
ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK: PENDEKATAN TERHADAP PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN SELF ASSESSMENT

Purwito Kesdu AC

Email: Purwitokesdu@yahoo.com

Dosen Prodi S1 Manajemen

STIE Adi Unggul Bhirawa Surakarta

ABSTRACT

The aim of this study is to investigate the influence of using Information technology and self assessment system to tax payers' Satisfaction. The Hypothesis which have been formulated in this research are: there is direct and indirect influence of using Information technology and self assessment system to tax payers' Satisfaction. The research is a survey to tax payers in Surakarta, Data have been collected with questionnaires as 100 respondents are processed with, validity and reliability test, the regression analysis, t test, F test and test of R^2 . The t test result shows that there is an influence of using Information technology and self assessment system to tax payers Satisfaction. The F test result shows that there is an influence of using Information technology and self assessment system to tax payers Satisfaction simultaneously. From test of R^2 shows that the independent variable can explain performance about 67,6% and 32,4% explained by other variables:

Keyword: using Information technology, self assessment system, tax payers Satisfaction

A. Pendahuluan

Saat ini kinerja pegawai publik khususnya pemungut pajak/fiskus menjadi sorotan utama baik secara organisasional maupun individual. Peningkatan kinerja fiskus dalam melaksanakan tugas pemunguran pajak harus ditingkatkan agar makin profesional dan efisien. Efisiensi ini dapat tercapai apabila organisasi pemerintah memiliki sumberdaya yang berkualitas. Sumberdaya manusia yang berkualitas akan dapat dipenuhi apabila ada pemimpin yang dapat mengarahkan dan mengembangkan usaha-usaha bawahan dalam menjalankan kewajibannya sesuai dengan kekuasaan yang dimilikinya ke arah pencapaian tujuan organisasi. Untuk menghadapi tugas pelayanan terhadap masyarakat yang kian kompleks manajemen membutuhkan kecepatan pengambilan keputusan terhadap kesempatan yang dihadapinya. Sistem informasi berbasis komputer mempunyai peranan yang penting dalam perencanaan strategi organisasi. Hasil dari sistem tersebut berupa data-data yang dibutuhkan oleh pihak organisasi manajemen dalam pengambilan keputusan untuk melayani masyarakat. Karena mempunyai peranan yang strategik maka pimpinan organisasi perlu memikirkan bagaimana caranya agar

sistem informasi yang telah ada dan akan dibangun bisa mencapai kesuksesan.

Pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam administrasi pajak menyebabkan terjadinya berbagai macam perubahan seperti tugas yang dilakukan manusia digantikan oleh tenaga mesin atau elektronik Pengembangan teknologi informasi di harapkan memberikan manfaat pada penyelesaian pekerjaan sehingga pegawai merasakan kepuasan dalam bekerja. Pemanfaatan teknologi informasi yang sesuai dengan kondisi dalam perusahaan akan lebih bermanfaat sebagai upaya meningkatkan kinerja sistem informasi tersebut. Keberhasilan sebuah pekerjaan juga tergantung pada informasi kejelasan tugas yang diberikan dan tingkat pemahaman tugas oleh seorang pegawai Kesesuaian antara tugas dan teknologi informasi akan berdampak pada kemudahan bagi karyawan untuk menjalankan pekerjaan dengan baik, tetapi tidak jarang ditemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi sama sekali tidak memberikan manfaat dalam pelaksanaan tugas.

Disamping penggunaan teknologi informasi salah satu upaya mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan

tugas adalah penggunaan sistem *self assesment* pada penghitungan penyeteroran pajak oleh wajib pajak. Dalam sistem *self assesment* wajib pajak sendiri yang akan menghitung, menyetorkan dan melaporkan pajak yang terutang. Fiskus berperan dalam melakukan penelitian atas kelengkapan dan kebenaran pe-laporan serta melakukan pemeriksaan untuk mengetahui kebe-naran materi dalam laporan wajib pajak, pelaksanaan anggaran dengan baik dan benar.

