

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI SPT TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MERAUKE

MARLIANA BUDHININGTIAS, FEIBRYAN WINDA BIMANTARA
Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Komputer Indonesia

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi Negara maju maupun di Negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak Negara akan berkurang. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi Negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Sikap tanggung jawab sebagai warga negara yang baik bertolak belakang dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas, yang seharusnya semakin baik di awal tahun baru ini.

KPP Pratama Merauke telah mengaplikasikan sistem informasi tersebut sebagai sarana kegiatan perpajakan. Dengan substansi yang dikembangkan terbatas pada penerapan system informasi SPT dan kepatuhan pelaporan Wajib Pajak.

Keywords : *Kualitas sistem informasi, Kepuasan, Wajib pajak*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap wajib pajak salah satunya dikembangkannya pelaporan pajak terutang dengan menggunakan elektronik SPT (e-SPT). Pelaporan pajak terutang melalui SPT manual dinilai masih

memiliki kelemahan khususnya bagi wajib pajak yang melakukan transaksi cukup besar harus melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah cukup besar kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sementara proses perekaman data memakan waktu cukup lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan terlambat serta menyebabkan denda. Selain itu dapat terjadi kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data

secara manual oleh fiskus.

Adapun permasalahan yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Merauke saat ini yaitu tentang kualitas pelayanan kepada wajib pajak yang masih sangat minim. Dimulai dari pembuatan SPT yang masih manual seperti form pendaftaran masih ditulis tangan dan lumayan lama untuk pengisian formulirnya. Dan juga permasalahan tentang kepuasan kepada Para Wajib Pajak mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, kesulitan-kesulitan dalam pengisian formulir SPT dan komunikasi yang baik dengan pegawai kantor pajak. Jadi salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil survey pada KPP Pratama Merauke diindikasikan secara umum ada beberapa permasalahan yang sering dihadapi oleh KPP Pratama Merauke ini yaitu :

- a. Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) masih dengan menggunakan pencatatan sehingga waktu yang digunakan cukup lumayan lama pengisiannya formulir SPT pada KPP Pratama Merauke.
- b. Permasalahan tentang kepuasan kepada Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan pada KPP Pratama Merauke.
- c. Kesulitan dalam berkomunikasi untuk melakukan konsultasi pengisian formulir SPT yang baik terhadap para Wajib Pajak dengan pegawai KPP Pratama Merauke.

3. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pengaruh penggunaan Sistem Informasi pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT) pada KPP Pratama Merauke.
- b. Bagaimana tingkat kepuasan para Wajib Pajak (WP) pada KPP Pratama Merauke setelah melakukan pendaftaran pembuatan SPT.
- c. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPP Pratama Merauke setelah menggunakan Sistem Informasi pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT) terhadap kepuasan para Wajib Pajak.

4. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan Sistem Informasi pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT) pada KPP Pratama Merauke.
- b. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT) terhadap tingkat kepuasan para Wajib Pajak Di KPP Pratama Merauke.
- c. Untuk menganalisis pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPP Pratama Merauke dalam pembuatan Surat Pemberitahuan (SPT).

KERANGKA TEORITIS

Menurut Abdul Kadir (2003:54) : Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan, sebagai gambaran jika dalam sebuah sistem terdapat elemen yang tidak memberikan manfaat dalam mencapai tujuan yang sama, maka elemen tersebut dapat dipastikan bukanlah bagian dari sistem.

Dalam kehidupan sehari-hari sebuah informasi yang dapat diartikan sebagai data. Data tersebut merupakan nilai, keadaan, dan memiliki sifat berdiri sendiri

lepas dari konteks apapun.

Menurut Jogiyanto (2010:8) : Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.

Menurut Zulkifli (2005:289) : Informasi adalah bahan yang dihasilkan dari pengolahan data.

Kualitas dari suatu informasi tergantung pada tiga hal pokok yaitu:

1. Akurat (*accuracy*)

Informasi bisa dikatakan berkualitas apabila seluruh kebutuhan informasi telah tersampaikan (*completeness*), semua pesan benar/sesuai (*correctness*), serta pesan yang disampaikan sesuai dengan sistem yang diinginkan oleh *user*.

