

Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna Sistem *E-Filing* sebagai Pelaporan Pajak

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kualitas informasi dan kualitas sistem dengan kepuasan pembayar pajak ketika menggunakan sistem *e-filing* serta untuk meneliti kesiapan dari pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP), khususnya bagian sistem informasi, mengenai pelaksanaan sistem *e-filing*. Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Model pengukuran yang digunakan adalah *updated model* DeLone dan McLean (2003). Hasil penelitian ini adalah kualitas sistem mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pembayar pajak sementara kualitas informasi tidak mempunyai pengaruh signifikan. Hasil penelitian yang kedua adalah pihak DJP telah siap mengenai pelaksanaan sistem *e-filing* di Indonesia meskipun masih memiliki beberapa kekurangan.

Analysis of The Effect of Information Quality and System Quality to The Satisfaction of Individual Taxpayer Using *E-Filing* as Tax Reporting

Abstract

The purpose of this study is to analyze the relationship between information quality and system quality with taxpayers' satisfaction when using the *e-filing* system and to know the readiness of the Directorate General of Taxation (DJP), particularly the information system, about the implementation of the *e-filing* system. This research is a quantitative approach. Measurement model used in this study is the updated model of DeLone and McLean (2003). First result of this study is system quality has significant impact to taxpayers' satisfaction while information quality has not. The second result of this study is the DJP has been prepared on the implementation of the *e-filing* system in Indonesia, although it still has some shortcomings.

Keywords: *E-filing*, information quality, system quality, updated model DeLone and McLean (2003)

Pendahuluan

Salah satu hambatan yang ditemui oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memenuhi dengan target tersebut terletak pada kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Oleh karena itu, DJP terus berupaya untuk memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak (WP) untuk melaporkan SPT tahunan. Salah satu kemudahan yang diberikan DJP adalah mengeluarkan *e-filing* pada 2005 melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) sampai kemudian mengeluarkan sistem *e-filing* langsung melalui *website* DJP. Sistem terbaru yang dikeluarkan oleh DJP ini, merupakan sistem *e-filing* melalui *website* DJP. Sistem ini khusus masih

terbatas pada pelaporan SPT penghasilan orang pribadi. Menurut *website* DJP, keunggulan dari sistem *e-filing* ini adalah *go green*, yaitu melakukan penghematan kertas dengan sistem pelaporan pajak *online*. Selain itu, dengan menggunakan sistem ini, dinilai lebih aman dan tepat karena menggunakan sistem berbasis komputer.

Berdasarkan data dari beberapa sumber, wajib pajak yang menggunakan *e-filing* sebagai alat untuk melaksanakan kewajiban pelaporan SPT mengalami lonjakan yang signifikan. Tahun 2013 hanya sebesar 24.509 WP yang menggunakan sistem *e-filing* (Wijaya, 2014), Tahun 2014 terdapat 1.7 juta WP (Sulistyo, 2014), sampai pada Tahun 2015 terdapat 2.1 juta WP (Gumelar, 2015). Jumlah tersebut melebihi target yang ditetapkan oleh DJP untuk 2015 yaitu sebesar 2 juta WP.

Dikarenakan adanya lonjakan jumlah WP yang menggunakan sistem *e-filing*, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui respon masyarakat terhadap sistem *e-filing* yang dikeluarkan oleh DJP dari 2013 sampai pada 2015, yaitu waktu penelitian ini dilakukan. Dalam penelitian ini, keefektifan dari sistem *e-filing* dilihat dari tingkat kepuasan wajib pajak terhadap sistem *e-filing* yang diukur dari variabel-variabel tertentu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chen (2010), faktor-faktor pada metode DeLone dan McLean (2003) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing* di Taiwan. Oleh karena itu, dilakukan replikasi penelitian yang dilakukan Chen (2010) yang menggunakan model DeLone dan Mclean (2003) dengan menggunakan data sistem *e-filing* yang ada di Indonesia. Lebih lanjut, dilakukan juga suatu penelitian mengenai kesiapan penggunaan sistem *e-filing* di Indonesia dari sudut pandang Direktorat Jenderal Pajak. Penelitian mengenai kesiapan DJP dilakukan dengan menganalisis hasil wawancara dengan pihak DJP.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi kepuasan WP terhadap sistem *e-filing* berdasarkan tujuan sebagai berikut: 1) Menganalisis hubungan antara kualitas informasi dan kualitas sistem dengan kepuasan pembayar pajak ketika menggunakan sistem *e-filing* dan 2) Meneliti kesiapan dari pihak

Direktorat Jenderal Pajak, khususnya bagian sistem informasi, mengenai pelaksanaan sistem *e-filing* di Indonesia.

Tinjauan Teoritis

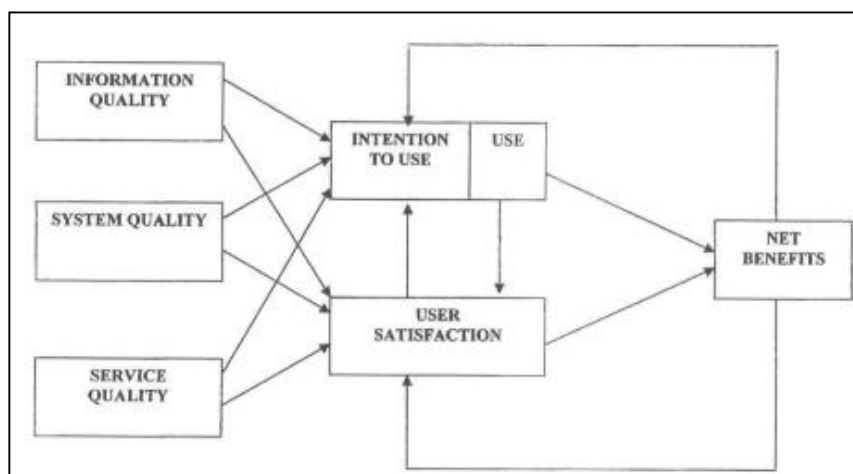
Berikut adalah definisi kepatuhan pajak menurut Simon (2003) yang dikutip oleh Gunadi. Menurut Simon, pengertian dari kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajibannya. Pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu ada pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Evans (2014), mengutip definisi biaya kepatuhan pajak (*tax compliance cost*) berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sandford, Godwin, dan Hardwick (1989), yaitu biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan kepada mereka berdasarkan sistem dan tingkat pajak tertentu.

