



ANALISIS KESUKSESAN IMPLEMENTASI MODUL *APPROWEB* MENU CRM: STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA WATAMPONE

Muh. Ihsan A.R.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone, Indonesia

Azwar

Sekolah Tinggi Ilmu Islam dan Bahasa Arab (STIBA) Makassar, Indonesia

Alamat Korespondensi: azwar.iskandar@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama:
[03 02 2024]

Dinyatakan Diterima
[14 11 2024]

KATA KUNCI:
Approweb, DeLone & McLean, system, information, tax

KLASIFIKASI JEL:
M15, H71, L86

ABSTRAK

This research aims to evaluate the success of the Approweb module, especially the CRM menu/aspect and Trigger Data & Tester Data, based on the user's perspective using the Information Systems Success Model approach by DeLone & McLean (1992). This research uses a quantitative approach through component or variant-based Structural Equation Modeling (SEM) modeling techniques with Partial Least Square (PLS). The results of the research show that the implementation of the Approweb system/module (CRM and Trigger Data & Tester Data) at KPP Pratama Watampone has been empirically proven not to be completely running well and successfully based on the DeLone and McLean model indicators or approaches. Of the seven hypotheses proposed, not all of them are proven and acceptable. Therefore, it is hoped that DJP can continue to improve the quality of the system or module, considering that there are still several weaknesses in its use in the field.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan modul *Approweb*, khususnya pada menu/aspek CRM dan Data Pemicu & Data Penguji, berdasarkan sudut pandang pengguna (user) dengan menggunakan pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone & McLean (1992). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui teknik Pemodelan Structural Equation Modelling (SEM) berbasis komponen atau varian dengan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem/modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) di KPP Pratama Watampone terbukti secara empiris belum sepenuhnya berjalan baik dan berhasil berdasarkan indikator atau pendekatan model DeLone dan McLean. Dari tujuh hipotesis yang diajukan, tidak seluruhnya terbukti dan dapat diterima. Karenanya, DJP diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas dari sistem/modul, mengingat masih terdapatnya beberapa kelemahan yang ditemukan dalam penggunaannya di lapangan.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sebuah entitas pemerintah yang berada di bawah Kementerian Keuangan. Fungsinya adalah mengembangkan dan melaksanakan kebijakan serta standar teknis yang terkait dengan perpajakan di Indonesia. Sebagai badan administrasi pajak, DJP memegang peran penting dalam menjaga stabilitas Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), khususnya dalam hal pendapatan yang diperoleh dari pajak. Lebih dari 70% pendapatan APBN berasal dari sektor perpajakan. Pada tahun 2023, target penerimaan pajak telah ditetapkan sebesar Rp1.701,57 triliun.

Untuk mendukung operasional dan meningkatkan pendapatan pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). "Ini mencakup Sistem Informasi DJP (SIDJP) serta layanan bantuan teknis yang disebut sebagai *help desk*. DJP juga memanfaatkan aplikasi *dashboard* dan pelaporan untuk mendukung pengambilan keputusan, terutama dalam konteks keputusan strategis. Selain itu, DJP menyediakan berbagai aplikasi tambahan seperti *Approweb*, Portal DJP, dan aplikasi pendukung lainnya untuk memenuhi kebutuhan khusus. Semua aplikasi ini berbasis arsitektur *client-server* berbasis web, yang memungkinkan akses melalui infrastruktur jaringan komunikasi internal DJP" (AR & Azwar, 2018).

Berdasarkan Rencana Strategis DJP untuk periode 2015-2019, yang diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 95/PJ/2015 tanggal 27 April 2015, "DJP telah merumuskan rencana strategis terkait TIK. Tujuannya adalah memastikan bahwa sumber daya TIK yang dimiliki dapat mendukung efektivitas pelaksanaan inisiatif-inisiatif strategis DJP. Hal ini bertujuan agar TIK dapat menjadi pendorong utama bagi DJP dengan penerapan teknologi terkini secara maksimal untuk mencapai tujuan strategis DJP."

Dalam riset AR & Azwar (2018) disebutkan, "Dalam upaya menjadikan TIK sebagai pendorong utama, DJP harus terus mengikuti perkembangan tren dalam dunia TIK, terutama yang terkait dengan internet. Kini, akses internet tidak hanya terbatas pada komputer seperti *desktop* atau *laptop*, tetapi juga telah merambah perangkat mobile seperti *smartphone* dan *tablet*. Selain itu, penggunaan perangkat *wearable* dan tren *Internet of Things* (IoT) juga terus berkembang, mengintegrasikan internet dalam berbagai aspek kehidupan."

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, dalam menjalankan tugas dan fungsinya, terutama dalam mengidentifikasi dan menggali potensi pajak melalui teknologi informasi, DJP telah mengembangkan dan terus memperbaiki aplikasi berbasis *web* yang dikenal sebagai *Approweb*. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah pengawasan dan penemuan potensi Wajib Pajak di lingkungan DJP. Biasanya, pengguna *Approweb* adalah

Account Representative (AR) yang bertugas melayani, membina, dan mengawasi Wajib Pajak secara langsung. AR menggunakan teknologi informasi ini, yaitu *Approweb*, sebagai alat utama untuk membuat profil Wajib Pajak dan sebagai alat pengawasan dalam mencapai target penerimaan pajak.

Sebagai bagian dari platform *Approweb*, sejak tahun 2019, DJP telah memperkenalkan *Compliance Risk Management* (CRM) sebagai alat yang mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi. "CRM adalah suatu proses terstruktur yang bertujuan untuk secara sistematis mengidentifikasi, menilai, memberi peringkat, dan mengatasi risiko-risiko terkait kepatuhan pajak, termasuk aspek-aspek seperti ketidakregistrasian, pelaporan keuangan, pembayaran pajak yang benar, dan pelaporan pajak yang akurat" (Sukada, 2020).

Dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-24/PJ/2019 dijelaskan, "CRM adalah pendekatan yang menyeluruh dalam mengelola risiko kepatuhan Wajib Pajak, melibatkan tahap-tahap seperti identifikasi, pemetaan, pemodelan, mitigasi risiko, dan evaluasi. CRM menciptakan kerangka kerja yang terstruktur, dapat diukur, dan objektif. DJP menggunakan CRM sebagai alat untuk mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi."

Mengambil langkah untuk mengadopsi dan mengembangkan sistem informasi adalah investasi yang membutuhkan sumber daya yang signifikan. Namun, perlu diingat bahwa biaya yang tinggi tidak selalu menjamin bahwa hasil sistem tersebut akan sesuai dengan harapan dan memiliki tingkat kualitas yang diinginkan oleh organisasi. Amriani & Iskandar (2019) dan Janson & Subramanian (1996) menyatakan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor kompleks. Sebaliknya, kegagalan dalam implementasi sistem informasi sering kali terjadi akibat ketidaksesuaian sistem tersebut dengan proses bisnis serta kebutuhan informasi organisasi.

Hartono (2008) dan Jogiyanto (2007) telah membuat perbedaan antara dua aspek kegagalan dalam implementasi sistem informasi. Aspek pertama adalah dimensi teknis, yang berfokus pada kualitas teknis dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas teknis yang buruk mencakup banyak kesalahan dalam sintaksis, logika, dan bahkan kesalahan dalam informasi yang digunakan dalam sistem. Aspek kedua adalah dimensi nonteknis, yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap sistem informasi dan bagaimana hal ini dapat memengaruhi keinginan mereka untuk menggunakan sistem informasi yang telah dibangun. Mengukur kegagalan dengan mempertimbangkan persepsi pengguna memiliki keuntungan karena secara alamiah menggabungkan banyak faktor. Ini mengindikasikan bahwa sebagian besar masalah yang timbul terkait dengan manusia yang menggunakan sistem informasi, terutama perilaku pengguna sistem informasi tersebut.

DeLone & McLean pada tahun 1992, memperkenalkan salah satu kerangka kerja yang dapat digunakan untuk menginvestigasi aspek perilaku dalam pelaksanaan sistem informasi, terutama di lingkungan organisasi, yaitu yang dikenal sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean. DeLone & McLean (1992) menyebutkan, "Model ini mencerminkan ketergantungan pada enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi, termasuk mutu sistem, mutu informasi, kepuasan pengguna, tingkat pemanfaatan sistem, dampak pada individu, dan dampak pada organisasi." Kemudian, sebagai hasil kontribusi penelitian sebelumnya dan perubahan dalam peran serta manajemen sistem informasi yang berkembang, DeLone & McLean memperbarui model ini pada tahun 2003 dan merujuknya sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang Diperbarui.

Walaupun sistem *Approweb* telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terdapat beberapa isu dan rintangan yang masih menghambat upaya optimalisasi dalam menggali potensi pajak di lapangan. Nugrahanto & Asikin (2022) mengungkapkan, "Terdapat beberapa tantangan dalam implementasi CRM, seperti kurangnya pemanfaatan yang efektif dari CRM, terutama dalam menetapkan prioritas pemeriksaan, munculnya data pemicu di luar kerangka kerja CRM sehingga menjadikan CRM hanya sebagai alat tambahan dalam aktivitas pengawasan, bukan sebagai alat utama, dan masih terdapat ketidakakuratan data dalam peta risiko CRM." Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Sukada (2020) juga mengindikasikan bahwa data wajib pajak yang dihasilkan melalui CRM kurang akurat sehingga tidak memungkinkan untuk mengeluarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Selain itu, berdasarkan hasil pengamatan terhadap tugas *Account Representative* (AR) di Seksi Pengawasan I (Satu), ditemukan sejumlah permasalahan dan kelemahan terkait dengan penggunaan aplikasi ini. Terutama, terdapat ketidakoptimalan dalam hal akurasi data dan penentuan tingkat risiko dalam *Customer Relationship Management* (CRM). Kadang-kadang, terjadi ketidaksesuaian antara profil risiko Wajib Pajak seperti yang ditampilkan dalam CRM dengan yang diidentifikasi oleh AR. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan *risk engine* dalam CRM yang ada di aplikasi *Approweb*.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan penilaian terhadap kinerja sistem *Approweb* yang telah dijalankan. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana sistem ini berfungsi dengan baik dan mengidentifikasi kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki di masa mendatang. Evaluasi ini diharapkan akan membantu organisasi untuk menentukan tingkat penerimaan dan keberhasilan implementasi sistem. Analisis tingkat keberhasilan sistem *Approweb* yang telah diadopsi menjadi hal yang sangat krusial, terutama bila dipandang dari sudut pandang pengguna. Dari hasil pengujian model kesuksesan sistem informasi ini secara empiris, diharapkan dapat dihasilkan

rekomendasi dan masukan yang relevan mengenai implementasi sistem informasi pajak di seluruh Indonesia.