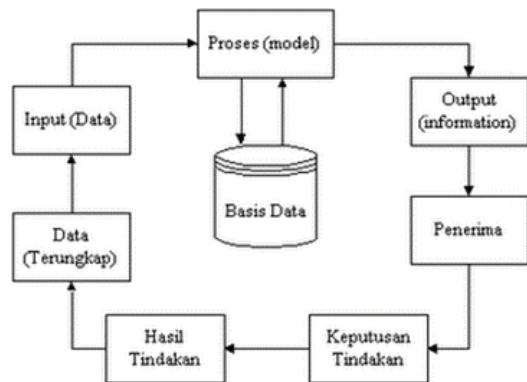
2. Tepat waktu (*timeliness*)

Berbagai proses dapat diselesaikan dengan tepat waktu, laporan yang dibutuhkan dapat disampaikan tepat waktu.

3. Relevan (*relevancy*)

Informasi harus mempunyai manfaat untuk pemakainya, dimana relevansi informasi untuk individu berbeda tergantung pada yang membutuhkan.

Data agar menjadi lebih berarti dan berguna dalam bentuk informasi, maka perlu diolah melalui suatu model tertentu. Data yang telah diolah tersebut kemudian diterima oleh penerima, lalu penerima membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang akan membuat sejumlah data kembali. Data tersebut akan ditangkap sebagai *input*, dan diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya sehingga membentuk suatu siklus. Siklus ini disebut dengan siklus informasi (*information cycle*) atau disebut juga siklus pengolahan data (*processing cycles*).



Gambar 1. Siklus Informasi
Sumber : Tata Sutabri (2012)

Sistem Informasi menurut (Tata Sutabri, 2012) adalah “Suatu pengumpulan data yang terorganisasi beserta tatacara penggunaannya yang mencakup lebih jauh daripada sekedar penyajiannya. Istilah tersebut menyiratkan suatu maksud yang ingin dicapai dengan jalan memilih dan mengatur data serta menyusun tatacara penggunaannya.”

Menurut (Jogiyanto 2003 : 8) : “Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal sebagai suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan

Sistem Informasi memiliki berbagai komponen-komponen sistem informasi, yang termasuk komponen-komponen sistem informasi yaitu:

1. Perangkat keras komputer (hardware)
CPU, Storage, perangkat Input/Output, Terminal untuk interaksi, Media komunikasi data.
2. Perangkat lunak komputer (software)
Perangkat lunak sistem (sistem operasi dan utilitinya), perangkat lunak umum aplikasi bahasa pemrograman), perangkat lunak aplikasi (aplikasi akuntansi dll).
3. Basis data
Penyimpanan data pada media penyimpan komputer.
4. Prosedur
Tahapan-tahapan penggunaan sistem.
5. Personil
Untuk pengelolaan operasi (SDM).

Sistem informasi memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Integrasi Sistem
 - a. Menghubungkan sistem individu/kelompok
 - b. Pengkolektifan data dan penyambung secara otomatis
 - c. Peningkatan koordinasi dan pencapaian sinergi
2. Efisiensi Pengelolaan
 - a. Penggunaan basis data dalam upaya kesamaan pengadministrasian data
 - b. Pengelolaan data berkaitan dengan karakteristik informasi
 - c. Penggunaan dan pengambilan informasi
3. Dukungan Keputusan Untuk Manajemen
 - a. Melengkapi informasi guna kebutuhan proses pengambilan keputusan
 - b. Akuisisi informasi eksternal melalui jaringan komunikasi

Sistem informasi memiliki beberapa manfaat, yaitu:

1. Menghemat tenaga kerja
2. Peningkatan efisiensi

3. Mempercepat proses
4. Perbaikan dokumentasi
5. Pencapaian standar
6. Perbaikan keputusan

Menurut Roger Pressman (2002:610) berpendapat bahwa : “ *Kualitas software/ perangkat lunak didefinisikan sebagai konfirmasi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yang didokumentasikan secara eksplisit dan karakteristik implisit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara profesional.*”