Menurut Mardiasmo (2013), surat pemberitahuan adalah surat yang digunakan oleh WP untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Surat pemberitahuan terdiri dari dua jenis, yaitu Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). SPT mempunyai batas waktu pelaporan yang berbeda berdasarkan Subjek Pajaknya, yaitu untuk SPT untuk orang pribadi (maksimal tiga bulan setelah akhir Tahun Pajak, umumnya Maret) dan SPT untuk badan (maksimal empat setelah akhir Tahun Pajak, umumnya Maret).

Pelaporan SPT dapat dilakukan secara manual maupun secara elektronik. Pelaporan pajak melalui elektronik contohnya adalah e-SPT (Elektronik SPT), dan *e-filing*. Peraturan perpajakan mengenai *e-filing* yang terbaru dikeluarkan oleh DJP pada 2015. Peraturan tersebut adalah Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online* dan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2015 tentang Penyedia Layanan Surat Pemberitahuan Elektronik.

Definisi variabel laten menurut Wijanto (2008) merupakan suatu konsep abstrak yang hanya dapat dilihat secara tidak langsung melalui efek yang ditimbulkan pada variabel teramati. Variabel laten terdiri dari dua jenis, yaitu variabel eksogen dan variabel endogen, dengan variabel eksogen merupakan variabel yang bebas dari semua persamaan yang ada dalam model sedangkan variabel endogen merupakan variabel yang terikat dengan minimal satu persamaan dari model tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003), terdapat suatu model yang dapat menganalisis tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi. Model tersebut dinamakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003). Setelah melakukan pengujian terhadap model yang telah mereka buat, DeLone dan McLean (2003) menghasilkan suatu model baru yang ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model *Updated* Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Sumber: DeLone dan McLean (2003).

Chen (2010), pada penelitiannya menggunakan *updated model* DeLone dan McLean (2003) menggunakan penelitian yang dilakukan oleh para ahli untuk menentukan variabel-variabel laten yang digunakan untuk pengukuran masing-masing faktor dengan menggunakan model persamaan struktural atau *Structural Equation Model (SEM)*. Berdasarkan model pada Figure 1, terdapat faktor-faktor pengukur yang digunakan Chen (2010) untuk mengukur kepuasan pengguna sistem

informasi. Faktor-faktor pengukur tersebut adalah kualitas informasi dan kualitas sistem yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, yang dalam penelitian ini adalah pembayar pajak.

Menurut hasil penelitian Chen (2010), terdapat variabel-variabel laten yang digunakan untuk pengukuran-pengukuran. Untuk kualitas informasi, variabel laten yang digunakan adalah akurasi dan informatif. Berdasarkan penelitian Chen (2010), tiga instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem. Ketiga *instrument* tersebut adalah aksesibilitas (*accessibility*), interaksi (*interaction*), dan kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*). Untuk kepuasan pengguna sistem informasi dapat diukur berdasarkan 4 (empat) indikator, yaitu 4 kata sifat yang bertolak belakang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif melalui pengumpulan data kuantitatif untuk pengujian hipotesis. Data kuantitatif yang didapatkan dalam pengerjaan karya akhir ini berasal dari studi pustaka, hasil penyebaran kuesioner baik secara *online* maupun secara langsung ke beberapa tempat. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner yang digunakan oleh Chen (2010) tanpa melakukan perubahan apapun. Kuesioner disebarikan secara acak tanpa melihat kriteria tertentu. Selain melakukan penyebaran kuesioner, dalam penelitian ini juga dilakukan wawancara dengan pegawai DJP yang dipilih oleh DJP pada setiap bidang. Pegawai yang dipilih adalah pegawai yang dianggap menguasai bidang *e-filing*. Penyebaran kuesioner secara langsung ke beberapa tempat dilakukan karena ketika melakukan pilot kuesioner dengan kuesioner *online* saja membutuhkan waktu yang lama.

Metode selanjutnya adalah metode studi pustaka. Metode dilakukan dengan membaca dan mempelajari buku, jurnal ilmiah, *website-website* yang membahas perpajakan pada umumnya topik *e-filing* pada khususnya, berita-berita yang terkait dengan topik *e-filing* di beberapa portal berita *online*, serta mempelajari panduan dalam menggunakan pemrograman yang digunakan sebagai alat bantu dalam penelitian ini, yaitu SPSS versi *IBM Statistic 22* dan *LISREL 9.2 Full Trial Version*.

Dalam kuesioner ini, yang menjadi responden adalah WP orang pribadi. Dalam kuesioner yang disebar, data yang diolah merupakan data responden yang sudah pernah menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakannya sampai pada Maret 2015.

