

# **NORMA SUBYEKTIF, KESEDIAAN UNTUK MENGGUNAKAN SISTEM, DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PAJAK TERHADAP PENINGKATAN PEMAHAMAN PAJAK**

**Aristanti Widyaningsih**  
Universitas Pendidikan Indonesia

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh norma subyektif, kesediaan untuk menggunakan sistem, dan kepuasan pengguna sistem pajak terhadap peningkatan pemahaman pajak. Penelitian ini menggunakan sistem informasi website pajak.go.id sebagai media pembelajaran pada mata kuliah hukum pajak dan perpajakan. Alat analisis yang digunakan adalah SEM. Teknik sampling yang dipakai adalah *simple random sampling*. Sedangkan yang menjadi unit analisis adalah mahasiswa akuntansi yang telah mengontrak mata kuliah perpajakan dengan jumlah sampel sebanyak 174 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma subyektif berpengaruh terhadap peningkatan pemahaman pajak, kesediaan untuk menggunakan sistem berpengaruh terhadap peningkatan pemahaman pajak; dan kepuasan pengguna sistem berpengaruh terhadap peningkatan pemahaman pajak.

Kata Kunci: Norma subyektif, sistem Informasi, kepuasan pengguna sistem

## **Abstract**

*This research aims to find out the influence of subjective norm, a willingness to use the sistem and the tax sistem user satisfaction toward understanding improvement tax. This research uses the tax website pajak.go.id as a learning media on the subjects of tax law and taxation. The appliance analysis that used is SEM. Sampling techniques used is simple random sampling. While the analysis unit is a student of accounting that has contracted the taxation courses with the number of sample as many as 174 people. The results of the study showed that the subjective norms influence on understanding improvement tax, a willingness to use the sistem influence the improvement of tax understanding; and user satisfaction of the sistem affect understanding improvement tax.*

*Keyword: Subjective norm, information sistem, sistem user satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Norma subyektif memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan tingkat kesuksesan sistem informasi. Motivasi dalam bentuk usaha untuk pencarian informasi di dalam suatu sistem informasi digunakan untuk menyelesaikan segala hal yang terkait dengan keberhasilan antar individu (VandeWalle and Cummings, 1997). Norma subyektif dapat meningkatkan kesuksesan melalui perilaku individu yang terbentuk dari saling memberikan informasi atau saling belajar di antara mahasiswa. Hasil dari saling memberikan informasi dan saling belajar, antar mahasiswa tersebut membuat mahasiswa semakin termotivasi untuk menggunakan sistem informasi dengan tingkat intensitas yang lebih tinggi (Schaup et al., 2009).

Dalam kondisi sistem informasi yang masih relatif baru, norma subyektif dalam bentuk adanya saling belajar di antara mahasiswa memiliki tingkat keterkaitan yang masih sangat tinggi. Oleh karena itu, norma subyektif dapat berperan sebagai pemicu dan pemacu tingkat kesuksesan penggunaan sistem informasi.

Penelitian ini mengasumsikan bahwa pengguna situs sistem informasi pajak yang dalam penelitian ini adalah mahasiswa

yang sedang mengontrak mata kuliah Perpajakan atau Hukum Pajak dan Perpajakan. Demikian juga, studi ini masih mengasumsikan bahwa mahasiswa merupakan pengguna yang rasional. Artinya, mahasiswa selalu mengoptimalkan dirinya dalam mencapai tujuan dan dalam penyelesaian setiap pekerjaannya. Kedua asumsi ini digunakan karena model kesuksesan sistem informasi hanya dapat teruji ketika mahasiswa adalah pengguna harian atas sistem informasi tersebut dan efektivitas sistem hanya dapat tercermin jika penggunaannya adalah orang-orang yang rasional.

Penelitian ini merujuk pada model kesuksesan sistem informasi yang dilakukan oleh DeLone and McLean (1992) secara keseluruhan. Penelitian ini mengambil konsep norma subyektif yang mengisyaratkan bahwa penggunaan sistem informasi seseorang berasal dari saling mempengaruhi antar individu dan selanjutnya dapat menjadi keyakinan individu (Schaup et al., 2009).

