

# EVALUASI KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM e-SPT DENGAN MODIFIKASI MODEL WANG DAN LIAO

Gandy Wahyu Maulana Zulma  
Universitas Jambi  
maulanagandi25@unja.ac.id

Azolla Degita Azis  
Universitas Ibn Khaldun Bogor  
azolladegita@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan menguji secara empiris mengenai evaluasi kesuksesan penerapan e-SPT dengan menggunakan modifikasi model Wang dan Liao (2008). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang telah menggunakan e-SPT dan merupakan peserta Brevet Pajak A&B Universitas Indonesia, dengan metode purposive sampling diperoleh 117 kuesioner yang memenuhi kriteria sampel. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem e-SPT berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sistem e-SPT. Sehingga, semakin tinggi kualitas sistem e-SPT, maka pengguna akan semakin puas dan akan menggunakan sistem tersebut. Selain itu, kualitas layanan e-SPT berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan sistem e-SPT juga berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Hal ini berarti bahwa, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka pengguna akan semakin puas dalam menggunakan sistem e-SPT yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat bagi pengguna..

**Kata kunci:** Evaluasi Sistem, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, dan e-SPT

## Abstract

*The aim of this study is to investigate empirically about Evaluation Implementation e-SPT with modified IS Success Model from Wang and Liao (2008). The population in this study is tax payer in Indonesia that already use e-SPT, with purposive sampling method the final total sample is 117 questionnaires from brevet A&B University of Indonesia students as respondents. The result shows system quality of e-SPT positively affect to system use and user satisfaction. Better system quality of e-SPT could increase the satisfaction of user and increase use of the system. In addition, service quality of e-SPT positively affect to user satisfaction. System use of e-SPT also positively affect to net benefit. It means that better service quality could increase user satisfaction and increase system use of e-SPT then could give more benefit to user.*

**Keywords:** IS Success Model, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, e-SPT

## 1. PENDAHULUAN

Telah banyak strategi yang telah diterapkan oleh Direktorat Jenderal pajak (DJP) dalam upaya mendorong minat wajib pajak untuk taat membayar pajak, salah satunya dengan meningkatkan pelayanan yang baik melalui unsur teknologi seperti dengan penggunaan aplikasi e-SPT. Dengan dikeluarkannya aturan PER-14/PJ/2013 per tanggal 18 april 2013 oleh DJP tentang perubahan formulir SPT Masa PPh Pasal 21/26 dan Bukti Potong PPh Pasal 21/26 menyebabkan perubahan dari pelaporan pajak sistem manual (hardcopy)

menjadi pelaporan secara online yang disebut dengan aplikasi e-SPT (elektronik Surat Pemberitahuan).

Kemunculan e-SPT merupakan suatu bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan untuk wajib pajak (WP) agar dapat mendorong peningkatan kepatuhan WP dalam membayar pajak kepada Negara. Adapun tujuan dari penerapan e-SPT yaitu agar dapat memudahkan pemantauan terhadap kantor pelayanan pajak (KPP) yang selama ini sulit dilakukan pada sistem manual yang berlaku sebelumnya, kemudian dengan adanya e-SPT akan memberikan kemudahan kepada WP dalam melakukan pelaporan kewajiban pajaknya, serta sebagai informasi yang bermanfaat dalam rangka mendorong kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan di Indonesia.

Namun, dalam prakteknya masih banyak WP yang tidak beralih ke e-SPT dikarenakan kurangnya pemahaman dalam menggunakan aplikasi e-SPT sehingga terjadi penumpukan berkas di KPP akibat WP masih melaporkan pajaknya dengan cara manual. Seharusnya apabila penerapan e-SPT berjalan dengan efektif, WP akan sangat diuntungkan yaitu pelaporannya akan lebih efisien, cepat, dan aman karena melalui sistem komputerisasi diharapkan dapat mengurangi kesalahan dalam proses input data dan penyimpanan data lebih aman kedalam bentuk database.

Berdasarkan PER-14/PJ/2013 menunjukkan bahwa e-SPT telah efektif sejak 1 Januari 2014 yang mewajibkan seluruh WP Badan harus beralih menggunakan e-SPT, oleh karena itu menarik untuk dilakukan evaluasi terhadap keberhasilan sistem informasi e-SPT dalam mendorong kepatuhan WP dilapangan yang sudah berjalan lebih kurang selama 2 tahun. Telah banyak penelitian sistem informasi yang meneliti ukuran keberhasilan sistem, namun secara teori masih menjadi perdebatan mengenai pengukuran mana yang paling tepat untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi.