Berdasarkan Bentler dan Chou (1987), perbandingan rasio besar sampel dan indikator minimal sebesar 5:1, terutama jika terdapat banyak indikator-indikator dari variabel laten dan memiliki tingkat asosiasi faktor yang besar. Dalam model yang digunakan, terdapat sebesar 17 indikator dari variabel-variabel laten. Sehingga menurut teori Bentler dan Chou (1987), banyak sampel yang harus terkumpul sebesar 85 sampel (5×17 indikator) dengan asumsi semua indikator melalui uji validitas dan reliabilitas. Untuk kepuasan pembayar pajak terdapat 4 indikator, sehingga membutuhkan minimal 20 sampel. Sehingga total sampel minimal yang harus terkumpul minimal 105 sampel.

Selain menggunakan kuesioner, pengumpulan data juga dilakukan dengan menggunakan wawancara tidak terstruktur karena pedoman wawancara yang digunakan terdiri dari garis-garis besar permasalahan. Pihak yang diwawancarai merupakan pegawai DJP yang telah ditentukan oleh DJP.

Teknik Pengujian Kuesioner

Kuesioner yang digunakan sebagai alat penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu data demografik untuk mengetahui identitas dari pengisi kuesioner dan bagian kedua yang merupakan indikator untuk pengukuran variabel laten. Pengujian yang dilakukan untuk hasil kuesioner yang diterima dari bagian data demografik adalah pengujian *Univariate ANOVA* untuk melihat apakah terdapat hubungan antara data-data demografik yang terkumpul dengan keputusan dalam menggunakan *e-filing*. Pengujian untuk pengukuran variabel laten dilakukan dengan analisis *SEM*. Estimasi yang digunakan pada penelitian ini adalah *maximum likelihood estimation (MLE)*. Pada analisis *SEM*, dilakukan juga penyederhanaan model dengan menggunakan *Latent Variable Score (LVS)*.

Model yang digunakan memiliki variabel laten yang digunakan adalah kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pembayar pajak, informatif, akurasi, akses, interaksi, dan kemudahan penggunaan. Variabel-variabel teramati yang

digunakan dalam penelitian ini adalah indikator-indikator yang digunakan dalam kuesioner, yaitu: IQ1–IQ8, SQ1–SQ9, dan SA1–SA4.

Hubungan antara variabel laten dan variabel teramati adalah sebagai berikut: IQ1–IQ4 merupakan indikator/variabel teramati dari variabel laten informatif, IQ5–IQ8 merupakan indikator/variabel teramati dari variabel laten akuransi, SQ1–SQ3 merupakan indikator/variabel teramati dari variabel laten akses, SQ4–SQ6 merupakan indikator/variabel teramati dari variabel laten interaksi, SQ7–SQ9 merupakan indikator/variabel teramati dari variabel laten kemudahan penggunaan, SA1–SA4 merupakan indikator/variabel teramati dari variabel laten kepuasan pembayar pajak.

Dari kusioner ini, diketahui model struktural dengan hubungan sebagai berikut. Kualitas informasi mempunyai 2 buah faktor pengukur/variabel laten yaitu informatif serta akuransi. Kualitas sistem mempunyai 3 buah faktor pengukur/variabel laten yaitu akses, interaksi, dan kemudahan penggunaan. Kepuasan pembayar pajak dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas sistem.

Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot Sampling*

Menurut Sugiyono (2015), instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2015), instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang jika digunakan lebih dari sekali dalam mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian validitas dan reliabilitas akan menggunakan *Pearson product-moment correlation* dengan melihat korelasi antarindikator dan melihat *Cronbach's Alpha*.

Hasil Penelitian

Hasil penelitian terdiri dari tiga bagian, hasil analisis *pilot sampling*, hasil analisis data demografik, dan hasil analisis *SEM*.

Hasil Analisis *Pilot Sampling*

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Pilot Sampling*

Variabel Laten	Indikator	Hasil
Kualitas Informasi		Reliabel

Informatif	IQ1	Valid
	IQ2	Valid
	IQ3	Valid
	IQ4	Valid
Akurasi	IQ5	Valid
	IQ6	Valid
	IQ7	Valid
	IQ8	Valid
Kualitas Sistem		Reliabel
Akses	SQ1	Tidak Valid
	SQ2	Valid
	SQ3	Valid
Interaktif	SQ4	Valid
	SQ5	Valid
	SQ6	Valid
Kemudahan Penggunaan	SQ7	Valid
	SQ8	Valid
	SQ9	Valid
Kepuasan Pengguna		Reliabel
	SA1	Valid
	SA2	Valid
	SA3	Valid
	SA4	Valid

Pada Tabel 1 ditunjukkan hasil validitas dan reliabilitas dari variabel-variabel laten yang digunakan dalam pengukuran. Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa variabel Akses merupakan variabel yang tidak valid sehingga dikeluarkan dari kuesioner.

Sehingga, berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah ditunjukkan di Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa terdapat delapan indikator untuk bagian kualitas sistem dengan menghilangkan satu indikator, delapan indikator untuk bagian kualitas informasi, dan empat indikator untuk kepuasan pembayar pajak. Dari hasil tersebut diperoleh total terdapat 20 indikator dan membutuhkan 100 sampel untuk dapat dilakukan uji hipotesis dari kuesioner penelitian.

