

MODEL PRAKTIK E-BILLING SYSTEM DALAM MENDORONG KEPUASAN TAXPAYERS DAN TAX COMPLIANCE WPOP DI SURAKARTA

Fadjar Harimurti¹

¹Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Sriyanto²

²STIE ATMA Bhakti Surakarta

e-mail: fadjarharimurti@gmail.com

ABSTRACT

Research aims to explore the causality of the relationship between system quality, information quality, and taxpayer satisfaction with tax compliance, and to examine the role of taxpayer satisfaction as a mediating variable on the effect of system quality and information quality on tax compliance. This study used a sample of 200 (Wajib Pajak Orang Pribadi) WPOP lecturers and employees at private universities in Surakarta. Sampling technique using purposive sampling. The criteria set are (1) Individual Taxpayer (WPOP) lecturers and employees at private universities (2) respondents are personal taxpayers who use E-Billing. Validity testing using Factor Analysis technique, reliability testing using Cronbach Alpha. The analytical method to test the hypothesis using Regression Analysis and Sobel Test. Results (1) system quality and information quality influencing taxpayer satisfaction, (2) system quality and information quality not influencing tax compliance, (3) taxpayer satisfaction influencing on tax compliance, (4) system quality and Information quality influencing tax compliance through taxpayers' satisfaction.

Keywords: quality, system, information, satisfaction, compliance

PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan transparansi, keamanan dalam pembayaran pajak, *tax prayers* memperoleh kemudahan membayar pajak secara online disebut *e-billing*. Sesuai teori keberhasilan sistem informasi (D&M Information System Success Model), kesuksesan penerapan sistem terletak pada kepuasan yang menggunakannya, termasuk system e-billing. Kepuasan tax payers terjadi, adanya kesesuaian expektasi dengan kinerja.

Menurut model D&M, kesuksesan sistem informasi dapat dinilai dari *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dari suatu sistem informasi, sedangkan kepuasan pengguna ditentukan dari persepsi kualitas (*system* dan *infromation*). *User satisfaction* selanjutnya akan mempengaruhi dampak individual. Hasil ini didukung studi empiris Sharabati et al, (2015) dan Kartika dkk, (2016). Pada riset Nurhayati & Kusmuriyanto (2017) ; Perere & Wagoki (2016) kedua variabel tersebut juga mempengaruhi kepuasan pengguna e-billing.

Penelitian sebelumnya (Muliyani & Fidiana, 2021 dan Riani & Nuryati(2020)) memperoleh temuan bahwa penggunaan *E-billing* dapat

mempengaruhi kepatuhan pembayar pajak (*tax compliance*). Sejalan dengan teori DeLone & McLean, beberapa penelitian sebelumnya memperoleh temuan bahwa kepuasan pengguna sistem dapat mempengaruhi *individual impact*.

Riset Suharto (2011) menyatakan ada link positif kepuasan *taxpayers* terhadap *tax compliance*. Temuan ini konsisten dengan riset Nilawati & Rusydi (2017) dan Savitri dkk (2018)

Permasalahan adopsi *e-billing* terkait dengan *human error* (Wajib Pajak Orang Pribadi) WPOP, merupakan fenomena menarik untuk diteliti. Hasil survei pendahuuan yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa penggunaan sistem *e-billing* belum dimanfaatkan secara maksimal oleh WPOP dosen dan karyawan di beberapa Perguruan Tinggi Swasta Surakarta, rata-rata mereka belum memahami pembuatan ID *billing* hingga proses *billing*. Permasalahan ini mengindikasikan bahwa praktik *e-Billing system* masih belum optimal penggunaannya.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan mengeksplorasi kausalitas hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan *taxpayers* dengan *tax compliance*, serta menguji peran kepuasan *taxpayers* sebagai variabel pemediasi pada pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap *tax compliance* WPOP dosen dan karyawan PTS di Surakarta.