Menurut McCall dalam Roger S.Pressman (2002:611) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas perangkat lunak terdiri dari :

1. *Correctness* adalah tingkat pemenuhan program terhadap kebutuhan yang dispesifikasikan dan memenuhi tujuan/ misi pengguna.
2. *Reliabilitas* adalah tingkat dimana sebuah program dapat diharapkan melakukan fungsi yang diharapkan dengan ketelitian yang diminta.
3. *Efisiensi* adalah jumlah sumber daya penghitungan kode yang diperlukan oleh program untuk melakukan fungsinya.
4. *Integritas* adalah tingkat dimana akses ke perangkat lunak atau data oleh orang yang tidak berhak dapat di kontrol.
5. *Usabilitas* mengoperasikan, menyiapkan input, dan menginterpretasikan output suatu program.
6. *Maintanabilitas*, membetulkan kesalahan pada sebuah program.
7. *Flexibilitas* adalah usaha yang diperlukan untuk memodifikasi program operasional.
8. *Testabilitas* adalah usaha yang diperlukan untuk menguji sebuah program untuk memastikan apakah program melakukan fungsi-fungsi yang dimaksudkan.
9. *Portabilitas* adalah usaha yang

diperlukan untuk memindahkan program dari satu perangkat keras dan atau lingkungan.

10. *Reusabilitas* adalah tingkat dimana sebuah program (bagian dari suatu program) dapat digunakan kembali di dalam aplikasi lain.
11. *Interperabilitas* adalah usaha yang diperlukan untuk merangkai satu sistem dengan yang lainnya.

Menurut Fitzsimmon et all. (2004:27) indikator pelayanan yang baik terdiri dari:

- a. *Reliability*, pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. *Tangibles*, ditandai dengan penyediaan yang memadai Sumber daya Manusia dan sumber daya lainnya.
- c. *Responsiveness*, kesigapan pegawai dalam melayani konsumen, kecepatan pegawai dalam menangani transaksi, dan penanganan terhadap keluhan yang diberikan oleh konsumen.
- d. *Assurance*, mencakup kemampuan pegawai atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pada para pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
- e. *Empati*, ditandai dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Secara umum pajak dapat diartikan sebagai iuran wajib yang dipungut oleh pemerintah dari masyarakat (wajib pajak) untuk menutupi pengeluaran rutin negara dan biaya pembangunan tanpa balas jasa yang dapat ditunjuk secara langsung.

Pengetian pajak menurut beberapa ahli :

Menurut Adriani (2001 : 7) : “Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat

dipaksakan, yang terutang oleh wajibpajak membayarnya menurut peraturan derngan tidak mendapat imbalan kembali yang dapat ditunjuk secara langsung”.

Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Merauke digunakan sebagai alat penunjang untuk memperlancar tugas kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Merauke, di mana data tentang hak dan kewajiban perpajakan diolah menjadi suatu informasi yang dapat dimanfaatkan oleh para pimpinan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Merauke sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan yang tepat, sehubungan dengan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Merauke kepada masyarakat yang berkaitan dengan masalah perpajakan.

Menurut (UU Perpajakan No. 21 : 2008) : “Sistem Informasi Perpajakan lebih berpengaruh terhadap pembinaan, pengawasan, dan pengenaan sanksi kepada Wajib pajak. Selain itu juga Sistem Informasi Perpajakan digunakan sebagai tempat penyimpanan, dan pengolahan data menjadi informasi bagi pengolahan data lainnya. Dalam penyimpanan dan pengolahan data yang didapat diperlukan cara penyajiannya.”

