

## **PENERAPAN ERP PADA PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SPT TAHUNAN DI KPP PRATAMA PENAJAM PASER UTARA**

Erlin Setyaningsih<sup>1</sup>, Adi Hermawansyah<sup>2</sup>, Dila Seltika Canta<sup>3</sup>, Nuorma Wahyuni<sup>4</sup>

<sup>1,4</sup>Program Studi Manajemen Informatika STMIK Borneo Internasional Balikpapan

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Balikpapan,

<sup>3</sup>Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi Universitas Mulia Balikpapan

[erlin\\_setyaningsih@stmik-borneo.ac.id](mailto:erlin_setyaningsih@stmik-borneo.ac.id)

[adi.hermawansyah26@uniba-bpn.ac.id](mailto:adi.hermawansyah26@uniba-bpn.ac.id)

[dilaseltika@universitasmulia.ac.id](mailto:dilaseltika@universitasmulia.ac.id)

[normawahyuni91@gmail.com](mailto:normawahyuni91@gmail.com)

### **Abstrak**

#### **Artikel Info**

#### **Sejarah Artikel:**

Diterima: 12 September 2023

Selesai Revisi: 3 Oktober 2023

Dipublikasi: Oktober 2023

**Kata Kunci:** Sistem Pelayanan

Online, Pelaporan, Pajak

*Penelitian ini dilakukan karena adanya penerimaan pajak yang dibayarkan, sehingga dalam menangani masalah tersebut perlu adanya reformasi sistem dalam menstimulasi penerimaan pajak tiap tahunnya. reformasi sistem informasi manajemen yang baik dan menggunakan sistem Enterprise Resource Planning dalam dalam sebuah sistem pelayanan sangatlah dibutuhkan dianama sistem online sangat dibutuhkan dalam menangani masalah tersebut. Pelayanan*

*berbasis online belum sepenuhnya diterapkan oleh wajib pajak dikarenakan masih adanya proses manual yang terdeteksi oleh pemberi layanan pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana kepuasan wajib pajak terhadap sistem E-Filling yang dijalankan dan konsistensi pelayanan sistem online tersebut di KPP Pratama Penajam Paser Utara. Optimalnya sebuah informasi atau layanan informasi yang optimal seperti ketersediaan, mudah dipahami, relevan, bermanfaat, tepat waktu, keandalan, akurat dan kosistensi. Dasar penelitian ini adalah bersifat kuantitatif dengan tipe perhitungan data menggunakan SPSS. Teknik yang digunakandan dalam pengumpulan data adalah observasi lapangan dan memberikan kuesioner kepada wajib pajak sebagai bentuk kepuasan terhadap penerapan sistem E-Filling tersebut. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan adanya data yang masih menggunakan sistem manual yang berada pada KPP Pratama Penajam Paser Utara. Tetapi pada proses penerapan siste berbasis online telah diterapkan dengan baik menunjukkan konsistensi dengan mengharuskan memakai sistem online yang berkelanjutan. Maka dari itu diperlukan sosialisasi yang mendalam agar sampai kepada pihak yang dilayani dan pihak dilayani dapat mengoptimalkan sistem online tersebut.*

### **PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi saat ini pemerintah dituntut harus cepat berbenah diri dalam meningkatkan sistem informasi guna menunjang dan meningkatkan kepuasan public terhadap pelayanan yang diberikan. Sistem yang baik dan informasi yang cepat adalah hal yang penting dikarenakan teknologi yang semakin pesat dan sarana yang mendukung

terciptanya informasi yang cepat melalui media dan sistem komputerisasi saat ini. Era saat ini ialah era digital dapat merubah secara signifikan mekanisme pekerjaan yang klasik menuju ke arah yang lebih modern. Informasi saat ini merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap organisasi seperti halnya manusia membutuhkan darah untuk hidupnya. Informasi bagi organisasi bagaikan darah untuk hidupnya (information like blood in the body) yang memungkinkannya untuk terus hidup (M.Khoirul Anwar, 2010).