Pajak bagi pemerintah daerah berperan sebagai sumber pendapatan (*budgetary function*) yang utama dan juga sebagai alat pengatur (*regulatory function*). Pajak sebagai pendapatan daerah terbesar digunakan untuk membiayai kegiatan pemerintah daerah seperti: pengeluaran-pengeluaran untuk membiayai administrasi pemerintah, membangun dan memperbaiki infra-struktur, menyediakan fasilitas pendidikan dan kesehatan, membiayai anggota polisi, dan membiayai kegiatan pemerintah daerah dalam menyediakan kebutuhan-kebutuhan yang tidak dihasilkan oleh swasta. Diharapkan dengan penggunaan teknologi informasi dan sistem *self assesment* akan memberikan kepuasan pada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga pajak akan meningkat. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul " **ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK: PENDEKATAN TERHADAP PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN SELF ASSESMENT** (Studi empiris pada wajib pajak di Surakarta)

Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak PPh Pasal 21 ?
2. Apakah sistem *self assesment* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib PPh Pasal 21 ?
3. Apakah pemanfaatan teknologi informasi, dan sistem *self assesment* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak PPh Pasal 21 secara serempak?

Kerangka Teori dan Penelitian Terdahulu.

Keputusan Wajib Pajak

Kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah dua sisi dari mata uang yang sama karena indikator kinerja pelayanan adalah tingkat kepuasan dari pelanggan. Bila kepuasan pelanggan sudah diukur maka ukuran itu adalah sekaligus kinerja pelayanan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap sasaran.

Kepuasan merupakan nilai yang dirasakan pelanggan waktu mengadakan pembelian. Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan adalah reaksi emosional, reaksi pasca pembelian berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan

Baroudi dan Orlikowski dalam Nurmawati dan Supriyadi (2002) mengidentifikasi faktor-faktor utama kepuasan para pemakai jasa sistem informasi yang terdiri dari : 1) kualitas produk informasi, yang memfokuskan pada kualitas produk atau teknik dari pengiriman sistem informasi oleh fungsi sistem informasi, 2) tingkat keterlibatan dan pengetahuan pemakai, yang menyatakan sikap proaktif dari pemakai untuk ikut serta dengan fungsi jasa informasi dalam pengembangan sistem informasi, 3) sikap para staf fungsi sistem informasi.

Teknologi Informasi

Teknologi informasi sangat diyakini mampu memberikan manfaat bagi para pemakai dalam organisasi apapun. Teknologi informasi bermanfaat dalam berbagai macam aktivitas baik operasional maupun manajerial.

Dampak nyata penggunaan teknologi informasi saat ini diyakini memberi-

kan manfaat bagi individu maupun organisasi dalam menjalankan fungsi-fungsi manajerial. Jogiyanto (2003) menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi mempunyai empat manfaat yaitu:

- a. Untuk meningkatkan efisiensi, yang dapat dicapai dengan PCS (*Proses Control System*) yang menggantikan manusia dengan teknologi pada proses produksi.
- b. Untuk meningkatkan efektivitas, yang dapat dicapai dengan Sistem Informasi Manajemen, *Decision Support System*, *Expert System*.
- c. Untuk meningkatkan komunikasi dan kolaborasi, yang dapat dicapai dengan penerapan *Office Automation System*.
- d. Untuk meningkatkan daya kompetisi, dapat dicapai dengan menggunakan *Strategic Information System*.

Widjajanto (2001 ; 314) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memberikan keuntungan kepada manusia dalam melakukan pekerjaannya. Keuntungan tersebut antara lain :

- a. Meningkatkan *throughput* dan efisiensi, khususnya jika volume data yang diolah cukup besar. *Throughput* adalah ukuran kapasitas sistem mulai dari input sampai output dalam suatu periode tertentu.
- b. Konversi data dengan menggunakan komputer juga menjanjikan kemudahan, karena bisa melakukan perhitungan secara otomatis, bisa membuat nomor urut secara otomatis, dan verifikasi kecermatan angka-angka data transaksi input dan membandingkan data tersebut dengan data yang sah.
- c. Komputer mampu menyajikan informasi secara cepat. Selain itu komputer juga mampu memberikan kecermatan yang tinggi dibandingkan dengan manusia.

Penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan kualitas informasi sehingga akan dapat memperkecil tingkat

kesalahan dalam pengambilan keputusan baik tingkat operasional maupun manajerial. Widjajanto (2001: 25) memberikan syarat-syarat agar informasi memiliki kualitas yang baik harus memiliki unsur-unsur berikut ini.

- a. Kecermatan.
Kecermatan dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara informasi yang benar terhadap total informasi yang dihasilkan dalam suatu periode. Ukuran kecermatan ini sangat bervariasi, dan amat bergantung pada sifat informasi yang dihasilkan.
- b. Penyajian yang tepat waktu.

Informasi yang terlambat diterima nilai kegunaannya akan lebih rendah, karena keputusan bisnis yang cepat dapat dianggap lebih baik daripada keputusan yang lambat. Dalam persaingan yang tinggi keputusan yang lambat dapat berarti memberikan peluang kepada pesaing untuk mengambil keputusan yang baik dan lebih cepat.

- c. Kelengkapan.
Informasi yang tidak lengkap bisa menimbulkan kesulitan, karena bagian informasi yang hilang boleh jadi merupakan unsur yang kritis. Dengan demikian informasi yang sudah tepat waktu dan cermat dapat dianggap sebagai informasi yang berkualitas. Artinya informasi yang lengkap adalah informasi yang relevan dengan kebutuhan penggunaannya.
- d. Ringkas.

Informasi yang ringkas artinya informasi yang relevan dengan menunjuk pada bidang-bidang penyimpanan terhadap standar atau rencana, merupakan informasi yang banyak diperlukan para manajer.

Sistem Self Assessment.

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Eksistensi pajak merupakan sumber pendapatan utama sebuah negara, karena itu merupakan isu strategis yang selalu menjadi pantauan masyarakat. Apalagi sekarang telah dilakukan pembahasan RUU Pajak yang baru yang akan menggantikan UU No. 16/2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan..

a.

Pengertian Pajak

Beberapa ahli memberikan pengertian pajak antara yang satu dengan yang lainnya. Diantara beberapa pengertian yang diberikan oleh para ahli adalah sebagai berikut.

1)

Menurut Sommerfeld: pajak adalah suatu pengalihan sumber-sumber yang wajib dilakukan dari sektor swasta kepada sektor pemerintah berdasarkan peraturan tanpa mendapat suatu imbalan kembali yang langsung dan seimbang, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas tugasnya dalam pemerintahan

2)

Menurut Prof. DR. Rochmat Soemitro: pajak adalah pengalihan kekayaan dari pihak rakyat kepada negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan 'surplus'nya digunakan untuk '*public saving*' yang merupakan sumber utama untuk membiayai '*public investment*'. Dari pengertian itu dapat disimpulkan unsur-unsur yang terdapat dalam pajak ialah: Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya; Sifatnya dapat dipaksakan, hal ini berarti bahwa pelanggaran atas iuran perpajakan dapat dikenakan sanksi; Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah; Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun daerah; Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari

pemasukannya masih surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.

3)

Menurut Prof. DR. M.J.H. Smeets: pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan tanpa ada kontra prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

b.

Jenis Pajak

Secara umum, pajak yang berlaku di Indonesia dapat dibedakan menjadi Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Pusat yang dalam hal ini sebagian dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan. Sedangkan Pajak Daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota. Beberapa jenis pajak dapat dibagi menjadi :

1) **Pajak Penghasilan (PPH)** : PPH adalah pajak langsung dari pemerintah pusat yang dipungut atas penghasilan dari semua orang yang berada di wilayah Republik Indonesia .

2) **Pajak Pertambahan Nilai (PPN).**

PPN adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak di dalam Daerah Pabean. Orang Pribadi, perusahaan, maupun pemerintah yang mengkonsumsi Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak dikenakan PPN. Pada dasarnya, setiap barang dan jasa adalah Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak, kecuali ditentukan lain oleh Undang-undang PPN.

