi adalah korelasi *spearman* (Agus Purwoto, 2007:52)

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabiltas 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 (Sujarweni, 2015:110).

Uji reliabiltas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Kehandalah atau reliabilitas dengan nilai 0,70 atau kurang dari 0,70 secara umum mengidikasikan keandalan yang tidak memuaskan. Kuesioener yang dikatakan reliable jika nilai Cronbach's Alpha > 0,7 (Barker et al, 2002:70)

3.6.3 Metode Analisis Data

3.6.3.1 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".

3.6.3.2 Analisis Verifikatif

Analisis yang digunakan untuk membuktikan hipotesis pada penelitian ini adalah *structural equation modelling* (*SEM*) yang berbasis *component atau variance* yang dikenal dengan istilah *Partial Least Square (PLS)*. Menurut Imam Ghozali (2008) *Partial least square (PLS)* merupakan "metode analisis yang *powerfull* oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal multivariate dan ukuran sampel juga tidak harus besar."

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL PENELITIAN

4.1.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem Elektrronik Pajak

Variabel kualitas sistem elektronik pajak memperoleh skror aktual sebesar 1771. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 3000, memperoleh persentase sebesar 59,03% berada pada cukup baik terletak pada interval 52,01 s/d 68,00%. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden, diketahui bahwa indikator kehandalan skornya yang paling besar yaitu sebesar 67,40% dan indikator kecepatan skornya yang paling kecil yaitu sebesar 44,80%.

4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Penggunaan Teknologi Informasi

Variabel penggunaan teknologi informasi memperoleh nilai skor aktual sebesar 1826. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 3000, memperoleh persentase sebesar 60,87% berada pada cukup baik terletak pada interval 52,01 s/d 68,00%. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden, diketahui bahwa indikator jaringan dan komunikasi skornya paling besar yaitu sebesar 69,60% dan indikator

perangkat luna skornya yang paling kecil yaitu sebesar 50,00%.

4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Variabel kepuasan wajib pajak memperoleh nilai skor actual sebesar 1842. Nilai actual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 3000, mempereoleh persentase sebesar 61,40% berada pada kriteria cukup baik terletak pada interval 52,01% s/d 68,00%. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden, diketahui bahwa indikator kemampuan 68,90%, dan inidkator kenyamanan skornya yang paling kecil yaitu sebesar 50,30%.

4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data

4.1.5 Hasil Analisis Verifikatif

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran *(Outer Model)*

1. Uji Validitas

a. Covergent Validity

Convergent Validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji *convergent validity* dengan *software* PLS dapat dilihat dari nilai *outer loading* untuk setiap indikator konstruk, adapun untuk menilai *convergent validity* nilai *outer loading* harus lebih dari 0,5-0,6 tergolong cukup, sedangkan jika lebih dari 0,7 maka dikatakan tinggi, serta nilai *average variance extracted* (AVE) dan nilai *communality* harus lebih besar dari 0,5.

Nilai *outer loading* untuk setiap indikator mengenai kualitas sistem elektronik pajak dan penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak memiliki nilai >0.7 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

Dan jika dilihat dari nilai AVE dan nilai *communality* untuk setiap variabel laten melebihi batas yang ditentukan yaitu 0,5 (Imam Ghozhali, 2013:110) yang berarti semua variabel laten memiliki validitas yang baik.

b. 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).

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

Berdasarkan uraian diatas, ukuran *cross loading factor* maupun perbandingan akar AVE dengan korelasi antar variabel latennya telah memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* pada variabel terlah terpenuhi.

2. Uji Realiabilitas

Nilai *composite reliability* setiap variabel laten melebihi 0.7 (Imam Ghozali, 2013:212) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas tinggi.

3. Evaluasi *Fit Test of Combination Model* (seluruh model)

Uji kecocokan selutuh model gabungan *(fit test of combination model)* adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, menggukan nilai *Goodness of Fit* (GoF). GoF merupakan ukuran tunggal yang 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 dengan interprestasi 0,1 (GoF kecil); 0,25 (GoF moderat); dan 0,36 (GoF subastansial) (Uce Indahyanti, 2013).

4. Pengujian Model Struktural *(Inner Model*

1. Kualitas Sistem Elektronik Pajak memberikan kontribusi sebesar 24,9% terhadap kepuasan wajib pajak.
2. Penggunaan Teknologi Informasi memberikan kontribusi sebesar 29,5% terhadap kepusan wajib pajak.

5. Pengujian Hipotesis

a. **Kualitas Sistem Elekrtonik Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Hipotesis 1)**
Nilai t_{hitung} untuk variabel X1 diperoleh sebesar 2.855 Nilai tersebut lebih besar dari 1,960 (Imam Ghozali, 2013:99), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan menerima Ha, artinya bahwa Kualitas sistem elektronik pajak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 24,9%.

b. **Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Hipotesis 2)**
Nilai t_{hitung} untuk variabel X1 diperoleh sebesar 3.019 Nilai tersebut lebih besar dari 1,960 (Imam Ghozali, 2013:99), sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan menerima Ha, artinya bahwa penggunaan teknologi informasi terbukti berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 29,5%.