1. Resmi (2003) menyatakan “Menurut golongannya pajak dibagi menjadi dua, yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung.” Berikut uraian pengertiannya :
 - a. **Pajak langsung**
Pajak yang dipikul sendiri oleh Wajib Pajak yang bersangkutan dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain serta dipungut secara periodic. Pajak Penghasilan, Pajak Bumi dan Bangunan.
 - b. **Pajak Tidak Langsung**
Pajak yang bebannya dapat dilimpahkan kepada pihak ketiga atau konsumen dan dipungut setiap terjadi peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan

terutangnya pajak, misalnya terjadinya penyerahan barang.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

2. Ilyas, Waluyo dan Wirawan (2002) menyatakan bahwa “Menurut sifatnya, pajak dibagi menjadi dua, yaitu pajak subjektif dan pajak objektif.” Berikut uraian pengertiannya :

- A. Pajak Subjektif (bersifat perorangan)

Pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak.

Contoh : PPh.

- b. Pajak Objektif (bersifat kebendaan)
Pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh : PBB.

3. Menurut Resmi (2003) “Lembaga Pemungut Pajak dibagi menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah.” Berikut uraian pengertiannya :

- a. Pajak Pusat

Pajak yang dikelola oleh Pemerintah Pusat (Direktorat Jenderal Pajak) dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin Negara dan pembangunan.

Contoh : PPh, PPN dan PPnBM, PBB serta Bea Materai

- b. Pajak Daerah

Pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dan hasilnya dipergunakan untuk pengeluaran rutin dan pembangunan daerah (APBD).

Contoh : Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

3. Agus Setiawan dan Basri Musri (2006) mengatakan “Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak di gunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut perundang-undangan perpajakan.” Terdapat 2 macam Surat Pemberitahuan (SPT), yaitu :

- a. Surat Pemberitahuan (SPT) Masa
- b. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan

Menurut ilyas, Waluyo & Wirawan (2002), fungsi Surat Pemberitahuan dapat dilihat dari Wajib Pajak, Pengusaha Kena Pajak, atau Pemotong / Pemungut Pajak sebagai berikut :

1. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Wajib Pajak penghasilan

- a. Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.

- b. Untuk melaporkan pembayaran dari pemotong/pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu Masa Pajak yang ditentukan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

- c. Untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan pajak atau pemungutan pajak lain dalam satu tahun pajak.

2. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Pengusaha Kena Pajak

- a. Sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang.

- b. Untuk melaporkan pengkreditan Pajak

- Masukan terhadap Pajak Keluaran.
- c. Untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan oleh Pengusaha Kena Pajak dan atau melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
3. Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Pemotong atau Pemungut Pajak Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) ini adalah sarana melapor dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetor.

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui kepuasan para wajib pajak maka dilakukan metode penelitian survey dan teknik analisis data yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif.

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian mengenai peranan pelaksanaan SPT Masa PPN dalam pelaporan SPT oleh wajib pajak maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Independen (X)
Variabel independen atau variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen di sini adalah Kualitas SI Pembuatan SPT.
2. Variabel Dependen (Y)
Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen di sini adalah Kepuasan Terhadap Para Wajib Pajak (WP).

Populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian maka yang menjadi populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak PKP yang ada di KPP Pratama Merauke yang berjumlah 312 Orang.

1. Pengujian Instrumen

Data memiliki kedudukan yang sangat penting karena merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai pembuktian hipotesis. Kuesioner sebagai instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliabel.

Untuk mengungkapkan variabel-variabel yang diteliti, diperlukan alat ukur atau skala yang valid dan dapat diandalkan (*reliable*) agar kesimpulan penelitian tidak salah dan tidak memberikan gambaran yang jauh berbeda dengan keadaan yang sebenarnya maka variabel penelitian perlu diuji validitas dan reliabilitasnya.

2. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013 : 267), validitas menunjukkan bahwa suatu pengujian benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat tes, maka alat tersebut semakin mengenai pada sasarannya. Hasil penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode *Pearson Product Moment* dengan bantuan SPSS.

Kriteria yang digunakan untuk menentukan valid tidaknya alat test adalah 0,30 (Azwar, 2000) dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Apabila nilai indeks validitas suatu alat test $\geq 0,30$ (r kritis) maka alat test tersebut dinyatakan valid.
- b. Apabila nilai indeks validitas suatu alat test $< 0,30$ (r kritis) maka alat test tersebut dinyatakan tidak valid (gugur).