3) **Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn BM).**

Selain dikenakan PPN, atas barang-barang kena pajak tertentu yang tergolong mewah, juga dikenakan PPn BM. Yang dimaksud dengan

Barang Kena Pajak yang tergolong mewah adalah :

- a) barang tersebut bukan merupakan barang kebutuhan pokok.
 - b) Barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat tertentu.
 - c) Pada umumnya barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat ber-penghasilan tinggi.
 - d) Barang tersebut dikonsumsi untuk menunjukkan status.
 - e) Apabila dikonsumsi dapat merusak kesehatan dan moral masyarakat, serta mengganggu ketertiban masyarakat.
- 4) **Bea Meterai.** adalah pajak yang dikenakan atas dokumen, dengan menggunakan benda meterai atau benda lainya contohnya dengan menggunakan mesin terapan, pemeteraian kemudian dan surat setoran pajak bentuk KPU 35 Kode 006.
- 5) **Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)** adalah atas harta tak bergerak yang terdiri atas tanah dan bangunan (*property tax*).
- 6) **Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).** adalah pajak yang dikenakan atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan. Seperti halnya PBB, walaupun BPHTB dikelola oleh Pemerintah Pusat namun realisasi penerimaan BPHTB seluruhnya diserahkan kepada Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan.

Selain pajak-pajak yang dikelola pemerintah daerah diatas juga terdapat pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten/Kota antara lain:

1) **Pajak Propinsi.**

- a) Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Diatas Air.
- b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Diatas Air.
- c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

d) Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan.

2) **Pajak Kabupaten Kota.**

- a) Pajak Hotel,
- b) Pajak Restoran,
- c) Pajak Hiburan,
- d) Pajak Reklame,
- e) Pajak Penerangan Jalan,
- f) Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C.
- g) Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan.

c.

Sistem Pemungutan pajak.

- 1) *Official Assesment System*: adalah sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang dilunasi atau terhutang oleh wajib pajak dihitung dan ditetapkan oleh aparat pajak atau fiscus.
- 2) *Self Assessment System*: adalah sistem pemungutan pajak yang me-nyatakan bahwa jumlah pajak yang dilunasi atau terhutang oleh wajib ajak dihitung sendiri oleh wajib pajak.

B. Kajian Empiris

Nurmayanti dan Supriyadi (2002) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan dan perilaku para pamakai dalam pengembangan sistem informasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem informasi dengan kepuasan dan perilaku pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Rustiana (2004) melakukan penelitian tentang *Computer Self Efficacy (CSE)* Mahasiswa akuntansi dalam penggunaan teknologi informasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa adanya perbedaan CSE antara laki-laki dan perempuan menyebabkan perbedaan dalam penggunaan teknologi informasi.

Dasatri (2007) yang melakukan penelitian tentang pengaruh antara pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer, kapabilitas dan pelatihan terhadap kinerja penyusunan laporan keuangan Badan Perkreditan Rakyat di Surakarta. Hasil

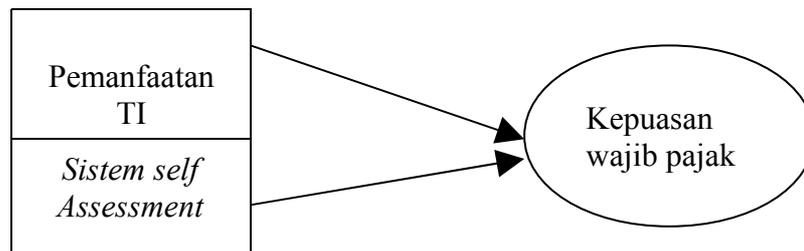
penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer, kapabilitas dan pelatihan kinerja penyusunan laporan keuangan Badan Perkreditan Rakyat di Surakarta.

Penelitian Andriyani (2005) dalam penelitiannya yang berjudul, Analisa Pengaruh Penggunaan *Sistem self assesmet* terhadap kepuasan wajib pajak Pph pasal 21 di Surakarta menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dalam penggunaan *Sistem self assesmet* terhadap kepuasan wajib pajak Pph pasal 21 di

Surakarta. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dalam hal variabel dan subyek penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian sekarang adalah: variabel independen terdiri dari pemanfaatan teknologi informasi dan sistem *self assessment*.

