

EVALUASI PENERAPAN E-FAKTUR DENGAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS DI KPP PRATAMA METRO)

Tosan Yanuar Rachmadi
Kementerian Keuangan RI
tosan.yanuarr@gmail.com

Riya Dwi Handaka
Politeknik Keuangan Negara STAN
handaka@pknstan.ac.id

Abstrak

Penerapan e-Faktur di Indonesia dilaksanakan untuk memudahkan Pengusaha Kena Pajak dalam menerbitkan faktur pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi. Namun dalam penerapan e-Faktur yang telah diwajibkan penggunaannya sejak pertengahan 2016 masih ditemukan berbagai kendala. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan e-Faktur dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dalam mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna serta manfaat bersih. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode studi kasus dan menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada Pengusaha Kena Pajak (PKP). Dari hasil penelitian dengan menggunakan *partial least squares path modeling*, didapatkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudian, kepuasan pengguna juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang diterima Pengusaha Kena Pajak. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel intervening dalam hubungan antara kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih. Sementara itu kepuasan pengguna tidak dapat menjadi variabel intervening dalam hubungan antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih.

Kata kunci: E-Faktur, Kesuksesan Sistem Informasi, DeLone, McLean

Abstract

The application of e-Faktur in Indonesia is carried out to facilitate Taxable Entrepreneurs in issuing tax invoices by utilizing information technology. However, the implementation of e-Invoices that have been required to be used since mid-2016 still found various obstacles. This study aims to evaluate the application of e-Invoicing by using the success model of DeLone and McLean information systems in measuring system quality, information quality, and service quality on user satisfaction and net benefits. This study is a quantitative study using the case study method and uses primary data obtained through a questionnaire distributed to Taxable Entrepreneurs (PKP) registered at the Metro Pratama Tax Service Office. From the results of research using *partial least squares path modeling*, it was found that the quality of information and service quality has a positive and significant effect on user satisfaction. Meanwhile, the quality of the system has a positive but not significant effect on user satisfaction. Then, user satisfaction also has a positive and significant effect on the net benefits received by Taxable Entrepreneurs. The results of this study also show that user satisfaction is an intervening variable in the relationship between information quality and service quality on net benefits. Meanwhile, user satisfaction cannot be an intervening variable in the relationship between system quality and net benefits.

Keywords: E-Faktur, Information Systems Success, DeLone, McLean

1. PENDAHULUAN

Dalam dua dasawarsa era reformasi di Indonesia, tata kelola pemerintahan telah mengalami perkembangan ke arah positif. Reformasi birokrasi Indonesia telah memasuki era digitaisasi dalam pelayanan pemerintahan melalui penggunaan berbagai aplikasi *e-Government*. *E-Government* kini menjadi suatu mekanisme baru dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam pemanfaatan teknologi informasi ini diharapkan dapat memperbaiki layanan kepada masyarakat. *e-Government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan aktivitas organisasi sektor publik (Richard Heeks, 2006). Menurut Indrajit (2002), secara umum terdapat empat tipe *e-Government* yaitu *Government to Citizens*, *Government to Business*, *Government to Governments*, dan *Government to Employees*. Dari keempat tipe *e-Government* yang paling umum digunakan adalah *Government to Citizens*. Tujuan utama diterapkannya *Government to Citizens* tersebut adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari (Indrajit, 2002).

Salah satu bentuk penerapan *Government to Citizens* adalah aplikasi e-Nofa dan e-Faktur yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Penerapan e-Faktur mempunyai tujuan memberikan kemudahan bagi Pengusaha Kena Pajak dalam menerbitkan faktur pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi, menambah kenyamanan bagi Pengusaha Kena Pajak dikarenakan e-Faktur tidak memerlukan tanda tangan basah dan tidak perlu dicetak, serta proteksi terhadap penyalahgunaan faktur pajak oleh pihak yang tidak bertanggung jawab (Direktorat Jenderal Pajak, 2015). Sedangkan bagi Direktorat Jenderal Pajak, penerapan e-Faktur akan meningkatkan validitas faktur pajak sekaligus sebagai alat untuk mempercepat pengumpulan data penyerahan Barang Kena Pajak/Jasa Kena Pajak. Dengan diterapkannya aplikasi e-Nofa dan e-Faktur, seluruh proses bisnis penerbitan faktur pajak, yang dimulai dari permintaan nomor seri faktur pajak melalui aplikasi e-Nofa, hingga mencatat transaksi Pajak Keluaran dan Pajak Masukan serta penyusunan laporan SPT Masa PPN dapat dilakukan melalui e-Faktur. Seluruh proses bisnis yang dilakukan secara *online* akan memudahkan Direktorat Jenderal

