

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP *Online* dengan Kerangka PIECES

Adi Supriyatna^{1*}, Vivi Maria²

¹Program Studi Manajemen Informatika

AMIK BSI Karawang, Karawang

²Program Studi Komputerisasi Akuntansi

AMIK BSI Karawang, Karawang

*adi.asp@bsi.ac.id

Abstrak—Untuk mengetahui apakah sistem informasi DJP *online* berjalan sebagaimana mestinya, maka diperlukan proses evaluasi terhadap kinerja dari sistem informasi tersebut. Evaluasi sistem informasi dapat dilakukan dengan cara yang berbeda dan pada tingkatan yang berbeda, tergantung pada tujuan evaluasinya. Dalam melakukan kegiatan analisis dan evaluasi sistem informasi terdapat beberapa metode atau model analisis yang dapat digunakan salah satunya adalah model analisis *PIECES Framework*. Untuk mempermudah evaluasi, ditawarkan cara analisis dengan kerangka *PIECES* yang menguraikan ke dalam 6 fokus analisis kelemahan yaitu *Performance, Information and Data, Economy, Control and Security, Efficiency* dan *Service*. Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, mengetahui kekuatan dan kelemahan dan menganalisis komponen-komponen apa saja yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya yang terdapat pada sistem informasi DJP *online*. Adapun data primer yang didapatkan berasal dari penyebaran kuesioner kepada 40 orang pengguna sistem informasi DJP *online* untuk mendapatkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa pengukuran rata-rata tingkat kepuasan berada pada 3.90 yang berarti sistem informasi DJP *online* sudah memberikan kepuasan kepada pengguna, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan berada pada 4.04 yang berarti penerapan sistem informasi DJP *online* dianggap penting untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT.

Kata Kunci: DJP online, kerangka kerja PIECES, tingkat kepentingan, tingkat kepuasan.

1. Pendahuluan

Sebagaimana dikutip dari <http://www.sfconsulting.co.id> pada tanggal 3 Mei 2016, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatat pada pengguna pelaporan bukti potong pajak secara elektronik (*E-Filing* dan *E-SPT*) untuk tahun pajak 2015 telah mencapai 7,96 juta wajib pajak. 7,5 juta di antaranya merupakan wajib pajak orang pribadi, sementara sisanya sekitar 387 ribu merupakan wajib pajak badan usaha. *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *internet* pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau penyedia layanan SPT elektronik atau *application service provider (ASP)*.

Untuk mengetahui apakah sistem informasi DJP *online* berjalan sebagaimana mestinya, maka diperlukan proses evaluasi terhadap kinerja dari sistem informasi tersebut. Evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk menilai suatu permasalahan yang terjadi dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dapat dibandingkan dengan tolok ukur untuk memperoleh kesimpulan sehingga ditemukan solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul. Sedangkan Evaluasi sistem informasi dapat dilakukan

dengan cara yang berbeda dan pada tingkatan yang berbeda, tergantung pada tujuan evaluasinya. Tujuannya adalah untuk menilai kemampuan teknis, pelaksanaan operasional, dan pendayagunaan sistem [1].

Kepuasan pelanggan adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan tidak cocok oleh perasaan yang terbentuk mengenai pengalaman pengkonsumsian [2]. Kepuasan pelanggan berarti terpenuhinya kebutuhan dan harapan para pelanggan selama masa pelayanan [3]. Penggunaan teknologi seperti itu dalam bisnis dapat membantu perusahaan memperbaiki proses komunikasi dengan pelanggan. Selain itu, efisiensi dan efektivitas biaya dukungan *online* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena layanan disediakan dan mudah diakses secara cepat dan selalu [4]. Kunci utama retensi pelanggan adalah kepuasan pelanggan dan loyalitas yang sangat bergantung pada kualitas layanan yang ditawarkan [5]. Untuk mempertahankan kesuksesan sebuah perusahaan, produk dan layanan penawaran pasar harus memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan atau bahkan untuk melampaui ekspektasi mereka [6].

Kepuasan pelanggan dengan produk industri yang digunakan oleh pemerintah dan pelanggan perusahaan. Setelah meninjau kembali studi kepuasan pelanggan

sebelumnya dan dengan bantuan teori tingkat pengalaman, penelitian ini mencoba membentuk model faktor kepuasan untuk meneliti kepuasan pelanggan dengan aplikasi industri. Peneliti memilih sebuah produk bernama “*mobile monitor*” dan menyelidiki kepuasan emosional 127 pengguna dan pemimpin perusahaan dari berbagai lapisan masyarakat dan menunjukkan bahwa 7 fitur produk mempengaruhi kepuasan emosional keseluruhan pelanggan [7].

Analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan sistem informasi DJP *online* menitikberatkan pada bagaimana mengidentifikasi kelemahan yang dijumpai pada sistem. Dalam melakukan kegiatan analisis dan evaluasi sistem informasi terdapat beberapa metode atau model analisis yang dapat digunakan, salah satunya adalah model analisis *PIECES Framework*. Untuk mempermudah evaluasi, ditawarkan cara analisis dengan kerangka *PIECES* yang menguraikan ke dalam 6 fokus analisis kelemahan yaitu *performance, information and data, economy, control and security, efficiency, dan service*. Hasil analisis *PIECES* merupakan dokumen kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi untuk perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan lebih lanjut untuk perbaikan dari sistem sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kepentingan serta tingkat kepuasan pengguna sistem informasi DJP *online* serta mengetahui kekuatan dan kelemahan sistem informasi DJP *online*.

2. Metode

a. Jenis Penelitian

Metode penelitian atau jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas, berbagi kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dalam hal ini objek penelitian yang diambil adalah sistem informasi DJP *online*.

b. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuisisioner yang bersifat tertutup (*close-ended question*) sehingga hasil yang dicapai dari metode kuisisioner ini dapat kompleks dan akurat. Ada beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, dalam hal ini adalah wajib pajak yang menggunakan sistem informasi DJP *online*. Kuisisioner ini terdiri beberapa pernyataan yang akan menjadi variabel dalam penelitian. Variabel tersebut yaitu *performance, informasi data, economics, control and security, efficiency, dan service*. Variabel-variabel tersebut termasuk ke dalam variabel kualitatif dan kuantitatif karena menyatakan kualitas tertentu dari suatu yang diamati dalam penelitian ini.

1) Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan-hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian [8]. Objek dalam penelitian ini adalah sistem informasi

DJP *online*, dan yang menjadi sumber data adalah wajib pajak pengguna sistem informasi DJP *online*. Oleh karena itu, data ini disebut data primer karena diambil langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Artinya setiap subjek yang diambil dari populasi dipilih dengan sengaja berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu [9]. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 40 orang yang dipilih dari para wajib pajak orang yang sudah menggunakan sistem informasi DJP *online E-Filing* di wilayah Jakarta Timur yang terdiri dari 22 orang berjenis kelamin perempuan dan 18 orang berjenis kelamin laki-laki dengan status pekerjaan antara lain dosen, administrasi, dan karyawan swasta.

c. PIECES Framework.

PIECES framework adalah kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu problem, *opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition* analisis dan perancangan sistem. Dengan kerangka ini, dapat dihasilkan hal-hal baru yang dapat menjadi pertimbangan dalam mengembangkan sistem [1]. Dalam *PIECES* terdapat enam buah variabel yang digunakan untuk menganalisis sistem informasi, yaitu:

1) *Performance* (Keandalan)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui kinerja sebuah sistem, apakah berjalan dengan baik atau tidak. Kinerja ini dapat diukur dari jumlah temuan data yang dihasilkan dan seberapa cepat suatu data dapat ditemukan.

2) *Information and Data* (Data dan Informasi)

Dalam sebuah temuan data pasti akan dihasilkan sebuah informasi yang akan ditampilkan, analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak dan seberapa jelas informasi yang akan dihasilkan untuk satu pencarian.

3) *Economics* (Nilai Ekonomis)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sistem itu tepat diterapkan pada suatu lembaga informasi dilihat dari segi finansial dan biaya yang dikeluarkan. Hal ini sangat penting karena suatu sistem juga dipengaruhi oleh besarnya biaya yang dikeluarkan.

4) *Control and Security* (Pengendalian dan Pengamanan)

Dalam suatu sistem perlu diadakan sebuah kontrol atau pengawasan agar sistem itu berjalan dengan baik. Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengawasan dan kontrol yang dilakukan agar sistem tersebut berjalan dengan baik.

5) *Efficiency* (Efisiensi)

Efisiensi dan efektivitas sebuah sistem perlu dipertanyakan dalam kinerja dan alasan mengapa sistem itu dibuat. Sebuah sistem harus bisa secara efisien menjawab dan membantu suatu permasalahan khususnya dalam hal otomatisasi. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sistem itu efisien atau tidak, dengan *input* yang sedikit bisa menghasilkan sebuah *output* yang memuaskan.