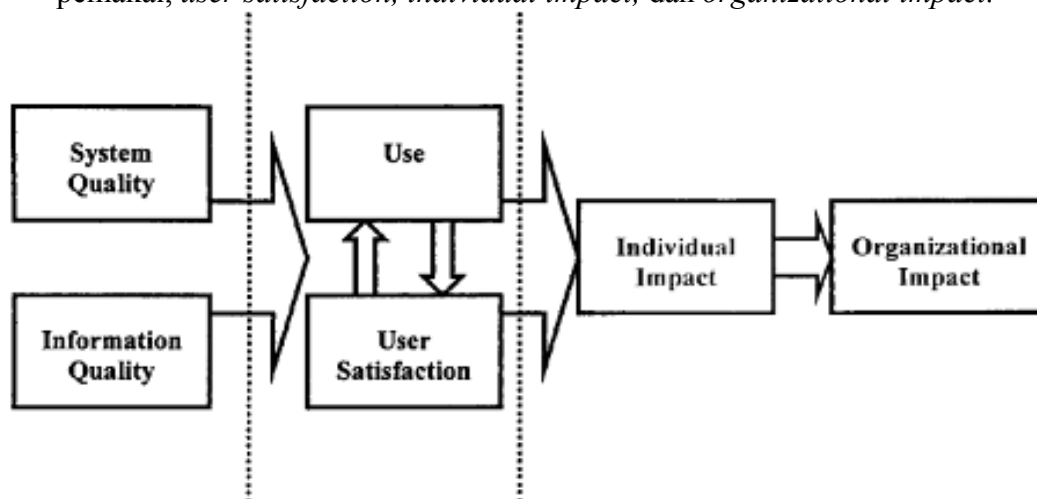
Kontribusi dari riset ini sebagai masukan KPP Pratama Surakarta dalam mengevaluasi kinerja sistem billing, sehingga mendukung kesuksesan praktik *e-billing*.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Landasan Teori

a. Teori DeLone & McLean

Menurut teori DeLone & McLean (1992) kesuksesan penerapan sistem dipengaruhi beberapa komponen kualitas (sistem dan informasi), pemakai, *user satisfaction*, *individual impact*, dan *organizational impact*.



Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean

b. *E-Billing*

Untuk memudahkan tax payer, DJP mengeluarkan sistem pembayaran secara elektronik yaitu E-Billing. Landasannya menurut PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik. Melalui pengisian data secara elektronik maka wajib Pajak dapat memperoleh kode Billing (Mulyani, 2021). Husnurrosyidah & Suhadi (2017) mengatakan bahwa E-billing dapat memberikan efisiensi dalam pembayaran pajak, karena pembayarannya dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.

c. Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem informasi berarti kualitas dari kombinasi perangkat (keras dan lunak) dalam sistem informasi untuk memenuhi ekspektasi user (Radityo & Zuleka, 2007).

d. Kualitas Informasi

Kualitas informasi menekankan hasil dari *information system* (value, benefit, relevansi, maupun dari aspek urgensi (Tananjaya, 2012).

e. Kepuasan *Taxpayers*

Kepuasan user (Kartika dkk, 2016) terkait rasa puas dari para pemakai aplikasi atau system dan dapat dievaluasi berdasarkan aspek konten, keakurata, ketepatan waktu, format tampilan, kemudahan menggunakan, serta informatif (Kartika dkk, 2016),

f. Kepatuhan Wajak Pajak (*Tax Compliance*)

Tax Compliance terkait dengan perilaku patuh dari tax payers terhadap ketentuan perpajakan (Rahman, 2010). *Tax Compliance* juga dapat mengandung makna bahwa WP secara sadar mau memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan ketentuan perpajakan (Rahayu, 2010).

2. Pengembangan Hipotesis

Kualitas sistem yang diterapkan organisasi, berkaitan dengan kesesuaian antara sistem yang diterapkan dengan kebutuhan dan kemampuan pemakai sehingga dapat berkolaborasi untuk memproses informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakai (Tananjaya, 2012: 68). Riset membuktikan *system quality* dan *information quality* memiliki link positif pada kepuasan user (Alhendawi & Baharudin, 2013; Sharabati et al., 2015; Kartika dkk, 2016).