Kerangka Berfikir

Untuk memberikan gambaran yang jelas dalam penelelitian ini diberikan kerangka pemikiran sebagai beriku ini.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Sumber: Nurmayanti dan Supriyadi (2002), Dasatri (2007), Andriyani (2005) .

C. Hipotesis

1. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepuasan wajib pajak PPh Pasal 21.
2. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem *self assessment* terhadap ke-puasan wajib PPh Pasal 21.
3. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara pemanfaatan teknologi informasi dan sistem *self assessment* terhadap kepuasan wajib pajak PPh Pasal 21 .

Metode Penelitian.

Tempat dan Waktu penelitian.

Lokasi Penelitian ini di Surakarta. Obyek Peneitian ini adalah wajib pajak Pph Pasal 21 di Surakarta.

1. Populasi dan sampel

Menurut Sugiyono (2004: 115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib

pajak di Surakarta yang menjadi wajib pajak PPh Pasal 21 yang memiliki usaha pada tahun 2012 sejumlah 100 orang.

Sampel adalah bagian dari populasi. Mengingat populasi lebih dari 100 maka Sampel dalam penelitian ini di ambil sejumlah 40 responden. (Arikunto,2006: 134).

2. Variabel Penelitian

a. Kepuasan wajib pajak (Y) merupakan ungkapan perasaan atas jasa sistem infromasi yang digunakan. Indikator yang akan digunakan adalah: sikap terhadap teknologi yang dipakai, kecepatan akses data, akurasi data.

b. Pemanfaatan Teknologi infromasi (X_1) merupakan manfaat yang diperoleh pemakai dalam penggunaan sistem inforamsi. Indikator yang akan digunakan adalah: mempermudah penyusunan laporan, kecepatan penyelesaian pekerjaan, trend data, akurasi keputusan.

c. *Sistem self assesment* (X_2) merupakan sistem penghitungan pajak yang digunakan dalam pelaporan pajak dengan cara menghitung dan melaporkan sendiri pajaknya Indikator yang digunakan adalah: pemahaman tentang sistem, kemudahan sistem dan prosedur.

3. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrument. Uji instrument dilakukan dengan uji korelasi produk *moment* dan *croncbach alpha*.

b. Uji Asumsi Klasik

Metode regresi berganda akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bisa jika telah memenuhi persyaratan *Best Liniear Unbiased Estimation (BLUE)*. Oleh karena itu diperlukan adanya uji asumsi klasik terhadap model yang telah diformulasikan yang mencakup pengujian sebagai berikut:

1) Uji Normalitas Data.

Uji normalitas dilakukan dengan melihat gambar grafik *Normal P-P Plot*, dimana terjadinya gejala tersebut dideteksi dengan melihat titik-titik yang mengikuti arah garis linier dari kiri bawah ke kanan atas. Bila titik-titik mengikuti arah garis linier berarti terjadi adanya gejala normalitas (Ghozali, 2005:110).

2) Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas menunjukkan adanya hubungan lebih dari satu hubungan linier. Model regresi yang tidak bias tidak ada gangguan multikolinieritas. Untuk mengetahui kondisi tersebut perlu dilakukan uji Multikolinearitas. Untuk menguji Multikolinearitas yang akan digunakan angka *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *tole-rance*. Sebuah model regresi akan bebas dari Multikolinearitas

apa-bila nilai *VIF* lebih kecil dari 10. (Ghozali, 2005:92)

3) Uji Heteroskedastisitas.

Gejala heterokedastisitas terjadi sebagai akibat dari variasi residual yang tidak sama untuk semua pengamatan. Pada bagian ini, cara mendeteksi ada tidaknya gejala heterokedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai pre-diksi variabel terikat (Z_{pred}) dengan residualnya ($Sdresid$). Dasar pengambilan keputusan dalam analisis heterokedastisitas adalah sebagai berikut: (Ghozali,2005: 105).

a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (ber-gelombang, melebar kemudian menyempit), maka sudah menunjukkan telah terjadinya gejala heterokedastisitas.

b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

4) Uji Autokorelasi.