Tabel 1. Domain *PIECE framework*

No	Variabel	Jumlah Pertanyaan
1	<i>Performance</i>	6
2	<i>Information and Data</i>	10
3	<i>Economics</i>	3
4	<i>Control and Security</i>	7
5	<i>Efficiency</i>	3
6	<i>Service</i>	7

Tabel 2. Skala *likert* tingkat kepuasan

Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Tabel 3. Skala *likert* tingkat kepentingan

Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Penting	SP	5
Penting	P	4
Ragu-Ragu	RG	3
Tidak Penting	TP	2
Sangat Tidak Penting	STP	1

Tabel 4. Rata-rata kepuasan dan kepentingan

Range Nilai	Predikat Kepuasan	Predikat Kepentingan
1 – 1.79	Sangat Tidak Puas	Sangat Penting Tidak
1.8 – 2.59	Tidak Puas	Tidak Penting
2.6 – 3.39	Cukup Puas	Cukup Penting
3.4 – 4.91	Puas	Penting
4.2 – 5	Sangat Puas	Sangat Penting

6) *Service* (Pelayanan)

Dalam hal pemanfaat suatu sistem, sebuah pelayanan masih menjadi suatu hal yang penting dan perlu diperhatikan. Suatu sistem yang diterapkan akan berjalan dengan baik dan seimbang bila diimbangi dengan pelayanan yang baik juga. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan

yang dilakukan dan mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada terkait tentang pelayanan.

d. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

1) Observasi.

Dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pernyataan kepada responden yaitu pengguna sistem informasi DJP *online* berdasarkan model *PIECES framework*, kemudian data akan diolah dengan menggunakan aplikasi *microsoft excel*. Kuesioner terdiri dari 36 pernyataan, yang disusun berdasarkan 6 domain *PIECES* yaitu:

e. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kuisisioner, digunakan skala *likert*. Skala *likert* ini merupakan skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu gejala atau fenomena [10]. Dan pada evaluasi, skala *likert* digunakan untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan atau program, menilai manfaat pelaksanaan suatu kebijakan atau program, dan mengetahui kepuasan *stakeholder* terhadap pelaksanaan suatu kebijakan atau program.

Di mana kemudian menentukan penggunaan rata-rata tingkat kepuasan menurut metode *likert* dengan menggunakan rumus:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

RK = Rata-rata Kepuasan/Kepentingan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Kaplan dan Norton mempublikasikan kartu skor berimbang melalui rangkaian artikel-artikel jurnal dan buku *The Balanced Scorecard*. Sejak diperkenalkannya konsep aslinya, *balanced scorecard (BSC)* telah menjadi lahan subur untuk pengembangan teori dan penelitian. "*Balanced scorecard* membantu organisasi untuk menghadapi dua masalah fundamental, yaitu mengukur performa organisasi secara efektif dan mengimplementasikan strategi dengan sukses" menurut [10]. Sedangkan untuk penentuan rata-rata kepuasan menggunakan teori Kaplan dan Norton:

Tabel 5. Daftar pernyataan *PIECES framework*

NO	DOMAIN	PERNYATAAN
1	PERFORMANCE	<p>Sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak sangat mudah diakses oleh pengguna.</p> <p>Sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu yang relatif singkat, tanpa mengalami hambatan.</p> <p>Sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak dalam merespons suatu perintah pembatalan maupun permintaan terhadap suatu transaksi dilakukan dengan cepat.</p> <p>Jumlah data yang dapat diproses sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak pada satuan waktu sudah sesuai dengan yang diharapkan.</p> <p>Pada saat sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak digunakan secara bersamaan, kinerja sistem informasi tetap berjalan stabil.</p> <p>Total waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pengolahan data hingga menghasilkan informasi sudah dilakukan dengan cepat.</p> <p>Data yang disimpan oleh sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak sudah tersimpan sesuai dengan yang dimasukkan ke dalam sistem</p> <p>Sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak tidak dapat menyimpan data yang bukan seharusnya.</p> <p>Data yang mengandung kesalahan atau data yang tidak benar tidak dapat disimpan oleh sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak.</p> <p>Sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak tidak dapat menyimpan data yang sama sehingga tidak menimbulkan duplikasi atau redundansi data.</p>
2	INFORMASI DAN DATA	<p>Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.</p> <p>Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak tepat pada waktunya.</p> <p>Format informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya oleh pengguna.</p> <p>Data yang diolah oleh sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak sudah tersimpan ke dalam satu media penyimpanan.</p> <p>Informasi yang disajikan sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak mudah untuk dipelajari dan dipahami.</p> <p>Informasi yang dihasilkan sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak dapat diandalkan/dipercaya.</p> <p>Biaya yang dikeluarkan oleh dirjen pajak menjadi lebih ringan dengan adanya sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak dibandingkan dengan menggunakan cara konvensional.</p>
3	ECONOMICS	<p>Pada saat pembangunan dan penerapan sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak, biaya yang dikeluarkan perusahaan cukup tinggi.</p> <p>Ada perubahan yang signifikan dalam hal perkembangan dan pertumbuhan dengan adanya sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak.</p> <p>Bentuk pengamanan yang terdapat pada sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak sudah dapat menjaga data atau informasi dari berbagai bentuk kecurangan atau kejahatan</p> <p>Terdapat pengontrolan terpusat terhadap penggunaan data.</p>
4	CONTROL AND SECURITY	<p>Sistem pengamanan pada sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak sudah baik</p> <p>Manajemen dalam memberikan otorisasi dan menentukan pengendalian akses terhadap penggunaan dan pengoperasian sistem sudah jelas</p> <p>Media penyimpanan aman dari kerusakan dan kecelakaan.</p> <p>Media penyimpanan dapat mengorganisasikan data dengan baik.</p> <p>Dalam pemeliharaan sistem, dirjen pajak tidak mengalami kesulitan baik dari segi biaya maupun pelaksanaannya</p> <p>Sistem yang digunakan sekarang lebih meringankan pengguna baik dari segi biaya dan waktu.</p>
5	EFFICIENCY	<p>Penggunaan sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak paling berperan dalam hal peningkatan perusahaan</p> <p>Dalam mengoperasikan sistem pada kegiatan/aktivitas dirjen pajak sehari-hari, apakah sistem dapat menghasilkan <i>output</i> yang sesuai dengan waktu dan material yang minimal</p> <p>Pihak dirjen pajak memberikan bantuan kepada pengguna dalam penggunaan sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak.</p> <p>Sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak mudah dipelajari dan dipahami</p>
6	SERVICE	<p>Sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak mudah digunakan</p> <p>Sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak fleksibel jika digunakan untuk situasi yang baru</p> <p>Sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak dapat dirubah secara fleksibel</p> <p>Sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak terkoordinasi dan terintegrasi dengan sistem yang lain</p> <p>Sistem informasi djp <i>online</i> pelaporan spt pajak dapat memberikan kepuasan anda sebagai pengguna yang membutuhkan informasi</p>

Tabel 6. Tabulasi kuesioner tingkat kepuasan pengguna sistem informasi DJP online.

Domain	Rata-Rata	Predikat
<i>Performance</i>	3.96	PUAS
<i>Information and Data</i>	3.86	PUAS
<i>Economics</i>	3.80	PUAS
<i>Control Security and Efficiency</i>	3.85	PUAS
<i>Service</i>	4.14	PUAS
	3.89	PUAS

Tabel 7. Tabulasi kuesioner tingkat kepentingan penerapan sistem informasi DJP online.

Domain	Rata-Rata	Predikat
<i>Performance</i>	4.02	Penting
<i>Information and Data</i>	4.05	Penting
<i>Economics</i>	3.97	Penting
<i>Control Security and Efficiency</i>	4.14	Penting
<i>Service</i>	4.21	Penting
	3.88	Penting

Tabel 8. Nilai rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan

No	Domain	Butir No.	Rata Rata (X)	Rata Rata (Y)
1	<i>Performance</i>	1 - 6	3.96	4.02
2	<i>Information and Data</i>	7 - 16	3.86	4.05
3	<i>Economics</i>	17 - 19	3.8	3.97
4	<i>Control Security and Efficiency</i>	20 - 26	3.85	4.14
5	<i>Service</i>	27 - 29	4.14	4.21
6		30 - 36	3.89	3.88

3. Hasil

3.1 Instrumen Penelitian.

Instrumen penelitian dapat dilihat pada Tabel 5.