Delone dan McLean (1992) secara komprehensif mengusulkan enam faktor model keberhasilan sistem informasi yang meliputi: (1) kualitas sistem, (2) kualitas informasi, (3) penggunaan sistem, (4) kepuasan pengguna, (5) dampak individu, dan (6) dampak organisasi dalam membuat suatu model pengukuran kesuksesan sistem informasi. Kemudian pada perkembangannya penelitian ini mendapat kritik dari Seddon (1997) dan Alter (2000) sehingga muncul kembali Delone dan McLean (2003) untuk melakukan penyempurnaan model sebelumnya dengan melakukan modifikasi yang menggambarkan hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang dikenal dengan nama Updated D&M IS Succes Model.

Petter et al. (2008) melakukan meta analisis terhadap 180 penelitian yang berkaitan dengan Updated D&M IS Succes Model dan menemukan bukti bahwa Updated D&M IS Succes Model telah terbukti dengan baik pada sektor swasta dan sektor publik. Kemudian pada penelitian sistem informasi sektor publik di Taiwan, Wang dan Liao (2008) melakukan modifikasi pada Updated D&M IS Succes Model agar dapat diterapkan pada sistem informasi pemerintah yang

bersifat government to citizen (G2C) dengan menggunakan perspektif dari warga Negara.

Penelitian tersebut melakukan beberapa modifikasi pada Updated D&M IS Succes Model seperti merubah konstruk Intention To Use menjadi Use sehingga lebih bermanfaat pada konteks penelitian sistem informasi dengan penggunaan wajib (*mandatory*), kemudian menghilangkan hubungan timbal balik dari Net Benefit ke Use dan User Satisfaction serta hubungan timbal balik dari User Satisfaction ke Use, dengan beberapa modifikasi tersebut Wang dan Liao (2008) membuktikan bahwa Updated D&M IS Succes Model yang telah dimodifikasi dapat diterapkan dalam sektor publik yang penggunaannya bersifat wajib (*mandatory*).

Beberapa penelitian di Indonesia mengenai Updated D&M IS Succes Model telah banyak dilakukan seperti Widowati dan Achjari (2004), Zulaikha dan Rianto (2007), Wiyono (2009), dan Wahyuni (2011) namun secara umum penelitian-penelitian tersebut hanya berfokus pada satu dimensi Updated D&M IS Succes Model dan belum ada penelitian yang mengembangkan model modifikasi Updated D&M IS Succes Model dari Wang dan Liao (2008) yang dapat digunakan secara baik dalam implementasi sistem informasi yang bersifat wajib (*mandatory*). Oleh sebab itu, karena e-SPT merupakan sistem informasi yang bersifat wajib (*mandatory*) maka model Wang dan Liao (2008) dapat dikembangkan untuk mengevaluasi sejauh mana kesuksesan penerapan sistem informasi e-SPT di Indonesia.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

- Theory of Reasoned Action (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) adalah teori yang dikembangkan oleh Ajen dan Fishbein pada tahun 1980, TRA menjelaskan bagaimana tahapan manusia berperilaku. Pada awalnya perilaku manusia (*behavior*) dipengaruhi oleh niatnya (*intention*), kemudian sikap (*attitudes*), norma yang berlaku (*subjective norms*) dan kepercayaan seseorang terhadap konsekuensi dalam melakukan tindakan.

Secara umum perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaannya, karena kepercayaan seseorang mewakili informasi yang mereka peroleh tentang dirinya sendiri dan lingkungan yang ada di sekitarnya (Jogiyanto, 2007). Kemudian menurut Handayani (2007), TRA merupakan suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan. Dalam hal ini, seseorang akan memanfaatkan sistem informasi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya.

- Pengembangan D&M IS Success Model dan Hipotesis

Seddon (1997) mengkritik konsep dalam D&M IS Success Model yaitu bahwa proses dan kausal adalah dua hal yang berbeda dan tidak bisa untuk digabungkan dan hal ini direspon oleh Delone dan McLean (2003) dengan memngembangkan model kesuksesan sistem informasi dengan fokus terhadap

proses dan dampak dari penggunaan sistem informasi. Adapun model terbaru tersebut dibagi menjadi 3 bagian, yaitu pembuatan sistem, penggunaan sistem, dan dari penggunaan sistem informasi.