1.2. Rumusan Permasalahan

Penelitian ini mencoba untuk mengevaluasi tingkat kesuksesan implementasi sistem *Approweb*, dalam menu/aspek CRM dan Data Pemicu & Data Penguji, di dalam lingkungan DJP. Penelitian ini juga berupaya untuk menyelidiki hubungan antara berbagai faktor dengan menggunakan pendekatan yang merujuk pada Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean pada tahun 1992. Lebih spesifik, penelitian ini akan mencoba menjawab rumusan permasalahan penelitian berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas informasi modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap kepuasan pemakai?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap kepuasan pemakai sistem/modul?
3. Bagaimana pengaruh kualitas informasi modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap penggunaan sistem/modul?
4. Bagaimana pengaruh kualitas sistem modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap penggunaan sistem/modul?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pemakai modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap penggunaan sistem/modul?
6. Bagaimana pengaruh penggunaan sistem/modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap kepuasan pemakai sistem/modul?
7. Bagaimana pengaruh penggunaan sistem/modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap dampak individu pemakai sistem/modul?
8. Bagaimana pengaruh kepuasan pemakai sistem/modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap dampak individu pemakai sistem/modul?
9. Bagaimana pengaruh dampak individu terhadap dampak organisasi pemakai sistem/modul?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan keseluruhan dari penelitian ini adalah menilai tingkat keberhasilan modul *Approweb*, khususnya pada menu/aspek CRM dan Data Pemicu & Data Penguji, yang telah digunakan selama periode tertentu, dengan fokus pada perspektif pengguna (*user*). Pendekatan yang digunakan dalam penilaian ini mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (1992). Lebih lanjut, tujuan-tujuan khusus yang diidentifikasi dalam penelitian ini, berdasarkan instrumen pengukuran yang ada dalam model tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap kepuasan pemakai;

2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap kepuasan pemakai sistem/modul;
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap penggunaan sistem/modul;
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap penggunaan sistem/modul;
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pemakai modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap penggunaan sistem/modul;
6. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan sistem/modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap kepuasan pemakai sistem/modul;
7. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan sistem/modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap dampak individu pemakai sistem/modul;
8. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pemakai sistem/modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) terhadap dampak individu pemakai sistem/modul;
9. Untuk menganalisis pengaruh dampak individu terhadap dampak organisasi pemakai sistem/modul.

1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini mencakup penerapan atau pemanfaatan Modul *Approweb* pada AR di Kantor Pelayanan Pratama Watampone. Selain itu, analisis dalam penelitian ini dibatasi hanya terfokus pada penggunaan sistem *Approweb*, khususnya pada menu atau aspek Customer Relationship Management (CRM) dan Data Pemicu & Data Penguji.

1.5. Manfaat Penelitian

Dari sudut pandang akademis, penelitian ini bertujuan untuk memberikan dukungan berdasarkan bukti empiris terkait dengan penerapan model kesuksesan sistem informasi yang diadopsi oleh DJP, Kementerian Keuangan. Selain itu, penelitian ini diharapkan akan berkontribusi pada literatur di bidang sistem informasi, khususnya dalam pengembangan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Dari sudut pandang praktis, penelitian ini kiranya dapat memberikan wawasan yang dapat digunakan dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses perolehan pajak. Selain itu, diharapkan penelitian ini mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan sistem informasi, terutama dalam konteks sektor perpajakan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Modul *Approweb*

Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-01/PJ/2012 disebutkan, “Aplikasi Profil Berbasis Web (*Approweb*) merupakan aplikasi untuk mempermudah pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak yang harus digunakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.” Dalam Surat Edaran tersebut disebutkan, “Penggunaan *Approweb* memiliki empat modul yang tersedia, yakni:

- a. Modul Penerimaan, modul ini merupakan modul yang berisi informasi perkembangan penerimaan pajak baik per jenis pajak, per Wajib Pajak, per Kantor Pelayanan Pajak (KPP), per bulan atau per AR dari data penerimaan. Modul ini dapat memberikan informasi terkait dengan informasi penerimaan Monitor Pajak Nasional (MPN), Surat Perintah Membayar (SPM), valuta asing, Dana Tanggung Pemerintah (DTP), Surat Perintah Membayar Kepada Pihak (SPMKP) secara terstruktur dan dapat ditelusuri hingga Surat Setoran Pajak (SSP).
- b. Modul Profil, modul ini merupakan modul utama yang berisi informasi dari data yang diperoleh dari berbagai sumber termasuk isian AR yang memberikan informasi seluas-luasnya tentang Wajib Pajak tersebut. Profil yang dikembangkan, meliputi Wajib Pajak Badan, Orang Pribadi, Bendahara dan Cabang yang mengacu pada S-142/PJ/2008 tentang Panduan Profile Wajib Pajak Badan Domisili dan buku panduan pembuatan *mapping*, profil Wajib Pajak dan *feeding* tahun 2011;
- c. Modul Analisis, modul ini merupakan modul yang memberikan informasi yang tersaji secara otomatis, sebagai sistem peringatan dini kondisi Wajib Pajak secara umum atau khusus, sebagai langkah awal dalam pengambilan keputusan (*decision support system*);
- d. Modul Pengawasan, modul ini merupakan modul yang memberikan informasi kegiatan penggalian potensi yang dilakukan oleh AR dan pengawasan lainnya.”

2.2. Kesuksesan Sistem Informasi

Sistem informasi dapat diartikan sebagai serangkaian komponen yang terintegrasi dan memiliki fungsi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta mendistribusikan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi (Laudon & Laudon, 2000). Dalam kajian Amriani & Iskandar (2019), disebutkan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan kombinasi antara perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang berguna. Perangkat keras dan perangkat lunak ini berperan dalam menghasilkan informasi secara cepat dan akurat.

Dalam konteks penelitian ini, kesuksesan merujuk pada penilaian dari pengguna terhadap kualitas sistem

dan informasi yang kemudian mencerminkan tingkat kepuasan dan tingkat pemanfaatan sistem yang digunakan. Suatu sistem dianggap berhasil apabila pengguna bersedia menggunakannya dan merasa puas dengan hasil yang diberikan, sesuai dengan tujuan dari sistem tersebut. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Markus & Keil (1994), yang menjelaskan, "Kepuasan pengguna hanya memiliki arti jika sistem juga memberikan peningkatan dalam kinerja individu dan dampak positif bagi organisasi."

Dalam penelitian tentang sistem informasi, terdapat berbagai faktor yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan teknologi informasi. Hal ini telah mengakibatkan variasi dalam penentuan variabel yang digunakan dalam berbagai penelitian. "Tidak adanya standar yang tetap telah membuat penilaian kesuksesan sistem informasi menjadi tugas yang kompleks, yang memerlukan pertimbangan berbagai aspek seperti lingkungan di mana sistem tersebut diimplementasikan, jenis sistem yang digunakan, dan sebagainya" (AR & Azwar, 2018).

Ives, Olson, & Baroudi (1983) menyatakan, "Kepuasan pengguna sebuah sistem informasi adalah suatu ukuran persepsi atau subjektif dari kesuksesan sistem. Penggunaan terhadap sistem dapat dijadikan sebagai suatu indikator kesuksesan sistem berdasarkan pada kondisi tertentu. Jika pengguna mempertimbangkan sistem tersebut tidak handal atau datanya tidak akurat, penggunaan mereka terhadap sistem tersebut akan menggambarkan keragu-raguan karena merasa tidak puas. Jika berada dalam lingkungan *voluntary*, sistem tersebut akan dihindari oleh pengguna." Selain itu, Goodhue & Thompson (1995) menyatakan, "Kesuksesan sistem informasi suatu perusahaan tergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para penggunanya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan."

DeLone & McLean (1992) mengemukakan bahwa "Model ini merupakan suatu rangkaian konsep untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi, dengan membedakan aspek-aspek seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, tingkat penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Mereka juga mengusulkan suatu model sebab-akibat untuk mengukur keberhasilan tersebut. Baik kualitas sistem maupun kualitas informasi, baik secara terpisah maupun bersama-sama, berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan." Mereka juga mencatat bahwa tingkat kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan memiliki hubungan timbal balik dan berdampak secara langsung pada hasil individu, yang pada gilirannya berpengaruh pada hasil organisasi.

Model DeLone & McLean (1992) telah menjadi fokus perhatian dalam pengujian keberhasilan penerapan sistem informasi. Selama dua dekade sejak publikasi awalnya pada tahun 1992, model ini telah mengalami sejumlah validasi dan berkontribusi signifikan pada

perbaikan hingga akhirnya mengalami pembaruan pada tahun 2003. Dalam riset Azwar, Aisyah, & Muhammad (2021) disebutkan, "Beberapa peneliti telah mencoba menerapkan model ini dalam berbagai konteks, termasuk dalam pendidikan (*e-learning*), perdagangan (*e-commerce*), serta berbagai bidang lainnya, bahkan dalam sektor publik."

DeLone & McLean pada tahun 1992 mengembangkan serangkaian parameter untuk menilai pencapaian keberhasilan sistem informasi. Parameter ini membedakan aspek-aspek seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, tingkat penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Mereka juga mengajukan suatu model sebab-akibat yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan ini. Sama baiknya, baik kualitas sistem maupun kualitas informasi, baik secara individu maupun secara bersama-sama, mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan. Mereka juga menegaskan bahwa kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan memiliki hubungan yang berkorelasi dan berdampak secara langsung pada dampak individu, yang pada akhirnya mempengaruhi dampak organisasi.

2.3. Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLone & McLean

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean memiliki enam dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, tingkat penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. DeLone & McLean (1992) menyebutkan, "Dimensi pertama dan kedua dalam model ini adalah kualitas sistem, yang mengindikasikan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasi, dan kualitas informasi, yang mencerminkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasi tersebut. Baik kualitas sistem maupun kualitas informasi ini memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pengguna sebagai penerima informasi. Penggunaan sistem dan informasi akan berdampak pada pengguna serta sistemnya. Pengaruh terhadap pengguna akan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan dampak pada individu. Sementara pengaruh pada sistem akan mempengaruhi dampak pada organisasi secara keseluruhan."

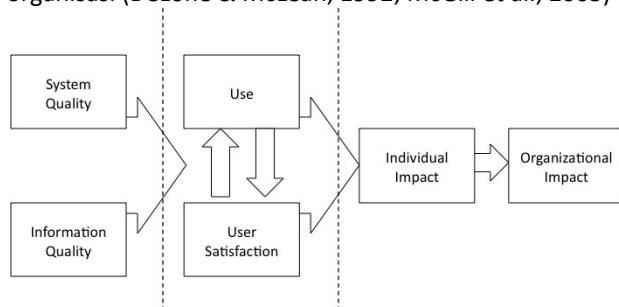
Menurut DeLone & McLean (1992), "Kerangka teoritis ini menggambarkan bahwa tingkat kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang tinggi, yang tercermin dalam sejauh mana hasil keluaran sistem bermanfaat (*usefulness*), berdampak positif pada tingkat penggunaan sistem yang diinginkan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna. Dengan mengacu pada definisi yang mencakup baik kualitas perangkat keras maupun perangkat lunak dalam sistem informasi, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan hasil keluaran sistem, seperti kecepatan akses dan manfaat yang diberikan oleh hasil

keluaran sistem, akan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem kembali (*reuse*).” Oleh karena itu, penggunaan sistem yang berulang mencerminkan bahwa penggunaan sistem memberikan manfaat yang konkret bagi pengguna. Tingkat manfaat yang tinggi ini akan meningkatkan kepuasan pengguna.

McGill, Hobbs, & Klobas (2003) menyatakan, “Penggunaan sistem informasi yang telah dikembangkan mengacu pada sejauh mana pengguna menggunakan sistem informasi tersebut. Semakin sering pengguna menggunakan sistem informasi, cenderung diikuti oleh peningkatan dalam tingkat pembelajaran pengguna mengenai sistem informasi. Peningkatan tingkat pembelajaran ini menjadi salah satu tanda bahwa keberadaan sistem informasi berpengaruh pada kualitas individu pengguna (*individual impact*). Selanjutnya, tingkat kepuasan pengguna ini juga memiliki pengaruh pada dampak individu (*individual impact*).”

Lebih lanjut, DeLone & McLean (1992) mengungkapkan, “Dampak individu adalah hasil dari penggunaan sistem informasi terhadap kinerja, kemampuan pengambilan keputusan, dan tingkat pembelajaran individu dalam konteks organisasi.” McGill et al. (2003) menyebutkan, “Secara positif, adopsi sistem informasi baru akan berperan sebagai dorongan dan motivasi bagi individu di dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja mereka, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kinerja keseluruhan organisasi.”