3.2 Perhitungan dan Analisis Data

Dengan persamaan rata-rata kepuasan dan kepentingan untuk menentukan rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan dan penerapan sistem informasi DJP online diperoleh rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan domain yang terdapat pada *PIECES framework* adalah sebagai berikut:

1) Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan *PIECES framework*, maka didapatkan hasil seperti tampak pada tabel 6. Tabel 6 menunjukkan bahwa pengguna sistem informasi DJP online berdasarkan *balance scorecard* dan *PIECES framework* sudah merasa PUAS dalam penggunaan sistem informasi DJP online.

2) Tingkat Kepentingan

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepentingan dengan menggunakan *PIECES framework*, maka didapatkan hasil seperti tampak pada tabel 7. Tabel 7 menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi DJP online berdasarkan *balance scorecard*

dan *PIECES framework* dianggap penting untuk memudahkan para wajib pajak dalam melaporkan SPT pajak.

3.3 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi DJP Online

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang diambil dari 40 orang responden pengguna sistem informasi DJP online, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penggunaan dan penerapan sistem informasi DJP online. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan *importance-performance analysis (IPA)*. Penggunaan metode *importance-performance analysis* adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta *importance performance matrix* [11]. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi DJP online. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} * 100\%$$

Dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

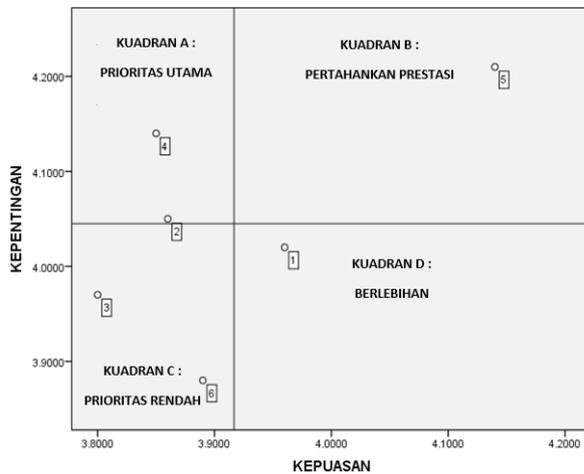
Xi = Skor rata-rata tingkat kepuasan.

Yi = Skor rata-rata tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan. Dalam analisis ini terdapat dua variabel yang diwakilkan dengan huruf X dan huruf Y, dimana huruf X merupakan tingkat kepuasan sedangkan huruf Y adalah tingkat kepentingan. Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik rata-rata skor tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Selanjutnya unsur-unsur tersebut akan dijabarkan ke dalam diagram kartesius dan dilakukan analisis.

Dari tabel nilai rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingan di atas, diperoleh tingkat kesesuaian enam domain kerangka *PIECES* antara tingkat kepuasan pengguna dengan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi DJP online, yaitu tingkat kesesuaian domain *performance* sistem informasi DJP online sebesar 98,50%, tingkat kesesuaian domain *information and data* sistem informasi DJP online sebesar 95,30%, tingkat kesesuaian domain *economics* sistem informasi DJP online sebesar 95,72%, tingkat kesesuaian domain *control and security* sistem informasi DJP online sebesar 93% dan tingkat kesesuaian domain *efficiency* sistem informasi DJP online sebesar 98,33%, yang berarti persepsi pengguna terhadap kepuasan lebih besar dibandingkan kepentingan. Sedangkan tingkat kesesuaian domain *service* sistem informasi DJP online sebesar 100,25%, yang berarti persepsi pengguna terhadap kepentingan lebih besar dibandingkan kepuasan.

Diagram kartesius dibuat dengan berdasarkan data rata-rata X (Kepuasan) dan Y (Kepentingan), sehingga keseluruhan data dapat digambarkan pada gambar 1:



Gambar 1. Diagram Kartesius tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan sistem informasi DJP online