Uji ini dilakukan untuk mengetahui hubungan yang terjadi diantara variabel-variabel yang diteliti. Untuk mengetahui hal tersebut akan digunakan angka *Durbin Watson* dalam tabel derajat kebebasan dan tingkat signifikansi tertentu. Model regresi terbebas dari autokorelasi jika angka DW antara -2 dan 2. Model regresi terdapat autokorelasi atau tidak dapat dilihat pada ketentuan berikut:

a) Apabila nilai $DW < dl$ maka ada korelasi positif.

b) Apabila nilai DW terletak antara $dl \leq dw \leq du$ maka tidak ada kesimpulan.

c) Apabila nilai DW terletak antara $dl < dw < 4- du$

maka tidak ada korelasi positif maupun negatif.

- d) Apabila nilai DW terletak antara $4 - d_u \leq d \leq d_l$ maka kita tidak dapat mengambil keputusan apa - apa.
- e) Apabila nilai $DW > 4 - d_l$ maka ada korelasi positif.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = kepuasan wajib pajak
- α = Konstanta
- X_1 = Pemanfaatan TI
- X_2 = Sistem Self Assesment
- β_1, β_2 = Koefisien variabel independen X_1, X_2
- e = Error (Djarwanto PS dan Subagyo, 2000; 281).

d. Uji Parsial (Uji t)

Keterandalan regresi berganda sebagai alat estimasi sangat ditentukan oleh signifikansi parameter-parameter yang dalam hal ini adalah koefisien regresi. Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independensinya. Untuk menentukan nilai t-statistik tabel digunakan tingkat signifikansi 5% derajat kebebasan (*de-gree of freedom*) $df = (n-k)$ dan $(k-1)$ dimana n adalah jumlah observasi, kriteria uji yang digunakan adalah :

e. Uji Simultan (Uji F-statistik).

Uji F-statistik digunakan untuk menguji besarnya pengaruh dari seluruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F kritis (F_{tabel}) dengan nilai F_{hitung} yang terdapat pada tabel *analysis of variance*.

Untuk menentu-kan nilai F-tabel, tingkat signifikansi yang diguna-

(Ghozali,2005:95).

c. Analisis Regresi

Untuk menguji hubungan variabel independen dengan variabel dependen dalam penelitian ini akan digunakan model regresi linier berganda. Secara umum model ini dirumuskan sebagai:

kan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = (n-k)$ dan $(k-1)$ dimana n adalah jumlah observasi.

f. Koefisien Determinasi

Dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, maka masing-masing variabel independen yaitu *inflasi, nilai tukar dan promosi* secara parsial dan secara simultan mempengaruhi variabel dependen yaitu Harga saham (Y), yang dinyatakan dengan R^2 untuk menyatakan koefisien determinasi atau seberapa besar pengaruh inflasi, nilai kurs rupiah, dan tingkat promosi terhadap harga saham secara simultan terhadap *harga saham* (Y). Sedangkan r^2 untuk menyatakan koefisien determinasi parsial variabel independen terhadap variabel dependen.

D. Hasil dan Pembahasan

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 1

Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	40

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,03412327
Most Extreme Differences	Absolute	,170
	Positive	,170
	Negative	-,131
Kolmogorov-Smirnov Z		1,474
Asymp. Sig. (2-tailed)		,299

Sumber: data diolah 2011

Hasil pengujian normalitas seperti tabel di atas menunjukkan bahwa variabel tersebut diatas mempunyai nilai asymp. Sig sebesar $0,299 > 0,05$.

b. Uji autokorelasi

Pengujian Uji autokorelasi dilakukan dengan membandingkan

nilai DW dengan nilai Tabel DW. Hasil uji yang dilakukan adalah:

Tabel 2
Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,832	0.692	0.676	1.062	1.734

Sumber: data diolah 2012.

