

PENGARUH KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN MANFAAT BERSIH PADA IMPLEMENTASI E-FAKTUR: VALIDASI MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN

*Ulfah Khairunnisa¹
Muhamad Yunanto²*

¹Program Pasca Sarjana Sistem Informasi Akuntansi, Fakultas Manajemen Sistem Informasi, Universitas Gunadarma

²Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma

¹ulfahkhairunnisa@outlook.co.id

²myunanto@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Sistem pengumpulan pajak di Indonesia yang saat ini merupakan self assessment system didukung dengan penerapan dan pengembangan sistem informasi administrasi perpajakan. Wujud nyata dari pengembangan sistem informasi perpajakan adalah sistem faktur pajak berbasis elektronik, atau yang telah dikenal sebagai sistem informasi e-Faktur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta mengidentifikasi faktor dominan yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi e-Faktur. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, manfaat bersih yang terdiri dari kinerja individu dan organisasi, serta variabel tambahan yaitu kondisi yang memfasilitasi. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh dari 100 kuesioner yang disebar-kan kepada perwakilan Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama Kelapa Gading Jakarta. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis jalur yang didasarkan pada Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna adalah kualitas sistem. Sementara kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Manfaat bersih yang terdiri dari kinerja individu dan kinerja organisasi, terbukti dapat dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Hasil pengujian juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak berhasil menjadi variabel intervening dalam hubungan variabel-variabel independen terhadap manfaat bersih.

Kata kunci: *e-Faktur, Kesuksesan Sistem Informasi, Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean.*

Abstract

The tax collection system in Indonesia which is currently a self assessment system is supported by the implementation and development of tax administration information system. The concrete form of tax information system development is an electronic tax-based invoicing system, or known as an e-Faktur information system. This research aims to analyze and identify the dominant factors that affect the success of e-Faktur information system. This research uses the success model of Delone and McLean information systems to measure system quality, information quality, service quality, user satisfaction, net benefits consisting of individual and organizational performance, as well as additional variables that are facilitating conditions. The data used is the primary data obtained from 100 questionnaires distributed to the representative of the Taxable Entrepreneur

registered in the tax office pratama Kelapa Gading Jakarta. Data analysis technique in this research is path analysis based on Structural Equation Modeling (SEM). The results of this research indicate that the dominant factors that affect the level of user satisfaction is the quality of the system. While the quality of information, service quality, and facilitating conditions can not affect user satisfaction. The net benefits consisting of individual performance and organizational performance can prove to be influenced by user satisfaction. The test results also state that user satisfaction does not succeed to be an intervening variable in the relationship of independent variables to net benefits.

Keywords: e-Faktur, Information System's Success, Success Model of Delone and McLean Information System.

PENDAHULUAN

Usaha Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) nampaknya semakin gencar beberapa tahun ini dalam rangka peningkatan realisasi penerimaan pajak (tax ratio) (Dyanrosi, 2015). Salah satu bentuk usaha Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah merubah sistem perpajakan, yang semula *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dengan adanya *self assessment system*, Wajib Pajak (WP) dapat menghitung, menyeter, dan melaporkan kewajiban pajaknya sendiri (Sari dan Pusposari, 2015). *Self assessment system* secara tidak langsung mengharuskan wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan agar mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar (Zuhdi, 2015). Darmayanti (2004) dalam Dyanrosi (2015) berpendapat bahwa *self assessment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (voluntary compliance) pada masyarakat telah terbentuk.

Salah satu wujud reformasi perpajakan, DJP menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi berbasis internet pada administrasi perpajakan seperti *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filling*, dan *e-Billing* (Yusup, Sidharta, dan Hardiyana, 2015). Produk terbaru dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah e-Faktur, yang merupakan faktur pajak elektronik yang dibuat melalui aplikasi atau sistem

elektronik yang ditentukan dan atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Pasal 1 (1) per 16/Pj/2014).

Implementasi sistem informasi e-Faktur dilakukan secara bertahap sejak 1 Juli 2014 kepada PKP tertentu. PKP yang terdaftar pada KPP Jawa-Bali wajib mengimplementasikannya per 1 Juli 2015. Pemberlakuan e-Faktur secara nasional akan secara serentak dimulai pada 1 Juli 2016. Berdasarkan Pengumuman Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor 6/PJ. 02/ 2015, pemberlakuan e-Faktur dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi PKP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya pembuatan faktur pajak.

Kemudahan, kenyamanan, dan keamanan saat ini merupakan beberapa hal sangat menentukan kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas juga dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem informasi (Widyadinata dan Toly, 2014). Indikator lain yang dapat menentukan kesuksesan suatu sistem informasi adalah kegunaan sistem tersebut bagi penggunaannya (Delone dan McLean, 1992). Sistem yang enggan digunakan oleh para penggunanya, menunjukkan bahwa terdapat kegagalan interaksi dalam penciptaannya (Lyytinen dan Hirschheim, 1987). Meskipun begitu intensitas penggunaan sistem yang besar tidak menjamin bahwa sistem tersebut sukses dan membantu pengguna sepenuhnya, begitu pula

dengan intensitas penggunaan sistem yang kecil tidak menjamin bahwa sistem tersebut tidak sukses dan memiliki kualitas yang buruk (Mardiana, Tjakraatmadja, dan Aprianingsih, 2015).

