

## MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI *DELONE* DAN *MCLEAN* UNTUK MENGUKUR KESUKSESAN SISTEM MODERNISASI PERPAJAKAN *E-BILLING* MENURUT WAJIB PAJAK BADAN KOTA SEMARANG

Musyafa Al Farizi

Email: musyafaalfarizi23021993@gmail.com

Politeknik Harapan Bersama, Jalan Mataram No 9 Kota Tegal 52142, Indonesia Telp (0283) 352000

### Abstrak

Masih terbatasnya sosialisasi dan pengetahuan Wajib Pajak mengenai sistem *e-billing* pajak mengakibatkan masih kurang berhasilnya sistem modernisasi perpajakan tersebut diimplementasi. Selain itu, faktor lain seperti seringnya terjadi kegagalan dan hambatan sistem tersebut pada saat registrasi maupun pembuatan kode *billing* juga yang memicu penyebabnya wajib pajak masih enggan dalam menggunakan sistem *e-billing* dalam pembayaran pajak. Di sisi lain, pemerintah telah mengeluarkan peraturan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang mewajibkan wajib pajak secara *mandatory* menggunakan sistem *e-billing* dalam transaksi pembayaran kewajiban pajaknya. Penelitian ini bertujuan menganalisis Kesuksesan Sistem Informasi Sistem *E-Billing* dengan pendekatan model DeLone dan McLean menurut Wajib Pajak Badan di Kota Semarang. Data yang dapat diolah dalam penelitian ini sebanyak 122 wajib pajak badan dengan teknik analisis yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel adalah *path analysis* dan alat analisis Amos 22.0. Hasil penelitian menunjukkan faktor kualitas layanan dan sistem *e-billing* sebesar 70,2% dianggap kurang memadai bagi pengguna yaitu wajib pajak badan. Faktor ini seperti pada saat registrasi, aktivasi dan pembuatan kode *billing* sering mengalami *trouble*. Sedangkan sisanya seperti faktor kualitas informasi sistem *e-billing* dianggap sudah baik bagi wajib pajak badan. Faktor tidak meratanya pemberian kapsul kedua diantaranya adalah kurangnya ketersediaan kapsul yang dimiliki tenaga kesehatan.

**Kata kunci:** *E-Billing, Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, Path Analysis.*

### 1. Pendahuluan

Terdapat banyak upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menambah jumlah penerimaan negara dalam sektor pajak salah satunya dengan Reformasi Pajak. Selain bentuk reformasi perpajakan, DJP juga melakukan modernisasi pelayanan perpajakan seperti halnya pendaftaran diri sebagai Wajib Pajak (*e-registration*), pembayaran pajak (*e-billing*), pelaporan pajak (*e-SPT*), maupun konsultasi pajak (*e-consulting*).

*E-Billing* sendiri merupakan salah satu inovasi dalam hal teknologi informasi. Wajib pajak yang mau membayar kewajiban pajaknya diberi kemudahan akses dengan menggunakan kode *billing* tanpa menggunakan Surat Setoran Pajak pada Bank/Pos persepsi, ATM atau *internet banking* yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Berhubungan dengan hal itu Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 32/PMK.05/2014<sup>[1]</sup>. Diperkuat lagi dari

pihak DJP terakhir mempublikasikan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014.<sup>[2]</sup> Selain itu pada tanggal 1 Juli 2016, DJP juga sudah mewajibkan wajib pajak menggunakan *e-billing* dalam transaksi pembayaran pajak.

Namun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang enggan menggunakan sistem *e-billing* dalam transaksi pembayaran pajak. Itu disebabkan karena wajib pajak sering mengalami masalah atau kegagalan dalam proses menggunakan sistem tersebut seperti gagal saat registrasi, masalah registrasi dan aktivasi, masalah login *e-billing*, banyaknya digit nomor pin yang harus dihafal serta masih sering terhambatnya akses internet pada saat proses menggunakan sistem *e-billing* tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan sejauh mana kesuksesan implementasi *e-billing* di lingkup Direktorat Jenderal Pajak menurut wajib pajak dan meneliti hubungan antar variabel dengan pendekatan Model

Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.<sup>[3]</sup> Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem *e-billing* yang berguna sebagai alat untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin mudah sistem pembayaran yang dirasakan wajib pajak maka akan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Akibatnya penerimaan negara dalam sektor perpajakan semakin optimal, sehingga perekonomian Indonesia menjadi stabil. Hal ini yang membuka peluang untuk diteliti guna mengevaluasi kesuksesan sistem informasi *e-billing*.

**2. Metode Penelitian**

Peneliti menggunakan teknik analisis kuantitatif dan pengujian hipotesis dengan teknik *path* analisis. Peneliti menggunakan rumus slovin untuk menentukan sampel penelitian dari semua wajib pajak badan di kota Semarang. Dengan tingkat *error* atau sebesar 5% maka hasil jumlah sampel yang didapatkan untuk penelitian ini adalah sebesar 271 sampel perusahaan. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 271 perusahaan di kota Semarang yang terdaftar di kantor DISPERINDAG Kota Semarang tahun 2017.

