

INTEGRASI SUCCES MODEL DENGAN UTAUT DALAM MENGUJI KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN PAJAK BERBASIS WEB

I Wayan Kartana¹
I Ketut Eta Ariasih²
Cokorda Krisna Yudha³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa, Bali, Indonesia
Email: ethaariasih00@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah sistem informasi pelayanan pajak berbasis web dapat dikatakan berhasil (sukses) serta mempunyai dampak terhadap kinerja individu maupun organisasional dengan menggunakan model kesuksesan UTAUT dan pendekatan model DeLone & McLean (1992). Populasi penelitian ini yaitu mencakup seluruh wajib pajak orang pribadi yang efektif terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Gianyar yang berjumlah 103.984 wajib pajak orang pribadi. Metode penentuan sampel menggunakan rumus *slovin* yang berjumlah 399 orang nasabah dengan taraf kesalahan 5%. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu teknik statistika deskriptif, statistik inferensial dan evaluasi model *partial least square*. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa *Information quality* dan *social influence* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*; *information quality*, *system quality*, dan *social influence* tidak berpengaruh terhadap *use*; *system quality*, *service quality*, dan *facilitating conditions* berpengaruh terhadap *user satisfaction*; *service quality* dan *facilitating conditions* berpengaruh terhadap *use*; *use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *perceived net benefit* dan *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *perceived net benefit*.

Kata Kunci: Sistem informasi pelayanan pajak berbasis web

PENDAHULUAN

Teknologi informasi banyak mengubah cara seseorang atau organisasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Teknologi informasi juga membantu seseorang atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaan atau aktivitasnya. Salah satunya adalah kesuksesan implementasi system pelayanan pajak berbasis web.

Pada bidang perpajakan, aplikasi berbasis web telah meringankan Wajib Pajak untuk melakukan setiap urusan pajaknya. Aplikasi berbasis web sangat efektif dan efisien untuk melakukan segala kegiatan perpajakan serta memberikan kemudahan dalam mengurus perpajakan yang secara tidak langsung akan memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Terdapat beberapa keunggulan dalam menggunakan sistem pelayanan pajak berbasis web antara lain yaitu keamanan data, tidak harus instal aplikasi terlebih dahulu, dan bisa dioperasikan secara otomatis. Hal tersebut diakui oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sehingga pihaknya perlu melakukan transformasi dan meluncurkan beberapa aplikasi pajak online.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu menggabungkan model Delone dan Mclean serta UTAUT dalam menguji kesuksesan implementasi sistem pelayanan pajak berbasis web. Khusus untuk model UTAUT hanya menggunakan dua konstruk yaitu *Sosial Influence* dan *Facilitating Conditions* yang belum ada dalam model Delone dan Mclean. Kedua variabel ini peneliti duga sebagai penyebab kesuksesan sistem informasi yang berasal dari faktor eksternal. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait dengan “Integrasi *Success Model* dengan UTAUT dalam Menguji Kesuksesan Implementasi Sistem Pelayanan Pajak berbasis Web”.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Sistem Pelayanan Pajak Berbasis Web

Sistem pelayanan berbasis web merupakan bagian yang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan pajak baik mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data perpajakan. Menurut Bodnar & Hopwood (2000) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat.

1. Kesuksesan Sistem Informasi

Model keberhasilan sistem informasi (alternatif model keberhasilan IS atau model keberhasilan Delone & McLean) adalah teori sistem informasi yang memberikan tentang pemahaman yang komprehensif mengenai keberhasilan sistem informasi dengan mengidentifikasi, mendeskripsikan, serta menjelaskan hubungan antara enam dari yang paling banyak pada dimensi penting dari kesuksesan bersama dimana sistem informasi umumnya dievaluasi.