3. Uji Reliabilitas

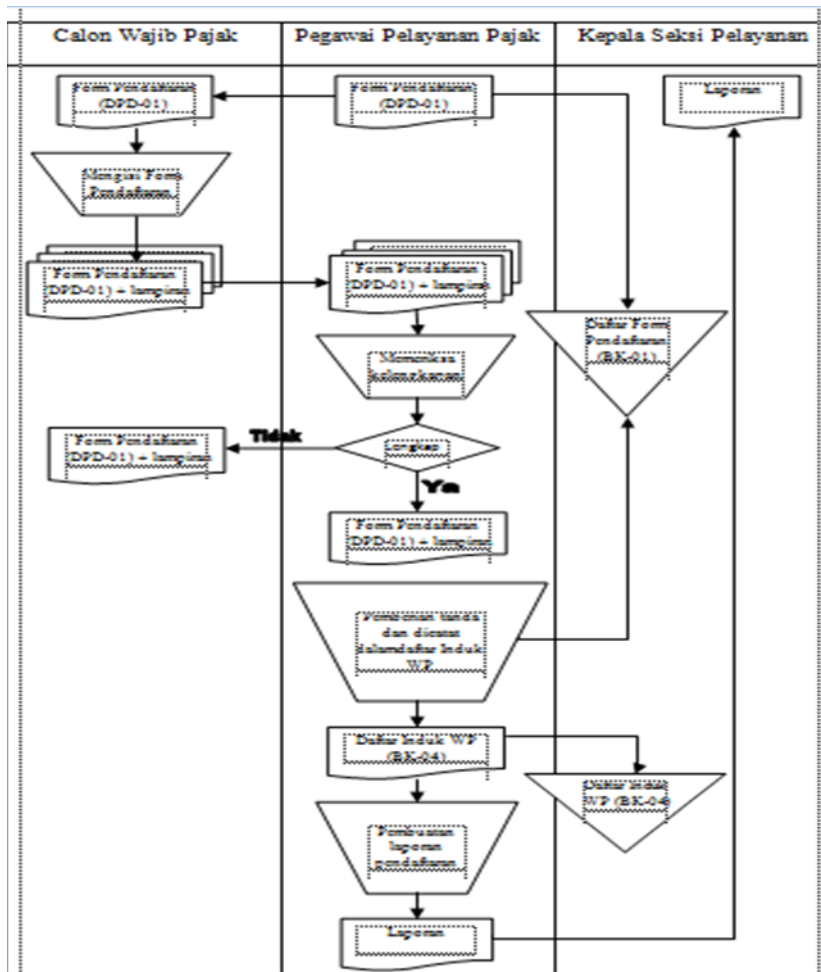
Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya terhadap butir-butir pertanyaan yang dinyatakan valid uji keandalannya, bersifat *ajeg*, stabil dan konsisten. Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skala pengukuran artinya pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama akan memberikan hasil yang sama dengan beberapa kali pengukuran selama aspek yang diukur tidak berubah Sugiyono (2012: 41). Secara empiris tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas.

Pengujian reliabilitas menggunakan teknik koefisien *Cronbach Alpha* (α) dengan bantuan SPSS. *Cronbach Alpha* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain (Sekaran, 2006:177). Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,6$.

4. Prosedur Pendaftaran Wajib Pajak Di KPP Pratama Merauke

Adapun prosedur pendaftaran & pengisian form wajib pajak di KPP Pratama Merauke yaitu sebagai berikut :

- a. Menyiapkan Formulir Pendaftaran (DPD-01).
- b. Menyerahkan Formulir pendaftaran ke Wajib Pajak Setelah di catat dalam daftar formulir pendaftaran (BK-01).
- c. Menerima dan memeriksa kelengkapan formulir pendaftaran yang telah di isi wajib pajak dan atau yang diberi kuasa :
 - 1) Apabila belum lengkap formulir pendafaran dan lampirannya dikembalikan kepada wajib pajak untuk melengkapi.
 - 2) Apabila pengisiannya benar dan lampirannya lengkap, dalam daftar formulir pendaftaran diberi tanda dan tanggal penerimaan dan selanjutnya dicatat dalam daftar induk WP serta ditetapkan NPWPD, nomor urut dalam daftar induk WP (BK-04) digunakan sebagai nomor urut NPWPD.
- d. Membuat laporan pendaftaran lalu di berikan kepada kepala Seksi Pelayanan.