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan sebelumnya, maka penelitian ini ingin menganalisis apakah norma subjektif di dalam lingkungan mahasiswa berpengaruh positif terhadap peningkatan pemahaman pajak mahasiswa, apakah

kesediaan untuk menggunakan sistem informasi pajak berpengaruh positif terhadap peningkatan pemahaman pajak mahasiswa, dan apakah kepuasan pengguna sistem informasi pajak berpengaruh positif terhadap peningkatan pemahaman perpajakan mahasiswa.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

Sistem dapat disebut sukses apabila sistem tersebut dapat memberikan manfaat bagi seseorang (DeLone and McLean, 1992). Mereka mengklasifikasikan pengukur kesuksesan sistem informasi menjadi enam konstruk yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dampak organisasi, dampak individu, kepuasan, dan pengguna. Schaup et al. (2009) berpendapat bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan elemen-elemen untuk memprediksi kepuasan pemakai. Informasi yang dihasilkan oleh *website* pajak.go.id menjadi dasar bagi mahasiswa untuk memahami materi pajak yang diperolehnya.

Schaup (2009), Sedera and Chan (2004), dan Livari (2005) mengargumentasikan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas sistem dan

kesediaan untuk menggunakan. Penelitian ini menginvestigasi mahasiswa individu yang menggunakan *website* pajak.go.id sebagai sumber informasi perpajakan dalam menjalani perkuliahan perpajakan. Geldermen (1998) menginvestigasi frekuensi dan durasi mahasiswa sebagai proksi kesediaan untuk menggunakan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna. Kesediaan untuk menggunakan sistem informasi di dalam penelitian ini adalah kesediaan mahasiswa individu untuk menggunakan *website* pajak.go.id sebagai sumber informasi pajak. Apabila, mahasiswa lebih cenderung untuk tetap menggunakan, maka dapat disimpulkan bahwa mereka puas terhadap keberadaan *website* pajak.go.id sebagai sebuah sistem informasi. Sebagaimana diungkap oleh Seddon and Kiew (1996) dan Chiu et al. (2007), mengidentifikasi terdapat hubungan yang positif antara menggunakan sistem informasi dan kepuasan pengguna dalam konteks *e-learning*, dan Halawi (2007) mengidentifikasi bahwa terdapat hubungan positif antara niat untuk menggunakan sistem informasi dan kepuasan pengguna.

McGill et al. (2003), Halawi et al. (2007), Burton-Jones and Straub (2006), dan Yuthas and Young (1998)

mengidentifikasi terdapat hubungan positif antara niat untuk menggunakan sistem informasi dan manfaat bersih yang diukur dengan perbaikan kinerja tugas. Goodhue and Thomson (1995) menguji kembali dan menyimpulkan hal yang sama. Studi ini menghipotesiskan bahwa apabila para pengguna tetap berkehendak untuk menggunakan sistem informasi, mereka semestinya memperoleh manfaat berupa peningkatan hasil kerja secara individual.

Livari (2005), Gelderman (1998), dan Bailey and Pearson (1983) merumuskan hubungan positif antara kepuasan pengguna dan manfaat sistem. Kepuasan pengguna berhubungan dengan kinerja berdasarkan manfaat bersih yang dapat dipetik oleh mahasiswa. Manfaatnya dapat berwujud dalam kemanfaatan bagi individu maupun organisasi. Apabila mahasiswa yang menggunakan sistem informasi pajak merasa mendapatkan peningkatan kemanfaatan, maka kepuasan mereka mendorong untuk memperoleh manfaat yang lebih tinggi lagi, diantaranya peningkatan pemahaman tentang pajak.

Perpajakan merupakan disiplin ilmu yang dinamis, yang dapat berubah setiap saat, yang disesuaikan dengan perkembangan regulasi. Konsekuensinya, bahwa disiplin ilmu perpajakan

sesungguhnya merupakan perpaduan yang kompleks antara berbagai disiplin ilmu seperti akuntansi, ekonomi, hukum, ilmu politik dan keuangan negara. Mengingat perpaduan yang kompleks tersebut, sehingga sebagian besar mahasiswa merasa kesulitan untuk memahami inti permasalahan perpajakan ini, sedangkan mata kuliah perpajakan ini adalah termasuk mata kuliah profesi yang dapat menentukan tingkat profesionalisme seseorang.

Schaup et al. (2009) mengargumentasikan bahwa seseorang mereferensi orang lain untuk percaya dan selanjutnya menggunakan sistem informasi sebagaimana yang dilakukan orang lain tersebut. Ketika ada orang di sekitar kita yang menggunakan suatu *website* kemudian dia merasa puas terhadap *website* tersebut, maka ia mereferensikan yang telah dilakukannya kepada orang lain. Schaup et al, (2009) mengisyaratkan bahwa norma subjektif penting dalam pengaturan SI, karena norma tersebut menggambarkan bahwa terdapat pengaruh sosial terhadap keputusan seseorang untuk mereferensi dari orang lain.

## Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut

1. Norma subjektif di dalam lingkungan mahasiswa berpengaruh positif terhadap peningkatan pemahaman perpajakan mahasiswa
2. Kesiediaan untuk menggunakan SI pajak sebagai sumber informasi berpengaruh positif terhadap peningkatan pemahaman mahasiswa.
3. Kepuasan pengguna SI pajak sebagai sumber informasi berpengaruh positif terhadap peningkatan pemahaman perpajakan mahasiswa

## Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa program studi Akuntansi dan Pendidikan Akuntansi yang telah mengontrak mata kuliah Hukum Pajak dan Perpajakan serta Akuntansi Perpajakan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik simple random sampling. Unit analisis dalam penelitian ini adalah mahasiswa akuntansi dan pendidikan akuntansi yang mengontrak mata kuliah perpajakan di semester berjalan. Penelitian ini menggunakan dua jenis konstruk yaitu

konstruk bebas (*independent variable*) dan konstruk terikat (*dependent variable*). Pada penelitian ini, konstruk bebas kesiediaan untuk menggunakan, kepuasan, dan norma subjektif. Sedangkan, konstruk terikat yaitu peningkatan pemahaman pajak mahasiswa.

## Definisi Operasional Variabel Penelitian

Peningkatan pemahaman mengacu pada peningkatan pemahaman mahasiswa yang diukur dengan kemampuan mereka untuk mengakses dan menggunakan informasi melalui *website* pajak. Schaup et al. (2009) berpendapat bahwa dampak individu (dalam hal ini peningkatan kinerja) adalah derajat keyakinan seseorang untuk menggunakan *website* tersebut akan membantu mereka untuk menyelesaikan tugas.

Kesiediaan untuk menggunakan menunjukkan pada kesiediaan mahasiswa untuk menggunakan *website* pajak sebagai sumber informasi pajak. Geldermen (1998) menunjukkan bahwa terdapat hasil yang tercampur antara pengguna sistem yang berbeda (yaitu frekuensi dan akurasi) kepuasan pengguna. Pada konteks *knowledge management*, Halawi (2007) mengidentifikasi adanya hubungan positif antara niat untuk menggunakan kepuasan pengguna. Konstruk ini diukur dengan

menggunakan empat buah pertanyaan yang dikutip dari Wang et al. (2008).

Kepuasan Pengguna didefinisikan sebagai jumlah perasaan atau sikap (dalam situasi tertentu) terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi situasi tersebut (Bailey and Pearson, 1983). Kepuasan pengguna ditujukan kepada kepuasan mahasiswa individu terhadap informasi yang disajikan oleh *website* yang mereka gunakan sebagai acuan informasi peraturan pajak atau masalah perpajakan. Selain itu, kepuasan mahasiswa dapat timbul karena peningkatan kinerja yang mereka rasakan sebagai hasil dari proses pembelajaran dalam lingkungan mereka. Konstruk ini diukur dengan sepuluh buah pertanyaan yang diambil dari penelitian Doll dan Torkzadeh (1988).

Norma subjektif merupakan derajat persepsi seseorang yang mereferensi orang lain untuk percaya dan menggunakan sistem seperti yang orang lain gunakan (Schaup et al., 2009). Seorang mahasiswa mereferensi temannya yang merasa puas setelah menggunakan sebuah *website* pajak.go.id, dan dia mereferensi rekan kerjanya yang lain untuk mengakses *website* tersebut persis seperti yang digunakan oleh temannya.

## Metode Analisis Data

Setelah diadakan uji validitas dan reliabilitas, metode analisis data dilakukan dengan dua pendekatan utama secara simultan, yakni asosisasi antar-konstruk dan selanjutnya adalah pengujian tingkat kesesuaian model. Serangkaian regresi yang digunakan untuk menguji asosiasi ke semua hipotesis adalah sebagai berikut.

$$PPHK = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 KUM + \beta_3 NS + e$$

Pengujian dilakukan dengan pengukuran tingkat kesesuaian model dengan kriteria-kriteria validitas *nomological* yang diuji dengan SEM (*structural equation model*), yakni: dengan kesesuaian model (model-fit) diuji dengan CFI (*comparative fit index*); GFI (*goodness fit index*), dan RMSEA (*root mean square error of approximation*), NFI (*normalized fit index*) (Bearden et. al., 1993, Hu, and Bentler, 1999, Hu, et al., 1999, Malhotra and Galleta, 2005, Malhotra, Kim, and Agarwal, 2004).