Kritik berikutnya dari Seddon (1997) yaitu mengenai penggunaan sistem yang memiliki ambiguitas sehingga seharusnya tidak terdapat dalam model. Namun, untuk kritik yang satu ini Delone dan McLean (2003) tidak setuju karena menurut pendapat mereka bahwa penggunaan sistem adalah ukuran yang tepat untuk proksi pengukuran kesuksesan sistem informasi yang ada saat ini, kemudian Delone dan McLean (2003) juga tidak sependapat dengan hal yang disarankan dalam penelitian Seddon (1997) mengenai penghapusan penggunaan sistem dari model karena menurut pendapat mereka variabel penggunaan sistem masih banyak digunakan dalam perkembangan penelitian saat ini.

Cukup banyak penelitian sebelumnya menguji secara empiris mengenai penggunaan model Delone dan McLean (2003), namun menariknya pada penelitian Wang dan Liao (2008) model tersebut dipadukan pada sistem informasi pemerintah dalam wujud *government to citizen (G2C)* dengan menggunakan sudut pandang dari masyarakat (publik). Adapun penelitian ini dilakukan pada penerapan sistem informasi di Negara Taiwan dengan situs-situs milik pemerintah yang sering digunakan oleh masyarakat Taiwan.

Dalam konteks penelitian ini juga akan dilakukan beberapa modifikasi pada model Wang dan Liao (2008) agar sesuai dengan penelitian sistem informasi e-SPT yang sifatnya wajib di Indonesia. Adapun beberapa modifikasi yang akan dilakukan, antara lain:

- Menghapus variabel kualitas informasi (*Information Quality*)

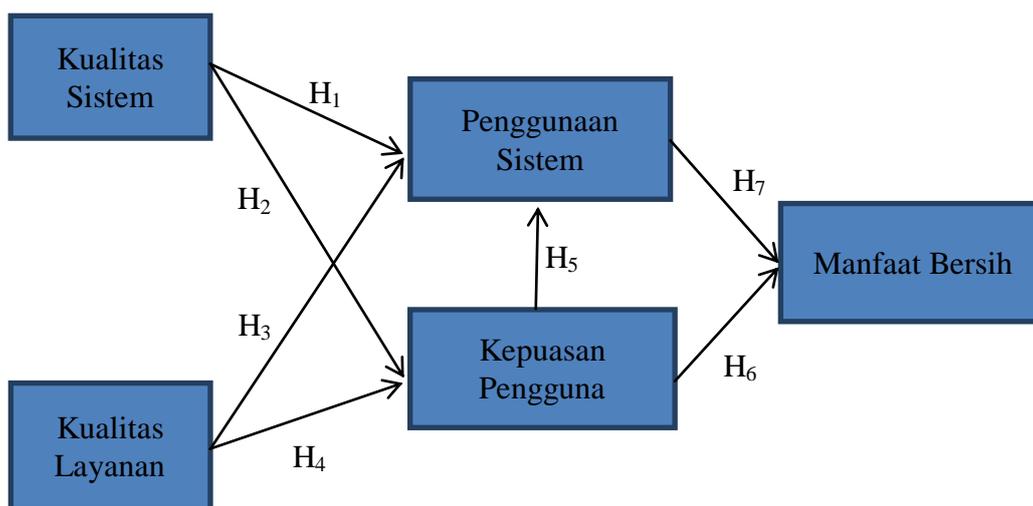
Dalam sistem e-SPT dapat dikatakan bahwa kualitas informasi sudah melekat kedalam kualitas sistem informasi, karena antara kualitas informasi dan sistem informasi adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan, dan seharusnya diukur secara bersama-sama. Apabila suatu sistem informasi dikatakan berkualitas yang dilihat dari kegunaan (*usability*), ketersediaan (*availability*), dan keandalan (*reliability*) tentunya secara otomatis akan sejalan dengan kualitas informasi didalamnya baik itu dilihat dari kelengkapan (*complete*), isi harus personal (*personalized*), relevan (*relevant*), aman (*secure*) dan kemudahan untuk dipahami (*easy to understand*) yang secara umum dapat dikatakan sudah termasuk kedalam aspek kegunaan, ketersediaan dan keandalan dari suatu sistem informasi.