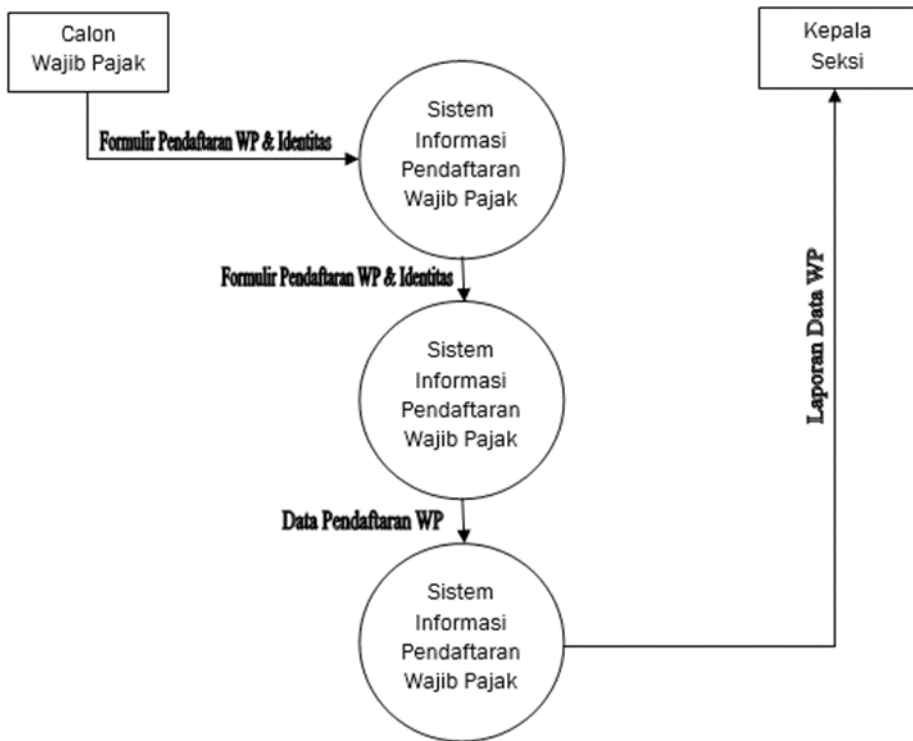
Gambar 2. Flowmap Pendaftaran Wajib Pajak

Keterangan :

- | | |
|---|--|
| <p>1. DPD-01 : Formulir Pendaftaran Wajib Pajak</p> <p>2. NPWPD : No Pajak Wajib Pajak Daerah</p> | <p>3. BK-01 : Daftar Form Pendaftaran</p> <p>4. BK-04 : Daftar Induk Wajib Pajak</p> |
|---|--|



Gambar 3. Diagram Konteks Pendaftaran Wajib Pajak Di KPPM Merauke



Gambar 4. DFD Level 0 Pendaftaran Wajib Pajak Di KPPM Merauke

HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini disajikan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada responden sebagai sumber data utama dalam penelitian, selain upaya perolehan data melalui observasi, wawancara dan studi pustaka untuk melengkapi data utama. Kuisisioner terdiri dari 30 butir pernyataan dengan perincian 15 butir pernyataan mengenai kualitas sistem informasi, 15 butir pertanyaan tentang kepuasan para wajib pajak. Metode analisis yang digunakan untuk mengolah data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikasi dengan analisis data sebagai alat bantu dalam penarikan kesimpulan.