Pajak untuk melakukan pengawasan terhadap aktivitas Wajib Pajak karena semua data akan terekam di *database* Direktorat Jenderal Pajak sehingga mengurangi potensi wajib pajak berbuat curang.

Dalam Laporan Kinerja Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP) pada data frekuensi panggilan masuk, baik untuk layanan informasi atau pengaduan mengenai aplikasi menempati posisi kedua dengan 193.696 panggilan masuk dan yang masalahnya terjawab sebanyak 174.192 atau sebesar 89,93%.

Tabel 1.1 Kinerja Inbound Call KLIP DJP

Jenis Layanan	Panggilan Masuk	Panggilan Terjawab	% Terjawab
Informasi	393.179	360.692	91,74%
Aplikasi	193.696	174.192	89,93%
Pengaduan	75.551	62.159	82,27%
Amnesti Pajak	47.16	39.896	84,60%
Jumlah	709.586	636.939	89,76%

Sumber: Diolah dari Laporan Tahunan DJP (2017)

Adapun aplikasi e-Faktur menjadi *trending topic* pertama dalam panggilan masuk tersebut. Banyaknya pertanyaan dan keluhan yang masuk melalui Kantor Layanan dan Informasi Perpajakan menunjukkan masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami tata cara penggunaan e-Faktur.

Tabel 1.2 Trending Topic Layanan KLIP DJP

No	e-Faktur
2	Faktur Pajak dan Nota Retur
3	NPWP dan PKP
4	Pembayaran dan Penyetoran
5	Ketentuan umum perpajakan

Sumber: Diolah dari (Direktorat Jenderal Pajak, 2017a)

E-Faktur yang masih menjadi *trending topic* dalam Layanan KLIP DJP melalui telepon tersebut, menjadi sebuah indikasi bahwa e-Faktur masih perlu dikembangkan lebih lanjut. Menurut McLeod dan Shell (2007) dalam tahap penggunaan sebuah sistem informasi, umpan balik diperlukan untuk melihat seberapa baik sistem yang ada mampu memecahkan masalah. McLeod dan Shell juga menambahkan dalam tahap penggunaan juga sangat penting untuk melakukan evaluasi terhadap sistem yang ada. Menurut Capper (1988) dalam (Mende, Brecht and Österle, 1994) dengan membandingkan tujuan awal dan kinerja saat ini dari

sebuah sistem, akan memberikan informasi yang berguna dalam persetujuan dan persyaratan sistem yang baru.

Dalam lingkup yang lebih kecil di KPP Pratama Metro, e-Faktur juga menjadi trending topic di layanan help desk. Berdasarkan observasi penulis, masih banyak Pengusaha Kena Pajak yang datang ke Loker Helpdesk KPP Pratama Metro untuk berkonsultasi mengenai e-Faktur. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan semangat *e-Government*, karena pengusaha kena pajak masih tetap datang untuk berkonsultasi. Seharusnya jikapun ada kendala hal itu dapat diselesaikan melalui layanan yang tak mengharuskan pengusaha Kena Pajak datang ke KPP seperti layanan *call centre*, *chat online*, ataupun FAQ yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak di *website*-nya.