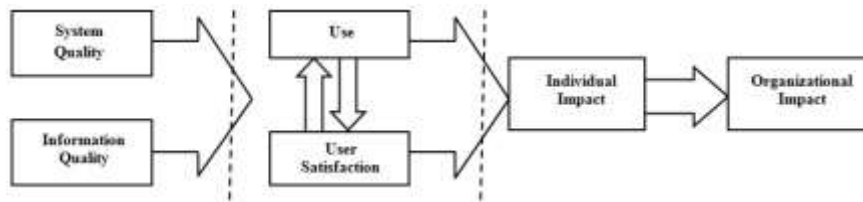
Kesuksesan sistem informasi merupakan salah satu topik yang banyak dikaji dalam penelitian seputar sistem informasi. Model Delone dan McLean menjadi salah satu model pengukuran yang banyak diadaptasi dalam penelitian kesuksesan sistem informasi (Masa'deh, Tarhini, Mohammed, dan Maqableh, 2015). Dalam penelitiannya, Delone dan McLean (1992) mengkategorikan pengukuran-pengukuran kesuksesan sebuah sistem informasi menjadi enam dimensi pengukuran, diantaranya adalah kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak organisasi, dan dampak individu. Namun dimensi-dimensi pengukuran tersebut diperbaharui kembali oleh Delone dan McLean (2003), diantaranya adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih yang mencakup dampak organisasi dan dampak individu.

Beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda-beda dengan menggunakan berbagai objek sistem informasi yang berbeda pula. Penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya dan Febian (2011) pada Sistem Informasi Manajemen Frekuensi (SIMF) menunjukkan bahwa model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean tidak sepenuhnya terbukti secara empiris dalam kasus pengembangan SIMF di Ditjen SDPPI. Hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ratnaningrum dan Nasron (2015), penelitian yang menguji kesuksesan sistem informasi *E-payment* rekening listrik tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas sistem tidak ber-

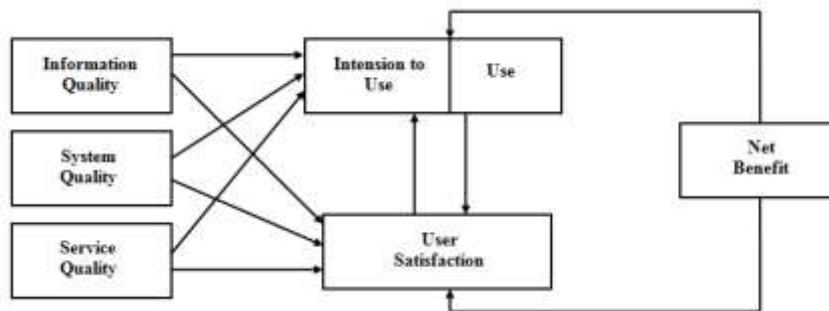
pengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Chen, Jubilado, Capistrano, dan Yen (2015) dalam penelitiannya terhadap sistem pajak *online* di Philipina, mengungkapkan bahwa kualitas informasi menjadi variabel yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Kualitas sistem dan kualitas layanan terbukti secara empiris tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Salah satu penelitian yang mengadopsi model Delone dan McLean dan memodifikasi model tersebut adalah penelitian yang dilakukan oleh Laksimiyati (2015). Laksimiyati (2015), menambahkan variabel kondisi yang memfasilitasi pada penelitiannya yang dilakukan pada sistem informasi akuntansi di Bank BNI. Kondisi yang memfasilitasi dianggap sebagai persepsi pengguna terhadap infrastruktur pendukung penggunaan sebuah sistem yang dapat mempengaruhi kepuasan penggunanya.

Salah satu model yang populer yang dimaksudkan sebagai kerangka kerja untuk konseptualisasi dan operasionalisasi keberhasilan sistem informasi adalah model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) yang dikenal dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean seperti terlihat pada Gambar 1. Model yang diusulkan oleh DeLone dan McLean (1992) adalah sebuah model yang memfokuskan pada kesuksesan implementasi di tingkat organisasi yang didasarkan pada proses hubungan kausal dari elemen-elemen pengukuran keberhasilan sistem informasi yang terdapat dalam model ini. DeLone dan McLean kemudian melakukan revisi modelnya menjadi model terbaru kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) yang ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 1. Model Pengukuran Sistem Informasi Delone dan McLean (1992)
 Sumber: Delone dan McLean (1992)



Gambar 2. Pembaharuan Model Delone dan McLean (2003)
 Sumber: Model Pengukuran Sistem Informasi Delone dan McLean (2003)