- Merubah arah panah *use* → *user satisfaction* menjadi kepuasan ke penggunaan

Penggunaan e-SPT adalah bersifat wajib (*mandatory*) untuk wajib pajak (WP) badan, namun pada kenyataannya masih banyak WP badan yang tidak menggunakan e-SPT karena alasan tidak familiar dengan sistem e-SPT. Hal ini merupakan indikasi bahwa dalam konteks ini justru kepuasan pengguna yang menentukan untuk menggunakan e-SPT.

Berdasarkan beberapa modifikasi model Wang dan Liao (2008) yang telah dilakukan di atas, maka model penelitian yang telah dikembangkan dalam konteks penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1 dan hipotesis penelitian sesuai dengan model yang terdiri dari 7 hipotesis, antara lain:

- H1 :Kualitas sistem e-SPT berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem
- H2 :Kualitas sistem e-SPT berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- H3 :Kualitas layanan e-SPT berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem
- H4 :Kualitas layanan e-SPT berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
- H5 :Kepuasan pengguna e-SPT berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem
- H6 :Kepuasan pengguna e-SPT berpengaruh positif terhadap manfaat bersih
- H7 :Penggunaan sistem e-SPT berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.



Gambar 1. Model Modifikasi Wang dan Liao (2008) dan Hipotesis

### 3. METODE PENELITIAN

- Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari wajib pajak yang tergabung dalam komunitas brevet pajak di Universitas Indonesia. Adapun beberapa kriteria yang dijadikan dasar untuk seleksi sampel (purposive sampling), sebagai berikut:

- 1) Wajib pajak yang pernah/sedang menggunakan e-SPT dalam pelaporan perpajakannya.
- 2) Wajib pajak yang sedang/masih aktif pada komunitas brevet pajak Universitas Indonesia.

3) Responden yang mengisi kuesioner dengan baik atau tidak cacat.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan sebanyak 250 kuesioner secara langsung kepada responden. Besar sampel penelitian ini sejumlah kuesioner yang dikembalikan dengan syarat tidak cacat dan mengisi keseluruhan pernyataan yang ada dalam kuesioner penelitian. Hasil dari seleksi sampel diperoleh sebanyak 117 kuesioner yang layak untuk dijadikan sampel.

- Model dan Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini menggunakan bentuk Structural Equation Model (SEM) dalam pengolahan data dengan menggunakan program Lisrel 9.1 Student Version. Persamaan model untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\text{KepSis} = \alpha + \beta_1 \text{KuatSis} + \beta_2 \text{KuatLay} + e \dots \dots \dots (3.1)$$

$$\text{PengSis} = \alpha + \beta_1 \text{KepSis} + \beta_2 \text{KuatSis} + \beta_3 \text{KuatLay} + e \dots \dots \dots (3.2)$$

$$\text{NetBen} = \alpha + \beta_1 \text{KepSis} + \beta_2 \text{PengSis} + e \dots \dots \dots (3.3)$$

Keterangan:

KuatSis = Kualitas dari sistem informasi e-SPT

KuatLay = Kualitas pelayanan e-SPT

KepSis = Kepuasan pengguna terhadap sistem e-SPT

PengSis = Penggunaan sistem informasi e-SPT

NetBen = Manfaat bersih dari penggunaan e-SPT.

Pada penelitian ini terdapat 2 variabel laten eksogen yaitu kualitas sistem (KuatSis) dan kualitas layanan (KuatLay), sedangkan variabel laten endogen terdiri dari 3 variabel, yaitu kepuasan pengguna sistem (KepSis), penggunaan sistem (PengSis), dan manfaat bersih (NetBen).

Adapun sebelum melakukan pengujian hipotesis, tentunya sudah melewati prosedur SEM yang disarankan seperti Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Spesifikasi Model, Estimasi Kecocokan Model dengan memastikan nilai Goodness of Fit (GOFI) agar memenuhi syarat untuk diterapkan sebagai model yang layak dalam menguji hipotesis.

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- Analisis Data Responden

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada kelas brevet pajak universitas Indonesia dimana secara umum responden terdiri dari latar belakang praktisi yang bekerja pada perusahaan-perusahaan di sekitar Jakarta. Dari 250 kuesioner yang disebarkan terdapat 117 kuesioner yang layak untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini, tingkat partisipasi yang cukup tinggi yaitu sebesar 46,8% diharapkan dapat mewakili persepsi populasi secara keseluruhan..

