

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI DJP ONLINE PELAPORAN SPT PAJAK

Adi Supriyatna¹, Vivi Maria²

¹ Program Studi Manajemen Informatika, AMIK BSI Karawang
Jl. Banten No.1, Karangpawitan, Karawang, Jawa Barat.

² Program Studi Komputerisasi Akuntansi, AMIK BSI Karawang
Jl. Banten No.1, Karangpawitan, Karawang, Jawa Barat.
Email: ¹adi.asp@bsi.ac.id, ²vivi.vvm@bsi.ac.id

Abstrak

Pada bulan februari 2015 Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengeluarkan sebuah aplikasi atau sistem informasi baru yang bernama DJP ONLINE untuk memudahkan para wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak. Untuk mengetahui apakah sistem informasi DJP Online berjalan sebagaimana mestinya, maka diperlukan proses evaluasi terhadap kinerja dari sistem informasi tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam hal ini adalah para wajib pajak dalam menggunakan sistem informasi DJP Online, serta menilai apakah sistem informasi DJP Online ini sudah dapat memenuhi kebutuhan para pengguna. Dalam penelitian ini, akan digunakan model analisis PIECES Framework yang merupakan suatu alat dalam menganalisis sistem informasi yang berbasis komputer, dimana terdiri dari poin penting yang berguna untuk dijadikan pedoman dalam menganalisis sistem tersebut. Secara singkat, PIECES Framework mengandung hal – hal penting dalam pengevaluasian sistem, seperti : Performance, Information and data, Economics, Control and security, Efficiency, dan yang terakhir Service. Metode penelitian atau jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan tahapan penelitian merumuskan masalah, merumuskan hipotesa, mengumpulkan data, pengolahan data dan hasil penelitian. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk evaluasi dan pengembangan sistem informasi DJP Online berdasarkan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

Kata kunci: DJP Online, PIECES Framework, Tingkat Kepuasan.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada bulan februari 2015 Direktorat Jendral Pajak (DJP) mengeluarkan sebuah aplikasi atau sistem informasi baru yang bernama DJP ONLINE untuk memudahkan para wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak. Sebagaimana dikutip dari <http://www.sfconsulting.co.id> pada tanggal 3 May 2016, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatat pada pengguna pelaporan bukti potong pajak secara elektronik (E-Filling dan E-SPT) untuk tahun pajak 2015 telah mencapai 7,96 juta Wajib Pajak. 7,5 juta diantaranya merupakan wajib pajak orang pribadi, sementara sisanya sekitar 387 ribu merupakan wajib pajak badan usaha.

Dalam menjalankan atau menggunakan sebuah sistem informasi diperlukan perangkat lunak dan perangkat keras serta manusia sebagai operatornya. Ketiga komponen tersebut harus saling berhubungan agar kegiatan pengolahan data dalam pelaporan SPT dapat berjalan baik dan lancar. Untuk mengetahui apakah sistem informasi DJP Online berjalan sebagaimana mestinya, maka diperlukan proses evaluasi terhadap kinerja dari sistem informasi tersebut. Evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu obyek dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan. 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 (Tullah dan Hanafri, 2014).

Dalam memberikan analisis atau evaluasi terhadap suatu sistem, dapat dilakukan dengan beberapa model analisis. Dalam penelitian ini, akan digunakan model analisis *PIECES Framework*. *PIECES Framework* sendiri merupakan suatu alat dalam menganalisis sistem informasi yang berbasis komputer, dimana terdiri dari point – point penting yang berguna untuk dijadikan

pedoman / acuan dalam menganalisis sistem tersebut. Secara singkat, *PIECES Framework* mengandung hal – hal penting dalam pengevaluasian sistem, seperti : *Performance, Information and data, Economics, Control and security, Efficiency*, dan yang terakhir *Service*. Dengan menggunakan *PIECES* sebagai alat analisis sistem, suatu sistem secara detail dan menyeluruh akan mendapat perhatian khusus, sehingga kekuatan dan kelemahan sistem dapat diketahui untuk nantinya dijadikan acuan bagi kemajuan perusahaan selanjutnya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka didapatkan beberapa rumusan permasalahan yang terjadi, sebagai berikut :

- Berdasarkan metode *PIECES*, apakah yang menjadi kekuatan dan kelemahan dalam penerapan sistem informasi DJP Online ?
- Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah wajib pajak dalam menggunakan sistem informasi DJP Online ?
- Bagaimana mengukur tingkat efisiensi dan efektifitas dalam penerapan sistem informasi DJP Online ?