2. Kesuksesan Model UTAUT

Model UTAUT adalah penggabungan dari delapan teori terkemuka yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Theory Of Reasoned Action (TRA)*, *Model Of PC Utilization (MPTU)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory Of Planned Behavior (TPB)*, *combined TAM and TPB*, *Social Cognitive Theory (SCT)*, dan *Innovation Diffusion Theory (IDT)*.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar yang beralamatkan di Jalan Bypass Dharma Giri, Desa Buruan, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. Obyek penelitian ini adalah kesuksesan implementasi sistem

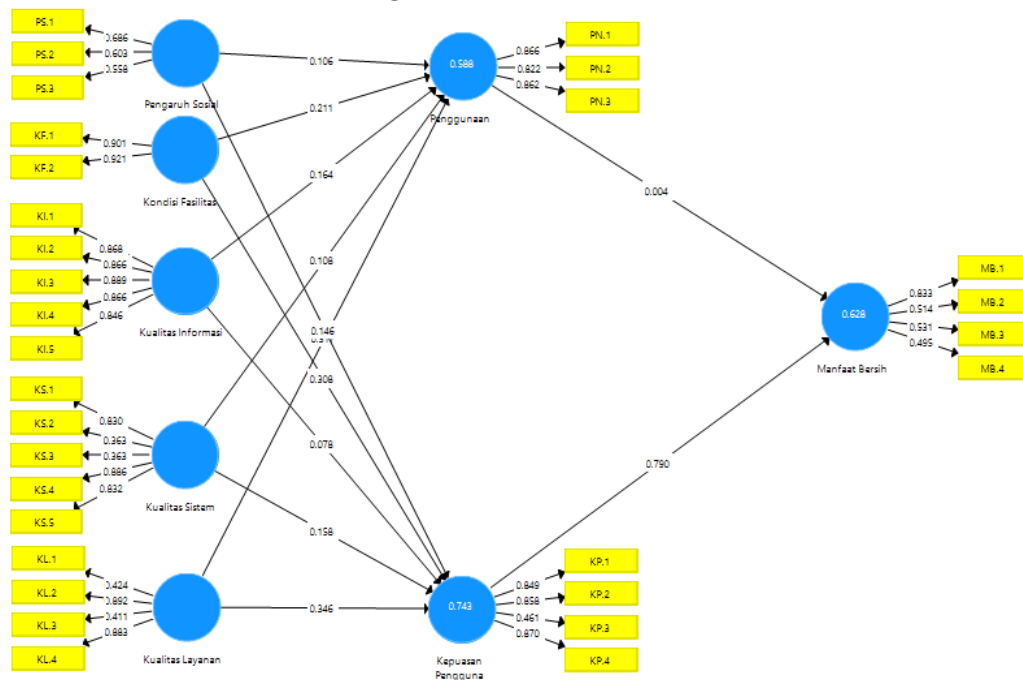
pelayanan pajak berbasis web pada KPP Pratama Gianyar. Populasi penelitian ini yaitu mencakup seluruh wajib pajak orang pribadi yang efektif terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Gianyar yang berjumlah 103.984 wajib pajak orang pribadi. Sampel berjumlah 399 orang nasabah dengan menggunakan rumus *slovin* sebagai metode penentuan sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (*Measurement Model/Outer Model*)

Gambar 1

Outer Loading Model Struktural Sebelum Eksekusi



Sumber: Data diolah 2022

Pada Gambar 1 hasil perhitungan nilai *outer loading* menunjukkan beberapa indikator yang belum memenuhi syarat valid berdasarkan kriteria *convergent validity* yaitu nilai *outer loading* lebih besar dari 0,70 sehingga harus dikeluarkan dari model. Berdasarkan nilai *cross loading* yang ditemukan bervariasi, maka terdapat beberapa indikator yang harus dikeluarkan dari model indikator, KL.1, KL.3, KP.3, KS.2, KS.3, MB.2, MB.3, MB.4, PS.2, PS.3. Dengan demikian hasil uji *discriminant validity* setelah modifikasi model adalah:

Tabel 1
Discriminant Validity Berdasarkan Cross Loading

	<i>User Satisfaction</i>	<i>Facilitating Conditions</i>	<i>Information Quality</i>	<i>Service Quality</i>	<i>System Quality</i>	<i>Perceived Net Benefit</i>	<i>Social Influence</i>	<i>Use</i>
KF.1	0,673	0,900	0,644	0,599	0,591	0,659	0,219	0,554
KF.2	0,745	0,922	0,696	0,693	0,645	0,663	0,251	0,638
KI.1	0,681	0,632	0,868	0,760	0,775	0,631	0,209	0,615
KI.2	0,632	0,610	0,866	0,695	0,666	0,608	0,205	0,534
KI.3	0,669	0,617	0,889	0,794	0,701	0,578	0,211	0,641
KI.4	0,692	0,636	0,866	0,752	0,705	0,616	0,225	0,627
KI.5	0,710	0,695	0,847	0,730	0,719	0,636	0,215	0,626
KL.2	0,730	0,686	0,809	0,923	0,732	0,662	0,238	0,674
KL.4	0,695	0,623	0,777	0,918	0,657	0,575	0,221	0,661
KP.1	0,875	0,703	0,677	0,654	0,634	0,697	0,214	0,620
KP.2	0,880	0,655	0,653	0,660	0,636	0,688	0,249	0,630
KP.4	0,884	0,699	0,732	0,728	0,687	0,674	0,265	0,689
KS.1	0,662	0,583	0,696	0,655	0,847	0,629	0,222	0,610
KS.4	0,670	0,603	0,735	0,683	0,906	0,676	0,190	0,553
KS.5	0,595	0,584	0,715	0,625	0,849	0,569	0,181	0,500
MB.1	0,781	0,726	0,708	0,673	0,722	1,000	0,239	0,605
PN.1	0,667	0,578	0,633	0,652	0,561	0,501	0,252	0,865
PN.2	0,530	0,513	0,563	0,570	0,506	0,498	0,211	0,821
PN.3	0,672	0,581	0,598	0,626	0,569	0,545	0,265	0,864
PS.1	0,276	0,259	0,246	0,250	0,229	0,239	1,000	0,286

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, dimana sudah memenuhi kriteria dalam cross loadings yaitu apabila setiap indicator dalam pengukuran konstruksya harus berkorelasi lebih tinggi dengan konstruksya daripada konstruk lainnya.

Selain itu, adapun uji reliabilitas dengan memperhatikan nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* sebagai berikut:

Tabel 2
Uji Composite Reliability dan Cronbach Alpha

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>User Satisfaction</i>	0,854	0,911
<i>Facilitating Conditions</i>	0,796	0,907
<i>Information Quality</i>	0,918	0,938
<i>Service Quality</i>	0,82	0,917
<i>System Quality</i>	0,836	0,902
<i>Perceived Net Benefit</i>	1	1
<i>Social Influence</i>	1	1
<i>Use</i>	0,808	0,887

Sumber : Data diolah 2022

Pada Tabel 2 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* dan *composite reliability* masing-masing konstruk memiliki nilai > 0.70 sehingga berdasarkan kriteria *composite reliability* memenuhi syarat reliabel.

1. Evaluasi Model Struktural (*Structural Model/Inner Model*)

Tabel 3
Evaluasi Model Struktural Inner

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<i>User Satisfaction</i>	0,733	0,729
<i>Perceived Net Benefit</i>	0,611	0,609
<i>Use</i>	0,584	0,579

Sumber : Data diolah 2022

Pada Tabel 3 menunjukkan nilai R^2 *perceived net benefit* 0,611, model tersebut termasuk kriteria model kuat berdasarkan kriteria Ghazali (2021).

2. Path Analisis dan Pengujian Hipotesis

	Koefisien	T.Statistics	P Values	Keterangan
<i>Information Quality -> User Satisfaction</i>	0,141	1,488	0,137	Tidak Signifikan
<i>Information Quality -> Use</i>	0,136	1,551	0,122	Tidak Signifikan
<i>System Quality -> User Satisfaction</i>	0,183	2,756	0,006	Signifikan
<i>System Quality -> Use</i>	0,086	1,307	0,192	Tidak Signifikan
<i>Service Quality -> Use</i>	0,371	4,218	0	Signifikan
<i>Service Quality -> User Satisfaction</i>	0,242	3,207	0,001	Signifikan
<i>Social Influence -> Use</i>	0,085	0,575	0,566	Tidak Signifikan
<i>Social Influence -> User Satisfaction</i>	0,043	0,428	0,669	Tidak Signifikan
<i>Facilitating Conditions -> Use</i>	0,211	2,409	0,016	Signifikan
<i>Facilitating Conditions -> User Satisfaction</i>	0,369	5,551	0	Signifikan
<i>Use -> Perceived Net Benefit</i>	0,069	1,232	0,219	Tidak Signifikan
<i>User Satisfaction -> Perceived Net Benefit</i>	0,73	12,752	0	Signifikan