Berdasarkan analisis deskriptif menggambarkan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki pengalaman kerja di atas 1 tahun, hanya sekitar 21,37% dari responden yang memiliki pengalaman kerja dibawah 1 tahun. Kemudian sebagian besar responden telah memiliki NPWP dengan persentase 86,32% dan mayoritas telah menggunakan e-SPT di

atas 1 tahun yaitu sebanyak 72 orang dengan persentase 61,54% dan sisanya 38,46% tergolong baru menggunakan e-SPT.

- Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Uji Kecocokan Model

Sebelum melakukan uji kecocokan model, sebaiknya diuji dulu terkait validitas dan reliabilitas dari variabel yang digunakan untuk mengolah 117 sampel yang diperoleh. Adapun hasilnya menunjukkan bahwa standard factor loading (SLF) dari tiap variabel pengukuran sudah lebih besar dari 0,05 artinya variabel yang digunakan dalam model "valid". Selain itu, untuk kriteria reliabilitas variabel yang diamati juga sudah dilakukan tes dan memenuhi syarat yang terlihat dari nilai CR lebih besar dari 0,75 dan VE lebih besar dari 0,5 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel yang digunakan dalam model sudah memenuhi syarat validitas maupun reliabilitas.

Wijanto (2015) menjelaskan untuk menguji kecocokan model kesuksesan e-SPT dilakukan dengan melihat Goodness of Fit Statistics (GOFI) yang mengandung nilai dari berbagai ukuran kecocokan model. Adapun indeks kecocokan model dilihat berdasarkan nilai p-value, RMSEA, NFI, NNFI, CFI, IFI, RFI, SRMR, GFI, dan AGFI yang harus memenuhi kriteria yang telah ditentukan.

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai dari p-value, RMSEA, NFI, NNFI, CFI, IFI, RFI, SRMR, GFI, dan AGFI telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan sehingga dapat disimpulkan bahwa model kesuksesan e-SPT secara keseluruhan memiliki tingkat kecocokan dalam kategori baik (good fit).

**Tabel 1. GOFI dari Model kesuksesan e-SPT**

GOFI	Kriteria	Hasil Estimasi	Tingkat Kecocokan
P-value	$p > 0,05$	0,075	Baik ( <i>good fit</i> )
RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$	0,069	Baik ( <i>good fit</i> )
NFI	$NFI \geq 0,90$	0,923	Baik ( <i>good fit</i> )
NNFI	$NNFI \geq 0,90$	0,940	Baik ( <i>good fit</i> )
CFI	$CFI \geq 0,90$	0,958	Baik ( <i>good fit</i> )
IFI	$IFI \geq 0,90$	0,958	Baik ( <i>good fit</i> )
RFI	$RFI \geq 0,90$	0,991	Baik ( <i>good fit</i> )
SRMR	$SRMR \leq 0,05$	0,044	Baik ( <i>good fit</i> )
GFI	$GFI \geq 0,90$	0,980	Baik ( <i>good fit</i> )
AGFI	$AGFI \geq 0,90$	0,902	Baik ( <i>good fit</i> )

Sumber: Data Diolah

- Pengujian Hipotesis

Pada tahap ini dilakukan uji signifikansi antar variabel yang menjawab hipotesis-hipotesis penelitian yang telah diuraikan dalam pengembangan hipotesis sebelumnya, Adapun sebelumnya dalam penelitian ini terdapat 7 hipotesis penelitian yang

menggambarkan evaluasi kesuksesan penerapan sistem e-SPT di Indonesia dengan memodifikasi model Wang dan Liao (2008) agar dapat menggambarkan karakteristik sistem informasi e-SPT yang bersifat wajib untuk wajib pajak di Indonesia.