Selanjutnya, dampak individu mencerminkan pengaruh dari penggunaan sistem informasi dan kehadiran sistem tersebut terhadap kinerja individu, kemampuan pengambilan keputusan, serta tingkat pembelajaran individu dalam lingkungan organisasi. Dalam konteks yang positif, adopsi sistem informasi baru menjadi pendorong dan tantangan bagi individu di dalam organisasi untuk meningkatkan kinerja mereka, yang selanjutnya berkontribusi pada kinerja keseluruhan organisasi (DeLone & McLean, 1992; McGill et al., 2003)



Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

Sumber: DeLone & McLean (1992)

2.4. Penelitian Terdahulu

Hingga saat ini, sejumlah penelitian empiris telah dilakukan dalam berbagai disiplin dan konteks untuk menguji validitas model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992).

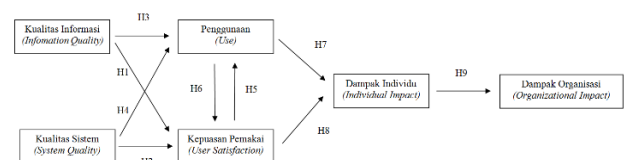
Rai et al. (2002) melakukan penelitian untuk menguji validitas Model DeLone & McLean (1992) dalam konteks penggunaan sistem informasi secara sukarela. Mereka menyimpulkan bahwa "kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memengaruhi tingkat penggunaan, namun tidak sebaliknya."

Livari (2005) melakukan penelitian yang menguji model DeLone & McLean (1992) dalam konteks sistem informasi akuntansi di Oulu, Finlandia. Ia mengemukakan bahwa temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Roldán & Leal (2003), yang menunjukkan bahwa kualitas sistem yang dirasakan (*perceived system quality*) secara signifikan memprediksi tingkat penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Sebaliknya, kualitas informasi yang dirasakan (*perceived information quality*) memengaruhi kepuasan pengguna, namun tidak berpengaruh pada tingkat penggunaan. Selain itu, tidak ditemukan bukti bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna saling memengaruhi secara timbal balik. Dampak individu dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan pengguna, tetapi tidak oleh tingkat penggunaan sistem.

Azwar dan Amriani (2015) melakukan penelitian untuk mengevaluasi keberhasilan sistem *e-procurement* Kementerian Keuangan dari sudut pandang pengguna dengan menggunakan pendekatan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean (DM). Melalui teknik simple random sampling dan pendekatan kuantitatif dengan Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) berbasis komponen menggunakan *Partial Least Square* (PLS), mereka menyatakan bahwa secara empiris, penerapan sistem *e-procurement* di lingkungan Kementerian Keuangan berhasil memenuhi semua kriteria pengukuran yang sesuai dengan model keberhasilan DeLone & McLean (1992).

2.5. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis

Dengan merujuk pada tinjauan pustaka dan studi sebelumnya, struktur konseptual penelitian ini dapat dinyatakan dalam Gambar 2 berikut ini.



Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian DeLone & McLean (1992), “Kualitas informasi dalam suatu sistem memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.” Penemuan ini juga sejalan dengan temuan yang ada dalam penelitian yang dilakukan oleh Janson & Subramanian (1996). Livari (2005) juga mengemukakan pandangan serupa, “Bahwa kualitas informasi dapat

memiliki dampak pada tingkat kepuasan pengguna.” Penelitian yang dilakukan oleh Seddon & Yip (1992) juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi. Meskipun demikian, hasil penelitian yang dilaporkan oleh Dody & Zulaikha (2007) memberikan perspektif berbeda, menyatakan, “Kualitas informasi tidak memiliki dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan pengguna.” Dengan demikian, dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi tersebut adalah baik dan akurat, maka para pengguna sistem cenderung merasa puas. Dari pemahaman ini, hipotesis pertama yang dapat diajukan adalah:

H₁ : kualitas informasi modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem.

DeLone & McLean (1992) menemukan, “Kualitas sistem (*system quality*) berdampak pada tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*).” Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian oleh Seddon & Yip (1992), yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem. Livari (2005) juga mendukung temuan tersebut dengan menyebutkan, “Bahwa kualitas sistem memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.” Hasil penelitian Almutairi & Subramanian (2005) juga serupa. Berdasarkan pemahaman ini, hipotesis kedua dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₂ : kualitas modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean (2003) menunjukkan, “Bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan pada tingkat penggunaan sistem (*use*).” Penemuan yang sama juga ditemukan dalam penelitian Almutairi & Subramanian (2005), “Mengindikasikan adanya korelasi yang signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) dan tingkat penggunaan sistem (*use*).” Secara umum, kualitas informasi yang baik dalam hasil keluaran sistem, seperti informasi yang akurat dan bermanfaat, memiliki potensi untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna ini pada gilirannya dapat mendorong pengguna untuk menggunakan sistem secara berulang, yang kemungkinan akan meningkatkan intensitas penggunaan sistem tersebut di masa yang akan datang. Dengan dasar pemahaman ini, hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₃ : kualitas informasi modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem.

Penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean pada tahun 1992 dan tahun 2003 menunjukkan, “Bahwa

kualitas sistem (*system quality*) memiliki pengaruh yang signifikan pada tingkat penggunaan sistem (*use*).” Namun, Livari (2005) menyajikan temuan yang berbeda, “Bahwa kualitas sistem (*system quality*) tidak memiliki dampak yang signifikan pada intensitas penggunaan sistem (*use*).” Penemuan serupa juga terdapat dalam penelitian yang dilakukan oleh Almutairi & Subramanian (2005), “Tidak menemukan hubungan yang signifikan antara kualitas sistem (*system quality*) dan intensitas penggunaan sistem (*intention of use*).” Jika pengguna menganggap bahwa kualitas sistem itu baik, maka mereka akan merasa nyaman dalam menggunakan sistem tersebut. Dari pemahaman ini, hipotesis keempat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₄ : kualitas modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem.

Menurut DeLone & McLean (1992), “Kepuasan pengguna adalah faktor yang secara signifikan memengaruhi sejauh mana sistem digunakan.” Temuan ini juga mendapatkan dukungan dari penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005), “Bahwa kepuasan pengguna memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat penggunaan sistem.” Namun, hasil yang berbeda muncul dalam penelitian Almutairi & Subramanian (2005), “Tidak menemukan hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan sistem.” Temuan serupa juga ditemukan dalam penelitian Dody & Zulaikha (2007), “Tidak menemukan korelasi positif antara kepuasan pengguna dan tingkat penggunaan sistem. Meskipun demikian, secara keseluruhan, kepuasan pengguna mempengaruhi penggunaan sistem. Jika pengguna merasa puas dengan sistem, maka penggunaan sistem oleh mereka akan meningkat.” Apabila sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna, maka penggunaan sistem tersebut berpotensi untuk berlangsung secara berkelanjutan, sehingga tingkat penggunaan sistem dapat meningkat. Dari pemahaman ini, hipotesis kelima yang diajukan adalah:

H₅ : kepuasan pemakai modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem.

DeLone & McLean (1992) mencatat adanya asumsi, “Bahwa pengalaman positif dalam penggunaan sistem memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Sebaliknya, mereka juga mengidentifikasi teori disonansi, yang mengindikasikan bahwa penggunaan sistem informasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Jika sistem tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna, maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat, dan penggunaan sistem di masa depan tidak akan tercapai.” Livari (2005) juga menegaskan, “Penggunaan sistem hampir selalu menjadi faktor yang signifikan dalam meramalkan tingkat kepuasan pengguna.” Dalam konteks sistem *Approweb*, pengguna bisa mencapai tingkat

kepuasan jika mereka telah menggunakan sistem *Approweb*, karena sistem ini menjadi persyaratan yang harus dipenuhi oleh AR sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dengan dasar pemahaman ini, hipotesis keenam yang dapat diusulkan adalah:

H₆ : penggunaan modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem.

Penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992) menyiratkan, "Bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor yang signifikan dalam meramalkan persepsi dampak individual." Temuan serupa ditemukan dalam penelitian Livari (2005), "Bahwa kepuasan pengguna adalah faktor yang signifikan dalam meramalkan dampak individual yang dirasakan." Namun, penelitian yang dilakukan oleh Almutairi & Subramanian (2005) menghasilkan temuan berbeda, "Tidak ada hubungan positif yang signifikan antara kepuasan pengguna dan dampak individual." Penelitian Dody & Zulaikha (2007) juga mengonfirmasi hasil serupa, "Tidak ada korelasi yang signifikan antara kepuasan pengguna dan dampak individual." Kepuasan pengguna terhadap sistem *Approweb*, terutama jika sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan atau memberikan kontribusi yang berarti pada pekerjaan pengguna, akan memengaruhi kinerja individu dalam konteks organisasi. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin besar dampak individu yang dirasakan. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat diambil dari temuan ini adalah:

H₇ : Penggunaan modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif terhadap dampak individu pemakai sistem.

Penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992) menunjukkan bahwa "kepuasan pengguna merupakan faktor yang signifikan dalam memprediksi persepsi terhadap dampak individu." Temuan serupa juga ditemukan dalam studi Livari (2005), yang menegaskan bahwa "kepuasan pengguna adalah elemen penting dalam meramalkan dampak individu yang dirasakan." Namun, penelitian Almutairi & Subramanian (2005) memberikan hasil yang berbeda, menyatakan bahwa "tidak ada hubungan positif yang signifikan antara kepuasan pengguna dan dampak individu." Kepuasan pengguna terhadap sistem *Approweb*, terutama ketika sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan atau memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pekerjaan pengguna, berpengaruh pada kinerja individu dalam organisasi. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin besar dampak individu yang dirasakan. Berdasarkan temuan ini, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H₈ : kepuasan pemakai modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individu pemakai sistem.

Studi yang dilakukan oleh Dody & Zulaikha (2007) mengindikasikan, "Bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara dampak individu dan dampak organisasional. Dampak individu memiliki potensi untuk memengaruhi dampak organisasional. Ketika kinerja individu mencapai tingkat yang baik, ini akan memberikan kontribusi positif pada kinerja organisasional, karena keduanya saling terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja individu yang efektif secara bersama-sama akan meningkatkan kinerja organisasional secara keseluruhan." Dengan demikian, berdasarkan pemahaman ini, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H₉ : dampak individu pemakai modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap dampak organisasi pemakai sistem.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah analisis kasus yang berfokus pada posisi subjek penelitian dalam kaitannya dengan fase tertentu atau karakteristik khusus dari keseluruhan kepribadian individu, sebagaimana dijelaskan oleh Nazir (2011). Dalam hal ini, subjek penelitian adalah para pengguna Modul Aplikasi *Approweb* di KPP Pratama Watampone. Berdasarkan konteks permasalahan yang diselidiki, penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kausalitas, yang bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan atau dampak sebab-akibat antara dua atau lebih fenomena melalui pengujian hipotesis (Sekaran & Bougie, 2019). Penelitian ini juga dapat dianggap sebagai penelitian eksplanatori yang mengutamakan penggunaan teori atau hipotesis dalam menganalisis fenomena yang tengah terjadi. Penelitian dilaksanakan di KPP Pratama Watampone selama satu bulan, yakni dari Oktober hingga November 2023.

3.2. Data

Penelitian ini mengumpulkan data dari dua sumber utama: data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Sementara itu, data sekunder mencakup informasi yang telah dikumpulkan dan dipublikasikan oleh pihak lain melalui studi dokumentasi, termasuk data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan, serta berbagai sumber lainnya.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah keseluruhan AR dan Kasi Pengawasan yang menjabat sebagai atasan langsung AR di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone dan memiliki status aktif sebagai pengguna sistem *Approweb*, yang berjumlah sebanyak 32 orang. Pemilihan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Watampone sebagai objek penelitian didasari oleh pertimbangan bahwa KPP Watampone merupakan salah satu kantor pelayanan

pajak yang telah menggunakan sistem *Approweb* secara aktif, sehingga memberikan konteks yang relevan untuk mengkaji implementasi dan dampak penggunaan sistem tersebut. Selain itu, keterlibatan penulis dalam lingkungan ini memungkinkan pengumpulan data yang lebih mendalam dan akurat. Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, di mana seluruh anggota populasi diikuti sertakan sebagai sampel. Teknik ini dipilih ketika keseluruhan populasi dapat dijadikan sampel karena jumlah populasi relatif kecil atau penelitian bertujuan untuk melakukan generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil (Sugiyono, 2017). Oleh karena itu, jumlah sampel yang ditetapkan untuk penelitian ini adalah sebanyak 32 orang.