## Hasil Penelitian

### Gambaran Umum Objek Penelitian

Kuesioner yang dikirimkan berjumlah 174 eksemplar dan yang kembali dan dapat digunakan berjumlah 174 eksemplar sesuai dengan jumlah mahasiswa yang menjadi

sampel dalam penelitian ini, sehingga tingkat pengembalian yang digunakan adalah sebesar 100%. Penyampaian kuesioner kepada responden dilakukan secara langsung. Responden yang

berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari 137 orang wanita dan 37 orang pria, dengan persentase wanita 78,7 % dan pria 21,3%.

Tabel 1. Gambaran Umum Variabel Kesiediaan Untuk Menggunakan

<b>Indikator</b>	<b>Skor</b>	<b>Kategori</b>
Saya bersedia menggunakan situs pajak.go.id jika memerlukan informasi tentang pajak	650	Setuju
Saya bersedia mengunjungi situs pajak.go.id dalam beberapa waktu.	615	Setuju
Saya bersedia dan tidak bosan untuk menghabiskan waktu saya di situs pajak.go.id dalam mencari informasi tentang pajak	546	Sebagian
Saya menghabiskan waktu di pajak.go.id dalam waktu lama sampai menemukan informasi yang dibutuhkan terkait pajak.	561	Cukup setuju
<b>Jumlah</b>	<b>2372</b>	

Pada tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan, variabel kesiediaan untuk menggunakan mendapat jumlah poin 2372 dari 4 butir soal yang diberikan pada responden dengan rata-rata 594. Ini berarti rata-rata responden setuju dengan kesiediaan untuk menggunakan *web pajak.go.id*. Dari hasil penyebaran angket juga dapat dilihat bahwa responden bersedia dan sangat setuju untuk menggunakan web pajak.go.id sebesar 36,2%. Sedangkan responden yang merasa setuju menggunakan web pajak.go.id adalah sebesar 40,6%.

Tabel 2. Gambaran Umum Variabel Kepuasan Pengguna

Indikator	Skor	Kategori
Isi informasi yang dihasilkan web tersebut memang dibutuhkan oleh pengguna informasi tentang pajak	605	Setuju
Web pajak.go.id menghasilkan laporan yang tepat seperti yang saya butuhkan	579	Cukup Setuju
Web pajak.go.id menghasilkan laporan dan informasi yang cukup	598	Setuju
Web pajak.go.id bersifat akurat	579	Cukup setuju
Saya merasa puas dengan tingkat akurasi yang disajikan dalam web pajak.go.id	561	Cukup setuju
Web pajak.go.id mampu memberikan informasi sesuai dengan format yang diharapkan dan dibutuhkan	582	Cukup setuju
Web mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas	579	Cukup setuju
Web pajak.go.id bersifat <i>user friendly</i> dan mudah mencari informasi di dalamnya	580	Cukup setuju
Dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan tepat waktu	574	Cukup setuju
Web mampu menghasilkan informasi yang bersifat <i>up to date</i>	583	Cukup setuju
<b>Jumlah</b>	<b>5820</b>	

Pada tabel 2 dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan, variabel kepuasan pengguna mendapat jumlah poin 5820, yang jika dirata-ratakan akan mendapat nilai 582. Ini berarti sebagian responden cukup setuju dengan variabel kepuasan pengguna dalam menggunakan *web pajak.go.id* dapat mempengaruhi peningkatan pemahaman pajak. Dari hasil

penyebaran angket juga dapat dilihat bahwa responden yang sangat setuju menggunakan *web pajak.go.id* memang sangat diperlukan dalam pemahaman pajak sebesar 13,2%. Sedangkan responden yang merasa tidak setuju bahwa *web pajak.go.id* tidak terlalu dibutuhkan dalam peningkatan pemahaman pajak adalah sebesar 0,8%.

