

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Penerapan *e-SPT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung)

The Effect of Quality Information System Implementation of E-SPT to The Taxpayer
Compliance
(Survey toward Tax Service Office Bandung)

¹Intan Apriyanti, ²Nunung Nurhayati, ³Magnaz Lestira Oktaroza
^{1,2,3} Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung

Jalan Tamansari No.1 Bandung 40116

Email: ¹inttan.apriyanti@yahoo.com, ²nunungunisba@yahoo.co.id, ³ira.santoz@gmail.com

Abstrac. This study aimed to examine the effect of Quality Information System Implementation of e-SPT to the Taxpayer Compliance. In this study, Quality Information System Implementation of e-SPT measured using flexibility, ease of use and reliability and Taxpayer Compliance is measured by the taxpayer seeks to understand all the statutory provisions of taxation, filling out tax forms completely and clearly, calculate tax payable correctly, pay the tax due on time and reported taxes on time. Test equipment used in this research is simple regression analysis. The population in this study is the Tax Office (KPP) in the city with sample selection technique used in this study is a probability sampling technique. The coefficient of determination indicates that Quality Information System Implementation of e-SPT give 43.1% influence on the Taxpayer Compliance, while the remaining 56.9% Taxpayer Compliance can be explained by other variables not examined

Keywords: Quality Information System Implementation of e-SPT, Taxpayer Compliance

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem Informasi Penerapan *e-SPT* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian ini, Kualitas Sistem Informasi Penerapan *e-SPT* diukur dengan menggunakan *flexibility*, *ease of use* dan *reliability* dan Kepatuhan Wajib Pajak diukur dengan Wajib Pajak berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung pajak yang terutang dengan benar, membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya dan melaporkan pajak tepat waktu. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di kota Bandung dengan teknik pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT memberikan pengaruh sebesar 43,1% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan sisanya sebesar 56,9% Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kualitas Sistem Informasi Penerapan *e-SPT*, Kepatuhan Wajib Pajak

A. Pendahuluan

Saat ini dunia mengalami perubahan, baik dalam organisasi bisnis, institusi pendidikan, maupun institusi pemerintahan. Perubahan berkaitan dengan teknologi informasi yang sangat berkembang serta sudah menjadi pilihan utama dalam menciptakan sistem informasi.

Sistem didefinisikan sebagai kumpulan komponen yang saling terkait yang bekerja sama menuju tujuan bersama. Fungsi dari sistem adalah untuk menerima masukan dan mengubah menjadi output (data). Sejumlah proses data yang berbeda dapat digunakan untuk mengubah data menjadi informasi (Paul Bocij, 2015:36). Menurut Kelly Rainer (2011), Informasi mengacu pada data yang telah terorganisir sehingga mereka memiliki makna dan nilai kepada penerima.

Sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas di dalam perusahaan menurut Kenneth C Laudon (2012).

Pada model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2009) menyebutkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) merupakan pengukuran kesuksesan teknis, kualitas informasi merupakan ukuran keberhasilan semantik, kepuasan pengguna menggambarkan pengaruh individu dan organisasi yang merupakan ukuran efektivitas kesuksesan.

Pengaruh perkembangan dan penerapan teknologi informasi tersebut juga sampai ke institusi di pemerintahan salah satunya adalah aspek perpajakan. Lembaga perpajakan menggunakan teknologi ini untuk memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggannya. Hal tersebut di kemukakan oleh Richard M. Bird (1992) bahwa, Sistem informasi dan teknologi dalam pengamanan dan perlindungan terhadap proses data elektronik membantu wajib pajak dalam melaporkan administrasi perpajakannya sehingga menghemat waktu wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak dapat diharapkan lebih meningkat.

Fenomena yang terjadi dalam pengimplementasian *e-SPT* dikarenakan program *e-SPT* merupakan program baru dimana wajib pajak seringkali mengalami kendala, misalnya *error* dalam hal penginstallan aplikasi dan tata cara penggunaan *e-SPT*, wajib pajak seringkali tidak tahu dimana telah terjadi kesalahan karena tidak ada petunjuk penggunaan *e-SPT*. Selain itu *e-SPT* memiliki kekurangan antara lain, perusahaan harus membeli unit komputer untuk keperluan ini dengan kata lain harus ada tambahan pengeluaran, apalagi belum seluruh *e-SPT* bisa *multi user* atau bisa digunakan untuk beragam perusahaan dalam satu komputer (Rizmy Otlani Novastria, 2014).

Kepatuhan Perpajakan adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Safri Nurmantu, 2007:10). Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan 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 (SPT) dapat berbentuk formulir kertas (*hardcopy*) atau *e-SPT* dalam Perpajakan menurut Mardiasmo (2008:29).

Menurut Norman D. Nowak dalam Manajemen Perpajakan (2007:31) Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana :

1. Wajib Pajak Paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan

- perundang-undangan perpajakan.
- 2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- 3. Menghitung pajak yang terutang dengan benar.
- 4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas sistem informasi penerapan e-SPT pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung?
2. Bagaimana kepatuhan wajib pajak di sekitar Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi penerapan e-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak di sekitar Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung?

B. LANDASAN TEORI

1. Kualitas sistem informasi penerapan e-SPT

Kualitas berarti kemampuan produk (termasuk jasa) untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Stair&Reynold, 2010). Sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama (James A. Hall, 2013). Informasi adalah data yang telah diolah dan diproses sehingga mereka bermakna dan dapat dipahami dan dimengerti oleh penerima untuk suatu tujuan (Paul Bocij et.al, 2015).