3.4. Teknik Analisis

Analisis model penelitian ini dilakukan dengan metode Pemodelan Persamaan Struktural atau *Structural Equation Modelling* (SEM). Terdapat dua pendekatan utama dalam SEM yang umum digunakan: SEM berbasis kovarian, yang memanfaatkan informasi kovariansi, dan SEM berbasis komponen atau varian, yang lebih dikenal sebagai *Partial Least Square* (PLS) (Ghozali, 2008).

Menurut Ghozali (2008), "SEM berbasis kovarian mengharuskan memenuhi beberapa asumsi parametrik, seperti kebutuhan akan distribusi multivariat normal pada variabel yang diamati. Hal ini biasanya dapat tercapai ketika jumlah sampel yang digunakan cukup besar, berkisar antara 200 hingga 800. Penggunaan sampel yang kecil pada SEM berbasis kovarian dapat menghasilkan estimasi parameter yang kurang akurat dan model statistik yang tidak dapat diandalkan."

Di sisi lain, menurut Ghozali (2008), "SEM berbasis PLS tidak terikat pada asumsi-asumsi yang sangat ketat. Tidak diperlukan persyaratan bahwa data harus memenuhi distribusi multivariat yang normal, dan tidak perlu ada jumlah sampel yang besar." Ghozali (2008) mengusulkan bahwa sampel yang berjumlah antara 30 hingga 100 adalah cukup dalam aplikasi SEM berbasis PLS.

Dengan mempertimbangkan asumsi dan persyaratan pemilihan model analisis, penelitian ini memutuskan untuk menggunakan SEM berbasis komponen dengan PLS sebagai alat analisisnya. Pemilihan teknik PLS didasarkan pada kegunaannya yang umumnya digunakan untuk analisis kausal-prediktif yang kompleks, serta kesesuaian metodenya dalam situasi prediksi dan pengembangan teori, seperti dalam konteks penelitian ini. Selain itu, mengingat jumlah sampel yang terbatas dalam penelitian ini, PLS dipilih sebagai alat analisis yang sesuai, sebagaimana dijelaskan oleh Hartono (2008). Untuk melaksanakan analisis SEM berbasis komponen atau PLS ini, penelitian menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.

Dalam metode PLS, terdapat dua komponen utama dalam model kausal: model pengukuran (*measurement model*) dan model struktural (*structural model*). Langkah pertama dalam analisis adalah mengevaluasi model

pengukuran, yang berfokus pada penilaian reliabilitas dan validitas variabel penelitian. Model pengukuran ini mencerminkan hubungan antara indikator dan variabel laten. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa kriteria yang digunakan untuk menilai kualitas model pengukuran:

Pertama, Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) dari model pengukuran, yang dinilai dengan mengukur sejauh mana indikator yang mencerminkan variabel laten memiliki hubungan yang kuat. Validitas konvergen ini dievaluasi berdasarkan korelasi antara skor item dengan skor konstruk yang dihitung menggunakan PLS. Tujuannya adalah untuk memastikan validitas setiap hubungan antara indikator dan variabel laten. Validitas konvergen diukur dengan melihat sejauh mana nilai "*loading*" (beban) lebih besar dari 0,5 (Ghozali, 2008).

Kedua, Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*) digunakan untuk memastikan bahwa variabel laten dapat memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lain. Fornell dan Larcker, seperti yang dijelaskan dalam Ghozali (2008), mengusulkan metode untuk mengukur validitas diskriminan dengan memeriksa nilai Average Variance Extracted (AVE). Apabila nilai AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari 0,5, maka model dianggap memiliki validitas diskriminan yang memadai. Berikut ini adalah rumus untuk menghitung AVE:

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum \text{var}(\epsilon_i)}$$

di mana λ_i adalah *component loading* ke indikator dan $\text{var}(\epsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$. Jika semua indikator di-*standardized*, maka ukuran ini sama dengan *average communalities* dalam blok.

Ketiga, Realibilitas Konstruk (*Composite Reliability*) blok indikator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha*. Dengan menggunakan *output* yang dihasilkan oleh PLS, maka *composite reliability* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$pc = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum \text{var}(\epsilon_i)}$$

dimana λ_i adalah *component loading* ke indikator dan $\text{var}(\epsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$. Pc sebagai ukuran *internal consistency* hanya dapat digunakan untuk konstruk indikator reflektif. Chin dalam Ghozali (2008) menyatakan suatu variabel laten memiliki reliabilitas yang tinggi apabila nilai *composite reliability* di atas 0,7 dan atau *Conbach's Alpha* di atas 0,6.

Setelah dilakukan penilaian model pengukuran (*measurement model*) untuk meyakinkan bahwa pengukuran-pengukuran konstruk valid dan reliabel, maka dilakukan pengujian tahap berikutnya.

Langkah Kedua adalah evaluasi model struktural. Proses pengujian model struktural ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel laten atau

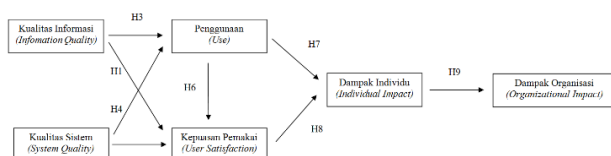
konstruk, yang dievaluasi melalui *R-Square* (R^2) dari model penelitian dan estimasi koefisien jalur struktural (koefisien lintasan perkiraan). *R-Square* adalah koefisien determinasi yang mengukur sejauh mana variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel eksogen. Menurut Chin (1998), *R-Square* memiliki interpretasi sebagai berikut: 0,67 (kuat), 0,33 (moderat), dan 0,19 (lemah).

Estimasi koefisien jalur struktural dalam model ini menggambarkan sejauh mana variabel (konstruk) saling memengaruhi. Penilaian atas nilai-nilai ini dilakukan melalui uji *t*-statistik yang diperoleh dari prosedur *bootstrapping* (Ghozali, 2008). *Bootstrapping* adalah metode statistik berbasis komputer yang digunakan untuk mengukur akurasi estimasi dan menetapkan interval kepercayaan. Teknik ini tergolong dalam analisis inferensial nonparametrik, yang memungkinkan pengujian data tanpa bergantung pada asumsi distribusi normal, bahkan dengan ukuran sampel yang relatif kecil (disarankan minimal 30 sampel).

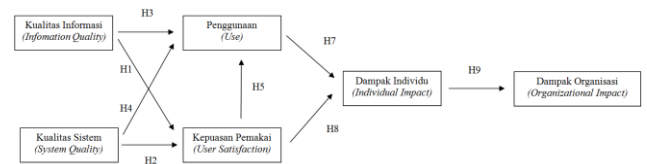
Pengujian dilakukan menggunakan uji *t*-statistik (uji-*t*), dan hasil dianggap signifikan jika nilai *p-value* $\leq 0,05$ (dengan $\alpha = 5\%$). Selain itu, model kerangka konseptual (seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 3) menggambarkan hubungan timbal-balik antara variabel kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dan penggunaan (*use*). Namun, perlu diingat bahwa pengaruh timbal-balik ini tidak dapat diuji secara bersamaan, sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu.

Sarwono & Narimawati (2015) juga menjelaskan, “Dalam analisis PLS, hanya model rekursif yang diperbolehkan, artinya hanya model sebab-akibat yang diperhitungkan, dan model non-rekursif yang melibatkan umpan balik tidak diperbolehkan. Model rekursif adalah model di mana semua panah mengarah ke satu arah, tidak ada umpan balik, dan variabel endogen yang tidak dikorelasikan. Dengan kata lain, model-model rekursif adalah model-model di mana semua panah mengarah ke satu arah tanpa adanya siklus umpan balik. Dalam konteks ini, peneliti dapat membuat asumsi bahwa kovariansi gangguan kesalahan (*error disturbance*) semua bernilai 0. Artinya, semua variabel yang tidak diukur yang memengaruhi variabel-variabel endogen tidak memiliki korelasi satu sama lain sehingga tidak membentuk siklus umpan balik (*feedback loops*).”

Dalam konteks penelitian ini, perlu dilakukan pembagian model awal menjadi dua komponen, yakni Model 1 dan Model 2. Model 1 menggambarkan dampak penggunaan sistem (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Di sisi lain, Model 2 mencerminkan pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada penggunaan sistem (*use*).



Gambar 3. Model 1 Penelitian



Gambar 4. Model 2 Penelitian

3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, enam variabel dari kerangka kerja DeLone dan McLean (1992) digunakan sebagai dasar analisis. Variabel-variabel ini terbagi menjadi dua kategori: variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel eksogen, atau variabel independen, adalah faktor-faktor yang mempengaruhi variabel dependen, yang digambarkan melalui anak panah menuju variabel endogen dalam model. Sebaliknya, variabel endogen, atau variabel dependen, merupakan faktor yang dipengaruhi oleh variabel independen, terlihat dari arah anak panah yang berasal dari variabel eksogen menuju variabel endogen dalam model.

Dalam penelitian ini, kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) berperan sebagai variabel eksogen. Sementara itu, kepuasan pengguna (*user satisfaction*), tingkat penggunaan (*use*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*) berfungsi sebagai variabel endogen.

Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Penilaian atas output yang dihasilkan oleh sistem informasi mengacu pada konsep kualitas informasi, sebagaimana dijelaskan oleh Jogiyanto (2007). Kualitas informasi mencerminkan nilai, kegunaan, dan relevansi dari informasi yang disajikan kepada pengguna. Dengan adanya kualitas informasi yang tinggi, diharapkan pengguna sistem dapat memperoleh manfaat yang lebih optimal, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Evaluasi terhadap kualitas informasi ini bersifat subjektif dan umumnya dilakukan oleh pengguna, dalam konteks ini oleh AR di KPP Pratama Watampone. Untuk mengukur variabel ini, penelitian ini menerapkan sejumlah indikator yang relevan dengan penggunaan sistem *Approweb*, mengadopsi indikator-indikator yang digunakan oleh Livari (2005). Beberapa indikator tersebut meliputi:

Tabel 1. Indikator Variabel Kualitas Informasi

No	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kelengkapan (<i>completeness</i>)	Skala <i>Likert</i> 1 – 5:

2	Ketepatan (<i>precision</i>)	Sangat Setuju: 5; Setuju: 4;Kurang Setuju: 3;Tidak Setuju:
3	Keandalan (<i>reability</i>)	2; Sangat Tidak Setuju: 1

Kualitas Sistem (System Quality)

Jogiyanto (2007) menjelaskan, “Kualitas sistem (*system quality*) digunakan sebagai ukuran untuk mengevaluasi mutu dari sistem informasi yang sedang dianalisis, sebagaimana dijelaskan dalam. Dengan kata lain, kualitas sistem mencerminkan kemampuan teknis yang dimiliki oleh sistem informasi itu sendiri.” Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas sistem melibatkan penilaian terhadap komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang membentuk sistem tersebut. DeLone & McLean (1992) mendefinisikan kualitas sistem sebagai sejauh mana perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dalam sistem informasi mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penilaian mengenai kualitas sistem ini bersifat subjektif dan dilakukan oleh pengguna sistem, dalam konteks penelitian ini oleh AR di KPP Pratama Watampone.