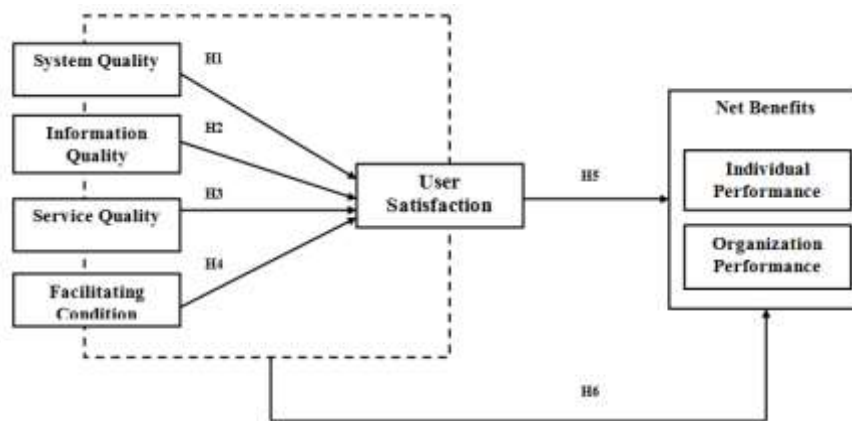
Pada model yang telah direvisi seperti terlihat pada Gambar 2, Delone dan McLean telah menambahkan dimensi kualitas layanan dan menggabungkan dua dimensi lainnya yaitu dampak individu dan dampak organisasi yang disebut sebagai manfaat bersih. Pada penelitian ini, peneliti menambahkan satu variabel pengukuran dalam model kesuksesan sistem informasi, yaitu variabel kondisi yang memfasilitasi. Kondisi yang memfasilitasi merupakan konstruk pengukuran yang mempengaruhi intensitas penggunaan dan pemakaian teknologi informasi aktual pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap kepuasan pengguna secara parsial. Selanjutnya, penelitian ini menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih dan pengaruh tidak langsung kepuasan pengguna pada hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap manfaat bersih.

METODE PENELITIAN

Populasi pada penelitian ini adalah Pengusaha Kena Pajak (PKP) atau wajib pajak badan yang terdaftar pada kantor pajak pratama Kelapa Gading. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 11.135. Sampel penelitian dibatasi pada Pengusaha Kena Pajak (PKP) efektif yang terdaftar di kantor pajak pratama Kelapa Gading selama bulan Februari dan Maret 2016.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pertanyaan kuesioner diadaptasi dari penelitian Laksmiyati (2015) serta Sanjaya dan Febian (2011). Kuesioner penelitian menggunakan nilai 5 pernyataan dengan skala likert. Kuesioner terdiri dari 5 pernyataan tentang kualitas sistem, 6 pernyataan kualitas informasi, 6 pernyataan kualitas layanan, 5 pernyataan kondisi yang memfasilitasi, 6 pernyataan kepuasan pengguna, serta 5 pernyataan manfaat (kinerja individu), dan 4 pernyataan manfaat (kinerja) organisasi. Gambar 3 merupakan model pada penelitian ini.



Gambar 3. Model Penelitian

Sumber: Adaptasi dari Penelitian Laksmiyati (2015)

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis jalur (*path analysis*), sedangkan alat statistik yang digunakan untuk melakukan teknik analisis jalur adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* AMOS versi 22 dan *software* statistika STATA versi 12.0. *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan alat analisis yang tepat untuk model penelitian yang memiliki banyak variabel laten dan variabel *manifest* yang cukup kompleks penguku-

rannya. SEM terdiri atas model pengukuran dan model struktural.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 149 kuesioner disebarakan kepada perwakilan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pajak Pratama Kelapa Gading. Hasil akhir kuesioner yang diterima dan dikembalikan dengan jawaban lengkap, adalah 100 kuesioner. Tabel 1 menunjukkan latar belakang responden pada penelitian ini.

Tabel 1. Latar Belakang Responden

Kriteria	Tipe	Total	%
Jenis Kelamin	Pria	69	69%
	Wanita	31	31%
	Total	100	100%
Usia	< 25	8	8%
	26-30	39	39%
	31-35	13	13%
	36-40	32	32%
	>41	8	8%
	Total	100	100%
Pengalaman Kerja	< 3 tahun	16	16%
	3-5 tahun	17	17%
	5-10 tahun	55	55%
	>10 tahun	12	12%
	Total	100	100%
Posisi	Staff Akunting	31	31%
	Staff Keuangan	57	57%
	Manajer	9	9%
	Direktur	3	3%
	Total	100	100%

Tabel 2. Hasil Uji Kesesuaian (Goodness of Fit)