Temuan Nilawati & Rusyadi (2017); Riani & Nuryati (2020); Mulyani & Fidiana (2021), *system quality* dan *information quality* memiliki link positif pada *tax compliance*. Suharto (2011); Nilawati & Rusydi (2017); Savitri dkk (2018) menemukan adanya link positif kepuasan *taxpayers* pada *tax compliance*

Hipotesis penelitian ini:

H1 : Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan *taxpayers*

H2 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan *taxpayers*

H3 : Kualitas sistem berpengaruh terhadap *tax compliance*

H4 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap *tax compliance*

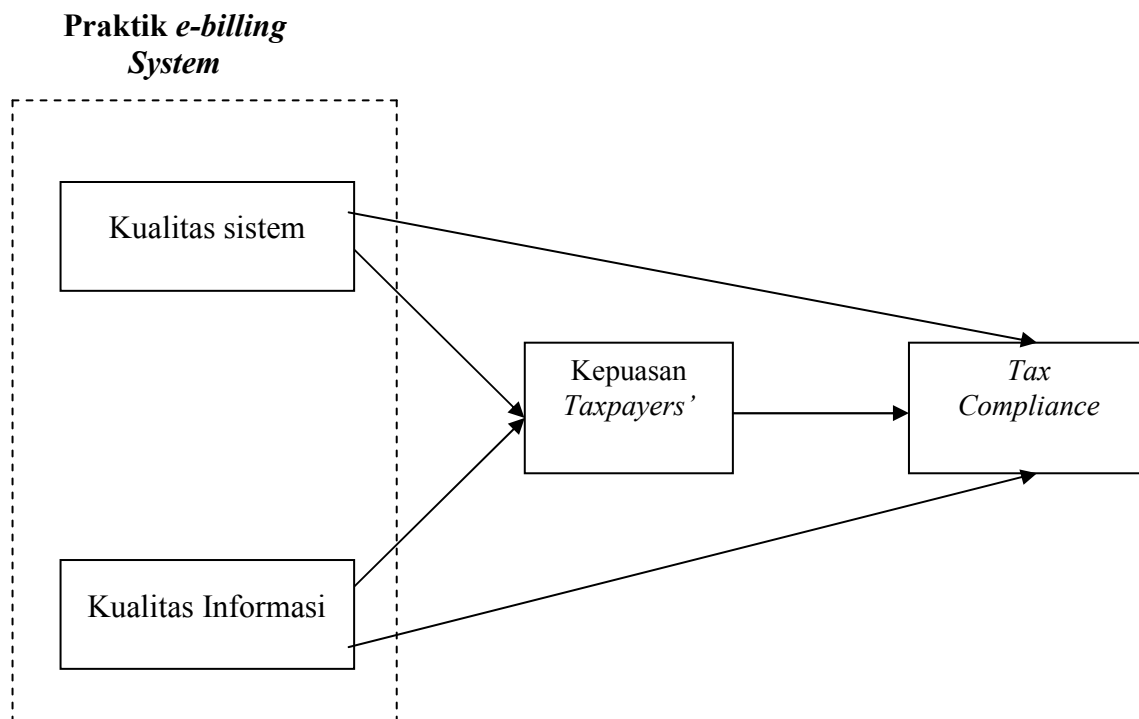
H5 : Kepuasan *taxpayers* berpengaruh terhadap *tax compliance*

H6 : Kualitas sistem berpengaruh tidak langsung terhadap *tax compliance* melalui kepuasan *taxpayers*

H7 : Kualitas informasi berpengaruh tidak langsung terhadap *tax compliance* melalui kepuasan *taxpayers*

Model Kerangka Konseptual

Model kerangka konseptual dalam penelitian ini disajikan seperti pada bagan berikut.



Gambar 2. Model Kerangka Konseptual

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif (Sugiyono, 2008). Populasi yakni WPOP listing KPP Pratama Surakarta. Unit analisis individu. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria yang ditetapkan adalah (1) WPOP dosen dan karyawan PTS (2) responden merupakan wajib pajak pribadi yang menggunakan *E-Billing*.

Ukuran sampel minimum adalah minimal 5 kali - 10 kali dari jumlah parameter. Parameter yang akan diestimasi dalam penelitian ini berjumlah 20 item sedangkan untuk setiap estimated parameter peneliti menggunakan 10 observasi sehingga jumlah sampel minimumnya 200 responden. Seluruh item diukur dengan menggunakan skala Likert lima poin (SS s/d STS).