Indikator yang digunakan untuk menilai kualitas sistem merujuk pada indikator yang juga digunakan dalam penelitian oleh Livari (2005) dan Bailey & Pearson (1983). Indikator-indikator tersebut telah disesuaikan dengan konteks penggunaan sistem *Approweb*, sebagaimana yang terdokumentasikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Indikator Variabel Kualitas Sistem

No	Indikator	Skala Pengukuran
1	Fleksibilitas sistem (<i>flexibility of the system</i>)	Skala Likert 1 – 5:
2	Integrasi sistem (<i>integration of the system</i>)	Sangat Setuju: 5; Setuju: 4; Kurang Setuju: 3;Tidak Setuju: 2; Sangat Tidak Setuju: 1
3	Kenyamanan akses (<i>convenience of acces</i>)	
4	Bahasa (<i>language</i>)	

Penggunaan Sistem (Use)

Jogiyanto (2007) mengungkapkan, “Penggunaan sistem (*use*) dibagi ke dalam dua kategori, yaitu penggunaan keluaran (*information use*) dan penggunaan sistem (*system use*). Penggunaan keluaran mengacu pada pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, sementara penggunaan sistem merujuk pada penggunaan sistem informasi itu sendiri.” Dalam konteks penggunaan sistem *Approweb*, yang dimaksud adalah penggunaan aplikasi atau sistem informasi *Approweb* (*system use*). Asumsinya adalah pengguna sistem secara

otomatis memanfaatkan hasil dari sistem informasi dalam bentuk laporan-laporan yang dihasilkan oleh sistem.

Jogiyanto (2007) juga menyoroti bahwa, “Konsep penggunaan sistem informasi dapat dipandang dari dua perspektif, yakni penggunaan yang sebenarnya (*actual use*) dan penggunaan yang dirasakan (*perceived use*). Distingusi ini penting untuk memisahkan antara penggunaan yang diwajibkan dan penggunaan yang bersifat sukarela.”

Chin (1998) dan Livari (2005) menggunakan dua indikator dalam mengukur variabel ini, sebagaimana disebutkan dalam riset mereka, “Frekuensi penggunaan (*frequency of use*) dan durasi waktu penggunaan (*used time duration*), yang mengukur berapa lama waktu yang dihabiskan dalam sehari untuk menggunakan sistem.” Ketiga indikator ini juga digunakan dalam penelitian ini, seperti yang tercantum dalam Tabel 3.

Tabel 3. Indikator Variabel Penggunaan Sistem

No	Indikator	Skala Pengukuran
1	Frekuensi penggunaan (<i>frequency of use</i>)	Skala Likert 1 – 5: Sangat Setuju: 5; Setuju: 4; Kurang Setuju: 3;Tidak Setuju: 2; Sangat Tidak Setuju: 1
2	Durasi waktu penggunaan (<i>used time duration</i>)	

Kepuasan Pemakai (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*) merujuk pada tanggapan dan penilaian yang diberikan oleh pengguna setelah mereka berinteraksi dengan sistem informasi. Ini mencerminkan persepsi subjektif pengguna terhadap kualitas dan kegunaan sistem yang mereka gunakan. Dalam penelitian ini, indikator-indikator untuk mengukur kepuasan pengguna sistem diadaptasi dari item yang digunakan dalam studi oleh Chin (1998) dan Livari (2005), seperti dijelaskan berikut:

Tabel 4. Indikator Variabel Kepuasan Pemakai

No	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kepuasan kualitas sistem dan informasi	Skala Likert 1 – 5: Sangat Setuju: 5; Setuju: 4; Kurang Setuju: 3;Tidak Setuju: 2; Sangat Tidak Setuju: 1
2	Kepuasan fasilitas dan fitur sistem	
3	Kepuasan fleksibilitas sistem	

Dampak Individual (Individual Impact)

Livari (2005) menyatakan bahwa dampak individu (*individual impact*) mengacu pada efek penggunaan dan penerapan sistem informasi terhadap kinerja pengguna secara pribadi, yang meliputi aspek produktivitas, efisiensi, dan efektivitas kerja. Dalam penelitian ini, indikator-indikator untuk mengukur dampak individu diadaptasi dari penelitian Livari (2005), yang pada

awalnya mengacu pada konsep persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) oleh Davis (1989). Rincian indikator-indikator ini tercantum pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Indikator Variabel Dampak Individu

No	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kecepatan menyelesaikan tugas (<i>speed of accomplishing task</i>)	Skala Likert 1 – 5: Sangat Setuju: 5; Setuju: 4; Kurang Setuju: 3; Tidak Setuju: 2; Sangat Tidak Setuju: 1
2	Prestasi kerja (<i>job performance</i>)	
3	Produktivitas (<i>productivity</i>)	
4	Efektivitas (<i>effectiveness</i>)	
5	Kemudahan pekerjaan (<i>ease of job</i>)	
6	Bermanfaat dalam pekerjaan (<i>usefull in work</i>)	

Dampak Organisasi (*Organizational Impact*)

Menurut Jogiyanto (2007), dampak pada organisasi (*organizational impact*) merujuk pada pengaruh yang ditimbulkan oleh penggunaan sistem informasi terhadap kinerja organisasi atau lembaga yang menerapkan sistem tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti mengembangkan instrumen untuk mengevaluasi dampak organisasi berdasarkan manfaat yang diperoleh dari penggunaan modul *Approweb*, seperti CRM, Data Pemicu, dan Data Penguji. Dalam kerangka penelitian ini, variabel dampak organisasi diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang tercantum dalam Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Indikator Variabel Dampak Organisasi

No	Indikator	Skala Pengukuran
1	Menunjang peningkatan kinerja yang berdampak ke organisasi.	Skala Likert 1-5: Sangat Setuju: 5; Setuju: 4; Kurang Setuju: 3; Tidak Setuju: 2; Sangat Tidak Setuju: 1
2	Menunjang peningkatan kinerja organisasi	
3	Meningkatkan legitimasi atau kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan penyediaan data perpajakan yang akurat.	

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden

Sebanyak 32 responden diambil sebagai sampel dalam penelitian ini. Kuesioner penelitian disebarkan melalui surat elektronik (*email*) kepada masing-masing

responden menggunakan platform *Google Forms*. Hingga batas waktu pengembalian kuesioner, seluruh 32 responden mengembalikan kuesioner dengan seluruh pertanyaan diisi dengan lengkap. Hal ini berarti bahwa tingkat pengembalian kuesioner mencapai 100% dari total kuesioner yang dibagikan. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dengan melakukan tabulasi, deskripsi, serta klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin dan pengalaman mereka.

4.1.1. Jenis Kelamin

Responden penelitian terdiri laki-laki dan perempuan. Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 8 berikut:

Tabel 7. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	25	78,12%
Perempuan	7	21,88%
Jumlah	32	100%

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 7 yaitu sebanyak 25 orang (78,12%), sedangkan perempuan sebanyak 7 orang (21,88 %)

4.1.2. Pengalaman

Berdasarkan pengalaman (lamanya responden menggunakan sistem/modul *Approweb* menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji), terlihat bahwa responden memiliki tingkat pengalaman yang berbeda-beda. Gambaran responden berdasarkan pengalaman dapat dilihat pada Tabel 8 berikut:

Tabel 8. Gambaran Responden Berdasarkan Pengalaman

Pengalaman	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Kurang dari 6 bulan	-	-
7 bulan – 1 tahun	4	12,50%
Lebih 1 tahun	28	87,50%
Jumlah	32	100%

Sumber: Data Primer, diolah

Dari Tabel 8, dapat diperhatikan bahwa tidak ada responden yang memiliki pengalaman kurang dari 6 bulan, yang jumlahnya sebanyak 4 orang (12,50%). Sebanyak 28 orang (87,50%) memiliki pengalaman lebih dari 1 tahun, sedangkan tidak ada yang memiliki pengalaman di antara 7 bulan hingga 1 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, responden telah memiliki pengalaman lebih dari satu tahun. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden memiliki

pengalaman yang cukup untuk memberikan persepsi mereka terkait dengan penggunaan sistem/modul *Approweb* dalam menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji.

4.2. Analisis Data

4.2.1. Evaluasi Model Pengukuran

Evaluasi model pengukuran bertujuan untuk mengukur korelasi antara indikator dengan konstruk/variabel laten. Dengan menilai korelasi ini, kita dapat menentukan validitas dan reliabilitas model tersebut. Evaluasi konstruk melibatkan validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk (Ghozali, 2008).

Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Validitas konvergen adalah cara untuk mengevaluasi keabsahan hubungan antara indikator dan variabel tersembunyi. Validitas konvergen dinilai berdasarkan tingkat korelasi antara skor indikator dan skor variabel tersembunyi. Sebuah muatan (loading) dianggap valid jika nilainya melebihi 0,50, seperti yang dijelaskan oleh Ghozali (2008).

Hasil analisis untuk menilai muatan (loading) indikator dalam Model 1 dan Model 2 dapat ditemukan dalam Tabel 9 dan Tabel 10 di bawah ini:

Tabel 9. Nilai Muatan (*Loading*) Indikator Model 1

No.	Indikator	Kode	Nilai Muatan (<i>Loading</i>)
KUALITAS INFORMASI (INFORMATION QUALITY)			
1	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji memberikan informasi yang komprehensif untuk tujuan segmentasi Wajib Pajak.	KI1	0,897
2	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji menyajikan informasi yang akurat dan tepat.	KI2	0,896
3	Informasi yang diperoleh dari Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji dapat diandalkan dalam konteks penggalan potensi pajak.	KI3	0,826
KUALITAS SISTEM (SYSTEM QUALITY)			
1	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji	KS1	0,782

	menawarkan fleksibilitas untuk menyesuaikan perubahan yang dibutuhkan dalam tugas pelaksanaan.		
2	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji mengintegrasikan berbagai fitur dan menu yang mendukung pencapaian target penerimaan pajak.	KS2	0,799
3	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji dapat diakses dengan kenyamanan dan minimnya gangguan sistem, memberikan pengguna pengalaman yang memuaskan.	KS3	0,707
4	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji menggunakan bahasa yang standar dan mudah dipahami.	KS4	0,724
PENGGUNAAN (USE)			
1	Dengan sistem dan informasi berkualitas, saya sebagai AR memilih untuk menggunakan Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji dalam tugas dengan intensitas dan frekuensi yang tinggi.	PS1	0,816
2	Saya sebagai AR menggunakan Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji dalam waktu yang cukup lama karena kualitas sistem dan informasi yang terbukti baik.	PS2	0,923
KEPUASAN PEMAKAI (USER SATISFACTION)			
1	Saya sebagai AR merasa puas dengan Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji karena kualitas sistem dan informasi yang memadai.	KP1	0,949
2	Saya sebagai AR puas dengan fasilitas dan fitur	KP2	0,896

	yang disediakan oleh Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji.		
3	Saya merasa puas dengan fleksibilitas Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji.	KP3	0,935
DAMPAK INDIVIDUAL (<i>INDIVIDUAL IMPACT</i>)			
1	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji membantu saya menyelesaikan tugas lebih efisien.	DI1	0,890
2	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji meningkatkan kinerja kerja saya sebagai AR.	DI2	0,893
3	Kualitas Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji yang baik meningkatkan produktivitas saya sebagai AR.	DI3	0,829
4	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji membuat tugas lebih efektif.	DI4	0,926
5	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji mempermudah pelaksanaan tugas saya.	DI5	0,838
6	Secara keseluruhan, Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji sangat berguna dalam pekerjaan saya.	DI6	0,765
DAMPAK ORGANISASI (<i>ORGANIZATIONAL IMPACT</i>)			
1	Pelaksanaan penggalan potensi pajak melalui Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji mendukung peningkatan kinerja dan produktivitas AR.	DO1	0,921
2.	Pelaksanaan penggalan potensi pajak melalui Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji mendukung peningkatan kinerja organisasi.	DO2	0,844

	Pelaksanaan penggalan potensi pajak melalui Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji		
3.	meningkatkan legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam penyediaan data perpajakan yang akurat.	DO3	0,915

Sumber: Data Primer, diolah

Dari Tabel 9 terlihat bahwa seluruh indikator variabel menunjukkan validitas yang kuat karena loading yang ditemukan melebihi nilai 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator pada Model 1 memenuhi kriteria validitas konvergen.