Jenis Pengukuran	Pengukuran Goodness of Fit	Tingkat Kesesuaian	Hasil Pengukuran	Evaluasi Model
	X ² - Chi Square	< Chi Square table	2,213 (X ² table = 133,47)	Baik
Absolute Fit Measure	Significant probability	> 0,05	0,899	Baik
	GFI	> 0,90	0,993	Baik
	RMSEA	< 0,05	0,000	Baik
	TLI	> 0,90	1,089	Baik
Incremental Fit Measure	AGFI	> 0,90	0,970	Baik
	CFI	> 0,90	1,000	Baik
	CMIN/DF	< 2,0	0,369	Baik

Sumber: Hasil Olah Data primer dengan AMOS versi 22.0 (2016)

Berdasarkan Tabel 1, perwakilan PKP terdaftar di kantor pajak pratama Kelapa gading yang berwenang untuk mengurus kewajiban pajak perusahaan, 69% merupakan pria dan sebanyak 31% merupakan wanita. Jika dilihat dari kategori usia, sebanyak 39% perwakilan PKP berusia 26 – 30 tahun. Sebesar 55%, rata-rata pengalaman kerja responden telah mencapai 5 – 10 tahun. Sebesar 57% posisi perwakilan PKP, yang juga merupakan pengguna sistem informasi e-Faktur adalah staf keuangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 2 dari 6 hipotesis yang diuji memiliki pengaruh, sementara 4 hipotesis lainnya menunjukkan tidak ada pengaruh pada variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dan alat statistik *Analysis of Moment Structure* (AMOS) versi 22.0. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 2.

Terdapat beberapa asumsi pada AMOS yang harus dipenuhi untuk mengetahui seberapa layak model penelitian yang dibuat. Asumsi-asumsi tersebut antara lain Chi-Square, *Signifi-*

cant Probability, GFI, RMSEA, TLI, AGFI, CFI, CMIN/DF. Secara keseluruhan pengujian model menghasilkan nilai yang baik dan memenuhi kriteria pada AMOS.

Berdasarkan hasil pengujian pada AMOS, nilai Chi-Square sebesar 2,213. Jika dibandingkan dengan nilai tabel Chi-Square sebesar 133,47, hasil AMOS tersebut lebih kecil dibandingkan dengan nilai tabel Chi-Square. Nilai probabilitas yang dihasilkan pada pengujian model sebesar 0,899. Nilai tersebut, telah memenuhi syarat nilai kelayakan model pada AMOS, yang mengasumsikan nilai *significant probability* lebih dari 0,05. Hal itu membuktikan bahwa model yang dirancang pada penelitian ini telah layak dan cocok dengan data yang diobservasi. Hasil pengujian juga menunjukkan nilai RMSEA sebesar 0,000. Semakin kecil nilai RMSEA yang dihasilkan (<0,05) mengindikasikan bahwa model sangat layak dan cocok dengan data yang digunakan. Sama halnya dengan hasil RMSEA, pengujian model juga menghasilkan nilai GFI, AGFI, TLI, CMIN/DF yang sangat baik.

Source	SS	df	MS	Number of obs = 96		
Model	.930217034	5	.186043407	F(5, 90) =	8.15	
Residual	2.0550988	90	.022834431	Prob > F =	0.0000	
				R-squared =	0.3116	
				Adj R-squared =	0.2734	
Total	2.98531583	95	.031424377	Root MSE =	.15111	

IP	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
SQ	.145806	.0522955	2.79	0.006	.0419119	.2497001
IQ	.0590881	.0986769	0.60	0.551	-.1369509	.255127
SEQ	.0230342	.0612342	0.38	0.708	-.0986183	.1446867
FC	.0390434	.0681772	0.57	0.568	-.0964025	.1744893
US	.4697551	.2021019	2.32	0.022	.0682445	.8712657
_cons	.6723568	.2377287	2.83	0.006	.2000673	1.144646

Gambar 4. Hasil Uji Simultan terhadap Kinerja Individu
 Sumber: Hasil Olah Data Primer dengan STATA versi 12.0 (2016)

Source	SS	df	MS	Number of obs = 96		
Model	.291649059	5	.058329812	F(5, 90) =	2.96	
Residual	1.77457168	90	.019717463	Prob > F =	0.0161	
				R-squared =	0.1412	
				Adj R-squared =	0.0934	
Total	2.06622074	95	.021749692	Root MSE =	.14042	

OP	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
SQ	-.1034863	.0485953	-2.13	0.036	-.2000294	-.0069431
IQ	-.0060378	.0916951	-0.07	0.948	-.1882061	.1761305
SEQ	.0331969	.0569016	0.58	0.561	-.0798481	.1462419
FC	-.0196569	.0633533	-0.31	0.757	-.1455194	.1062055
US	.6665642	.1878022	3.55	0.001	.2934623	1.039666
_cons	1.377101	.2209083	6.23	0.000	.9382278	1.815973

Gambar 5. Hasil Uji Simultan terhadap Kinerja Organisasi
 Sumber: Hasil Olah Data Primer dengan STATA versi 12.0 (2016)

Uji simultan atau yang lebih dikenal sebagai F test dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, serta kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih secara bersama-sama. Variabel manfaat bersih

dalam penelitian ini didefinisikan dengan dua konstruk yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi.