Hasil Uji Data Demografik

Berdasarkan hasil penyebaran *main* kusioner yang tersebar sebanyak 175 kusioner, diperoleh dua buah kusioner yang tidak terisi dan 173 kusioner yang terisi yang diperlihatkan lebih lengkap di Lampiran 4. Dari 173 responden, didapatkan sebanyak 112 responden yang telah menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajaknya dan 61 responden tidak menggunakan *e-filing* sebagai pelaporan pajak. Dari 173 responden keseluruhan, dilakukan uji untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara data demografik yang ditanyakan dengan keputusan responden untuk menggunakan atau tidak menggunakan *e-filing* untuk pelaporan pajaknya. Data demografik yang ditanyakan terdiri dari *gender* atau jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan sektor pekerjaan.

Tabel 2. Hasil Uji ANOVA

Variabel	Hasil
<i>Gender</i>	Tidak Signifikan
Usia	Tidak Signifikan
Tingkat Pendidikan	Tidak Signifikan
Pekerjaan	Tidak Signifikan
Sektor Pekerjaan	Signifikan

Dari hasil uji yang ditunjukkan pada Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data yang ada, baik *gender*, usia, maupun tingkat pendidikan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan responden dalam menggunakan atau tidak menggunakan *e-filing* sebagai alat pelaporan pajaknya. Kesimpulan berikutnya yang dapat diambil adalah hasil tersebut menunjukkan bahwa hanya Sektor Pekerjaan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan responden dalam penggunaan *e-filing* sebagai alat untuk melaporkan pajaknya. Pada hasil kusioner yang diperoleh, diketahui bahwa selisih terbesar dari responden yang menggunakan dan tidak menggunakan *e-filing* terletak pada sektor pekerjaan “Jasa”. Pada sektor pekerjaan ini, lebih banyak responden yang tidak menggunakan *e-filing* dibandingkan dengan yang menggunakan *e-filing* sebagai pelaporan pajaknya. Hal lain yang ditemukan adalah meskipun bekerja di sektor pemerintahan, masih terdapat responden yang belum menggunakan *e-filing* sebagai pelaporan pajaknya.

Akan tetapi, meskipun ditemukan bahwa hanya sektor pekerjaan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *e-filing*, hal tersebut

hanya menggambarkan keadaan dari data yang terkumpul. Kesimpulan yang ada belum dapat dijadikan patokan gambaran keadaan di Indonesia karena belum ditemukannya jurnal pendukung yang menyatakan bahwa terdapat signifikansi pengaruh antara sektor pekerjaan dengan keputusan penggunaan *e-filing* sebagai alat pelaporan pajak.

Hasil Analisis SEM

Dalam melakukan analisis SEM, harus dilakukan pengujian dengan menggunakan model pengukuran CFA (*Confirmatory Factor Analysis*) untuk setiap variabel untuk menunjukkan apakah pertanyaan-pertanyaan pada variabel tersebut valid dan reliabel untuk dapat digunakan dalam pengujian hipotesis dengan menggunakan model keseluruhan. Sehingga, langkah ini harus dilakukan untuk semua variabel endogen dan kepuasan pembayar pajak. Hasil dari langkah ini dapat dilihat dari Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji CFA Setiap Variabel

Variabel Laten	Indikator	Hasil
Kualitas Informasi		Tidak Reliabel
Informatif	IQ1	Valid
	IQ2	Valid
	IQ3	Valid
	IQ4	Tidak Valid
Akurasi	IQ5	Valid
	IQ6	Valid
	IQ7	Valid
	IQ8	Valid
Kualitas Sistem		Reliabel
Akses+ Interaktif	SQ1*	Valid
	SQ2	Valid
	SQ3**	Valid
	SQ4	Valid
	SQ5	Valid
Kemudahan Penggunaan	SQ6*	Valid
	SQ7**	Valid
	SQ8	Valid
Kepuasan Pengguna		Reliabel

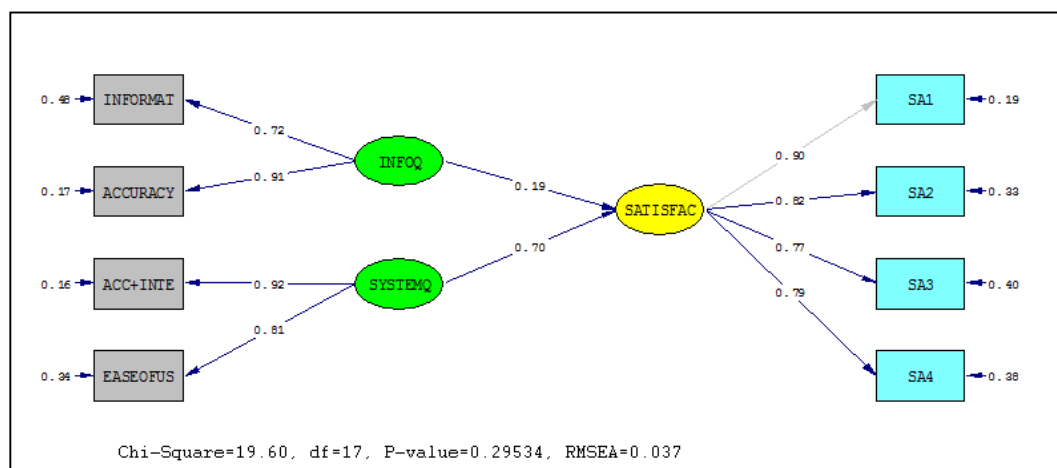
	SA1**	Valid
	SA2	Valid
	SA3*	Valid
	SA4	Valid

Keterangan: tanda (*) menandakan representasi variabel terkecil dan tanda (**) menandakan representasi variabel terbesar.