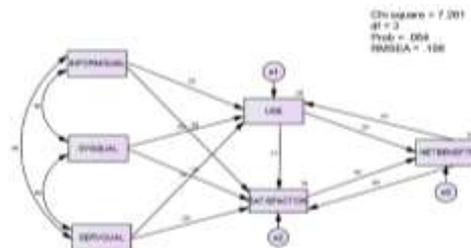
Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner dan wawancara mendalam yang kemudian data dilakukan analisis menggunakan analisis deskriptif.

**3. Hasil dan Pembahasan**

Penelitian dilakukan pada 271 responden wajib pajak badan / perusahaan yang terdaftar di DISPERINDAG kota Semarang. Penelitian ini menggunakan model analisis jalur untuk pembuktian hipotesis penelitian. Perhitungan statistik dalam analisis jalur atas variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer AMOS versi 21. Analisis jalur dipilih karena dalam model penelitian terdapat variabel *intervening*, yaitu penggunaan dan kepuasan pengguna yang menghubungkan antara kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan dengan manfaat yang diterima. Menurut Ghozali<sup>[4]</sup>, hubungan tidak langsung (*indirect effect*)

tersebut akan lebih sulit dianalisis jika menggunakan analisis regresi berganda.

Tahap berikut setelah proses identifikasi model adalah mengevaluasi parameter estimasi antar variabel dimana hasilnya disajikan dalam gambar di bawah ini :



**Gambar 1.** Model Jalur

Uji terhadap kelayakan *full model* SEM ini diuji dengan menggunakan Chi square, dan RMSEA sebagaimana yang dijelaskan dalam Tabel di bawah ini :

**Tabel 1.** Goodness of Fit Model

Goodness of Fit Indeks	Cut-off Value	Hasil	Evaluasi Model
Chi – Square	Kecil	7,26	
Probability	≥ 0,05	0,06	Baik
RMSEA	≤ 0,08	0,10	Baik

Nilai *chi-square* sebesar 7,26 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,06 menunjukkan bahwa model yang digunakan dapat diterima dengan baik. Hal tersebut didasarkan pada kriteria dimana nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 mengindikasikan model tersebut merupakan model yang baik. Ketentuan tersebut sesuai dengan penjelasan yang disarankan oleh Ferdinand.<sup>[5]</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel penelitian yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat yang diterima perusahaan maka diketahui bahwadari 11 hipotesis yang diusulkan terdapat 7 hipotesis diterima (H1, H2, H3, H4, H7, H9 dan H11) dan 4 hipotesis ditolak (H5, H6, H8 dan H10).

**Tabel 2.** Hasil Uji Hipotesis

			P	Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis
USE	<-- -	INFORMQUAL	0,000	Diterima
USE	<-- -	SYSQUAL	0,004	Diterima
USE	<-- -	SERVQUAL	0,002	Diterima
SATISFACTION	<-- -	INFORMQUAL	0,013	Diterima
SATISFACTION	<-- -	SYSQUAL	0,976	Ditolak
SATISFACTION	<-- -	SERVQUAL	0,702	Ditolak
SATISFACTION	<-- -	USE	0,021	Diterima
NETBENEFIT	<-- -	USE	0,099	Ditolak
NETBENEFIT	<-- -	SATISFACTION	0,007	Diterima
USE	<-- -	NETBENEFIT	0,099	Ditolak
SATISFACTION	<-- -	NETBENEFIT	0,007	Diterima

**4. Kesimpulan**

Hasil penelitian berdasarkan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan sistem *e-billing* berpengaruh yang signifikan terhadap manfaat yang diterima wajib pajak melewati penggunaan sistem *e-billing* yang intensif. Sedangkan kepuasan wajib pajak atas penggunaan sistem *e-billing* belum bisa menghubungkan pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan sistem *e-billing* terhadap manfaat yang diterima wajib pajak. Kualitas sistem dan layanan yang disajikan sistem *e-billing* dianggap kurang baik menurut wajib pajak badan di Kota Semarang. Hal itu dirasakan wajib pajak ketika dalam proses registrasi, aktivasi dan pembuatan kode *e-billing* masih terdapat masalah-masalah yang menghambat wajib pajak dalam mengoperasikan sistem *e-billing* guna transaksi pembayaran pajak mereka.

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas maka penelitian ini memberikan implikasi bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan mereka terhadap wajib pajak. Dalam hal ini DJP perlu mengevaluasi sistem pembayaran pajak secara *online* yaitu sistem *e-billing*. Perlunya meningkat kualitas sistem tersebut dari segi kualitas informasi, kualitas layanan

dan isi fitur yang lebih baik bagi wajib pajak.

Selain itu penelitian ini juga memberikan dedikasi bagi wajib pajak yang enggan menggunakan sistem ini maupun yang merasa belum puas akan sistem *e-billing* dengan harapan sistem tersebut akan lebih baik lagi.

**5. Daftar Pustaka**

[1] Peraturan Menteri Keuangan nomor 32/PMK.05/2014 tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik..

[2] Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.

[3] DeLone, W. H., and McLean E. R. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

[4] Ghozali, I. 2014. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 22.0*. Edisi 6. Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

[5] Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: FE UNDIP.