1.3. Tujuan Penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam hal ini adalah para wajib pajak dalam menggunakan sistem informasi DJP Online, serta untuk menilai apakah sistem informasi DJP Online ini sudah dapat memenuhi kebutuhan para pengguna.

2. METODOLOGI

2.1. *PIECES Framework*

PIECES Framework merupakan suatu model evaluasi sistem informasi yang berupa kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu masalah, *opportunities*, dan *directives* yang terdapat pada bagian *scope definition* analisa dan perancangan sistem. Dalam *PIECES* terdapat enam buah variabel yang digunakan untuk menganalisa sistem informasi, yaitu :

- Performance* (Kehandalan)
- Information and Data* (Data dan Informasi)
- Economics* (Nilai Ekonomis)
- Control and Security* (Pengendalian dan Pengamanan)
- Efficiency* (Efisiensi)
- Service* (Pelayanan)

2.2. 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.

2.3. Instrumen Penelitian.

Instrumen penelitian dapat diartikan sebagai alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang bermanfaat untuk menjawab permasalahan penelitian. Instrumen dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuisioner yang bersifat tertutup (*close-ended question*) sehingga hasil yang dicapai dari metode kuisioner ini dapat kompleks dan akurat.

2.3.1. 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 (Soewadji, 2012). Obyek 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 obyek penelitian.

2.3.2. Sampel.

Sampel adalah sebagian saja dari seluruh jumlah populasi, yang diambil dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat dianggap mewakili seluruh anggota populasi (Soewadji, 2012). Obyek dalam penelitian ini mempunyai populasi, yaitu semua wajib pajak yang menggunakan sistem informasi DJP Online dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan Pajak. 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 (Sugiyono, 2010). Teknik ini dilakukan dengan cara sampel dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah para wajib pajak yang sudah menggunakan sistem informasi DJP online. Adapun jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 40 (empat puluh) orang.

2.4. Metode Analisis Data.

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari kuisioner, digunakan Skala Likert. Menurut Nazir (2014) bahwa “Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang digunakan dalam kuisioner dan merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan dalam evaluasi suatu program atau kebijakan perencanaan”. Skala Likert digunakan untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap sesuatu rencana program, pelaksanaan program ataupun tingkat keberhasilan suatu program. Skala Likert juga digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Berdasarkan kuisioner dengan model *close-ended question* dan dengan skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan yang terdiri dari pilihan (optional) dan skornya yaitu :

Tabel 1. Skala Likert

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

Dimana kemudian menentukan penggunaan rata-rata tingkat kepuasan menurut metode Likert dalam Nazir (2014) dengan menggunakan rumus:

$$\text{Rata-rata kepuasan} = \frac{\text{Jumlah skor jawaban kuisioner}}{\text{Total jumlah kuisioner}}$$

Sedangkan untuk penentuan rata-rata kepuasan menggunakan teori Kaplan & Norton (2000):

Tabel 2. Rata – rata kepuasan.

Range Nilai	Keterangan
1 – 1.79	Sangat Tidak Puas
1.8 – 2.59	Tidak Puas
2.6 – 3.39	Cukup Puas
3.4 – 4.91	Puas
4.2 – 5	Sangat Puas

Kaplan & 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” (Nazir, 2014).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisa Sistem.

Pada tahun 2014 untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan SPT-nya, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan pun telah meluncurkan *e-filing*, suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website DJP Online (<https://djponline.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT elektronik. DJP Online adalah layanan pajak online yang disediakan oleh DJP melalui laman dan/atau aplikasi untuk perangkat bergerak (*mobile device*). Adapun penyedia layanan SPT elektronik merupakan pihak yang ditunjuk untuk menyelenggarakan layanan yang berkaitan dengan proses penyampaian *e-filing* ke DJP, yang meliputi penyedia aplikasi SPT elektronik dan penyalur SPT elektronik.

Dalam sistem informasi DJP online ini terdapat dua bagian yaitu pelaporan SPT atau *E-Filing* dan layanan *E-Billing* dari sisi pengguna. Dalam penelitian ini hanya membahas pada bagian pelaporan SPT atau *E-Filing*. Berikut ini adalah tampilan antar muka sistem informasi DJP Online pelaporan SPT Pajak Tahunan.