Atas dasar itu, uji simultan dilakukan sebanyak 2 kali, yaitu pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kondisi yang memfa

silitasi, serta kepuasan pengguna terhadap kinerja organisasi, dan uji simultan variabel-variabel tersebut terhadap kinerja individu.

Pengujian ini menggunakan nilai signifikan F, α yang digunakan pada penelitian ini sebesar 5%. Analisis ini didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi F dengan nilai signifikansi 0.05. Pengujian hubungan simultan dalam penelitian ini dilakukan dengan *software* STATA versi 12.0. Hasil pengujian dapat dilihat pada Gambar 4 dan Gambar 5.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa nilai pengaruh variabel independen penelitian

ini terhadap kinerja individu secara bersama sama menunjukkan nilai signifikansi F sebesar 0,000. Nilai pengaruh variabel independen penelitian ini terhadap kinerja organisasi secara bersama sama menunjukkan nilai signifikansi F sebesar 0,0161.

Nilai signifikansi $F < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel-variabel independen secara serentak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jadi, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, serta kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, secara bersama-sama.

Tabel 3. *Squared Multiple Correlation Estimate*

US	.314
OP	.081
IP	.067

Sumber: Hasil Olah Data Primer dengan AMOS versi 22.0 (2016)

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan antara Variabel	Estimates	SE	CR	P-Value	Keterangan	
H1	Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0.093	0.025	3.768	0.000	Berpengaruh	
H2	Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0.064	0.44	1.477	0.140	Tidak Berpengaruh	
H3	Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0.024	0.027	0.898	0.369	Tidak Berpengaruh	
H4	Kondisi yang Memfasilitasi -> Kepuasan Pengguna	0.048	0.031	1.534	0.125	Tidak Berpengaruh	
H5	Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	Kinerja Individu	1.585	0.396	4.002	0.000	Berpengaruh
		Kinerja Organisasi	0.573	0.163	3.517	0.000	Berpengaruh
H6	Pengaruh tidak Langsung Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	Pengaruh Langsung		Pengaruh Tidak Langsung	Total Pengaruh	Secara tidak langsung, hubungan antara kualitas sistem dan kinerja individu lebih besar dibandingkan dengan hubungan tidak langsung pada kualitas sistem dan kinerja organisasi..	
		Kinerja Individu	0.114	0.067	0.181		
		Kinerja Organisasi	0.021	0.012	0.033		

Tabel 3 menjelaskan bahwa 31,4% kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi pengguna sistem tersebut. Sebesar 68,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Sebesar 8,1% kinerja organisasi dipengaruhi oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, serta kepuasan pengguna. Sebesar 91,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

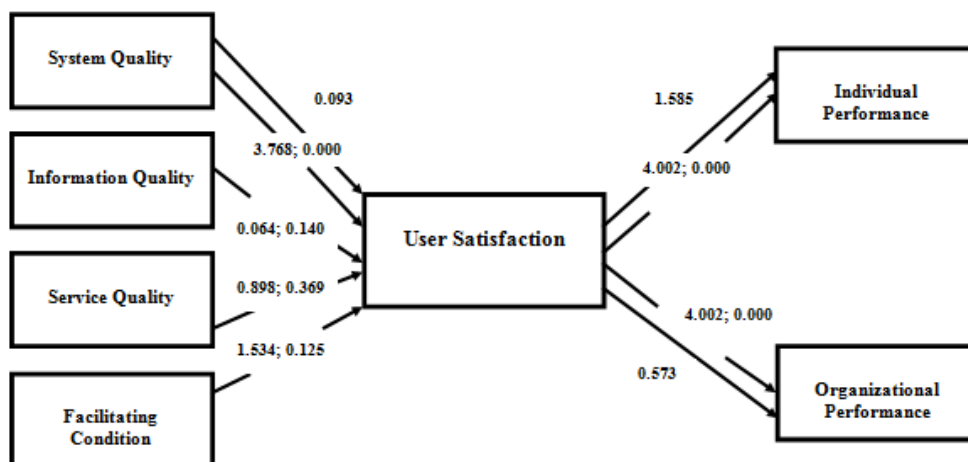
Pengaruh yang cukup kecil juga terlihat pada hubungan variabel-variabel independen penelitian ini pada variabel kinerja individu. Variabel seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kondisi yang memfasilitasi, serta kepuasan pengguna hanya menyumbang pengaruh sebesar 6,7% pada kinerja individu pengguna sistem. Sebesar 93,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 4.