Bercermin dari organisasi perpajakan saat ini kebanyakan kantor wilayah perpajakan atau dirjen pajak mereform sistem perpajakan di Indonesia dengan menerapkan sistem modern (Digital) dengan menerapkan sistem komputerisasi online seperti sistem online pembayaran pajak, pelaporan pajak, dll. Pada kantor pelayanan pajak di Indonesia telah dihimbau untuk menerapkan sistem perpajakan online dengan mengimplementasikan sistem online pelaporan pajak yang disebut Surat Pemberitahuan Tahunan yang dikemas menjadi satu sistem yaitu sistem E-Filling. E-Filling merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).

E-Filling dinilai mampu menjawab dan menyikapi masalah mengenai meningkatnya kebutuhan komunitas wajib pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, mengurangi sistem dengan menggunakan kertas dan kelancaran administrasi, serta mengedukasi warga Indonesia untuk beralih menggunakan teknologi sebagai proses pelaporan pajaknya. Informasi yang diolah dengan menggunakan komputer dapat digunakan manajemen organisasi maupun perseorangan dengan keahlian yang dimiliki sebagai sarana komunikasi dan pemecahan masalah, informasi dapat digali melalui sumber-sumber yang tersedia seperti : Sumber daya manusia, Material, Alat, Biaya yang dibutuhkan perusahaan serta data yang akan diolah (Ety, 2013).

Melalui keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan sistem E-Filling. Tepatnya pada tanggal 24 Januari 2005 bertempat di kantor kepresidenan, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan sistem E-Filling atau Electronin Filling system (Nurhidayah, 2015).

Namun, pada proses pengimplementasiannya system E-Filling ini tidak semua dijalankan oleh Kantor Pelayanan Pajak di seluruh Indonesia. Buktinya di Penajam Paser Utara proses penerapan sistem E-Filling baru dijalankan tahun 2011 (Irmayani, 2016). Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana kepuasan wajib pajak dalam penerapan

sistem E-Filling yang berjalan di KPP Pratama Penajam Paser Utara.

## **KERANGKA TEORI**

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum (Aristanti, 2011). Pajak adalah sumber utama penerimaan Negara yang memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan dan melaksanakan Pembangunan Nasional dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat.

Dengan adanya E-Filling dinilai dapat membantu mengoptimalkan pembayaran pajak yang transparansi dan memudahkan pelayanan wajib pajak mengetahui pajak yang akan dibayarkannya, serta dinilai dapat mengatasi dan menjadi solusi dari fluktuatifnya pembayaran pajak hingga tahun-tahun berikutnya yang bersumber dari web Direktorat Jenderal Pajak itu sendiri yakni [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis berniat untuk melakukan penelitian pada KPP Pratama Penajam Paser Utara untuk menilai kepuasan wajib pajak terhadap sistem E-Filling yang telah di terapkan di kantor pajak seluruh indonesia.

Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas E-Filling sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke database Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. E-filing mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Dirjen Pajak serta keamanan lebih terjamin.

Adapun hasil dari penelitian ini penulis membutuhkan waktu kurang lebih 1 minggu untuk mendapatkan 36 Responden dari kuesioner yang penulis bagikan. Dari 36 Responden tersebut hanya 34 Responden yang menggunakan sistem E-Filling sedangkan 2 Responden masih menggunakan pelaporan SPT secara manual. Semakin tinggi kualitas sistem yang dipahami oleh wajib pajak maka semakin sering mereka menggunakan sistem E-Filling dan semakin puas mereka terhadap sistem tersebut, Kualitas informasi mempengaruhi kepuasan

wajib pajak dan kemudian akan berdampak pada kinerja individu. Seseorang akan menggunakan sistem E-Filling jika mereka percaya bahwa sistem tersebut berguna dan berkualitas dalam membantu penyelesaian pekerjaannya (Livari, 2015).