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai Durbin-Watson sebesar $\approx 1,981$ terletak di antara -2 dan maka

disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi pada model regresi.

c. Uji Multikolinearitas

Tabel 3
Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Tolerance	Kesimpulan
Pemanfaatan TI	1,133	0,942	Tidak ada
Sistem Self Assesment	1,273	0,952	multikolinieritas
			Tidak ada
			multikolinieritas

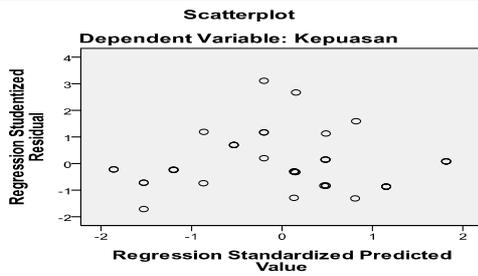
Sumber : Data diolah, 2012

Hasil pengujian yang telah dilakukan seperti pada tabel IV. 10 diatas menunjukkan bahwa angka *Varian Inflation Factor* dibawah 10 dan angka toleransi diatas 0,10. Oleh

karena masing-masing angka VIF dibawah 10 dan angka toleransi diatas 0,10 maka disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas.

d. Uji Heteroskedastisitas.

Gambar 1
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data sekunder diolah

Grafik *scatter-plots* di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak (*random*) baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak

terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Pengujian Hipotesis.
a. Uji t

Tabel 4.

Hasil Analisa Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	1,555	2,283	,681	,500
	PTI	,516	,092	4,307	,000
	Sist Self	,524	,092	3,578	,000

Sumber: Data primer diolah, 2012.

Berdasarkan uji regresi pada tabel diatas diperoleh kesimpulan berikut:

1) Pemanfaatan teknologi informasi (X_1) mempunyai taraf signifikansi 0,000 < taraf signifikansi 0,05 dengan t hitung sebesar 4,307 artinya pemanfaatan tekno-logi informasi mempunyai pengaruh positif dan secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak . Hipotesis terbukti

2) Sistem *self assesment* (X_2) mempunyai taraf signifikansi 0,000 < taraf signifikansi 0,05 dengan t hitung sebesar 3,578 artinya Sistem *self assesment* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hipotesis terbukti.

Uji F.

Tabel 5
uji F (Anova)

Model		F	Sig.
	Regression	55,648	0,000
	Residual		
	Total		

Sumber: data primer diolah,2012

Nilai F hitung sebesar 55,648 dengan nilai sig. 0,000 < 0,05, artinya

secara bersama sama dua variabel (pemanfaatan teknologi informasi, dan sistem *self assessment*) berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6
Uji R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0.832	0.692	0.676

Sumber: Data diolah, 2012

Nilai *adjusted R Square* sebesar 0,676, artinya variabel independen (pemanfaatan teknologi informasi, dan sistem *self assesment*) mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan wajib pajak sebesar 67,6% sedangkan sisanya sebesar 32,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

E. Kesimpulan

1. Secara individual hasil uji adalah:
 - a. Pemanfaatan Teknologi Informasi (X_1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hipotesis terbukti.
 - b. Sistem *self assesment* (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Hipotesis terbukti.
2. Secara simultan uji F menunjukkan secara simultan ketiga variabel yang terdiri: Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Sistem *self assesment* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.
3. Nilai *adjusted R²* sebesar 0,676, artinya variabel pe-manfaatan teknologi informasi, dan sistem *self assesment* mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan wajib pajak sebesar 67,6% sedangkan sisanya sebesar 32,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

F. DAFTAR PUSTAKA.

Alter, Steven, (1997). *Information System: A Management Perspective*, Addition Wesley Publishing CO. Inc.,

Amrul, Sadat, dan Ahyadi Syar'ie. (2005). Analisis Beberapa Faktor Yang berpengaruh terhadap Proses Pengembangan Kualitas Sistem Informasi. *SNA VII Soilo* . !5 – 16 September.

Andriyani (2005) Analisa Pengaruh Penggunaan Sistem *self sssesmet* Terhadap kepu-asan

wajib di Surakarta. *Skripsi* . STIE AUB Surakarta.

Astuti (2002). Pengaruh diversitas kemanfaatan dan lingkup pengembangan kemanfa-atan teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai (Ketidakpastian tugas se-bagai faktorm moderasi) *Jurnal Akuntansi*.

Donald, R. and William Emory,(1998), *Business Research Methods*, Fifth Edition, Richard D Erwin, Inc.