Tabel 1
Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas sistem	Persepsi wajib pajak terhadap kualitas sistem <i>e-Biling</i> yang menekankan performa sistem dalam menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna.	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Userfriendliness</i> 3. <i>Understandbility</i> 4. <i>Security</i> (Kartika dkk., 2016)
Kualitas informasi	Persepsi pengguna terkait information quality <i>e-billing system</i>	1. <i>Timeliness</i> 2. <i>Relevance</i> 3. <i>Authenticity</i> 4. <i>Comprehensibility</i> (Kartika dkk., 2016)
Kepuasan <i>taxpayers</i>	Kepuasan yang dirasakan user dalam menggunakan <i>e-billing system</i>	1. <i>Content</i> 2. <i>Accuracy</i> 3. <i>Format</i> 4. <i>Easy Of Use</i> 5. <i>Timelines</i> 6. <i>Informativeness</i> (Kartika dkk., 2016)
<i>Tax compliance</i>	Perilaku taat WPOP dalam memenuhi kewajiban perpajakan.	1. Pemahaman peraturan 2. Mematuhi peraturan 3. Membayar pajak tepat waktu 4. Mengisi SPT dengan benar 5. Menghitung pajak dengan benar 6. Tidak mempunyai tunggakan pajak (Savitri & Damayanti, 2018)

Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan adalah teknik *Factor Analysis*. Nilai minimal dari uji validitas adalah 0,50 artinya setiap item dari kuesioner harus memiliki *factor loading* minimal 0,50. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*, nilai minimal dari uji reliabilitas adalah 0,60. Hipotesis diuji melalui regression analysis dan Sobel Test (Ghozali, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Uji validitas item dilakukan dengan Factor Analysis melalui tahap rotasi matrix. Persyaratan untuk seleksi item pernyataan dilakukan dengan melihat hasil KMO MSA (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) diatas 0,5 dan nilai signifikasi Chi-Square pada *Barlett's Test* $< 0,05$. Berdasarkan hasil analisis faktor diketahui bahwa hasil KMO menunjukkan angka $0,864 > 0,5$ dan signifikasi Chi-Square pada *Barlett's Test* adalah $0.000 < 0,05$ maka analisis faktor dapat dilanjutkan. Untuk selanjutnya apabila item dikatakan valid jika *factor loading* $\geq 0,50$. Hasil uji validitas item pernyataan disajikan pada tabel 2.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas

	Factor			
	1	2	3	4
KS1		0.645		
KS2		0.727		
KS3		0.793		
KS4		0.735		
KI1	0.710			
KI2	0.832			
KI3	0.744			
KI4	0.738			
KT1				0.725
KT2				0.720
KT3				0.708
KT4				0.767
KT5				0.731
KT6				0.710
TC1			0.691	
TC2			0.738	
TC3			0.789	
TC4			0.678	
TC5			0.585	
TC1			0.690	

Dari tabel 2 diketahui item seluruh variabel dinyatakan valid (*factor loading* $\geq 0,50$. Cronbach's Alpha dipakai untuk reliabilitas tes, ketentuan reliabel jika $Alpha > 0,60$ (Ghozali, 2010).

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas sistem	0.791
Kualitas informasi	0.906
Kepuasan <i>taxpayers</i>	0.852
<i>Tax compliance</i>	0.754

Dari Tabel 3 diketahui seluruh variabel reliabel karena $Alpha > 0,60$.

Tabel 4

Hasil Uji Asumsi Klasik				
Uji	Variabel Independen	Variabel Dependen	Hasil	Kesimpulan
Normalitas	KS, KI, KT	TC	<i>Tolerance</i> (0,867; 0,823; 0,780) $> 0,1$ VIF (1,113; 1,148; 1,272) < 10	Residual normal
Multikolinieritas	KS, KI, KT	TC	(0,538; 0,837; 0,349) $> 0,05$	Tidak terjadi multikolinieritas
Heteroskedastisitas	KS, KI, KT	TC	<i>p value</i> (0,504) $> 0,05$	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
			<i>p value</i> (0,221) $> 0,05$	

Hasil uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh *probabilitas* > 0,05 berarti residual normal. Semua prediktor tidak berkorelasi linier (*tolerance*>0,1; *VIF*<10. Prediktor tidak signifikan terhadap *absolut residua* ($P>0,05$). Kesimpulan uji asumsi klasik terpenuhi.

a. Uji Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Tabel 5
Hasil Uji Pengaruh Langsung