Hasil uji menandakan bahwa pertanyaan IQ4 tidak merepresentasikan variabel informatif dari sistem *e-filing*. Pertanyaan IQ4 menanyakan apakah *output* yang dihasilkan tersebut merupakan *output* yang berguna untuk WP atau tidak. Hal tersebut dikarenakan bahwa sistem menghasilkan token sebagai *output* yang harus dikirimkan ke DJP untuk menyatakan bahwa WP telah selesai melakukan kewajibannya. Hal ini menandakan bahwa pertanyaan ini tidak memenuhi syarat untuk dijadikan faktor pengukur untuk variabel informatif dan harus dikeluarkan dari model. Dengan dikeluarkannya IQ4 dari model, maka variabel informative menjadi variabel yang reliabel.

Dari hasil uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan terhadap pilot *sampling* kuesioner, dapat dilihat bahwa terdapat pertanyaan yang harus dibuang karena tidak memenuhi kualifikasi pertanyaan yang valid dan reliabel untuk dijadikan faktor pengukuran variabel akses. Pertanyaan yang dibuang berjumlah satu buah sehingga hanya tersisa dua buah pertanyaan yang tersisa dalam menunjukkan pendapat responden mengenai akses terhadap sistem *e-filing* di Indonesia. Dengan hanya tersisa dua buah pertanyaan tersebut, maka variabel ini mempunyai indikator yang lebih sedikit dari jumlah indikator yang dibutuhkan. Sehingga, ketika program dijalankan, variabel akses memiliki *degree of freedom* yang negatif. Untuk mengatasi permasalahan ini, indikator-indikator variabel akses digabung ke dalam indikator-indikator variabel interaksi yang juga merupakan variabel pengukur kualitas sistem sehingga menghasilkan gabungan variabel akses dan interaksi.

Hasil Penyederhanaan Model



Gambar 2. Path Diagram Model Keseluruhan

Dari Gambar 2, diperoleh juga model struktural yang dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas informasi dan kualitas sistem dengan kepuasan pembayar pajak. Hasil yang diperoleh adalah nilai *SFL* dari Kualitas Informasi (*INFOQ*) bernilai kurang dari 0.5, yaitu sebesar 0.19. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pembayar pajak. Sedangkan, Kualitas Sistem (*SYSTEMQ*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pembayar pajak yang menggunakan *e-filing* di Indonesia.

Pembahasan

Gambar 2 menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak memberikan kontribusi terhadap harapan DJP yaitu menurunkan *compliance cost* bagi WP. Variabel-variabel yang merupakan variabel pengukur kualitas informasi, yaitu variabel informatif dan akurasi, juga merupakan variabel-variabel, yang secara tidak langsung, tidak berpengaruh terhadap kepuasan pembayar pajak yang menggunakan sistem *e-filing* sebagai alat pelaporan pajak. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa pertanyaan apakah sistem memberikan informasi yang tepat, dibutuhkan, *up to date* dan relevan, serta pertanyaan apakah sistem merupakan sumber informasi yang akurat, memberikan informasi yang konsisten, jelas, dan memudahkan WP dalam mengerti penggunaan sistem, merupakan pertanyaan yang tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pembayar pajak di Indonesia.

Untuk variabel kualitas sistem, terlihat bahwa variabel gabungan akses dan interaksi memiliki pengaruh yang lebih signifikan dibandingkan variabel kemudahan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan akses yang diberikan sistem serta bagaimana WP berinteraksi dengan sistem merupakan hal yang lebih signifikan dalam merepresentasikan kualitas sistem dari sistem *e-filing* di Indonesia.

Sedangkan untuk kepuasan pembayar pajak, seperti untuk pengujian masing-masing variabel yang telah dilakukan sebelumnya, penggambaran variabel kepuasan pembayar pajak diberikan oleh pertanyaan SA1. Hal tersebut menunjukkan bahwa, WP yang menjadi responden, menunjukkan kepuasan yang dipengaruhi oleh kepuasan sistem yang ada.

Model struktural yang ditunjukkan Gambar 2 menandakan bahwa karena kualitas sistem yang memberikan pengaruh lebih signifikan terhadap kepuasan pembayar pajak, DJP seharusnya lebih fokus terhadap perbaikan kualitas sistem *e-filing* di Indonesia. Dari Tabel 3 diketahui bahwa yang paling merepresentasikan kualitas sistem di Indonesia adalah gabungan variabel akses dan interaksi. Sehingga, DJP, untuk dapat meningkatkan kepuasan WP terhadap penggunaan sistem *e-filing* di Indonesia, hal yang lebih utama dapat dilakukan adalah membuat sistem dapat diakses dengan lebih cepat dan meningkatkan kualitas layar sehingga memudahkan interaksi WP dengan sistem.

Selain gabungan variabel akses dan interaksi, dari Gambar 2, diketahui juga bahwa variabel kemudahan penggunaan turut merepresentasikan kualitas sistem meskipun dengan nilai yang lebih kecil. Hal tersebut menandakan bahwa yang harus menjadi perhatian DJP selain gabungan variabel akses dan interaksi adalah variabel kemudahan penggunaan, sebagai variabel yang juga merupakan variabel yang secara tidak langsung merepresentasikan kepuasan pembayar pajak. Hal tersebut juga menandakan bahwa untuk menambah daya tarik *e-filing* kepada masyarakat untuk menurunkan *compliance cost* WP, DJP juga dapat lebih memperbaiki sistem dengan membuat sistem yang lebih dapat memudahkan WP dalam menjalankan kewajiban pelaporan perpajakannya dengan membuat sistem yang lebih mudah digunakan dan dimengerti WP. Dari Tabel 4.18, diketahui bahwa indikator yang paling merepresentasikan variabel kemudahan penggunaan adalah

pernyataan bahwa WP mudah dalam mengarahkan sistem untuk menyelesaikan kewajiban pelaporan pajak. Sehingga untuk kemudahan penggunaan, DJP dapat memberikan fokus utama untuk memberikan sistem yang lebih mudah dinavigasikan oleh WP.