Hasil pengujian hipotesis diilustrasikan seperti pada Gambar 6. Hubungan kausal antara kualitas sistem, kepuasan

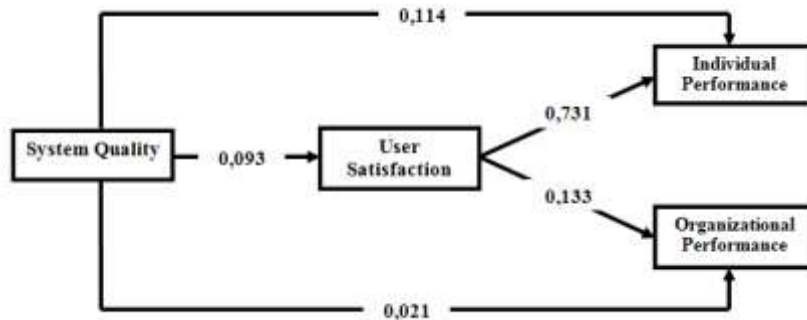
pengguna dan manfaat bersih dapat dilihat pada Gambar 7.

Sistem e-Faktur merupakan sistem informasi yang dapat dikatakan baru tetapi keberadaan sistem ini memiliki dampak yang sangat besar bagi para PKP di Indonesia. Salah satunya adalah sistem informasi e-Faktur memiliki fitur keamanan yang baik. Format faktur pajak pada aplikasi e-Faktur telah ditentukan dan disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Format atau *layout* faktur pajak manual dapat dibuat secara bebas, tidak ada format khusus yang diwajibkan sebelumnya, sesuai dengan PER-24/PJ/2012. Pengguna dirumitkan dengan persoalan format faktur pajak jika mereka membuatnya secara manual.

Aplikasi e-Faktur dijalankan melalui tahapan membuat faktur pajak keluaran dengan memasukkan nama barang, harga barang dan kuantitas barang terlebih dahulu, setelah faktur terbentuk, perlu dilakukan pengunggahan dengan terkoneksi internet. Pada aplikasi e-faktur, PKP yang menerima faktur Pajak masukan dari pihak yang menyerahkan BKP / JKP) akan di-*input* manual dan di-*upload* oleh PKP yang menerima PPN masukan.



Gambar 6. Hasil dan Model Penelitian



Gambar 7. Hubungan Kausal antara Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih

Selain itu sistem e-Faktur juga didukung dengan sistem e-Nofa. Dengan adanya aplikasi ini, PKP tidak perlu datang ke kantor pelayanan ajak. PKP dapat mengakses ID dan password yang sudah diperoleh dari kantor pelayanan pajak dan bisa dibuka melalui *online*, sehingga lebih praktis. Selain praktis, sistem informasi e-Faktur juga memiliki tingkat keamanan yang baik, seperti adanya sistem *barcode* dan sertifikat elektronik yang diterapkan untuk menggantikan sistem tanda tangan basah. Hal ini diciptakan demi meminimalisir faktor pajak fiktif yang diakibatkan penyalahgunaan tanda tangan ataupun stempel perusahaan.

Hal lainnya yang membuat sistem dikatakan memiliki kualitas baik adalah sistem informasi tersebut dapat mengidentifikasi dan mengoreksi kesalahan yang terjadi. Sistem e-Faktur telah dirancang untuk mengidentifikasi dan mengoreksi kesalahan dengan cara meminimalisir tingkat kesalahan nominal faktor pajak. Dalam aplikasi e-Faktur, ketika terdapat perubahan harga barang, maka harga barang pada daftar harus selalu di-*update* karena harga tersebut akan berpengaruh terhadap total Dasar Pengenaan Pajak Faktor Pajak (DPP FP). Dengan keharusan semacam ini, maka tingkat kehati-hatian pembuat FP akan semakin tinggi. Selain itu, perhitungan total Dasar Pengenaan Pajak (DPP) terhitung secara otomatis sehingga terjadinya

kesalahan nominal Faktor Pajak dapat diminimalisir.

Pada umumnya, tidak ada perbedaan signifikan informasi yang dibuat ataupun dihasilkan pada faktor pajak, baik dibuat secara manual ataupun dengan e-Faktur. e-Faktur merupakan aplikasi yang ditujukan untuk membuat e-SPT masa PPN 1111. *Output* yang dihasilkan adalah SPT Induk 1111 dan SPT 1111 Lampiran AB, A1, A2, B1, B2, dan B3 serta CSV untuk dilaporkan ke kantor pajak. Jika pengguna sistem telah terbiasa membuat faktor pajak secara manual, tentu sudah mengetahui dan memahami *output* faktor pajak.

Namun, pada aplikasi e-Faktur tidak disediakan menu untuk mencetak nota retur atau nota pembatalan yang dibuat oleh pembeli BKP atau JKP. Selain itu, tidak disediakan menu *preview* sebelum unggah faktor pada rekam faktor pajak masukan, retur pajak keluaran, dan retur pajak masukan.