Tabel 10. Nilai Muatan (*Loading*) Indikator Model 2

No.	Indikator	Kode	Nilai Muatan (<i>Loading</i>)
KUALITAS INFORMASI (<i>INFORMATION QUALITY</i>)			
1	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji memberikan informasi yang komprehensif untuk tujuan segmentasi Wajib Pajak.	KI1	0,897
2	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji menyajikan informasi yang akurat dan tepat.	KI2	0,896
3	Informasi yang diperoleh dari Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji dapat diandalkan dalam konteks penggalan potensi pajak.	KI3	0,826
KUALITAS SISTEM (<i>SYSTEM QUALITY</i>)			
1	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji menawarkan fleksibilitas untuk menyesuaikan perubahan yang dibutuhkan dalam tugas pelaksanaan.	KS1	0,762
2	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji mengintegrasikan berbagai fitur dan menu yang mendukung	KS2	0,799

	pencapaian target penerimaan pajak.				menyelesaikan tugas lebih efisien.			
3	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji dapat diakses dengan kenyamanan dan minimnya gangguan sistem, memberikan pengguna pengalaman yang memuaskan.	KS3	0,707		2	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji meningkatkan kinerja kerja saya sebagai AR.	DI2	0,893
4	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji menggunakan bahasa yang standar dan mudah dipahami.	KS4	0,724		3	Kualitas Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji yang baik meningkatkan produktivitas saya sebagai AR.	DI3	0,829
PENGUNAAN (<i>USE</i>)					4	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji membuat tugas lebih efektif.	DI4	0,926
1	Dengan sistem dan informasi berkualitas, saya sebagai AR memilih untuk menggunakan Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji dalam tugas dengan intensitas dan frekuensi yang tinggi.	PS1	0,816		5	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji mempermudah pelaksanaan tugas saya.	DI5	0,838
2	Saya sebagai AR menggunakan Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji dalam waktu yang cukup lama karena kualitas sistem dan informasi yang terbukti baik.	PS2	0,923		6	Secara keseluruhan, Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji sangat berguna dalam pekerjaan saya.	DI6	0,765
KEPUASAN PEMAKAI (<i>USER SATISFACTION</i>)					DAMPAK ORGANISASI (<i>ORGANIZATIONAL IMPACT</i>)			
1	Saya sebagai AR merasa puas dengan Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji karena kualitas sistem dan informasi yang memadai.	KP1	0,949		1	Pelaksanaan penggalan potensi pajak melalui Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji mendukung peningkatan kinerja dan produktivitas AR.	DO1	0,921
2	Saya sebagai AR puas dengan fasilitas dan fitur yang disediakan oleh Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji.	KP2	0,896		2.	Pelaksanaan penggalan potensi pajak melalui Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji mendukung peningkatan kinerja organisasi.	DO2	0,844
3	Saya merasa puas dengan fleksibilitas Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji.	KP3	0,935		3.	Pelaksanaan penggalan potensi pajak melalui Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji meningkatkan legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam penyediaan data perpajakan yang akurat.	DO3	0,915
DAMPAK INDIVIDUAL (<i>INDIVIDUAL IMPACT</i>)					Sumber: Data Primer, diolah			
1	Modul <i>Approweb</i> menu CRM, Data Pemicu & Data Penguji membantu saya	DI1	0,890		Tabel 10 menunjukkan bahwa seluruh indikator yang berkaitan dengan variabel memiliki tingkat validitas yang tinggi, dengan nilai loading melebihi 0,5. Hasil ini menegaskan bahwa seluruh indikator yang digunakan			

pada Model 2 memenuhi persyaratan validitas konvergen.

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 9 dan Tabel 10, dapat disarikan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel dalam Model 1 dan Model 2 memenuhi kriteria validitas konvergen.

Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Selanjutnya, validitas diskriminan digunakan untuk menilai sejauh mana konstruk tersembunyi mampu membedakan pengukuran di dalam blok mereka sendiri dari pengukuran di dalam blok lainnya. Menurut Fornell dan Larcker, yang dijelaskan dalam Ghozali (2008), metode pengukuran validitas diskriminan menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Apabila nilai AVE untuk setiap konstruk melebihi 0,5, maka model dianggap memiliki validitas diskriminan yang kuat.

Hasil analisis mengenai AVE variabel penelitian dapat ditemukan dalam Tabel 11 di bawah ini:

Tabel 11. Nilai AVE Variabel

Variabel	AVE
Kualitas Informasi (KI)	0,763
Kualitas Sistem (KS)	0,568
Penggunaan Sistem (PS)	0,759
Kepuasan pemakai (KP)	0,859
Dampak Individual (DI)	0,737
Dampak Organisasi (DO)	0,799

Sumber: Data Primer, diolah

Dari Tabel 11, dapat disimpulkan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk, baik dalam Model 1 maupun Model 2, melebihi angka 0,50. Bahkan, nilai terendah dari AVE adalah 0,568, memenuhi persyaratan yang diperlukan.

Reliabilitas Konstruk (Composite Reliability)

Selanjutnya, keandalan (reliabilitas) konstruk variabel tersembunyi dievaluasi menggunakan dua kriteria, yaitu *composite reliability* dan *Cronbach alpha* pada blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dianggap dapat diandalkan jika nilai *composite reliability* dan *Cronbach alpha* melebihi ambang batas 0,7 dan 0,6.

Hasil analisis mengenai *composite reliability* dan *Cronbach Alpha* dapat ditemukan dalam Tabel 12 berikut:

Tabel 12. *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kualitas Informasi (KI)	0.906	0,844

Kualitas Sistem (KS)	0,840	0,746
Penggunaan Sistem (PS)	0,862	0,693
Kepuasan pemakai (KP)	0,948	0,918
Dampak Individual (DI)	0,944	0,928
Dampak Organisasi (DO)	0.923	0,873

Sumber: Data Primer, diolah

Dari Tabel 12, dapat dilihat bahwa baik nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* untuk semua variabel, baik pada Model 1 maupun Model 2, melebihi ambang batas 0,7 dan 0,6. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang baik, dan mereka memenuhi syarat untuk dianalisis dalam model struktural.

4.2.2. Evaluasi Model Struktural

Evaluasi Model Struktural mengindikasikan hubungan antara variabel tersembunyi berdasarkan teori substansial. Penilaian model struktural dilakukan dengan menganalisis hubungan yang diperkirakan antara konstruk tersembunyi dalam kerangka kerja penelitian. Dengan menggunakan metode *Bootstrapping* pada *SmartPLS 3*, dapat diperoleh koefisien jalur, dan tingkat signifikansi (*p-values*) pada Model 1 dan Model 2 sebagaimana terlihat pada Tabel 13 dan Tabel 14 berikut ini:

Tabel 13. Koefisien Jalur dan *p-value* Model 1

Jalur	<i>original sample (O)</i>	<i>p-values</i>
KI → KP	0,144	0,380
KI → PS	0,504	0,008
KS → KP	0,631	0,001
KS → PS	0,315	0,082
PS → KP	0,123	0,428
KP → DI	0,519	0,005
PS → DI	0,378	0,080
DI → DO	0,913	0,000

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan Tabel 13, pada Model 1 terlihat bahwa tidak semua nilai *t-statistik* memiliki *p-values* yang $\leq 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Oleh karena itu, terdapat variabel independen yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap variabel dependen dalam jalur hubungan konstruk.

Tabel 14. Koefisien Jalur dan *p-value* Model 2

Jalur	<i>original sample (O)</i>	<i>p-values</i>
KI → KP	0,207	0,145

KI → PS	0,455	0,027
KS → KP	0,670	0,000
KS → PS	0,204	0,350
KP → PS	0,172	0,446
KP → DI	0,519	0,003
PS → DI	0,383	0,062
DI → DO	0,913	0,000

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan Tabel 14, pada Model 2 juga terlihat bahwa tidak semua nilai *t*-statistik memiliki *p-values* yang $\leq 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Oleh karena itu, terdapat variabel independen yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap variabel dependen dalam jalur hubungan konstruk.

Kekuatan dalam menjelaskan atau *explanatory power* yang dimiliki model dapat dievaluasi dengan melihat nilai *R-Square* dari variabel dependen. Nilai *R-Square* digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen tertentu memengaruhi variabel dependen, seperti yang terlihat pada Tabel 15 berikut:

Tabel 15. Nilai *R-Square*

Variabel	Model 1	Model 2
Penggunaan Sistem (PS)	0,561	0,564
Kepuasan Pemakai (KP)	0,677	0,682
Dampak Individu (DI)	0,669	0,663
Dampak Organisasi (DO)	0,834	0,834

Sumber: Data Primer, diolah

Tabel 15 mengungkapkan bahwa dalam Model 1, sekitar 67,7% (dengan tingkat kekuatan yang signifikan) dari variasi total variabel Kepuasan Pengguna (KP) dapat dijelaskan oleh variabel eksogen yang terdiri dari Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Sistem (KS). Sebanyak 56,1% (dengan tingkat kekuatan yang signifikan) dari total variasi variabel Penggunaan Sistem (PS) dapat dijelaskan oleh variabel eksogen yang terdiri dari Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Sistem (KS). Sekitar 66,9% (dengan tingkat kekuatan yang signifikan) dari variasi total variabel Dampak Individu (DI) dapat dijelaskan oleh variabel eksogen yang terdiri dari Kepuasan Pengguna (KP) dan Penggunaan (P). Selanjutnya, sekitar 83,4% (dengan tingkat kekuatan yang signifikan) dari variasi total variabel Dampak Organisasi (DO) dapat dijelaskan oleh variabel eksogen yang merupakan Dampak Individu (DI).

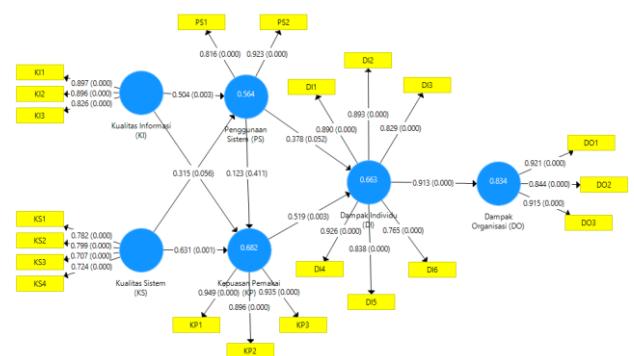
Dalam Model 2, sekitar 68,2% (dengan tingkat kekuatan yang signifikan) dari total variasi variabel Kepuasan Pengguna (KP) dapat dijelaskan oleh variabel eksogen yang terdiri dari Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Sistem (KS). Sekitar 56,4% (dengan tingkat kekuatan yang signifikan) dari total variasi variabel Penggunaan Sistem (PS) dapat dijelaskan oleh variabel eksogen yang terdiri dari Kualitas Informasi (KI) dan

Kualitas Sistem (KS). Sekitar 66,3% (dengan tingkat kekuatan yang signifikan) dari total variasi variabel Dampak Individu (DI) dapat dijelaskan oleh variabel eksogen yang terdiri dari Kepuasan Pengguna (KP) dan Penggunaan (P). Selain itu, sekitar 83,4% (dengan tingkat kekuatan yang signifikan) dari total variasi variabel Dampak Organisasi (DO) dapat dijelaskan oleh variabel eksogen yang merupakan Dampak Individu (DI).

Kedua model menunjukkan tingkat penjelasan yang signifikan dari semua variabel eksogen terhadap variasi variabel endogen.