Dengan hanya kualitas sistem yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pembayar pajak di Indonesia, dapat disimpulkan hal sebagai berikut. Dengan meningkatnya kualitas sistem *e-filing* di Indonesia, maka kepuasan pembayar pajak akan semakin meningkat. Dengan meningkatnya kepuasan pembayar pajak di Indonesia, maka diharapkan semakin banyak WP yang menggunakan *e-filing* sehingga turut membantu WP dalam menurunkan *compliance cost* yang dikeluarkan untuk memenuhi kewajiban pelaporan pajak penghasilan tahunannya.

Hal yang menjadi pertanyaan berikutnya adalah alasan mengapa kualitas informasi tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pembayar pajak. Kualitas informasi diukur berdasarkan variabel informatif dan akurasi yang berisi pertanyaan-pertanyaan apakah sistem memberikan informasi yang tepat, dibutuhkan, *up to date*, relevan, serta pertanyaan apakah sistem merupakan sumber informasi yang akurat, memberikan informasi yang konsisten, jelas, dan memudahkan WP dalam mengerti penggunaan sistem. Berdasarkan data yang ada, rata-rata 60% responden yang ada menyatakan setuju bahwa *e-filing* merupakan sistem yang memberikan informasi yang tepat, dibutuhkan, *up to date*, relevan, serta sumber informasi yang akurat, memberikan informasi yang konsisten, jelas, dan memudahkan WP dalam mengerti penggunaan sistem. Akan tetapi, informasi yang terdapat pada sistem *e-filing*, pada umumnya masih hampir sama dengan informasi yang terdapat pada SPT manual. Informasi yang sama tersebut dikarenakan SPT elektronik melalui *e-filing* dibuat sedemikian rupa menyerupai SPT manual untuk memudahkan WP dalam mengisi SPT. Hal tersebut mengakibatkan informasi-informasi yang terdapat pada sistem *e-filing* merupakan informasi yang juga dapat diperoleh WP melalui SPT manual.

Analisis Hasil Wawancara dengan Pihak DJP

Wawancara yang dilakukan dengan pihak DJP mengenai sistem *e-filing* dilakukan terhadap beberapa pihak. Pihak-pihak yang diwawancarai adalah pegawai DJP yang bekerja di bidang aturan perpajakan, proses bisnis, dan sistem informasi. Dari tiap sisi atau bagian, pada umumnya akan dibahas mengenai perubahan yang terjadi ketika penggunaan sistem *e-filing* diberlakukan serta target-target mengenai sistem *e-filing* ke depannya. Dari sisi peraturan perpajakan, akan dilihat peraturan apa saja yang berubah dan apa alasan yang mendasari perubahan tersebut. Dari sisi proses bisnis serta sistem informasi akan dilihat perubahan dari pelaporan SPT manual menjadi pelaporan SPT elektronik dengan menggunakan sistem *e-filing* serta penyesuaian apa yang dapat dilakukan ke depannya.

Dari hasil wawancara tersebut diperoleh analisis bahwa DJP dapat dikatakan siap dalam implementasi sistem *e-filing* jika dilihat dari berbagai hal seperti berikut:

- i. DJP membuat peraturan terbaru yang dikeluarkan pada Tahun 2015 mengenai *e-filing*.
- ii. DJP telah membuat skema proses bisnis yang diharapkan dapat membantu WP mengerti perbedaan proses bisnis yang ada dalam peraturan terbaru dan dalam bentuk video.
- iii. DJP melakukan pemantauan dan penambahan kuota jaringan secara bertahap untuk mengantisipasi lonjakan penggunaan sistem *e-filing* di minggu-minggu terakhir pelaporan pajak.
- iv. DJP memberikan panduan pengisian SPT melalui media elektronik yang dinamakan *SPT Wizard*.

Akan tetapi meskipun DJP dapat dikatakan siap dalam implementasi *e-filing* sebagai pelaporan pajak, terdapat beberapa kekurangan yang ditemukan. Beberapa kekurangan yang ditemukan adalah:

- a. DJP kurang melakukan penelitian terhadap apa yang benar-benar terjadi di masyarakat.
- b. Pegawai DJP tidak memiliki pengetahuan yang sama antar bidang.
- c. Peraturan baru yang dibuat tidak menjelaskan atau menyebutkan secara jelas mengenai *e-filing*, hanya menjelaskan secara tersirat.
- d. Pelayanan dari bidang informasi khusus mengenai *e-filing* yang belum ada.

Kesimpulan

Tujuan penelitian terdiri dari dua hal yaitu menganalisis hubungan antara kualitas informasi dan kualitas sistem dengan kepuasan pembayar pajak ketika menggunakan sistem *e-filing* dan meneliti kesiapan dari pihak Direktorat Jenderal Pajak, khususnya bagian sistem informasi, mengenai program *e-filing*. Berdasarkan hasil uji dan analisis diperoleh kedua kesimpulan berikut, yaitu hanya kualitas sistem yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pembayar pajak terhadap sistem *e-filing* sedangkan kualitas informasi tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pembayar pajak.

Kesimpulan kedua diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak DJP dari bidang peraturan perpajakan, proses bisnis, dan sistem informasi. Kesimpulan yang diperoleh adalah pihak DJP sudah dapat dikatakan cukup siap dengan peluncuran sistem *e-filing* meskipun masih ditemukan beberapa kekurangan yang masih dapat diperbaiki.