Dasatri (2007). Pengaruh antara pe-manfaatan sistem informasi berbasis komputer, kapabilitas dan pelatihan ter-hadap kinerja penyusunan laporan keuangan Badan Perkreditan Rakyat di Surakarta. *Skripsi S1 Akuntansi*. STIE AUB Surakarta.

Edwin B Flipo, 1985, *Personal mangement*, Fifth Edition. Tokyo: Penerbit MC. Graw Hill Ltd.,

EC. Alex Nitisemito,(1982), *Manajemen Personalia*, Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

Gary Dessler, 1997 *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi indonesia)*, Edisi 7, Jakarta : PT Prenhallindo.

Gibson, Invancevich, and Donelly. (1996). *Organization*, Ninth Edition, Irwin Inc.

Ghozali, Imam.(2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Undip Semarang.

Hasibuan M.P.(2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi revisi, Bumi Aksara.

Irawati, Anik dan Lilis Endang Wijayanti. (2005). Pengaruh Partisipasi pemakai dan kepuasan kerja terhadap kinerja sistem informasi. *JMK. Vol 3 No 1*. Maret.

Jogiyabto, Hartono.(2003). *Analisa dan Perencanaan Sistem*. Penerbit BPFE Yogyakarta

Jurnali dan Supomo. (2002). Pengaruh Faktor Kesesuaian Tugas-Teknologi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap kinerja

-
- Akuntan Publik. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol. 1 No 2.
- Kotler,P. (2000). Marketing Management. : ***Analysis, Planing, Implementation, and Conroll***, edisi 9. USA : Prentice Hall, New Jersey.
- Mardiasmo.(2005). *Perpajakan*, Yogyakarta : ANDI, Edisi Empat.
- M.Y. Dedy Haryanto, ***Pengaruh Faktor – Faktor Individual Dalam Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Komputer terhadap Kinerja Karyawan***, Jurnal akuntansi dan Bisnis, Vol. 2. No. 1 februari 2002; 14 – 25.
- Nurmayanti, Poppy dan Supriyadi.(2002). Pengaruh Kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan dan perilaku para pemakai dalam pengembangan sistem informasi. ***Sosio humanika, 15(1)***, Januari.
- Rustiana.(2004). Pengaruh *Computer Self Efficacy (CSE)* Mahasiswa akuntansi dalam penggunaan teknologi informasi *e journal*. Universitas Diponegoro.
- Speier,Cheri, Moris, Michael G., dan Carl M. Briggs, ***Attitudes Toward Computer: the impact on Perfomance***, (Internet : <http://hsb.baylor.edu/ramsower-/acis/papers/speier.htm>).
- Suharyadi dan Purwanto.(2004). ***Statistika Untuk Ekonomi & Keuangan Modern***, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono, (2004). ***Metode Penelitian Bisnis***. Bandung : Penerbit Alfabeta, Cetakan keenam.
- Thoha. M.1989. ***Pembinaan Organisasi : Proses Diag-nosa dan Intervensi***. Jakarta : Rajawali Press.
- Wahana,komputer.(2005).***Pengembangan Analisis Multivariat SPSS 12***. Jakarta: Penerbit Salemba Infotek.
- Waluyo, (2007). *Perpajakan Indonesia*, Jakarta:Salemba Empat, Edisi Kedua.
- Widjajanto, Nugroho.(2003). ***Sistem Informasi Akuntansi***, Yogyakarta: Badan penerbitan UPP AMP STIE YO.
- Widayastuti ,Paula Sinta Aryani dan Salamah Wahyuni. (2003). ***Pengaruh Kepribadian Terhadap Self Efficacy dan Proses Penetapan Tujuan Dalam Rangka memprediksi Kinerja Individu (Penelitian Pada Mahasiswa Di Wilayah DIY Yogyakarta)***. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol 3. No 1.Hal 1-17.
- Widayat. (2005). *Metode Penelitian Pemasaran*, Malang : UMM.
- www. Google. Com. Undang-undang No. 16 tahun 2000.
- Wahana komputer. (2005). ***Pengembangan Analisis Multivariat SPSS 12***. Jakarta: Penerbit Salemba Infotek.