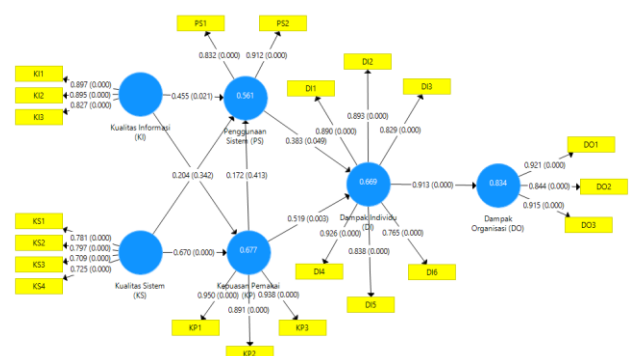
4.2.3. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Hasil dari analisis data menggunakan *SmartPLS 3* memberikan nilai *original sample* (O), yang mencakup koefisien jalur dan nilai *p-value* untuk menentukan signifikansinya, sebagaimana terlihat dalam Tabel 13 dan Tabel 14. Secara ringkas, Gambar 5 dan Gambar 6 menggambarkan model estimasi PLS dari penelitian yang diusulkan.



Gambar 5. Hasil Pengujian Model Struktural Model 1

Sumber: Data Primer, diolah



Gambar 6. Hasil Pengujian Model Struktural Model 2

Sumber: Data Primer, diolah

Dari Gambar 5 dan Gambar 6 di atas dapat dijelaskan bahwa pengujian hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H₁: kualitas informasi modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,144 (dengan p -value 0,380) pada Model 1 dan 0,207 (dengan p -value 0,145) pada Model 2. Baik pada Model 1 maupun Model 2, hasilnya tidak signifikan karena p -value lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, secara empiris hipotesis H1 tidak terbukti dan harus ditolak.

Koefisien positif menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem atau modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji), seperti informasi yang komprehensif, akurat, dan dapat diandalkan dalam konteks penggalan potensi pajak, maka tingkat kepuasan pengguna cenderung meningkat. Sebaliknya, jika kualitas informasi menurun, kepuasan pengguna juga berpotensi menurun, yang dapat mengurangi frekuensi penggunaan sistem. Meskipun demikian, pengaruh positif ini tidak signifikan secara statistik. Hasil ini bertentangan dengan temuan dari penelitian sebelumnya, seperti yang dilaporkan oleh DeLone dan McLean (1992), Seddon & Yip (1992), dan Livari (2005).

Saat ini, kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem atau modul, yang mencakup kelengkapan, akurasi, dan keandalan dalam segmentasi Wajib Pajak serta penggalan potensi pajak, belum mampu memberikan tingkat kepuasan yang memadai bagi pengguna, terutama bagi para AR, dalam melaksanakan tugas mereka dalam proses penggalan pajak. Hal ini diperkuat dengan temuan penulis yang mengamati adanya kelemahan pada CRM, terutama pada tingkat akurasi informasi terkait data dan penentuan posisi risiko di CRM yang belum optimal. Akibatnya, sering terjadi ketidaksesuaian antara profil risiko Wajib Pajak yang tercatat di CRM dengan yang diidentifikasi oleh AR. Perbedaan ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan mesin analisis risiko (risk engine) dalam mendeteksi berbagai risiko yang ada.

H₂: kualitas modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem.

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,631 (p -value 0,001) pada Model 1 dan 0,670 (p -value 0,000) pada Model 2, yang keduanya signifikan karena p -value $\leq$ 0,05. Dengan demikian, secara empiris, hipotesis H2 terbukti dan diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem atau modul *Approweb*, termasuk CRM dan Data Pemicu & Data Penguji, terutama dalam aspek fleksibilitas untuk menyesuaikan dengan perubahan tugas, integrasi berbagai fitur dan menu yang mendukung pencapaian target penerimaan pajak, kenyamanan sistem yang minim gangguan, serta penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, maka tingkat kepuasan pengguna cenderung meningkat. Sebaliknya, jika kualitas sistem menurun, kepuasan pengguna juga akan berkurang. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian

sebelumnya oleh DeLone dan McLean (1992), Seddon & Yip (1992), dan Livari (2005).

Saat ini, sistem atau modul *Approweb*, termasuk CRM dan Data Pemicu & Data Penguji, telah memenuhi berbagai kriteria kualitas, seperti fleksibilitas dalam melakukan penyesuaian tugas, integrasi fitur dan menu yang mendukung penggalan pajak, aksesibilitas yang baik dengan gangguan sistem yang minim, serta penggunaan bahasa yang baku dan mudah dipahami. Secara empiris, hal ini telah memberikan tingkat kepuasan yang memadai bagi pengguna, terutama bagi AR, dalam melaksanakan tugas penggalan potensi pajak.

Analisis *Cross Loading* juga menunjukkan bahwa indikator kualitas sistem terkait integrasi penggunaan (KS2) memiliki nilai *Cross Loading* tertinggi, yakni 0,799. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan modul dalam mengintegrasikan berbagai fitur dan menu yang mendukung penggalan pajak menjadi faktor utama yang memberikan kepuasan bagi pengguna sistem.

H₃: kualitas informasi modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem.

Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem (use) menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,504 (p -value 0,008) untuk Model 1 dan 0,455 (p -value 0,027) untuk Model 2, yang keduanya signifikan dengan p -value $\leq$ 0,05. Dengan demikian, hipotesis H3 secara empiris terbukti dan diterima.

Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem atau modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji)—terutama informasi yang komprehensif, akurat, tepat, dan dapat diandalkan dalam konteks penggalan potensi pajak—semakin tinggi pula tingkat penggunaan sistem tersebut. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992), meskipun tidak sejalan dengan hasil penelitian oleh Livari (2005).

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem atau modul saat ini, seperti informasi lengkap untuk segmentasi Wajib Pajak, keakuratan dan ketepatan informasi, serta keandalan informasi dalam penggalan potensi pajak, meskipun belum sepenuhnya memenuhi kepuasan pengguna, khususnya para AR seperti yang dibuktikan dalam H1, tetap dapat meningkatkan intensitas penggunaan sistem atau modul.

H₄: kualitas modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem.

Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem memiliki nilai koefisien jalur 0,315 (p -value sebesar 0,082) untuk Model 1 dan 0,204 (p -value sebesar 0,350) untuk Model 2 dan keduanya tidak signifikan dengan p -value $>$ 0,05. Secara empiris H₄ tidak terbukti dan dinyatakan ditolak.

Nilai koefisien yang bertanda positif pada dasarnya menunjukkan bahwa tingkat kualitas sistem yang dihasilkan oleh sistem/modul *Approweb* (CRM dan

Data Pemicu & Data Penguji) seperti fleksibilitas untuk menyesuaikan perubahan yang dibutuhkan dalam tugas, integrasi berbagai fitur dan menu yang mendukung pencapaian target penerimaan pajak, kenyamanan dan minimnya gangguan sistem, dan penggunaan bahasa yang standar dan mudah dipahami, cenderung meningkatkan tingkat penggunaan sistem. Artinya, semakin baik kualitas sistem, semakin tinggi intensitas penggunaan sistem. Akan tetapi, perlu dicatat bahwa pengaruh positif ini tidak terbukti signifikan secara statistik dalam penelitian ini.

Kualitas sistem/modul *Approweb* saat ini memiliki berbagai aspek positif, seperti fleksibilitas untuk melakukan perubahan yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas, integrasi fitur dan menu yang mendukung penggalan pajak, kenyamanan akses yang minimal gangguan, serta penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Meskipun secara empiris telah meningkatkan kepuasan pengguna, temuan ini tidak sepenuhnya mendukung hasil penelitian DeLone and McLean (1992) dan Livari (2005), yang menunjukkan kualitas sistem berdampak pada penggunaan sistem. Intensitas penggunaan sistem yang tinggi mungkin disebabkan oleh faktor kewajiban atau keharusan yang diberlakukan oleh pemerintah daripada kepuasan pengguna.

Tidak signifikannya pengaruh kualitas sistem ini, bisa jadi disebabkan oleh kelemahan yang masih terdapat pada sistem. Berdasarkan pengalaman dan observasi penulis, ketidaksesuaian antara posisi risiko di CRM dengan kondisi sesungguhnya di lapangan dapat (sebagaimana telah disinggung sebelumnya) disebabkan oleh keterbatasan sistem dalam membaca risiko atau potensi Wajib Pajak. Penentuan posisi risiko CRM dilakukan berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan DJP. Semakin banyak data atas Wajib Pajak yang masuk ke sistem maka semakin tinggi posisi risikonya. Terdapat Wajib Pajak yang berada di posisi X3Y3 karena datanya banyak, tetapi setelah dilakukan penelitian ternyata data sudah *match* atau tidak ada masalah. Setelah dilakukan penelitian dengan waktu yang cukup lama, hasilnya ternyata tidak signifikan. Ketidaksesuaian posisi risiko bisa terjadi karena salah satu jenis data yang digunakan dalam penentuan posisi risiko CRM adalah ekualisasi, sementara ekualisasi sendiri sangat rentan dengan adanya kesalahan pembacaan potensi.

Berikut contoh kasus kurang tepatnya pembacaan potensi atas Wajib Pajak:

- a. Penyandingan data Pajak Masukan dengan Harga Pokok Penjualan (HPP). Contohnya, selisih yang timbul dari penyandingan antara data Pajak Masukan dengan HPP. Selisih atas penyandingan data Pajak Masukan dengan HPP bisa terjadi karena adanya transaksi pembelian yang tidak mengharuskan adanya faktur pajak, misalnya pembelian atas non BKP (bukan barang kena pajak) atau pembelian barang dari non PKP (bukan Pengusaha Kena Pajak). Ketika Wajib Pajak melakukan transaksi pembelian dengan dua skema

tersebut, ia tidak akan menerima faktur pajak masukan. Data pembelian tersebut tidak akan masuk di dalam komponen Pajak Masukan di SPT Masa PPN. Di sisi lain, biaya atas pembelian barangnya akan tetap dicatat dalam komponen HPP di SPT Tahunan PPh Badan. Hal ini menyebabkan munculnya selisih pada penyandingan data di *risk engine* CRM. Pada akhirnya selisih tersebut akan dibaca sebagai risiko atau potensi, padahal pada kondisi yang sebenarnya tidak ada potensi.

- b. Penyandingan data omzet dengan bukti potong. Contohnya, selisih data penyandingan data antara *omzet* di SPT Tahunan PPh Badan dengan bukti potong yang disebabkan oleh adanya piutang. Pengakuan omzet dilakukan pada saat terjadi penjualan, sedangkan pembuatan bukti potong dilakukan saat ada pembayaran. Apabila Wajib Pajak melakukan penjualan secara kredit pada tahun 20X1 dan menerima pembayaran pada tahun 20X2, sistem akan mengakui pertambahan omzet pada tahun 20X1 dan membuat bukti potong pada tahun 20X2. Hal ini menyebabkan munculnya selisih yang oleh sistem dibaca sebagai risiko padahal pada kondisi sesungguhnya tidak ada masalah.
- c. Data keuangan. Contohnya, berupa data keuangan. Wajib Pajak A mempunyai deposito dengan nilai sebesar 10 miliar. Pada bulan berikutnya, ia menarik deposito tersebut lalu berinvestasi lagi di Reksa Dana atau membuka deposito lagi dengan program yang berbeda, masing-masing sebesar 5 miliar. Data keuangan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang masuk ke DJP adalah 10 miliar, 5 miliar, dan 5 miliar. Ketika terakumulasi dalam satu tahun, jumlahnya tercatat 20 miliar. CRM membaca adanya data keuangan sebesar 20 miliar padahal sebenarnya hanya 10 miliar. Terkait dengan terdapatnya data CRM yang belum menggambarkan potensi sesungguhnya, CRM dapat diibaratkan sebagai rambu-rambu saja, AR tidak bisa menggunakan data CRM seluruhnya. Pada saat melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak, AR harus melakukan validasi atas variabel-variabel yang ada di CRM. Misalnya, terdapat selisih antara Dasar Pengenaan Pajak (DPP) SPT Tahunan PPh Badan dengan SPT Masa PPN. AR harus menelusuri penyebab dari selisih tersebut. Keberadaan CRM cukup dijadikan sebuah trigger untuk memfokuskan pengawasan, tetapi untuk penentuan potensinya jangan terlalu terpaku dengan sistem. Pada intinya yang pengguna pahami bahwa data yang ada di sistem memang seperti itu.