Tabel 3. Gambaran Umum Variabel Peningkatan pemahaman pajak

Indikator	Skor	Kategori
Penyedia layanan web pajak.go.id merupakan web pajak yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman pajak	602	Setuju
Web pajak.go.id sangat membantu saya dalam mempelajari pajak lebih mudah	581	Cukup Setuju
Web pajak.go.id sangat membantu saya dalam mempelajari pajak lebih cepat	575	Cukup setuju
Web pajak.go.id sangat membantu saya dalam mempelajari pajak lebih praktis	579	Cukup setuju
Web pajak.go.id sangat membantu saya dalam mempelajari pajak lebih baik dari cara lainnya	572	Cukup setuju
<b>Jumlah</b>	<b>2909</b>	



Pada tabel 3 dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan, variabel orientasi tujuan pembelajaran mendapat jumlah poin 2909, yang jika dirata-ratakan akan mendapat nilai 582. Ini berarti sebagian responden cukup setuju dengan variabel orientasi tujuan pembelajaran dalam menggunakan web pajak.go.id dapat mempengaruhi peningkatan pemahaman pajak. Dari hasil penyebaran angket juga dapat dilihat bahwa responden yang sangat

setuju menggunakan web pajak.go.id memang sangat diperlukan dalam meningkatkan pemahaman pajak sebesar 11,6%. Sedangkan responden yang merasa cukup setuju bahwa web pajak adalah penyedia layanan dalam peningkatan pemahaman pajak adalah sebesar 29,9%.

Tabel 4. Gambaran Umum Variabel Norma Subjektif

Indikator	Skor	Kategori
Dalam penggunaan web pajak.go.id, saat pembuatan tugas sebaiknya menggunakan kaidah yang sesuai	612	Setuju
Saya percaya web pajak.go.id sangat berguna untuk mencari referensi pajak daripada membeli buku pajak bajakan	599	Cukup Setuju
Orang-orang sangat mungkin menggunakan pajak.go.id karena di sediakan secara gratis dan mudah	616	Cukup setuju
Saya bersedia merekomendasikan orang-orang untuk menggunakan pajak.go.id dari pada membeli buku bajakan dalam mempermudah mempelajari pajak	602	Cukup setuju
<b>Jumlah</b>	<b>2429</b>	

Pada tabel 4 dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan, variabel norma subjektif mendapat jumlah poin 2429, yang jika dirata-ratakan akan mendapat nilai 607. Ini berarti rata-rata responden setuju dengan variabel norma subjektif dapat mempengaruhi peningkatan pemahaman pajak. Dari hasil penyebaran angket juga dapat dilihat bahwa responden yang setuju menggunakan *web pajak.go.id* harus digunakan dengan kaidah yang benar

adalah sebesar 40.5%. Sedangkan responden yang merasa cukup setuju bahwa *web pajak.go.id* adalah penyedia layanan dalam peningkatan pemahaman pajak adalah sebesar 32,4%.

### Pengujian Hipotesis

Hasil pengukuran pada variabel Kesiediaan Untuk Menggunakan (KUM) dan Kepuasan Pengguna (KEP) terhadap Peningkatan Pemahaman (PPP) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Model Pengukuran Variabel Kesiediaan Untuk Menggunakan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Peningkatan Pemahaman

No	Persamaan	Nilai R <sup>2</sup>	T value (min 1.96)
1	PPP = 0.420*KUM	17.64	2.546
2	PPP = 0.540KEP	29.16	5.910
1	PPP = 0.236*NS	5.57	2.508

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Koefisien *standardized* antara variabel kesiediaan untuk menggunakan dengan variabel peningkatan pemahaman dengan nilai  $r = 0,420$  ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat. Kemudian untuk nilai koefisien determinansi secara parsial sebesar 17.64%, ini artinya pengaruh antara kesiediaan untuk menggunakan dengan variabel peningkatan pemahaman sebesar 17.64%. Nilai uji statistik  $t_{hitung} = 2.546 > t_{tabel}=1,96$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh variabel kesiediaan untuk menggunakan dengan variabel peningkatan pemahaman pajak mahasiswa. Hasil ini sejalan dengan pendapat McGill et al. (2003), Burton-Jones and Straub (2006), Halawi et al. (2007), Yuthas and Young (1998) dan penelitian Goodhue and Thomson (1995) mengidentifikasi terdapat hubungan positif antara niat

untuk menggunakan dan manfaat bersih yang diukur oleh perbaikan kinerja tugas.

- Koefisien *standardized* antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel peningkatan pemahaman dengan nilai  $r = 0,540$  ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat. Kemudian untuk nilai koefisien determinansi secara parsial sebesar 29.16%, ini artinya pengaruh antara kepuasan pengguna dengan variabel peningkatan pemahaman sebesar 29.16%. Nilai uji statistik  $t_{hitung} = 5.910 > t_{tabel}=1,96$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh variabel kepuasan pengguna dengan variabel peningkatan pemahaman pajak mahasiswa. Hasil ini sejalan dengan Bailey and Pearson (1983), Livari (2005), dan Gelderman (1998) merumuskan hubungan positif antara kepuasan pengguna dan manfaat sistem. Kepuasan pengguna berhubungan dengan kinerja

berdasarkan manfaat bersih yang dapat dipetik oleh mahasiswa.