Implikasi Kebijakan

Karena kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pembayar pajak, DJP dapat membangun sistem yang mempermudah interaksi WP dengan sistem sehingga WP tidak membutuhkan banyak usaha mental dalam menggunakan sistem *e-filing* serta membangun sistem yang lebih mudah dinavigasikan oleh WP. DJP juga diharapkan dapat membuat peraturan yang lebih spesifik dan memberikan pelayanan khusus *e-filing* dari bagian sistem informasi.

Saran

Dari hasil penelitian, diperoleh saran sebagai berikut:

- 1) Memperbaiki kualitas sistem *e-filing*, terutama dengan membuat sistem yang lebih mempermudah interaksi WP dengan sistem dan mempermudah WP dalam mengarahkan sistem.
- 2) Untuk pihak DJP, diharapkan dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada dengan melakukan:

- a. Melakukan penelitian langsung ke masyarakat, selain hanya melihat jurnal ilmiah, sebagai dasar pembuatan peraturan.
- b. Sosialisasi peraturan terbaru kepada pegawai DJP di seluruh bagian.
- c. Membuat peraturan yang lebih spesifik.

Memberikan pelayanan khusus di bagian sistem informasi pada jam kerja atau jam tertentu serta penambahan kuota jaringan menjelang minggu terakhir Maret.

Keterbatasan Penelitian

1) Pada penelitian awal, terdapat tiga faktor pengukur kepuasan pembayar pajak, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Akan tetapi kualitas pelayanan pada penelitian awal terpusat pada pelayanan yang diberikan oleh administrasi pajak bagian sistem informasi yang khusus melayani sistem *e-filing*. Karena hal tersebut tidak sesuai dengan yang terdapat di Indonesia, maka variabel pengukur tersebut tidak dipakai.

2) Kuesioner hanya disebarakan terbatas pada mahasiswa di sekitar kampus dan alumni untuk memperoleh respon yang lebih cepat.

Wawancara sebelumnya direncanakan untuk dilakukan dari sisi peraturan, bagian sistem informasi, proses bisnis, dan humas. Karena tidak tersedianya narasumber di bagian humas untuk diwawancarai maka wawancara dengan humas tidak dapat dilakukan. Hal ini sangat disayangkan karena bagian humas merupakan bagian yang penting karena merupakan departemen yang umumnya memberi penyuluhan dan berhubungan dengan masyarakat.

Daftar Referensi

Bentler, P. M., & Chou, Chih Ping. (1987). Practical Issues in Structural Modeling. *Sociological Methods & Research* , 78-117.

Chen, Ching Wen. (2010). Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filing. *Information & Management* 47 , 308–315.

Creswell, John W. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Second ed.). Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.

DeLone, William H., & McLean, Ephraim R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System* Vol.19 , 9-30.

Efendy, Luxman. (2012). *Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McClean dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran*. Tesis, Program Pascasarjana Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Depok.

Evans, Chris, Hansford, Ann, Hasseldine, John, Lignier, Philip, Smulders, Sharon, & Vaillancourt, Francois. (2014). Small Business and Tax Compliance Costs: Cross-Country Study of Managerial Benefits and Tax Concessions. *eJournal of Tax Research* , 12, 453-482.

Gumelar, Galih. (2015, Maret 30). *CNN Indonesia*. Retrieved April 10, 2015, from CNN Indonesia Web site: <http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150330111319-78-42896/dirjen-pajak-klaim-target-2-juta-e-filing-sudah-tercapai/>

Gunadi. (2002). *Indonesia Taxation: A Reference Guide*. Jakarta: Multi Utama Publishing.

Hadi, Wiyoso. (2013, Februari 28). *Direktorat Jenderal Pajak*. Retrieved April 02, 2015, from Kementerian Keuangan Republik Indonesia: <http://www.pajak.go.id/content/article/go-green-dengan-e-filing>

James, Simon, & Alley, Clinton. (2002). Tax Compliance, Self-assessment And Tax Administration. *Munich Personal RePEc Archive (MPRA)* , 26-42.

Kirana, Gita Gowinda. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. Semarang: Skripsi, Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.

Kothari, C. R. (2004). *Techniques, Research Methodology: Methods and Techniques* (Second Revised ed.). New Delhi: New Age International (P) Ltd., Publishers.

Likert, Rensis. (1932). A Technique For The Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology* , 140, 1-55.

Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi* (XVII ed.). Yogyakarta: Andi.

Munandar, Aris. (2007). *Tinjauan Terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakaian E-Filing Direktorat Jendral Pajak (Studi Kasus pada Perusahaan-perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta)*. Tesis, Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.

- Novarina, Ayu Ika. (2005). *Implementasi Electronic Filing System (E-Filing) dalam Praktik Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) di Indonesia*. Tesis, Program Pascasarjana Hukum, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Parwito, Andri. (2009). *Analisis atas Pengaruh Pemanfaatan Sistem E-Filing Terhadap Cost of Compliance*. Tesis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi Universitas Indonesia, Depok.
- Republik Indonesia. (2005). *KEP-05/PJ/2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (E-filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)*.
- Republik Indonesia. (2015). *PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik*.
- Republik Indonesia. (2015). *PER-04/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online*.
- Republik Indonesia. (2014). *PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS Secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id)*.
- Republik Indonesia. (2014). *PMK-243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT)*.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2015). *Accounting Information System Thirteenth Edition*. London: Pearson Education.
- Sihombing, Robin. (2013). *Les Private Statistik*. Retrieved Mei 02, 2015, from Les Private Statistik Web site: <http://lesprivate-statistik.com/index.php/be-rita/67-uji-validitas-dan-reliabilitas-kuisisioner>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, Budi. (2015, Maret 23). *Kementerian Keuangan Republik Indonesia*. Retrieved April 01, 2015, from Website Kementerian Keuangan Republik Indonesia: <http://www.kemenkeu.go.id/Artikel/mendongkrak-kepatuhan-penyampaian-spt>
- Supriadi, Agust. (2014, Oktober 14). *CNN Indonesia*. Retrieved April 13, 2015, from CNN Indonesia Web site: <http://www.cnnindonesia.com/ekonomi/2-0141014175233-78-6372/lebih-dari-50-wajib-pajak-belum-bayar-pajak/>