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa hipotesis 1,2,4 dan 7 yang signifikan sementara untuk hipotesis 3,5 dan 6 tidak signifikan. Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi dengan nilai t-statistic sebesar 10,50 lebih besar dari 1,96 (two tails,  $\alpha=5\%$ ) dengan nilai koefisien sebesar 1,09 yang menunjukkan bahwa hipotesis 1 diterima, artinya semakin berkualitas sistem e-SPT maka akan semakin banyak wajib pajak yang menggunakannya sebagai sarana pelaporan. Kemudian pada hipotesis 2 menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan sistem informasi dengan nilai t-statistic sebesar 2,65 lebih besar dari 1,96 dan nilai koefisien sebesar 0,37 yang menunjukkan bahwa hipotesis 2 juga diterima, artinya semakin baik kualitas sistem informasi yang didapatkan oleh wajib pajak, maka akan membuat wajib pajak puas menggunakan pelaporan pajaknya dengan e-SPT.

**Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Path Coeficient	T Statistic	Hasil Pengujian	Kesimpulan
H1: KuatSis→(+) <b>PengSis</b>	1,09	10,50	Signifikan Positif	<b>H1 diterima</b> , data mendukung model penelitian
H2: KuatSis→(+) <b>KepSis</b>	0,37	2,65	Signifikan Positif	<b>H2 diterima</b> , data mendukung model penelitian
H3: KuatLay→(+) <b>PengSis</b>	-0,09	-1,20	Tidak Signifikan Negatif	<b>H3 ditolak</b> , data tidak mendukung model penelitian
H4: KuatLay→(+) <b>KepSis</b>	0,48	3,16	Signifikan Positif	<b>H4 diterima</b> , data mendukung model penelitian
H5: KepSis→(+) <b>PengSis</b>	-0,05	-0,51	Tidak Signifikan Negatif	<b>H5 ditolak</b> , data tidak mendukung model penelitian
H6: KepSis→(+) <b>NetBen</b>	0,15	1,26	Tidak Signifikan Positif	<b>H6 ditolak</b> , data tidak mendukung model penelitian
H7: PengSis→(+) <b>NetBen</b>	0,28	2,26	Signifikan Positif	<b>H7 diterima</b> , data mendukung model penelitian

*Sumber: Data Diolah*

- Diskusi Hasil

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis 1 diterima, hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rai et.al (2002), Halawi et al. (2007), dan Wang dan Liao (2008) yang juga menemukan bahwa kualitas dari sitem informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas yang ada pada sistem e-SPT sudah cukup baik yang ditunjukkan dengan kemudahan yang diberikan terhadap pengguna sistem informasi dan juga praktis untuk digunakan. Selain itu e-SPT juga memberikan rasa aman kepada wajib pajak untuk melaporkan kewajiban pajaknya dengan menggunakan e-SPT, hal ini ditunjukkan dengan tersedianya sistem keamanan melalui kata sandi/password yang unik untuk setiap wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak.

Pada pengujian hipotesis 2 juga menunjukkan bahwa hipotesis diterima, hasil ini mendukung beberapa penelitian sebelumnya seperti Wu dan Wang (2006), dan Chiu (2007) yang juga menemukan bahwa kualitas sitem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan sistem.

Hal ini sekaligus mengkonfirmasi penelitian petter et.al (2008) yang menyatakan bahwa pada beberapa penelitian sistem informasi memang terdapat bukti yang kuat bahwa kualitas sistem sangat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Oleh karena itu, kualitas sistem informasi e-SPT harus menjadi fokus utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk terus dikembangkan karena kualitas tersebut merupakan modal utama yang dapat mempengaruhi baik itu kepada penggunaan sistem e-SPT maupun kepuasan terhadap sistem e-SPT.

Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan dan penggunaan sistem informasi seperti yang pernah ditemukan oleh Kositanurit et al. (2006). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pusat pelayanan e-SPT masih belum berdampak terhadap wajib pajak. Tidak dapat dipungkiri bahwa sosialisasi mengenai informasi e-SPT masih belum begitu menonjol, bahkan jika dilihat pada website atau media sosial lainnya sosialisasi mengenai e-SPT masih sangat jarang ditemukan.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hipotesis 4 diterima, hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Shaw et al. (2002), Halawi et.al (2007) yang juga menemukan bahwa kualitas layanan juga berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi, artinya apabila DJP terus mengembangkan pelayanan dari sistem e-SPT tentunya akan semakin membuat pengguna e-SPT merasa puas dengan kualitas yang mereka dapatkan.