Sebelum dianalisis, data hasil penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk menguji apakah alat ukur yang digunakan berupa butir item pernyataan yang diajukan kepada responden telah diukur secara cermat dan tepat. Berikut adalah hasil pengujian validitas dan realibilitas dari pengaruh kualitas sistem informasi SPT terhadap tingkat kualitas sistem informasi pembuatan SPT dan kepuasan para Wajib Pajak pada KPP Pratama Merauke.

1. Hasil Pengujian Validitas

Dapat dilihat bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki nilai reliabilitas yang cukup tinggi (lebih dari 0,7) dan nilai yang diperoleh telah sejalan dengan ketentuan yang dikemukakan oleh Kaplan et.al (1993:126) bahwa nilai reliabilitas yang dapat diterima minimal 0,70 atau antara (0,70 - 0,80), sehingga dapat dikatakan bahwa alat ukur memiliki keterandalan yang baik untuk mengukur variabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap semua item dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua

item penelitian dapat dikatakan reliabel, dengan demikian dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini.

2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Selain valid, alat ukur juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0.70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan reliabel (Kaplan & Saccuzzo, 2005:123). Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *Cronbach's-Alpha* diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut :

a. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Sistem Informasi

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Sistem Informasi
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,999	15

Nilai reliabilitas kuesioner kualitas sistem informasi sebesar 0,999 (*Cronbach's-Alpha*) lebih besar dari nilai kritis 0.70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan sudah reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas sistem informasi sudah memberikan hasil yang konsisten.

b. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Para Wajib Pajak

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Para Wajib Pajak
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,999	15

Dari tabel 2. di atas terlihat bahwa nilai reliabilitas kuesioner kepuasan para wajib pajak sebesar 0,999 (*Cronbach's Alpha*) lebih besar dari nilai kritis 0.70. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan sudah reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan para wajib pajak sudah memberikan hasil yang konsisten.

3. Analisis Deskriptif

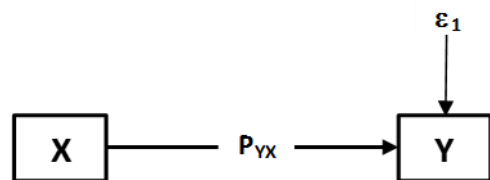
Gambaran data hasil tanggapan responden dapat digunakan untuk memperkaya pembahasan, melalui gambaran data tanggapan responden dapat diketahui bagaimana kondisi setiap indikator variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah dalam menginterpretasikan variabel yang sedang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap tanggapan responden berdasarkan persentase skor tanggapan responden.

Kualitas sistem informasi pada KPP Pratama Merauke akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kualitas sistem informasi diukur menggunakan 8 indikator dan dioperasionalkan menjadi 15 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang kualitas sistem informasi pada KPP Pratama Merauke maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden untuk setiap butir pernyataan.

Kepuasan Para Wajib Pajak pada KPP Pratama Merauke akan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner. Kepuasan para wajib pajak diukur menggunakan 5 dimensi dan dioperasionalkan menjadi 15 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empirik secara menyeluruh tentang kepuasan para wajib pajak pada KPP Pratama Merauke maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden untuk setiap butir pernyataan.

4. Analisis Verifikatif

Semakin baik kualitas sistem informasi diharapkan akan membuat kinerja pegawai menjadi meningkat sehingga kepuasan para wajib pajak juga diharapkan semakin meningkat. Berdasarkan data yang terkumpul, pada sub bab ini akan diuji pengaruh kualitas sistem informasi SPT terhadap kepuasan para wajib pajak pada KPP Pratama Merauke. Pengujian akan dilakukan dua tahap, dimana pada tahap pertama akan diuji pengaruh kualitas sistem informasi SPT terhadap kepuasan para wajib pajak. Secara diagram bentuk hubungan antara ketiga variabel yang sedang diteliti tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 5. Diagram Jalur Paradigma Penelitian

Gambar diagram jalur seperti terlihat diatas dapat diformulasikan kedalam 2 bentuk persamaan struktural sebagai berikut.