Sumber : Data diolah 2022

- Koefesien *information quality* terhadap *user satisfaction* adalah sebesar 0,141 yang berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai signifikansi sebesar $0,137 > 0,05$ yang berarti variabel *information quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*.
- Koefesien *information quality* terhadap *use* adalah 0,136 yang berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai signifikansi sebesar $0,122 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *information quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use*.
- Koefesien *system quality* terhadap *user satisfaction* adalah sebesar 0,183 yang berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.

- d. Koefisien *system quality* terhadap *use* adalah 0,086 yang berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai signifikansi sebesar $0,192 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *system quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use*.
- e. Koefisien *service quality* terhadap *use* adalah 0,371 yang berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use*.
- f. Koefisien *service quality* terhadap *user satisfaction* adalah sebesar 0,242 yang berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.
- g. Nilai koefisien *social influence* terhadap *use* adalah 0,085 berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai sebesar $0,566 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use*.
- h. Nilai koefisien *social influence* terhadap *user satisfaction* adalah sebesar 0,043 berarti bernilai positif. Sedangkan nilai signifikansi sebesar $0,669 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*.
- i. Nilai koefisien *facilitating conditions* terhadap *use* adalah 0,211 berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$ yang variabel *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan.
- j. Nilai koefisien *facilitating conditions* terhadap *user satisfaction* adalah 0,369 berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel *facilitating conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*.
- k. Koefisien *use* terhadap manfaat bersih adalah 0,069 berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai signifikansi sebesar $0,219 > 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap *perceived net benefit*.
- l. Koefisien *user satisfaction* terhadap manfaat bersih adalah sebesar 0,730 yang berarti bernilai positif. Sedangkan hasil nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel *user satisfaction* positif dan signifikan terhadap *perceived net benefit*.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. *Information quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*
2. *Information quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use*
3. *System quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction*
4. *System quality* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *use*
5. *Service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *use*

6. *Service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction*
7. *Social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use*
8. *Social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*
9. *Facilitating conditions* berpengaruh positif signifikan terhadap *use*
10. *Facilitating conditions* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction*
11. *Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *perceived net benefit*
12. *User satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *perceived net benefit*.

Saran

Disarankan kepada pihak KPP Pratama Gianyar untuk sebaiknya melakukan perbaikan dan pengembangan pada variabel *information quality*, *system quality*, serta *social influence* pada implementasi sistem pelayanan pajak berbasis web karena pada penelitian ini menunjukkan hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction* serta *use* agar terus dapat meningkatkan *perceived net benefit* yang dikarenakan penggunaan oleh wajib pajak terkait sistem pelayanan pajak berbasis web belum maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Baroudi, J.J., Olson, M.H. and Ives, B. 1986. "An Empirical Study of the Impact of User Involvement on System Usage and Information Satisfaction," *Communications of the ACM*, Vol.29, No 3, pp. 232-238.
- DeLone, W. H and E. R. McLean. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten- Year Update. *Journal of Management Information Systems*.
- Etik Ipda Riyani. 2017. Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi E-SPT Pajak Penjualan (PPN) Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya A dan Kantor Pelayanan Pajak Madya B. Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka.
- Jogiyanto. H.M., "Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi," Penerbit Andi, Yogyakarta, 2007. hal. 88.
- Model Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem E- Learning pada Lembaga Diklat Pemerintah. *Scientific Journal of Informatics*, pp. 13-28, Vol. 1 No. 1 ISSN 2407- 7658, 2014.
- Petter, Stacie, William DeLone, dan Ephraim McLean, 2008. Measuring information systems success: models, dimensions, Measures, And interrelationships, *European Journal of Information Systems*, Vol. 17, No. 3, pp. 236-263.