- Koefisien *standardized* antara variabel Norma Subyektif Terhadap kesediaan untuk menggunakan dengan nilai  $r = 0,446$  ini berarti terdapat hubungan yang cukup kuat. Kemudian untuk nilai koefisien determinansi secara parsial sebesar 19.89%, ini artinya pengaruh antara Variabel Norma Subyektif Terhadap kesediaan untuk menggunakan sebesar 19.89%. Nilai uji statistik  $t_{hitung} = 3.121 > t_{tabel} = 1,96$ , maka  $H_0$  ditolak, artinya pada hipotesis 10 terdapat pengaruh variabel Norma Subyektif terhadap peningkatan pemahaman pajak mahasiswa.

Koefisien determinasi secara simultan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel Kesiediaan Untuk Menggunakan (KUM), Kepuasan Pengguna (KEP), dan Norma Subjektif (NS) terhadap Peningkatan Pemahaman (PPP), nilai koefisien determinasi adalah 0.516 dikalikan 100% ialah sebesar 51.6%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh Kesiediaan Untuk Menggunakan (KUM), Kepuasan Pengguna (KEP), dan Norma subyektif (NS) terhadap Peningkatan Pemahaman (PPP) sebesar 51.6%. Variasi Variabel

bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 51.6% variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 48.4% % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti ke dalam penelitian ini.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh Norma Subyektif Terhadap Peningkatan Pemahaman Pajak mahasiswa
2. Terdapat pengaruh kesediaan untuk menggunakan sistem pajak terhadap peningkatan pemahaman pajak mahasiswa.
3. Terdapat pengaruh kepuasan pengguna sistem pajak terhadap peningkatan pemahaman pajak mahasiswa.

### **Saran**

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, ada beberapa saran yang dimunculkan terkait penelitian ini, yaitu:

1. Agar dilakukan pengembangan penelitian melalui unit analisis yang berbeda, mengingat pengguna website [pajak.go.id](http://pajak.go.id) sangat luas. Tentunya ini

menjadi masukan yang sangat berharga bagi Dirjen Pajak, karena selama ini belum pernah dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan wajib pajak terhadap sistem informasi yang mereka bangun.

2. Memasukkan variabel-variabel lainnya yang belum diteliti, agar pengembangan teori semakin baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bailey, J.E., and Pearson, S.W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction, *Management Science*, Vol.: 29, pp. 530-545.
- Brett, F.J., and VandeWalle, D. (1999). Goal Orientation and Goal Content as Predictors of Performance in a Training Program, *Journal of Applied Psychology*, Vol.: 84, pp. 863-873.
- Burton, Jones, A., and Straub, D. (2006). Reconceptualizing sistem usage: an approach and empirical test, *Information Systems Research*, Vol.: 17 (3), pp. 220-246.
- Chiu, C.M., Chiu, C.S., and Chang, H.C. (2007). examining the integrated influence of fairness and quality on learners' satisfaction and web-based learning continuance intention., *Information systems journal*, Vol.: 17(3), pp. 271-287.
- DeLone, W.H., and McLean, E.R. (1992). Information systems success: The quest for dependent variable., *Information Systems Research*, Vol.: 3. pp. 60-95
- Doll, J.W., Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction, *MIS*
- Gelderman, M. (1998). The relation between user satisfaction, usage of information systems and performance, *Information and Management*, Vol.: 34 (1), pp. 11-18.
- Halawi, L.A., McCarthy, R.V., and Arison, J.E. (2007). An empirical investigation of knowledge-management systems' success., *The journal of computer information systems*, Vol.: 48 (2), pp.121-135.
- Livari, J. (2005). An empirical test of DeLone-McLean model of information systems success., *The DATA BASE of Advances in Information Systems*, Vol.: 36 (2), pp. 8-27
- McGill, T., Hobbs, V., and Klobas, (2003). User-developed applications and information systems success: a test of DeLone and McLean's model, *Information Resources Management Journal*, Vol.: 16 (1), pp. 24-45.
- Schaup, Cristian, L., Belanger, F., and Fan, W. (2009). Examining the Success of Websites Beyond E-Commerce: An Extension of The IS Success Model, *The Journal of Computer Information Systems*, Vol.: 49 (4), pp. 42-52.