4.2 Pembahasan

1. **Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Kualitas sistem elektronik pajak terhadap kepuasan wajib pajak memiliki hubungan yang cukup signifikan, yang berarti apabila kualitas sistem elektronik pajak meningkat maka kepuasan wajib pajak pun akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas sistem elektronik perpajakan dengan kepuasan wajib pajak, dan menunjukkan bahwa jika kualitas sistem elektronik pajak semakin baik maka akan diikuti dengan kepuasan wajib pajak semakin baik pula. Pengaruh kualitas sistem elektronik pajak terhadap kepuasan wajib pajak memberikan kontribusi sebesar 24,9%.

2. **Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak**

Penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak memiliki hubungan yang cukup signifikan, yang berarti apabila teknologi informasi meningkat maka kepuasan wajib pajak pun akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara penggunaan teknologi informasi dengan kepuasan wajib pajak, dan menunjukkan bahwa jika penggunaan teknologi informasi semakin baik maka akan diikuti dengan kepuasan wajib pajak semakin baik pula. Pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak memberikan kontribusi sebesar 29.5% terhadap kepuasan wajib pajak.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitiann ini maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagi berikut:

1. Kualitas sistem elektronik perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak berpengaruh, ini berarti terdapat hubunga antara kualitas sistem elektronik perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin baiknya kualitas sistem elektronik perpajakan maka akan semakin pula kepuasan wajib pajak. Namun ada beberapa yang menyebabkan kualitas sistem elektronik perpajakan belum maksimal yaitu kecepatan.
2. Penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak berpengaruh, ini berarti terdapat hubungan antara kompetensi fiskus terhadap kepuasan wajib pajak. Dimana semakin baik teknologi informasi maka akan semakin pula kepuasan wajib pajak. Namun ada yang menyebabkan teknologi informasi belum maksimal yaitu perangkat lunak yang kurang baik.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

1. Kualitas sistem elektronik perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying pada umumnya sudah cukup baik. Namun agar sistem elektronik pajak semakin baik, sebaiknya Direktorat Jenderal Pajak harus lebih meningkatkan kapasitas kecepatan internet untuk standar minimum dari 10 mbps hingga 100 mbps, dalam

rangka menanggulangi lambatnya koneksi server sehingga dalam menghasilkan informasi pajak yang dilakukan dapat membuat pekerjaan lebih cepat selesai.

2. Penggunaan teknologi informasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying pada umumnya sudah cukup baik, Namun sebaiknya penggunaan perangkat lunak dalam pengolahan data transksaksi sudah sesuai dengan peraturan yang ada sehingga unit komputer yang digunakan telah memenuhi standar yang ditetapkan.

5.2.2 Saran Akademis

5.2.3 Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh kualitas sistem elektronik perpajakan dan penggunaan tekonologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi ilmu akuntansi bagi para pembaca.
2. Bagi Peneliti Lain

   Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel ini, serta dapat menambahkan variabel independen lainnya, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima secara umum.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Abdul Kadir & Terra Ch.Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*: CV. ANDI Yogyakarta.

Agus Purwanto.2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk administrasi Publik Dan Masalah-masalah Sosial*, Yogyakarta: Gaya Merdeka.

AgusSugianto.2016.http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt56fdf3073475f/beragam-keluhan-wp-lapor-pajak-lewat-e-filling

Riduwan dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika* . Bandung : Alfabeta.

Saifuddin Azwar. 2010. *Rabilitas dan Validitas. Edisi Ke 4.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sri Mulyani, 2016. http://economy.okezone.com/read/2016/09/10/20/1486356/belum-optimalnya-perbaikan-sistem-teknologi-informasi-pajak.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis* Edisi 1 . Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitaitif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

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

Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

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

Sutarman. 2011. *Penerapan Teknologi Informasi* : Bumi Aksara.

Thomas Kaihatsu. 2015. *Manajemen Komplain*: CV. Andi Offeset.

Ulber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama.

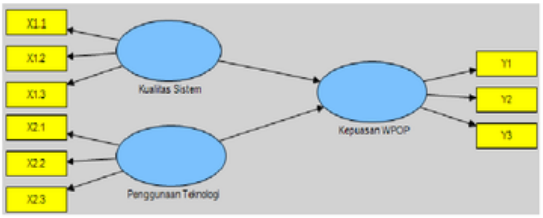
Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi 4*, Buku 1 ,Jakarta : Salemba Empat.

Uma Sekaran. 2009. *Research Methods for Business* : *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi 4*, Jakarta : Salemba Empat.

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

Umi Narimawat. 2009. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Agung Media

Lampiran



Outer Model

	AVE	Composite Reliability	R Square	Cronbachs Alpha
Kepuasan WPOP	0,802936	0,924262	0,544067	0,876271
Kualitas Sistem	0,731717	0,891027		0,816604
Penggunaan Teknologi	0,825953	0,934266		0,893958

	communality
Kepuasan WPOP	0,802936
Kualitas Sistem	0,731717
Penggunaan Teknologi	0,825953

Inner Model

	Kepuasan WPOP	Kualitas Sistem	Penggunaan Teknologi
Kepuasan WPOP	1,000000		
Kualitas Sistem	0,570776	1,000000	
Penggunaan Teknologi	0,607517	0,278117	1,000000

PENGARUH KUALITAS SISTEM ELEKTRONIK PERPAJAKAN DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

ORIGINALITY REPORT

20%	22%	0%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	id.123dok.com Internet Source	12%
2	www.slideshare.net Internet Source	3%
3	elib.unikom.ac.id Internet Source	2%
4	ak.unikom.ac.id Internet Source	2%
5	repository.unikom.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		