Torgler, Benno. (2002). Speaking To Theorists And Searching For Facts: Tax Morale And Tax Compliance In Experiments. *Journal Of Economic Surveys* , 16, 657-683.

Wijanto, Setyo Hari. (2015). *Metode Penelitian Menggunakan Structural Equation Modeling dengan LISREL 9*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.

Wijaya, Angga Sukma. (2014, Februari 25). *Tempo.co*. Retrieved April 10, 2015, from Tempo.co Web site: <http://www.tempo.co/read/news/2014/02/25/08-7557410/Ditjen-Pajak-Sasar-Pengguna-e-Filing>

Wimeina, Yudhyta. (2013). *Analysis of ERP System Use Satisfaction using Delone and McLean Information System Success Model to Acquire Improvement Actions in a Newly Established Small Sized Investment Company: Case Study PT Eastspring Investments Indonesia*. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi, Jakarta.

Wixom, Barbara H., & Todd, Peter A. (2005). A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information Systems Research*, Vol. 16, No. 1 , 85-102.

Lampiran

Pertanyaan Kuesioner

A.1. SYSTEM QUALITY/KUALITAS SISTEM (SQ IN ABBREVIATION)

Access (Akses)

SQ-1: I can get the tax-filing information needed from the system in time.

Saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan dari sistem *e-filing* sebelum masa pelaporan SPT dimulai.

SQ-2: When I prepare and file my tax return, the response of Internet filing system is quick.

Sistem *e-filing* memberikan respon yang cepat ketika saya mempersiapkan dan melaporkan pajak saya.

SQ-3: The system I use makes information immediately accessible.

Sistem *e-filing* yang saya pakai membuat saya dapat mengakses informasi dalam waktu singkat.

Interactivity (Interaksi)

SQ-4: Interacting with the system does not require a lot of mental effort.

Menggunakan sistem *e-filing* tidak membutuhkan banyak usaha.

SQ-5: The Internet tax-filing system has natural and predictable screen changes.

Sistem *e-filing* memiliki perubahan tampilan sesuai dengan yang diharapkan.

SQ-6: My interaction with the Internet tax-filing system is clear and understandable.

Interaksi saya menggunakan sistem *e-filing* jelas dan dapat dimengerti.

Ease of use (Kemudahan Penggunaan)

SQ-7: Learning to use the Internet tax-filing system is easy for me.

Belajar menggunakan sistem *e-filing* mudah bagi saya.

SQ-8: When I prepare and file my tax return, I can navigate the system to finish my tax-filing easily.

SQ-9: I find it easy to get the Internet tax-filing system I use to file my income tax return.

A.2. INFORMATION QUALITY / KUALITAS INFORMASI (IQ IN ABBREVIATION)

Informativeness (Kemampuan memberikan informasi yang jelas)

IQ-1: The Internet tax-filing system can provide the precise information I need for filing my income tax.

Sistem *e-filing* dapat menyediakan informasi yang tepat yang saya butuhkan untuk melaporkan pajak penghasilan saya.

IQ-2: I have generally received sufficient information for filing my income tax return.

Saya menerima informasi yang saya butuhkan untuk melaporkan pajak penghasilan saya pada umumnya.

IQ-3: The Internet tax-filing system provides up-to-date and relevant information.

Sistem *e-filing* menyediakan informasi yang up-to-date dan relevan.

IQ-4: The output of the Internet tax-filing system is presented in a useful format.

Hasil *output* dari sistem *e-filing* ditampilkan dalam format yang berguna.

Accuracy (Akurasi)

IQ-5: The Internet tax-filing system is an accurate source of information to me.

Sistem *e-filing* merupakan sumber informasi yang akurat bagi saya.

IQ-6: The information content is consistent with my previous filing experience.

Informasi yang tersedia konsisten dengan pengalaman pelaporan pajak saya yang terdahulu.

IQ-7: The information from the Internet tax-filing system is clear.

Sistem *e-filing* memberikan informasi yang jelas.

IQ-8: The information content is ease of understanding for filing my income tax return.

Informasi yang tersedia memudahkan saya untuk mengerti cara melaporkan pajak penghasilan saya.

A.3. USER SATISFACTION / KEPUASAN PENGGUNA (SA IN ABBREVIATION)

How do you feel about your overall experience of using Internet tax-filing systems?

Apa yang Anda rasakan menggunakan sistem sistem *e-filing* berdasarkan pengalaman Anda selama ini menggunakan sistem *e-filing*.

SA-1: Very dissatisfied/very satisfied. | Sangat tidak puas/sangat puas

SA-2: Very displeased/very pleased. | Sangat tidak menyenangkan/sangat menyenangkan

SA-3: Very frustrated/very contented. | Sangat mengecewakan/ sangat meringankan (?)

SA-4: Absolutely terrible/absolutely delighted. | Sangat mengerikan/ sangat memuaskan