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kepatuhan wajib pajak terhadap sistem E-Filling dalam pelayanan Pajak di KPP Pratama Penajam Paser Utara
2. Untuk mengetahui Kepuasan wajib pajak terhadap sistem E-Filling yang sudah di terapkan.

### **Manfaat Penelitian**

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manambah dan mengembangkan wawasan, informasi, dan pemikiran serta ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan kepuasan wajib pajak terhadap sistem E-Filling dalam pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dikantor pelayanan pajak Penajam Paser Utara
2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Penajam Paser Utara, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak terhadap kepuasan sistem E-Filling dalam pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di kantor pelayanan pajak Penajam Paser Utara.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penajam yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No.1, Gunungsari Ilir, Kec.Balikpapan Tengah, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76121. Dengan alasan peneliti ingin meneliti mengenai kepuasan wajib pajak terhadap sistem E-Filling yang diterapkan dalam pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 1 bulan.

### **Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian Kuantitatif yaitu penelitian ilmiah yang disusun secara sistematis terhadap perhitungan-perhitungan tertentu yang berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas

sejumlah kuesioner tentang penelitian yang dilakukan untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka. Ukuran sampel untuk kuesioner oleh statistic dihitung dengan menggunakan rumusan untuk menentukan seberapa besar ukuran sampel yang diperlukan dari suatu populasi untuk mencapai hasil dengan tingkat akurasi yang dapat diterima (Sugiono, 2015).

#### Alur Kerangka pemikiran Pajak

Gambar 1  
Alur Kerangka Pemikiran Pajak

Oleh karena itu penulis menggunakan tipe penelitian Kuantitatif yang dimaksudkan untuk memberi perhitungan secara jelas mengenai masalah masalah yang diteliti yaitu tentang Kepuasan Wajib Pajak terhadap Sistem E-Filling dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Penajam Paser Utara.

**Table 1. Skala Likert**

Pilihan Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5

Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Setuju	Tidak STS	1

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisisioner. Kuisisioner yang digunakan terdiri dari 4 variabel yaitu: penggunaan E-filling, persepsi kebermanfaatn, persepsi kemudahan, dan kepuasan pengguna. Variabel tersebut termasuk dalam variabel kuantitatif yang diamati dalam penilaian. Skala penilaian kuisisioner yang digunakan adalah skala likert dengan 5 variabel, yang ditunjukkan pada Tabel 1 dengan nilai kepuasan pada Tabel 2, sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 34 responden dari wilayah Pelayanan Pajak Pratama Penajam Paser Utara.

Tabel 2. Skala Likert

Range Nilai	Predikat Kepuasan		Predikat Kepuasan	
1 – 1,79	Sangat Setuju	Tidak Setuju	Sangat Puas	Tidak Puas
1,8 – 2,59	Tidak Setuju		Tidak Puas	
2,6 – 3,39	Netral		Cukup Puas	
3,4 – 4,19	Setuju		Puas	
4,2 – 5	Sangat Setuju		Sangat Puas	

Tabel 1. Pertanyaan Kuisisioner

Kode	Domain	No	Pertanyaan
P1	Penggunaan	1	Saya selalu menggunakan E-Filing setiap kali melaporkan pajak
P2	E-Filling	2	

Penerapan ERP Pada Pengukuran Tingkat Kepuasan Sistem E-Filing Dalam Pelayanan SPT Tahunan Di KPP Pratama Penajam Paser Utara: (Erlin Setyaningsih , Adi Hermawansyah ,Ayu Sri Wahyuni, Darlinda)