Path	Hyp.	(β)	t-value	p-value	Decision
KS→KT	H1	0,203	3,456	0,001	Supported
KI→KT	H2	0,469	3,798	0,000	Supported
KS→TC	H3	0,165	1,788	0,062	Rejected
KI→TC	H4	0,646	1,069	0,103	Rejected
KT→TC	H5	0,687	5,488	0,000	Supported

Berdasarkan Tabel 5 diatas, dapat diuraikan hasil pengujian setiap hipotesis sebagai berikut:

- 1) Pengaruh *system quality* pada kepuasan *taxpayers* signifikan ($P<0,05$).
- 2) Pengaruh *information quality* pada kepuasan *taxpayers* signifikan ($P<0,05$).
- 3) Pengaruh *system quality* pada *tax compliance* tidak signifikan ($P>0,05$).
- 4) Pengaruh *information quality* pada *tax compliance* tidak signifikan ($P>0,05$).
- 5) Pengaruh kepuasan *taxpayers* pada *tax compliance* signifikan ($P<0,05$).

b. Uji Pengaruh Mediasi

Uji pengaruh mediasi memakai Sobel tes bertujuan untuk menguji posisi variabel mediasi dalam model. Perhitungan untuk uji Sobel menggunakan kalkulator *online* (www.danielsoper.com). Hasil Sobel Test disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 6
Hasil Sobel Test

Jalur	Sobel test statistic	Two-tailed Probability	Kesimpulan
KS→KT→TC	3,120	0,001	H6 diterima
KI→KT→TC	3,389	0,000	H7 diterima

Sumber: *Output Sobel Online Calculator*

Hasil uji hipotesis 6 diperoleh nilai z sebesar 3,120 dengan nilai probabilitas $0,001 < 0,05$ maka membuktikan bahwa kepuasan *taxpayers* memediasi pengaruh kualitas sistem terhadap *tax compliance*.

Hasil uji hipotesis 7 diperoleh nilai z sebesar 3,389 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ maka membuktikan bahwa kepuasan *taxpayers* memediasi pengaruh kualitas informasi terhadap *tax compliance*.

2. Pembahasan

Temuan ini, kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan *taxpayers* pada WPOP dosen dan karyawan PTS di Surakarta. Indikator kualitas sistem pada penggunaan *e-billing* dalam penelitian ini dinilai dari *reliability* (keandalan

sistem), *userfriendliness* (sistem mempermudah pengguna), dan *understandability* (sistem dapat dipahami). Ukuran kepuasan *taxpayers* dicerminkan oleh indikator-indikator kualitas sistem *e-billing* tersebut, jika pengguna percaya bahwa penggunaan *e-billing system* memiliki kualitas yang baik, yang terjadi adalah kepuasan.

Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kualitas informasi dapat mempengaruhi kepuasan *taxpayers* pada WPOP dosen dan karyawan PTS di Surakarta. Indikator kualitas informasi pada penggunaan *e-billing* dalam penelitian ini dinilai dari *timeliness* (informasi tersedia tepat pada waktunya), *relevance* (informasi yang diperlukan relevan dengan yang dibutuhkan), *authenticity* (keamanan sistem yang menjamin informasi benar-benar asli) dan *comprehensibility* (informasi mudah dipahami). Kepuasan tersebut memberikan informasi ada kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna yaitu informasi tersedia tepat pada waktunya, informasi yang diperlukan relevan dengan yang dibutuhkan, pengguna memperoleh informasi yang terjamin keakuratannya, dan informasi yang disajikan mudah dipahami. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil sehingga pengguna sistem akan merasa puas.

Kualitas (sistem dan informasi) yang dipersepsikan pengguna jika semakin baik menunjukkan bahwa sistem *e-billing* yang diterapkan mampu memenuhi kebutuhan pengguna sistem sehingga WOP memperoleh kemudahan membayar pajak. Namun temuan ini, kedua variabel tersebut tidak signifikan pada *tax compliance*. Hal ini disebabkan *tax compliance* terkait proses perilaku yang tidak dipengaruhi secara langsung oleh kualitas (sistem dan informasi). Hasil temuan ini, kepuasan *taxpayers* memiliki link positif pada *tax compliance*. Temuan ini sejalan riset Nilawati & Rusydi (2017) dan Savitri dkk (2018).