Persamaan Jalur Sub Struktur Pertama

$$Y = P_{yx}X + \epsilon_1$$

Keterangan:

Y = Kepuasan para wajib pajak

X = Kualitas sistem informasi

P_{yx} = Koefisien jalur kualitas sistem informasi terhadap kepuasan para wajib pajak

e = Pengaruh faktor lain

karyawan) dilakukan pengujian menggunakan statistik uji F. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

$H_0 : b_i = 0$ Tidak terdapat kualitas sistem informasi SPT dan kepuasan wajib pajak
 $i = 1,2$

$H_1 : b_i \neq 0$ Terdapat kualitas sistem informasi SPT dan kepuasan wajib pajak
 $i = 1,2$

5. Pengujian Hipotesis

Untuk melihat apakah secara bersama-sama kedua variabel bebas (Kualitas SI SPT dan Kepuasan Wajib Pajak) berpengaruh nyata terhadap variabel tidak bebas (Kinerja

Hasil perhitungan statistik Uji F yang dihitung melalui tabel Anova. dengan menggunakan bantuan software SPSS diperoleh sebagai berikut :

Tabel 3. Tabel ANOVA

Model		Sum of	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,625	1	,625	,043	,841 ^b
	Residual	116,975	8	14,622		
	Total	117,600	9			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak (Y)
- b. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem Informasi (X)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas sistem informasi SPT (X) terhadap kepuasan para wajib pajak (Y) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Pengaruh Kualitas Sistem Informasi SPT yang sedang berjalan pada KPP Pratama Merauke (Variabel X) secara umum baik. Demikian juga bila dilihat berdasarkan indikator, persentase skor tanggapan responden pada kedelapan indikator sudah termasuk dalam kategori baik, tinggi dan mudah.

- Dari hal tersebut menunjukkan bahwa Sistem Informasi SPT pada KPP Pratama Merauke memiliki manfaat yang baik guna memberi kemudahan dalam membuat SPT.
2. Secara umum para wajib pajak memiliki tingkat kepuasan (Variabel Y) yang tinggi. Bila dilihat berdasarkan indikator, tampak bahwa presentase tanggapan responden mengenai Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangibles sudah memuaskan.
 3. Sudah dapat dilakukan komunikasi yang baik dalam melakukan konsultasi pengisian formulir SPT dari pegawai KPP

Pratama Merauke kepada para wajib pajak karena sudah semakin jelas prosedur yang ada ditambahkan dengan aplikasi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Agus Setiawan, Ak, Basri Musri, Drs, S.E, Ak., M.M, 2006, *Perpajakan Umum*, Jakarta, Penerbit PT Raja Grafindo Persada
- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama
- Andriani, P.J.A 2001. *Pajak dan pembangunan*. UI Pres Jakarta.
- Azwar, Saifuddin.(2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Fitzsimmons, James and Mona J. Fitzsimmons. 2004. *Service Management Operations, Strategy and Information Technology* . New York : Mc Graw Hill.
- Ilyas, Waluyo, Wirawan. 2002. *Perpajakan Indonesia*. Edisi pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- Jogiyanto, Hartono. 2010. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Edisi III. Yogyakarta: ANDI.
- Kaplan, Robert S & Norton, David P. 2005. *Balanced Scorecard. Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kaplan, R. M. & Saccuzzo, (2005). *Psychological testing: Principles, application, and issues* (6th ed.). Belmont: Thomson Wadsworth.
- McCall. 1992. *Kualitas Perangkat Lunak*. Imam Yuadi. Yogyakarta.
- Pressman, Roger S. 2002. *Software Engineering A Practitioner's Approach..* New York : Mc Graw Hill
- Sekaran, Uma. 2006. *"Metologi Penelitian Untuk Bisnis", Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. *"Metologi Penelitian Untuk Bisnis", Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siti Resmi. 2003. *"Buku Satu Perpajakan Teori dan Kasus"*.Penerbit: Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Tata Sutabri. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta
- 2012.*Konsep Sistem Informasi*.Andi. Yogyakarta