P3		3	Saya berkehendak untuk melanjutkan menggunakan E-Filing di masa depan
P4		4	Saya akan selalu menggunakan E-Filing untuk melaporkan pajak karena mempunyai fitur yang membantu pekerjaan saya
P5	<i>Manfaat</i>	1	Dengan adanya E-Filing dapat mengembangkan kinerja saya
P6	<i>E-Filing</i>	2	E-Filing akan membuat kinerja saya lebih baik dari hari ke hari
P7		3	Menggunakan E-Filing mampu menambah tingkat produktifitas saya
P8		4	Menggunakan E-Filing mampu meningkatkan kualitas hasil pekerjaan saya
P9		5	Menggunakan E-Filing mampu meningkatkan efektifitas kinerja saya
P10		6	Menggunakan E-Filing memungkinkan saya untuk mengerjakan tugas-tugas saya dengan lebih cepat
P11		7	E-Filing memungkinkan saya untuk mengerjakan tugas saya dengan lebih praktis dan efisien
P12	<i>Persepsi</i>	1	Saat menggunakan e-Filing, saya dapat mengoperasikannya sesuai dengan kebutuhan saya
P13	<i>Kemudahan</i>	2	Saya jarang mengalami kebingungan saat menggunakan E-Filing
P14		3	Tampilan E-Filling mudah untuk dibaca sehingga saya mudah untuk memahaminya
P15		4	Mudah bagi saya untuk mempelajari bagaimana cara menggunakan E-Filling
P16		5	Saya tidak melakukan kesalahan kesalahan berlanjut ketika mengoperasikan E-Filling
P17		6	Saya tidak membutuhkan usaha yang keras untuk dapat berinteraksi dengan E-Filling
P18		7	Saya mudah berinteraksi dengan sistem E-Filling saat melaporkan pajak
P19		8	Sistem E-Filling dapat membantu saya melakukan pelaporan pajak secara efisien
P20		9	Sistem E-Filling dapat membantu saya melakukan pelaporan SPT tepat waktu
P21	<i>Kepuasan</i>	1	Saya dapat menghemat biaya dan energi saat menggunakan E-Filling untuk melaporkan SPT
P22	<i>Pengguna</i>	2	Sistem E-Filling secara efektif memenuhi kebutuhan saya kaitannya dengan pelaporan pajak
P23		3	
P24		4	Saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan saat menggunakan E-Filling
P25		5	E-Filling dapat memberi saya informasi sesuai format yang dibutuhkan
P26		6	Saya merasa puas dengan pelayanan sistem E-Filling
P27		7	Saya merasa puas dengan informasi yang dihasilkan sistem E-Filling
P28		8	Saya memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan sistem E-Filling

Metode analisis data yang digunakan adalah mengikuti kerangka kepuasan responden pada system E-Filing. mengukur nilai baik tidaknya variabel yang ditetapkan dan apakah sistem berperan dalam kualitas pelayanan. Tabel 3 menunjukkan pertanyaan yang disampaikan dalam kuisisioner. Dalam kuisisioner mengenai kepuasan responden terhadap system E-filling terdapat empat buah variabel, yaitu:

1. Penggunaan E-Filing

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui seberapa banyak pengguna system E-Filling

2. Manfaat E-filling

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak dan seberapa jelas manfaat E-Filling bagi masyarakat

3. Persepsi kemudahan

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah kemudahan masyarakat dalam membayar pajak menggunakan system E-Filling

4. Kepuasan pengguna

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap system E-Filling

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sesuai dengan tujuan penelitian jurnal ini yaitu ingin mengetahui seberapa jauh kepuasan wajib pajak terhadap sistem E-Filling dalam Pelayanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di kantor KPP Pratama penajam, maka penulis melakukan metode penelitian kuantitatif untuk mengetahui seberapa puas Responden terhadap sistem E-Filling di kantor tersebut menggunakan teknik Skala Linkert dengan cara membagikan kuesioner sebanyak 28 pertanyaan mengenai sistem E-Filling kepada wajib pajak.,

Perlu diketahui E-Filling merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara Online dan Real Time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP). Sedangkan Surat Pemberitahuan Tahunan oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem E-Filling**