Hasil dari pengujian hipotesis 5 ditolak sejalan dengan penelitian Purwaningsih (2010) yang menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh kepuasan pengguna sistem terhadap penggunaan sitem informasi pelayanan terpadu pada PT Jamsostek. Hal ini menunjukkan bukti bahwa penggunaan e-SPT yang bersifat wajib tentunya akan memaksa pengguna dalam hal ini wajib pajak untuk beralih menggunakan e-SPT

khususnya wajib pajak badan, sehingga apabila pengguna baik merasa puas ataupun tidak sama saja mau tidak mau harus tetap menggunakan e-SPT sebagai sarana pelaporan pajaknya.

Hasil dari pengujian hipotesis 6 menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kepuasan pengguna dan manfaat bersih sistem seperti yang ditemukan oleh Iranto (2012) dengan studi kasus pada PT PLN Persero. Alasannya mungkin dalam konteks penelitian ini karena tidak terdapat perbedaan yang besar antara melaporkan SPT secara manual maupun secara komputerisasi.

Berdasarkan pengujian hipotesis 7 menunjukkan bahwa hipotesis diterima, artinya semakin tinggi intensitas penggunaan e-SPT, maka akan semakin meningkat juga manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian petter et al. (2008) yang menemukan bahwa hubungan penggunaan sistem dan manfaat bersih dianggap cukup kuat. Penelitian ini sekaligus memberikan bukti tambahan bahwa penggunaan e-SPT berpengaruh terhadap manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna.

Perusahaan yang selalu menggunakan e-SPT dalam pelaporan pajaknya apalagi didorong dengan penyesuaian format pelaporan yang baik dan sistem perpajakannya sudah tertata dengan baik, akan merasakan peningkatan manfaat dari penggunaan e-SPT yang ditunjukkan dengan kualitas pelaporannya menjadi lebih baik dan efisien, namun untuk perusahaan yang pembukuannya belum tertata dengan baik sebaliknya tidak merasakan manfaat dari penggunaan e-SPT karena mereka membutuhkan penyesuaian yang lebih banyak sehingga kinerjanya jadi tidak efisien dan efektif.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai evaluasi kesuksesan penerapan e-SPT dengan memodifikasi model Wang dan Liao (2008) sekaligus menguji validitas dari model kesuksesan sistem informasi yang bersifat wajib (*mandatory*). Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa model kesuksesan dapat mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang masih perlu diperbaiki agar terwujudnya sistem pelaporan pajak yang lebih baik, seperti perlunya memperbaiki kualitas layanan maupun kepuasan terhadap sistem yang dibangun agar memberikan manfaat yang lebih kepada pengguna.

Penelitian ini membuktikan bahwa manfaat bersih dari e-SPT akan sangat dirasakan oleh wajib pajak yang selalu menggunakan e-SPT dalam pelaporan pajaknya apalagi didorong dengan penyesuaian format pelaporan yang baik dan sistem perpajakannya sudah tertata dengan baik, akan merasakan peningkatan manfaat dari penggunaan e-SPT yang ditunjukkan dengan kualitas pelaporannya menjadi lebih baik dan efisien, namun untuk wajib pajak yang pembukuannya belum tertata dengan baik sebaliknya tidak merasakan manfaat dari penggunaan e-SPT karena mereka membutuhkan penyesuaian yang lebih banyak sehingga kinerjanya jadi tidak efisien dan efektif.

Saran bagi regulator, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran evaluasi penerapan e-SPT sebagai dasar pertimbangan untuk mengembangkan sistem e-SPT menjadi lebih baik, misalnya pada aspek kualitas layanan dan kepuasan terhadap sistem masih harus terus ditingkatkan. Oleh karena itu, pengembang sistem perlu untuk lebih memperhatikan kepuasan pengguna e-SPT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alter, S. (2000). The Siamese Twin Problem: A Central Issue Ignored by Dimensions of Information System Effectiveness, *Communication of The Association for Information System Research*, Vol. 2, Article 20.
- Chin, W. W., & Todd, P. A. (1995). On the Use, Usefulness, and Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly*, ABI/INFORM Global, 237.
- Chiu, C. M., Chiu, C. S., & Chang, H. C. (2007). Examining The Integrated Influence of Fairness and Quality On Learners Satisfaction and Web-based Learning Continuance Intention. *Information System Journal*, Vol. 17, 271-287.
- DeLone, W. H., & McLean, E.R. (1992). Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, Vol.3, 60-95.
- DeLone, W.H., & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, Vol.19, 9-30.
- Doll, J. W., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, Vol. 12, 259-274.
- Halawi, L. A., McCarty, R. V., & Arison, J. E. (2007). An Empirical Investigation of Knowledge Management Systems Success. *The journal of Computer Information Systems*, Vol. 58, 121-135.
- Handayani, R. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Puslit Petra*, Vol. 9, 2.
- Igbaria, M., & Tan, M. (1997). The Consequence of Information Technology Acceptance On Subsequent Individual Performance. *Information and Management* 32, 113-121.
- Iranto, B. D. (2012). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu: Studi Pada PT PLN Jawa Tengah dan DIY. Semarang.
- Ita Salsalina, L. (2013). Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Pajak. *Jurnal Akuntansi* 5 (1), 50-60. ISSN 2085-8698.
- Jogiyanto, H.M. (2007). Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kositanurit, B., Ngwenyama, O., & Osei-Bryson, K. (2006). An Exploration of Factors that Impact Individual Performance in An ERP Environment: An Analysis Using