Interprestasi dari diagram kartesius pada gambar 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Kuadran A**
Kuadran ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan kepentingan penerapan sistem informasi DJP online yang perlu diprioritaskan. Komponen yang berada pada kuadran ini adalah *Information and data* dan *control and security* yang menggambarkan bahwa kedua komponen dalam penerapannya dianggap penting namun pengguna belum merasa puas dengan kedua komponen tersebut.
- Kuadran B**
Kuadran ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan kepentingan penerapan sistem informasi DJP online yang dikategorikan sudah baik dan harus dipertahankan. Komponen yang berada pada kuadran ini adalah *efficiency* yang menggambarkan bahwa penerapan sistem informasi DJP online sudah dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaporan SPT pajak, pengguna juga sudah merasakan kepuasan terhadap sistem informasi DJP online.
- Kuadran C**
Kuadran ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan kepentingan penerapan sistem informasi DJP online yang dikategorikan prioritas rendah. Komponen yang berada pada kuadran ini adalah *economics* dan *service* yang menggambarkan bahwa dalam penerapan sistem informasi DJP online nilai ekonomis dan layanan tidak terlalu penting, pengguna belum merasakan kepuasan terkait nilai ekonomis dan layanan dari sistem informasi DJP online.
- Kuadran D**
Kuadran ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan kepentingan penerapan sistem informasi DJP online yang dikategorikan berlebihan. Komponen yang berada pada kuadran ini adalah *performance* yang menggambarkan bahwa dalam penerapan sistem informasi DJP online kinerja sistem dianggap penting, namun pengguna belum merasakan kepuasan terkait kinerja dari sistem informasi DJP online.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan data terhadap 40 orang responden yaitu para wajib pajak yang sudah menggunakan DJP online dan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi DJP online, maka dapat disimpulkan menjadi beberapa bagian, yaitu: berdasarkan metode analisis kerangka kerja *PIECES* dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi DJP online didapatkan nilai tingkat kepuasan dari masing-masing domain yaitu domain *performance* memperoleh skor 3,9, domain *information and data* memperoleh skor 3,86, domain *economics* memperoleh skor 3,80, domain *control and security* memperoleh skor 3,85, domain *efficiency* memperoleh skor 4,14, dan domain *service* memperoleh skor 3,89. Sedangkan analisis tingkat kepentingan penerapan sistem informasi DJP online didapatkan nilai tingkat kepentingan dari masing-masing domain yaitu domain *performance* memperoleh skor 4,02, domain *information and data* memperoleh skor 4,05, domain *economics* memperoleh skor 3,97, domain *control and security* memperoleh skor 4,14, domain *efficiency* memperoleh skor 4,21, dan domain *service* memperoleh skor 3,88. Sistem informasi DJP online sudah memiliki keunggulan, namun tetap diperlukan adanya perbaikan dan pengembangan untuk menutupi kelemahan dan kekurangan yang terdapat pada sistem informasi DJP online. Sistem informasi DJP online berdasarkan kerangka kerja *PIECES* sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna dan dianggap penting dalam penerapannya karena memudahkan wajib pajak untuk melaporkan SPT pajak.

5. Daftar Pustaka

- Tullah, Rahmat dan Muhammad Iqbal Hanafri. 2014. Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pada Politeknik LP3I Jakarta Dengan Metode Pieces. ISSN: 2088-1762. Jakarta: Jurnal Ilmiah Kursor Vol 1/Maret 2014: 22-28
- Susetyo, Agustinus Eko. Kusumawan Herliansyah. 2014. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Mobil Kategori LCGC. Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST). 253-258.
- Rahimi, Mohammad. Armand Baboli. Yacine Rekik. 2014. A bi-objective inventory routing problem by considering customer satisfaction level in context of perishable product. IEEE Symposium on Computational Intelligence in Production and Logistics Systems (CIPLS). 91-97.
- Abu, Zurah binti. Fadilah Ezlina binti Shahbudin. Etc. 2015. Improving user Complaint Management System and Satisfaction Level Via Reader-Friendly Linguistic Features. International Symposium on Mathematical Sciences and Computing Research (iSMSC). 269-273.
- Cherapanukorn, Vimolboon. Phasit Charoenkwan. 2017. Word Cloud of Online Hotel Reviews in Chiang Mai for Customer Satisfaction Analysis. International Conference on Digital Arts, Media and Technology (ICDAMT) 2017. 146-151.
- Chen, Hsiao-Ching. Hui-Ming Wee. Yung-Tsan Jou. Yao-Hung Hsieh. 2007. Analyzing Customer Satisfaction and Service level using AI technique. IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management. 1674 – 1678.
- Tong, Lili. Xiaoge Hou dan Xiaowen Li. 2016. Empirical Study on Customer Satisfaction Influencing Factors of Industry Application Products Based on Experiential Level Theory. IEEE Journals & Magazines Vol. 13,

- Issues: 11, 2016: 260-268.
- [8] Soewadji, Jusuf. 2012. Pengantar Metodologi Penelitian. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [9] Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung. CV. Alfabeta.
- [10] Nazir, Moh. 2014. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [11] Nugraha, Rizal. Ambar Harsono. Hari Adianto. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix *Importance-Performance Analysis* (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Vol. 01 No. 03 Januari 2014: 221-231