H₅: kepuasan pemakai modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem.

Pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,172 pada Model 2 dengan *p-value* 0,446, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, secara empiris H₅ tidak

terbukti dan dinyatakan ditolak. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna merasa puas dengan kualitas sistem dan informasi yang disediakan, serta fasilitas dan fleksibilitas yang ada dalam modul, intensitas penggunaan sistem tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Hasil ini bertentangan dengan temuan dalam penelitian sebelumnya oleh DeLone & McLean (1992) dan Livari (2005).

H₆: penggunaan modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem.

Pengaruh penggunaan sistem terhadap kepuasan pengguna menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,123 pada Model 1 dengan *p-value* 0,428, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, secara empiris H₆ tidak terbukti dan dinyatakan ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan dalam intensitas penggunaan sistem, baik dari segi frekuensi maupun durasi, hal tersebut tidak memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap sistem atau modul. Hasil ini bertentangan dengan temuan dalam penelitian sebelumnya oleh DeLone & McLean (1992) dan Livari (2005).

H₇: Penggunaan modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif terhadap dampak individu pemakai sistem.

Pengaruh penggunaan sistem terhadap dampak individu pengguna dalam hal ini AR memiliki nilai koefisien jalur 0,378 (*p-value* sebesar 0,080) untuk Model 1 dan 0,383 (*p-value* sebesar 0,062) untuk Model 2 dan keduanya tidak signifikan dengan nilai *p-value* > 0,05. Secara empiris H₇ tidak terbukti dan dinyatakan ditolak.

H₈: kepuasan pemakai modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individu pemakai sistem.

Pengaruh kepuasan pengguna terhadap dampak individu, dalam hal ini AR, menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,519 (dengan *p-value* 0,005) pada Model 1 dan 0,519 (dengan *p-value* 0,003) pada Model 2, yang keduanya signifikan dengan *p-value* < 0,05. Secara empiris, H₈ terbukti dan diterima. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem dan informasi yang disediakan oleh modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji)—seperti kualitas sistem, fasilitas/fitur, dan fleksibilitas—memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek kinerja individu. Kepuasan ini terbukti meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan efektivitas kerja, serta mempermudah pelaksanaan tugas. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh DeLone and McLean (1992), meskipun tidak sesuai dengan hasil penelitian Livari (2005).

H₉: dampak individu pemakai modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) berpengaruh positif signifikan terhadap dampak organisasi pemakai sistem.

Pengaruh dampak individu terhadap dampak organisasi pada pengguna sistem, dalam hal ini AR, menunjukkan koefisien jalur sebesar 0,913 (dengan *p-value* 0,000) pada kedua Model 1 dan 2, yang keduanya signifikan dengan *p-value* < 0,05. Secara empiris, H₉ terbukti dan diterima. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa dampak positif yang dirasakan oleh pengguna sistem, khususnya AR, seperti peningkatan efisiensi, prestasi kerja, produktivitas, efektivitas tugas, kemudahan dalam pelaksanaan tugas, serta manfaat keseluruhan dalam pekerjaan, turut berkontribusi pada peningkatan kinerja individu AR dan kinerja organisasi. Pada akhirnya, hal ini juga berperan dalam meningkatkan legitimasi serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terkait penyediaan data perpajakan yang akurat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian, disimpulkan bahwa implementasi sistem/modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) di KPP Pratama Watampone terbukti secara empiris belum sepenuhnya berjalan baik dan berhasil berdasarkan indikator atau pendekatan model DeLone dan McLean. Dari tujuh hipotesis yang diajukan, tidak seluruhnya terbukti dan dapat diterima. Secara rinci hasil pengujian hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kualitas informasi/*information quality* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai/*user satisfaction*;
2. Kualitas sistem/*system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai/*user satisfaction*;
3. Kualitas informasi/*information quality* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan sistem (*use*);
4. Kualitas sistem/*system quality* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan sistem (*use*);
5. Kepuasan pemakai/*user satisfaction* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap penggunaan sistem (*use*);
6. Penggunaan sistem (*use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai/*user satisfaction*;
7. Penggunaan sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap dampak individu/*individual impact*;
8. Kepuasan pemakai/*user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu/*individual impact*;
9. Dampak individu/*individual impact* berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak organisasi/*organizational impact*.

5.2. Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup yang relatif masih kecil dan terbatas di lingkungan KPP Pratama Watampone saja, dengan mengambil sampel hanya pada AR. Sementara sistem/modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) juga telah diterapkan di seluruh kantor pajak, sehingga belum bisa digunakan sebagai hasil evaluasi umum. Untuk studi berikutnya, disarankan untuk melebarkan cakupan penelitian dengan melibatkan berbagai unit kerja di DJP dan mempertimbangkan faktor-faktor tambahan seperti lingkungan, organisasi, jaringan internet, dan sebagainya. Hal ini akan memberikan dasar yang lebih komprehensif untuk merumuskan kebijakan yang lebih holistik dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di sektor keuangan.

Selain itu, untuk penelitian berikutnya, juga disarankan agar data dikumpulkan melalui wawancara yang lebih mendalam guna menghindari kemungkinan ketidakobjektifan dalam pengisian kuesioner oleh responden. Dianjurkan pula untuk mempertimbangkan berbagai metode analisis selain SEM-PLS, seperti metode metode *causal step*, metode *product of coefficient* atau *Sobel test* atau lainnya, agar dapat memberikan gambaran yang lebih rinci dan jelas mengenai perbedaan hasil yang dihasilkan oleh masing-masing metode yang digunakan.

5.3. Impilkasi/Rekomendasi

Dengan pembuktian secara empiris bahwa implementasi sistem/modul *Approweb* (CRM dan Data Pemicu & Data Penguji) di KPP Pratama Watampone saat ini belum berjalan sukses sesuai indikator atau pendekatan model kesuksesan DeLone dan McLean (1992) maka DJP diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas dari sistem/modul.

Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan, di antaranya:

1. Penentuan posisi risiko CRM didasarkan atas data yang diperoleh oleh DJP dan masuk ke sistem. Data yang dilaporkan Wajib Pajak menjadi bahan baku bagi sistem untuk menentukan posisi risiko. Jika Wajib Pajak dari awal sudah tidak patuh (tidak melaporkan pajak sama sekali), sistem akan kekurangan bahan baku untuk diolah dalam rangka penentuan risikonya. Begitu pun jika Wajib Pajak melaporkan tetapi dengan informasi yang sangat terbatas, sistem juga akan kekurangan bahan baku untuk diolah. Pada akhirnya sistem tidak bisa membaca pos-pos risikonya. Ketidakesesuaian posisi risiko CRM dengan kondisi lapangan dapat terjadi karena data SPT Wajib Pajak tidak masuk atau hanya masuk sebagian saja. Sedikitnya data yang masuk membuat posisi risikonya rendah sebab *risk engine* dari CRM tidak bisa berjalan. Sistem CRM akan lebih mudah meneropong Wajib Pajak yang rutin melaporkan SPT daripada Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT. Hal ini terjadi karena penentuan

posisi risiko di CRM didasarkan atas data yang dilaporkan oleh Wajib Pajak. Oleh karena itu, penentuan risiko sebaiknya dilakukan berdasarkan jumlah SP2DK yang pernah diterbitkan oleh AR terhadap satu Wajib Pajak. Hal ini karena SP2DK sifatnya lebih jelas dan sudah dilakukan analisis oleh AR. Selain jumlah SP2DK yang telah diterbitkan, yang bisa menjadi dasar dalam penentuan risiko yaitu Wajib Pajak sudah diperiksa atau belum diperiksa, hasil pemeriksaan, dan *mirroring* oleh AR atas hasil pemeriksaan. Apabila Wajib Pajak sudah melakukan pemeriksaan maka posisi risikonya seharusnya turun.

2. Data yang diberikan oleh kantor pusat cukup menjadi bahan baku saja bagi AR dalam melakukan pengawasan. Selanjutnya, SP2DK yang dihasilkan AR, dijadikan dasar untuk membentuk risikonya. Karenanya, terkait penentuan posisi risiko, sebaiknya ada sarana yang memungkinkan bagi AR untuk mengoreksi posisi risiko Wajib Pajak atau sarana untuk memasukkan data lain yang ditemukan pada saat melakukan penelitian. Terkait sarana untuk mengoreksi posisi risiko, informan DIP-D menyatakan bahwa saat ini pelaksana kebijakan di lapangan memang tidak diberikan kewenangan untuk melakukan revisi. Yang bisa dilakukan saat ini adalah membuat catatan sendiri terkait Wajib Pajak yang sudah ditindaklanjuti dan keterangan terkait data yang valid dan tidak valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Almutairi, H., & Subramanian, G. H. (2005). An empirical application of the DeLone and McLean model in the Kuwaiti private sector. *Journal of Computer Information Systems*, 45(3), 113–122.
- Amriani, T. N., & Iskandar, A. (2019). Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) pada Satuan Kerja di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK). *Kajian Ekonomi Dan Keuangan*, 3(1), 54–74.
- AR, M. I., & Azwar, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kesuksesan Implementasi Sistem E-Filing Pajak. *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 11(2), 12–34.
- Azwar, A., Aisyah, S., & Muhammad, A. S. (2021). Evaluation of The Distance Learning System Success of Apparatus Training: User Satisfaction Mediation. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 5(2), 104–119.
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530–545.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295–336.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information

- technology. *MIS Quarterly*, 319–340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- Dody, R., & Zulaikha. (2007). Pengujian Model DeLone dan McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Prosiding Simposium Nasional Akuntansi X*, 26–28.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling metode alternatif dengan Partial Least Square* (2nd ed.). Semarang: BP-Undip.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 213–236.
- Hartono, J. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983). The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM*, 26(10), 785–793.
- Janson, M. A., & Subramanian, A. (1996). Packaged software: selection and implementation policies. *INFOR: Information Systems and Operational Research*, 34(2), 133–151.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2000). Organization and technology in the networked enterprise. *Management Information System, Six Edition, International Edition*. www.Prenhall.Com/Laudon.
- Livari, J. (2005). An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database: The DATABASE for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27.
- Markus, M. L., & Keil, M. (1994). If we build it, they will come: Designing information systems that people want to use. *MIT Sloan Management Review*, 35(4), 11.
- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*, 16(1), 24–45.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nugrahanto, A., & Asikin, N. (2022). Implementasi Compliance Risk Management dalam Pengawasan Wajib Pajak, Studi Kasus KPP Madya Makassar. *Jurnal BPPK: Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan*, 15(1), 24–34.
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis. *Information Systems Research*, 13(1), 50–69.
- Roldán, J. L., & Leal, A. (2003). A Validation Test of an Adaptation of the DeLone and McLean's Model in the Spanish EIS Field. In *Critical reflections on information systems: A systemic approach* (pp. 66–84). IGI Global.
- Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Making thesis*. Thesis and Dissertation with Partial Least Square SEM (PLS-SEM). Yogyakarta
- Seddon, P., & Yip, S.-K. (1992). An empirical evaluation of user information satisfaction (UIS) measures for use with general... *Journal of Information Systems*, 6(1), 75–92.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & sons.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung. Retrieved from <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/206060/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d.html>.
- Sukada, I. W. (2020). Implementasi Compliance Risk Management (CRM) dalam Rangka Ekstensifikasi. *Simposium Nasional Keuangan Negara*, 2(1), 876–891.