Kenneth C Laudon (2015) mendefinisikan sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan untuk memberikan gambaran aktivitas di dalam perusahaan.

Sedangkan menurut DeLone dan McLean (2008) kualitas sistem berarti fokus pada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna yang terdiri dari kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*flexibility*), dan keandalan sistem (*reliability*).

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) e-SPT merupakan cara penyampaian Surat Pemberitahuan melalui sistem *online* dan *realtime*, sehingga Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui Perusahaan Penyedia Aplikasi (ASP) yang di tunjuk Direktur Jendral Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.4/2000 Siti Kurnia Rahayu (2010:112) menyatakan bahwa:

“Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai denganketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlakudalam suatu negara”.

Menurut Norman D. Nowak(2007:31) Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana :

1. Wajib Pajak Paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung pajak yang terhitung dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

5. Melaporkan pajak tepat waktu.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, metode verifikatif digunakan untuk menguji pengaruh kualitas sistem informasi penerapan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kota Bandung. Pada penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data pada penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang diberikan langsung kepada wajib pajak yang sedang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kota Bandung sebanyak 7 kuisoner di 5 KPP, jadi jumlah responden sebanyak 35 Wajib Pajak.

Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Penerapan *e-SPT* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,880	,396		2,220	,033
	Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT	,708	,142	,656	4,995	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Sumber: Hasil olah data menggunakan program SPSS

Dari output *software SPSS 13* di atas diperoleh model regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,880 + 0,708 X$$

Nilai konstanta a memiliki arti bahwa ketika Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT (X) bernilai nol atau Kepatuhan Wajib Pajak (Y) tidak dipengaruhi oleh Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT, maka rata-rata Kepatuhan Wajib Pajak bernilai 0,880. sedangkan koefisien regresi b memiliki arti bahwa jika variabel Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT (X) meningkat sebesar satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak (Y) akan meningkat sebesar 0,708. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, yang artinya Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT memberikan pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (semakin tinggi/kuat Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT, maka semakin meningkat Kepatuhan Wajib Pajak).

Tabel 2 Analisis Korelasi Pearson

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,656 ^a	,431	,413	,36138

a. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT

b. Dependent Variable: Kepatuhan wajib pajak

Sumber: Hasil olah data menggunakan program SPSS

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,656, yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dapat diperoleh nilai t hitung sebesar 4,986. Karena nilai t hitung ($4,986 > t$ tabel ($2,035$)), maka H_0 ditolak dan jika variabel Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT meningkat sebesar satu satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 0,708. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, yang artinya Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT memberikan pengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jadi apabila semakin tinggi/kuat Kualitas Sistem Informasi Penerapan e-SPT, maka semakin meningkat Kepatuhan Wajib Pajak.

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi penerapan *e-SPT* terhadap kepatuhan wajib pajak, maka pada bagian akhir penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas sistem informasi penerapan *e-SPT* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di kota Bandung berada pada kategori yang tinggi dengan menunjukkan nilai skor yang baik dan dapat berpengaruh pada aspek-aspek mengenai sistem perpajakan.
2. Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berada pada kategori yang tinggi dan dapat dipengaruhi oleh aspek-aspek lain yang bersangkutan dengan patuhnya Wajib Pajak.
3. Pengaruh kualitas sistem informasi penerapan *e-SPT* terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dan searah, artinya semakin baik kualitas sistem informasi penerapan *e-SPT* di suatu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), maka akan semakin baik pula kepatuhan Wajib Pajak di kota Bandung.

Saran

1. Dalam kualitas sistem informasi penerapan *e-SPT* indikator yang masih lemah adalah keandalan atau ketahanan dalam kesalahan (*reliability*). Untuk itu dalam sistem informasi penerapan *e-SPT* agar di tingkatkan lagi keandalan atau ketahanan dalam kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam aplikasi, sehingga Wajib Pajak dapat menghasilkan informasi yang dapat diandalkan atau dapat dipercaya.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas dan menambah objek yang diteliti dengan semakin bertambah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang diteliti sehingga dapat meningkatkan jumlah responden penelitian.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel independen yang diteliti agar hasilnya dapat mendekati 100% sebagai faktor pendukung kepatuhan Wajib Pajak.

Daftar Pustaka

- Baltzan, Paige. 2014. *Business Driven Information Systems*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Bocij, Paul. 2015. *Business Information Systems: Technology, Development And Management For The E-Business*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Delone, W. H., And Mclean, E. R. 2008. The Delone Mclean Model Of Information System Success: A Ten-Year Update, *Journal Of Management Information*, Vol. 19, No. 4: 9-30.
- Hall, James A. 2013. *Accounting Information Systems*. United States Of America: Cengage Learning.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D (2011). *Intermediate Accounting Volume 1 Ifrs Edition*. United States Of America: Wiley.
- Laudon, Kenneth C. 2012. *Management Information System*. United States Of America: Pearson Prentice Hall.
- Norman D. Nowak. 2007. *Tax Administration: Theory And Practice*. Washington: Prager Publisher Inc.
- Nunung Nurhayati, Dkk. 2015. *Influence Of Tax Officer Service Quality And Knowledge Of Tax On Individual Taxpayer Compliance In Tax Office (KPP) Bojonagara Bandung*. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- Nurhayati, Nunung Dkk. 2015. *Statistik Penelitian Dengan Spss*. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Stair, Ralph M Dan Reynold, George W. 2010 *Principles Of information Systems, A Managerial Approach*. United States Of America: Course Technology.