Kualitas layanan pada sistem e-Faktur nampaknya juga masih kurang dapat diharapkan, karena sistem e-Faktur merupakan sistem yang baru. Tidak tersedianya pusat layanan bantuan secara *online* membuat pengguna sistem kesulitan untuk berkonsultasi mengenai masalah yang mereka temui. Walaupun Dirjen Pajak memiliki website resmi, tanggapan atas masalah pengguna sistem e-Faktur masih dinilai terlalu lama. Konsultasi ten

tu dapat dilakukan secara *face-to-face* oleh staf layanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama, tapi hal ini dinilai tidak efisien, efektif serta ekonomis. Pengguna sistem e-Faktur lebih memilih untuk mengkonsultasikan masalah yang mereka temui pada website komunitas perpajakan yang mereka dapati lewat mesin pencarian "Google". Ini mengindikasikan bahwa tanggapan Dirjen Pajak selaku penyedia sistem e-Faktur masih belum memuaskan kebutuhan mereka.

Hal lainnya yang membuat pengguna merasa tidak puas dengan pelayanan terkait sistem e-Faktur adalah staf Kantor Pelayanan Pajak Pratama selaku penyedia kebijakan dan sistem e-Faktur, tidak memberikan petunjuk peng-*install*-an atau pengaplikasian langsung *software* e-Faktur pada perangkat pengguna. Pengguna diharuskan untuk menginstall *software* sendiri, sehingga pengguna menemukan kendala dimulai saat penginstallan *software* e-Faktur.

Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa alasan dan praktik di lapangan yang menghasilkan kesimpulan cukup baik. e-Faktur adalah aplikasi yang harus terhubung dengan koneksi internet. e-Faktur tidak dapat dioperasikan tanpa koneksi internet, karena aplikasi ini terhubung langsung dengan *server* Direktorat Jenderal Pajak. Pada kenyataannya, tidak semua PKP memiliki fasilitas koneksi internet di tempat mereka. Untuk itu setiap PKP dituntut untuk menyediakan sarana internet. Hal ini sedikit memberatkan PKP dalam hal persiapan penerapan e-Faktur (Sari dan Pusposari, 2015).

Menurut analisis yang dilakukan dari berbagai masalah pengguna sistem e-Faktur yang dikeluhkan lewat berbagai website komunitas terkait, banyak pengguna mengeluhkan basis data faktur hilang setelah dilakukannya *update* versi e-Faktur. Selain itu, sistem e-Faktur sering kali berjalan lambat setelah dilakukannya *update*, hal tersebut merupakan dua masalah yang sering dijumpai

pengguna sistem e-Faktur karena masalah koneksi internet yang tidak cukup baik.

Pada berbagai website forum konsultasi pajak, banyak pengguna yang mengeluhkan berbagai masalah karena sistem e-Faktur yang belum siap untuk digunakan. Masalah-masalah yang sering dijumpai antara lain adalah kolom *input* DPP PPN yang tidak dapat menerima nilai 0, e-Faktur tidak menyediakan menu *preview* faktur pajak yang dibuat sebelum proses *approval*, nilai yang tidak *balance* ketika dilakukannya *upload* faktur pajak, tidak adanya tanda tangan digital pada *template* pajak masukan, dan pengguna juga tidak dapat membuat CSV untuk SPT pembetulan.

Banyaknya masalah terkait dengan sistem informasi baru e-Faktur, membuat pengguna merasa membutuhkan pelatihan terkait sistem baru tersebut agar berbagai masalah yang mereka temui dapat mereka atasi sendiri. Selama penerapan sistem informasi e-Faktur, pemasalahan yang mereka temui akan dikonsultasikan kepada *account representative* di KPP tempat perusahaan mereka terdaftar. Mengutip pernyataan Sari dan Pusposari (2015) dalam penelitian terkait penerapan e-Faktur di sebuah kantor konsultan pajak daerah Malang, setidaknya lebih dari 50% klien PKP pernah melakukan pembetulan pelaporan SPT PPN. Berbagai alasan dilakukannya pembetulan pelaporan SPT PPN antara lain adalah, adanya kesalahan identitas lawan transaksi dari faktur pajak keluaran, omzet tambahan yang belum dilaporkan, kesalahan nominal faktur pajak, kesalahan pengisian SPT PPN dan lain sebagainya. Jika pelatihan dilakukan dengan baik sebelum penerapan sistem informasi e-Faktur tentu saja berbagai masalah tersebut dapat diatasi dengan baik.

Pada penelitian ini, hubungan positif terdapat pada kedua variabel yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Namun hasil yang lebih besar terdapat pada hubungan kepuasan pengguna dan

kinerja individu. Hal ini dikarenakan individu merupakan pelaku yang secara langsung berinteraksi. Hasil estimasi pada output menjelaskan bahwa, jika 1% saja terjadi peningkatan pada kepuasan pengguna, maka kinerja pengguna sistem tersebut juga akan meningkat sebesar 158%. Sebesar 1% peningkatan pada kepuasan pengguna sistem informasi maka kinerja organisasi akan ikut meningkatkan sebesar 57%. Kinerja organisasi dapat dipengaruhi oleh faktor lainnya, walaupun sistem informasi adalah faktor yang memiliki andil besar dalam peningkatan nilai organisasi.