Pengaruh kualitas (sistem dan informasi) pada *tax compliance*, dari temuan ini dimediasi kepuasan *taxpayers*. Kedua faktor yang dipersepsikan akan mempengaruhi kepuasan *taxpayers*, selanjutnya akan mendorong peningkatan *tax compliance*. Implikasi dari temuan ini, apabila kualitas sistem dan informasi dari *e-billing* semakin baik, akan mempermudah WPOP dalam membayar pajak dan akan terwujud kepuasan selanjutnya berkontribusi positif pada *tax compliance*.

KESIMPULAN

Kesimpulan riset ini (1) kualitas (sistem dan informasi) mempengaruhi kepuasan *taxpayers*, (2) kualitas (sistem dan informasi) tidak mempengaruhi *tax compliance*, (3) kepuasan *taxpayers* mempengaruhi *tax compliance*, (4) pengaruh kualitas (sistem dan informasi) pada *tax compliance* dimediasi kepuasan *taxpayers*. Implikasi dari temuan ini, ukuran kesuksesan praktik *e-billing system* ditentukan oleh kualitas *e-billing* (sistem dan informasi), jika persepsi kedua faktor tersebut semakin baik akan terwujud kepuasan *taxpayers* selanjutnya mendorong *tax compliance*.

Penelitian ini terbatas hanya menggunakan dua ukuran keberhasilan praktik *e-billing system*. Sampel hanya WPOP dosen dan karyawan PTS di Surakarta, hasil riset ini tidak dapat digeneralisasikan pada instansi atau jenis perusahaan lain.

Penelitian selanjutnya sangat dianjurkan melakukan eksplorasi dimensi-dimensi praktik *e-billing system*, selain itu perlu memasukkan variabel kontijensi lain yang turut mempengaruhi *tax compliance*. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan objek penelitian lain baik pada perusahaan bisnis atau sektor publik, serta menggunakan sampel WPOP pegawai BUMN atau PNS.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhendawi, K.M. and Baharudin, A.S. 2013. Mediating Role Web User Satisfaction on Information Quality, Service Quality and Effectiveness Web-based Information System, *JCIT*, 8(1), 29-40.
- DeLone, W.H. dan McLean, E.R., 1992, *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*, Information System Research.
- Ghozali, I. 2010, *Aplikasi Analisis Multivariate Program SPSS*, BPUD, Semarang.
- Kartika, N.D., Anton, dan Adnanti, W.A. 2016. Analisis Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan End User Software Akuntansi. *SNA XIX-Lampung 2016*, 1-21.
- Muliyani, S. 2021. Pengaruh Penggunaan E-Registration, E-Billing, dan E-Filing Dalam Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *JIRA*, 10(5), 1-20.
- Nilawati, H. C., & M. Khoiru Rusydi. 2017. Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Malang Jawa Timur. *Artikel Ilmiah: Program Akuntansi UB*, 1-11.
- Nurhayati & Kusmuriyanto. 2017. Factors Affecting Taxpayers' Satisfaction of E-Billing System Users. *AAJ*, 6(2), 148-159.
- Perere, J. I., & J. Wagoki. 2016. Effect of Electronic Billing Service On Customer Satisfaction At Kenya Power Company (A Case Of Nakuru County, Kenya). *IJEEM*, 4(4), 453-473.
- Radityo, D. dan Zulaikha. 2007. Pengujian Model DeLone and McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen, *SNA-X Unhas*, 1-25.
- Rahayu, SK. 2010. *Perpajakan Indonesia*, Konsep dan Aspek Formal, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Riani, R., & T.Nuryati. 2020. The Implementation Of E-Billing, E-Facturing and E-Filing System On Tax Compliance With Pratama Duren Palm Oil System. *STIEI*, 1-23.

Savitri, N.A., & Theresia Woro Damayanti. 2018. Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepatuhan Pajak. *Perspektif Akuntansi*, 1(1), 21-37.

Sharabati, M.M.N., Sulaiman, A. and Salleh, N.A.M., 2015, End User Satisfaction and Individual Performance Assessments in e-Procurement Systems, *IJCTE*, 7(6), 503-509.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.

Suharto. 2011. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris tentang Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Metro). *Derivative*, 5(1), 62-85.

Tananjaya, V.A. 2012. Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Terhadap Keberhasilan Implementasi *Software* Akuntansi, *JBIMA*, 1(3), 65-69.