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner kepada 36 responden dan terdapat 34 Responden yang aktif menggunakan sistem E-Filling sedangkan 2 Responden masih melaporkan SPT secara manual. Kepuasan Pengguna Sistem E-Filling, didapati hasil seperti ditunjukkan pada Tabel 4. Kemudian data kuisisioner dimasukkan pada perhitungan Nilai Kepuasan dan hasilnya ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 4. Hasil Penilaian Kuisisioner

Domain	SS	S	N	TS	STS
<i>Pengguna E-Filling</i>	80	22	9	2	22
<i>Manfaat E-Filling</i>	145	37	23	9	20
<i>Persepsi</i>	185	57	40	3	18
<i>Kepuasan Pengguna</i>	166	58	30	1	16

Tabel 5. Tabulasi Tingkat Kepuasan Pengguna E-Filling

Domain	Rata-rata	Predikat
<i>Pengguna E-Filling</i>	4,01	Puas
<i>Manfaat E-Filling</i>	4,18	Puas
<i>Persepsi</i>	4,27	Sangat Puas
<i>Kepuasan Pengguna</i>	4,29	Sangat Puas
Rata-rata	4,18	<b>Puas</b>

Berdasarkan hasil perhitungan daftar pernyataan yang diberikan kepada responden yang merupakan domain pengguna E-Filling, Manfaat E-Filling, Persepsi dan Kepuasan pengguna, semua berada pada kategori **SANGAT PUAS** dan **PUAS** dapat dilihat pada tabel 5.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian analisis yang telah penulis lakukan di Kantor Pajak Paratama Penajam di peroleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa dalam penerapan sistem E-Filling ini telah dilaksanakan dengan baik dapat dilihat dari hasil pengisian kuesioner Responden yang menunjukkan hasil 91,7% Responden telah menggunakan sistem E-Filling dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sedangkan terdapat 8,3% Responden yang masih melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara manual. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Rata-Rata 4,18 Responden merasa **PUAS** dengan pelayanan sistem E-Filling. Dimana maksud dan tujuan informasi yang optimal itu di tujukan dari beberapa faktor pendukung yaitu pengguna E-Filling, Manfaat E-Filling, Persepsi dan Kepuasan pengguna yang baik mengharuskan pelaporannya sekali melakukan E-Filing harus melakukan E-Filing terus menerus.

2. Bahwa dalam mewujudkan sistem E-Filling ini pada kantor Pajak Pratama Penajam sudah terlaksananya sosialisasi dari pihak DJP sendiri dengan menghimbau dan mewajibkan karyawan kantor pajak semua wilayah untuk melaporkan SPT nya secara online yaitu dengan sistem E-Filling. Dan sesuai persepsi wajib pajak baik wajib pajak orang umum maupun wajib pajak orang karyawan atau pegawai di Kantor Pajak Pratama Penajam dinilai sudah baik dan sangat mempermudah wajib pajak.

### **Saran**

1. Dari hasil kuesioner yang dibagikan oleh peneliti terdapat beberapa Responden yang masih melaporkan SPT secara manual. Diharapkan untuk kedepannya para wajib pajak dapat menggunakan sistem E-Filling agar mampu menghemat waktu dan biaya. Tetapi masih ada kendala umum seperti jaringan yang lambat, yang kadang mempengaruhi proses pelaporan online menjadi lambat.
2. Penelitian ini diharapkan dapat mengkaji mengenai faktor lain di luar penelitian ini seperti, pemahaman internet terhadap wajib pajak serta faktor – faktor yang menyebabkan wajib pajak masih menggunakan jenis SPT dengan cara manual.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aristanti, W. (2011). Hukum Pajak dan Perpajakan . Bandung: Alfabeta.
- Ety, R. (2013). Sistem Informasi Manajemen Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Irmayani, R. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 4.1.
- Livari. (2015). An Empirical Test Of The DeLone-McLean Model Of Information System Success, The Data Base for advances in information system.
- M.Khoirul Anwar, A. O. (2010). Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nurhidayah, S. (2015). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pemahaman Internet sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Klaten.
- Sugiono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.