- Multiple Analytical Techniques. *European Journal of Information Systems* 15 (6), 556-568.
- Myers, B. L., Kappelman, L. A., & Prybutok, V. R. (1997). A Comprehensive Model for Assessing the Quality and Productivity of the Information Systems Function: Toward A Theory for Information Systems Assessment. *Information Resources Management Journal* 10 (1), 6-25.
- Parasuraman, A. B., & Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, 41-50.
- Petter, S., McClean, E., & DeLone. (2008). Measuring Information Systems Success: Model, Dimension, Measures, and Interrelationships. *European Journal of Information Systems*, Vol.17.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. *Management Information Systems (MIS) Quarterly* 19 (2), 173-188.
- Purwaningsih, S. (2010). Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online (Studi Pada PT Jamsostek). Semarang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.
- Radityo, D., & Zulaikha. (2007). Pengujian Model DeLone dan McClean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen. *Simposium Nasional Akuntansi X. Makassar*.
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing The Validity of IS Success Model: An Empirical Test of and Theoretical Analysis. *Information System Research*, Vol. 13, 50-69.
- Seddon, P. B. (1997). A Respesification and Extension of the DeLone and McClean's Model of IS Success. *Information System Research*, Vol. 8, 43.
- Sekaran, U. (2003). *Research Method for Business* 4th ed. New York: John Willey and Sond.
- Shaw, N. C., DeLone, W. H., & Niederman, F. (2002). Source of Dissatisfaction in End-User Support: An Empirical Study. *The Database for Advances in Information Systems*, 33 (22), 41-56.
- Shirani, A., Aiken, M., & Reithel, B. A. (1994). Model of User Information Satisfaction, *Data Base*, 25 (4), 17-23.
- Tanya, H. P., McGill, & Klobas, J. (2003). User-Developed Applications and Information Systems Success. *Information Resource Management Journal*.
- Van Dyke, T. P., Kappleman, L. A., & Prybutok, V. R. (1997). Measuring Information Systems Service Quality: Concern on the Use of the SERVQUAL Questionnaire. *MIS Quarterly*, 21 (2), 195-208.
- Wahyuni, T. (2011). Uji Empiris DeLone dan McClean terhadap Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). *Jurnal BPPK*, Vol.2.

- Wang, Yi-Sun., & Liao, Yi-Wen. (2008). Assessing E-Government Systems Success: A Validation of the DeLone and McClean Model of Information Systems Success. *Government Information Quarterly* 25 (4), 717-733.
- Watson, Pitt, L. F., & Richard, T. (1998). Measuring Information Systems Services Quality: Concern for A Complete Canvas. *MIS Quarterly*, 21 (2), 209-222.
- Widowati, E., & Achjari, D. (2004). Pengukuran Konsep Efektivitas Sistem Informasi: Penelitian Pendahuluan. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi. Yogyakarta: SNATI.
- Wijanto, Setyo H. (2015). Metode Penelitian menggunakan Strucrural Equation Modeling dengan Lisrel 9. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta.
- Wiyono, A. S. (2009). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Kejaksaan Republik Indonesia 2 (SIMKARI-2) pada Wilayah Kejaksaan Tinggi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Tesis.
- Wu, J. H., & Wang, Y. M. (2006). Measuring KMS Success: A Respecification of The DeLone and McClean Model. *Information and Management*, 728-739.