1. Halaman Login DJP online.

Gambar 1. Halaman Login DJP Online

2. Halaman registrasi EFIN.

Gambar 2. Halaman Register EFIN.

3. Halaman data pelaporan SPT.

E-Filing SPT

DJP Online E-Filing E-Billing

DJP Online > Arsip SPT

Petunjuk

- Menu ini memuat daftar SPT yang Anda buat dan kirimkan melalui situs eFiling pajak.go.id
- Melalui kolom Action di tabel Daftar Konsep SPT, arahkan kursor pada tombol berikut :
- a. **Lihat SPT** untuk melihat data SPT Anda
- b. **Kirim ulang BPE** untuk meminta pengiriman ulang Bukti Penerimaan Elektronik
- c. **Lihat BPE** untuk melihat Bukti Penerimaan Elektronik

Daftar SPT

Buat SPT

No	Jenis SPT	Tahun/Masa Pajak	Pembetulan ke	Status	Jumlah	Sumber	
1	1770S	2016/01-12	1	Nihil	0	eFiling Web	
2	1770S	2016/01-12	0	Nihil	0	eFiling Web	

Sebelumnya 1 Selanjutnya

Gambar 3. Halaman Data Pelaporan SPT.

4. Halaman input formulir 1770 S.

SPT 1770 S - Langkah ke- 1 dari 5

1 Data Form 2 Lampiran II 3 Lampiran I 4 Induk 5 Kirim

Data Formulir

Tahun Pajak

Status SPT ☐ Normal ☐ Pembetulan Ke-

Pembetulan Ke-

Gambar 4. Halaman Formulir 1770 S.

5. Halaman pernyataan SPT 1770 S.

SPT 1770 S - Langkah ke- 4 dari 5

IDENTITAS

A. PENGHASILAN NETTO

B. PENGHASILAN KENA PAJAK

C. PPh TERUTANG

D. KREDIT PAJAK

E. PPh KURANG/LEBIH BAYAR

F. ANGSURAN PPh PASAL 25 TAHUN PAJAK BERIKUTNYA

Pernyataan

Dengan menyadari sepenuhnya akan segala akibatnya termasuk sanksi-sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku saya menyatakan bahwa apa yang telah saya beritahukan di atas adalah benar, lengkap, jelas.

☐ Setuju/Agree

« Langkah Sebelumnya Langkah Berikutnya »

Gambar 5. Halaman Pernyataan Formulir 1770 S.

3.2. Perhitungan dan Analisa Data.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 40 orang pengguna sistem informasi DJP Online dengan menggunakan skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi DJP Online sesuai dengan pilihan jawaban dan skornya, maka untuk mendapatkan rata-rata tingkat kepuasan dengan menggunakan rumus:

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

RK = Rata-Rata Kepuasan
JSK = Jumlah Skor Kuesioner
JK = Jumlah Kuesioner

Dengan persamaan diatas untuk menentukan rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi DJP Online diperoleh rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan domain yang terdapat pada *PIECES Framework* adalah sebagai berikut:

1. *Performance*.

Tabel 3. Tabulasi Kuesioner Domain *Performance* Sistem Informasi DJP Online.

PERFORMANCE					
Jawaban	SS	S	RG	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	48	144	39	9	0

$$RK = \frac{(5 * 48) + (4 * 144) + (3 * 39) + (2 * 9) + (1 * 0)}{240}$$

$$RK = \frac{951}{240} = 3.96$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai **3.96** pada domain kinerja sistem dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi DJP Online termasuk dalam kategori **PUAS**.

2. *Information & Data*.

Tabel 4. Tabulasi Kuesioner Domain *Information & Data* Sistem Informasi DJP Online.

INFORMATION AND DATA					
Jawaban	SS	S	RG	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	65	232	86	17	0

$$RK = \frac{(5 * 65) + (4 * 232) + (3 * 86) + (2 * 17) + (1 * 0)}{400}$$

$$RK = \frac{1545}{400} = 3.86$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai **3.86** pada domain data & informasi dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi DJP Online termasuk dalam kategori **PUAS**.

3. *Economics*.

Tabel 5. Tabulasi Kuesioner Domain *Economics* Sistem Informasi DJP Online.