Begitu juga dengan dampak keberadaan sistem informasi e-Faktur, sistem tersebut bagaimanapun bertujuan untuk memudahkan pengguna atau pembuat faktur pajak. Individu sebagai pengguna sistem dimudahkan dengan tata cara pengisian SPT PPN, karena format yang sudah disediakan oleh sistem. Selain itu, sistem e-Faktur dapat meminimalisir biaya, karena proses pelaporan pajak yang sudah tidak diharuskan untuk dicetak diatas kertas dan dilaporkan langsung ke DJP. Selain meminimalisir biaya dalam proses pelaporan pajak, e-Faktur juga memungkinkan pengguna untuk mengefektifkan waktu kerja mereka untuk pekerjaan lainnya. Bagi organisasi, sistem e-Faktur sangat bermanfaat dan meminimalisir penyalahgunaan faktur pajak seperti, adanya faktur pajak fiktif, nomor seri faktur pajak ganda, serta faktur pajak cacat.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini, kualitas sistem dinyatakan dapat mempengaruhi serta meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi e-Faktur. Sementara tiga variabel lainnya, yaitu kualitas informasi, kualitas layanan, serta kondisi yang memfasilitasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna sistem informasi e-Faktur. Hasil pengujian juga mengungkapkan

bahwa variabel kepuasan pengguna tidak berhasil menjadi variabel *intervening* yang memediasi hubungan kualitas sistem dan manfaat bersih. Hubungan kualitas sistem dan kinerja individu melalui variabel kepuasan pengguna memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai hubungan kualitas sistem dan kinerja organisasi melalui variabel kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, model DeLone and McLean dinyatakan valid untuk menguji kesuksesan sistem informasi e-Faktur.

Pada penelitian lebih lanjut dapat melakukan analisis variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi e-Faktur dan menguji model kesuksesan sistem informasi lainnya pada sistem informasi e-Faktur, seperti model UTAUT ataupun model TAM. Selain itu, jumlah sampel penelitian dapat ditambahkan agar validitas dan realibilitas model kesuksesan sistem informasi relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., dan Yen, D. C. (2015). Factor Affecting Online Tax Filling - An Application of The IS Success Model and Trust Theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251-262.
- Darmayanti, T. W. (2004). Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan Salatiga). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 109 - 128.
- Delone, W. H. dan McLean, E. R. (1992). Information System Success: The Quest for Dependent Variable. *Information System Research*, 3(1), 60 - 95.
- Delone, W. H. dan 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.

- Direktorat Jenderal Pajak. (2014). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2015). Pengumuman Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor 6/ PJ. 02/ 2015 tentang Penegasan atas e-Faktur.
- Dyanrosi, A. (2015). Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Minat Perilaku Menggunakan E-Filing. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya*, 4(2), 361 – 365.
- Laksmiyati, N. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Individu Pengguna Sistem Informasi Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean (Studi Empiris Pada Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Bni). *Skripsi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Lyytinen, K. dan Hirschheim, R. (1987). Information systems failures – A survey and Classification of The Empirical Literature. *Oxford Surveys in Information*, 4, 257 – 309.
- Mardiana, Tjakraatmadja, J. H. dan Aprianingsih, A. (2015). DeLone–McLean Information System Success Model Revisited: The Separation of Intention to Use and the Integration of Technology Acceptance Models. *International Journal of Economics and Financial Issues Universiti Teknologi Malaysia*, 5, 172 – 182.
- Masa'deh, R., Tarhini, A., Mohammed, A. B., dan Maqableh, M. (2016). Modeling Factors Affecting Student's Usage Behaviour of E-Learning Systems in Lebanon. *International Journal of Business and Management*, 11(2), 299 – 312.
- Ratnaningrum dan Nasron, M. (2015). Pengujian Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Delone dan McLean yang Diperbarui pada Sistem e-Payment Rekening Listrik. *Syariah Paper Accounting FEB UMS*, 504 – 524.
- Sanjaya, I. dan Febian S. A. A. (2011). Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Frekuensi (SIMF) dengan Model Delone dan Mclean. *Buletin Pos dan Telekomunikasi Puslitbang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika*, 4(9), 449 – 470.
- Sari, S. A. P. dan Pusposari, D. (2015). Penerapan e-Faktur sebagai Perbaikan Sistem Administrasi PPN (Persepsi Kantor Konsultan Pajak X). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 4(1).
- Widyadinata, Y. dan Toly, A. A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tax & Accounting Review Universitas Kristen Petra*, 4(1), 1 – 13.
- Yusup, M., Sidharta, I., dan Hardiyana, A. (2015). User Acceptance Model on E-Billing Adoption: A Study of Tax Payment by Government Agencies. *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 3(4), 150 – 157.
- Zuhdi, F. A. (2015). Pengaruh Penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singosari). *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Universitas Brawijaya*, 7(1), 1 – 7.