ECONOMICS					
Jawaban	SS	S	RG	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	22	60	30	8	0

$$RK = \frac{(5 * 22) + (4 * 60) + (3 * 30) + (2 * 8) + (1 * 0)}{120}$$

$$RK = \frac{456}{120} = \mathbf{3.80}$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai **3.80** pada domain *Economics* dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi DJP Online termasuk dalam kategori **PUAS**.

4. Control & Security.

Tabel 6. Tabulasi Kuesioner Domain *Control & Security* Sistem Informasi DJP Online.

CONTROL & SECURITY					
Jawaban	SS	S	RG	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	36	167	76	1	0

$$RK = \frac{(5 * 36) + (4 * 167) + (3 * 76) + (2 * 1) + (1 * 0)}{280}$$

$$RK = \frac{1078}{280} = \mathbf{3.85}$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai **3.85** pada domain *Control & Security* dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi DJP Online termasuk dalam kategori **PUAS**.

5. Efficiency.

Tabel 7. Tabulasi Kuesioner Domain *Efficiency* Sistem Informasi DJP Online.

EFFICIENCY					
Jawaban	SS	S	RG	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	37	65	18	1	0

$$RK = \frac{(5 * 37) + (4 * 65) + (3 * 18) + (2 * 1) + (1 * 0)}{121}$$

$$RK = \frac{501}{121} = \mathbf{4.14}$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai **4.14** pada domain *Efficiency* dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi DJP Online termasuk dalam kategori **PUAS**.

6. Service.

Tabel 8. Tabulasi Kuesioner Domain *Service* Sistem Informasi DJP Online.

SERVICE					
Jawaban	SS	S	RG	TS	STS
Skor	5	4	3	2	1
Total Jawaban	42	178	47	12	1

$$RK = \frac{(5 * 42) + (4 * 178) + (3 * 47) + (2 * 12) + (1 * 1)}{280}$$

$$RK = \frac{1088}{280} = \mathbf{3.89}$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai **3.89** pada domain *Service* dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi DJP Online termasuk dalam kategori **PUAS**.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan data dan analisa terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan menganalisa kekuatan dan kelemahan yang terdapat pada sistem informasi perpustakaan, maka dapat disimpulkan menjadi beberapa bagian, yaitu :

- (1) Berdasarkan metode analisis kerangka kerja PIECES yang terdiri dari *Performance, Information and data, Economics, Control and Security, Efficiency*, dan *Service* dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi DJP online didapatkan nilai tingkat kepuasan dari masing-masing domain yaitu domain *Performance* memperoleh skor 3,96 dengan predikat PUAS, domain *Information and Data* memperoleh skor 3,86 dengan predikat PUAS, domain *Economics* memperoleh skor 3,80 dengan predikat PUAS, domain *Control and Security* memperoleh skor 3,85 dengan predikat PUAS, domain *Efficiency* memperoleh skor 4,14 dengan predikat PUAS dan domain *Service* memperoleh skor 3,89 dengan predikat PUAS.
- (2) Hasil perhitungan dan analisa yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa 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.
- (3) Sistem informasi DJP Online berdasarkan kerangka kerja PIECES sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Indriani, Mirna dan Reza Adryan. 2009. Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perguruan Tinggi Universitas Syiah Kuala. Jakarta: Jurnal Ilmiah Cursor Vol. 2. No. 1 Januari 2009: 79-92
- Nazir, Moh. 2014. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Satrio, Adi. 2009. Evaluasi Sistem Administrasi Akademik Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode Analisis PIECES Framework. Yogyakarta: Gama Media.
- Soewadji, Jusuf. 2012. Pengantar Metodologi Penelitian. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung. CV. Alfabeta.
- Tullah, Rahmat dan Muhammad Iqbal Hanafri. 2014. Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Pada Politeknik LP3I Jakarta Dengan Metode Pieces. ISSN: 2088-1762. Jakarta: Jurnal Ilmiah Cursor Vol 1 / Maret 2014: 22-28
- Wahyuadi, R Benny dan Sandi Tanamal. 2012. Analisis Pengaruh Faktor Isi Terhadap Kepuasan Pengguna Software ERP Di Industri (Study Empiris Pada Perusahaan Pengguna Software ERP Yang Terdapat Di Kota Tangerang Selatan. ISSN: 1858-4993. Jakarta: Jurnal Ilmiah Cursor Vol. VIII/No.20/Februari/2012: 1-10