Untuk mengetahui akar dari masalah tersebut maka diperlukan evaluasi secara menyeluruh dari sistem informasi yang ada. Salah satu model yang biasa digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi adalah model kesuksesan informasi DeLone dan McLean. Model Kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean mengevaluasi tiga karakteristik utama dari sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Penelitian yang mengevaluasi penerapan kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan model kesuksesan informasi DeLone dan McLean sudah banyak dilakukan, salah satunya yang dilakukan oleh Irawan dan Syah (2017) yang melakukan evaluasi terhadap penerapan *Enterprise Resource Planning Information Systems* di PT. Telkom Indonesia Tbk, dengan mengukur kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Sistem informasi yang disukai oleh penggunanya tentunya akan memberikan kepuasan bagi penggunanya (DeLone and McLean, 1992). Sistem informasi yang sudah sesuai dengan tujuan awalnya tentu akan memberikan manfaat bagi penggunanya (DeLone and McLean, 2003). Adapun penelitian dengan objek aplikasi perpajakan e-Faktur juga pernah dilakukan oleh Khairunnisa dan Yunanto (2017) yang mengevaluasi penerapan e-Faktur di KPP Pratama Kelapa Gading dengan mengukur kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan pengguna terbukti dapat mempengaruhi manfaat bersih yang terdiri dari kinerja individu dan kinerja organisasi. Penelitian tersebut juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna tidak

berhasil menjadi variabel intervening dalam hubungan variabel kualitas sistem terhadap manfaat bersih.

Penelitian ini mencoba mengadaptasi yang dilakukan oleh Khairunnisa dan Yunanto (2017) namun dengan beberapa perbedaan diantaranya menghilangkan variabel *facilitating condition* dikarenakan berdasarkan hasil penelitian sebelumnya menunjukan variabel *facilitating condition* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna dan juga bukan merupakan karakteristik sistem informasi yang didefinisikan oleh DeLone dan McLean (2003), sehingga variabel independen dalam penelitian ini adalah *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Kemudian menggunakan objek penelitian pada wajib pajak di kantor pelayanan pajak yang dekat dengan kantor pusat namun punya karakteristik kewilayahan yang memiliki Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) sangat rendah berdasarkan data BPS dan memiliki pertumbuhan wajib pajak dan penerimaan SPT Masa PPN yang positif.

Untuk itu evaluasi penelitian ini dilakukan guna mengetahui apakah penerapan e-Faktur di KPP tersebut dalam hal ini KPP Pratama Metro telah berhasil jika diukur dengan kepuasan pengguna dan kinerja Pengusaha Kena Pajak berdasarkan model kesuksesan DeLone dan McLean, serta untuk mengetahui karakteristik dari sistem apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kinerja Pengusaha Kena Pajak di KPP.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. E-Faktur

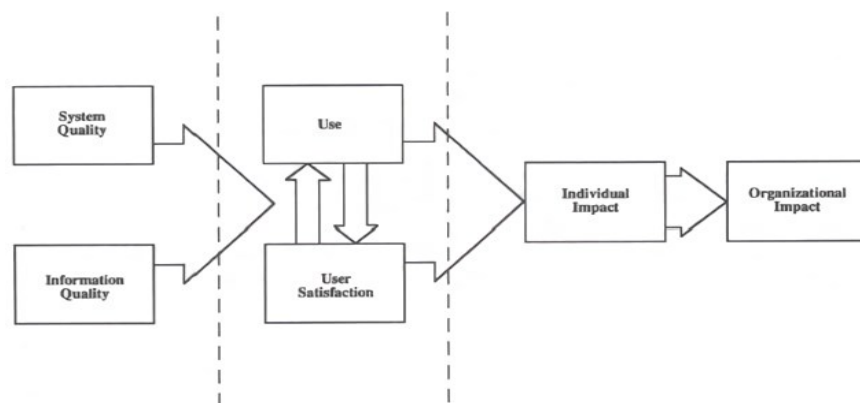
Dari berbagai layanan pajak *online* yang disediakan oleh DJP, penelitian ini berfokus pada e-Faktur. Faktur pajak berbentuk elektronik atau e-Faktur adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan/atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (PER-16/PJ/2014). Dasar hukum e-Faktur adalah PMK No 151/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak. Dalam pasal 4 ayat (1) huruf a disebutkan bahwa salah satu bentuk faktur pajak adalah faktur pajak elektronik. Kemudian pada pasal 19 juga menjelaskan bahwa ketentuan mengenai faktur pajak elektronik akan diatur lebih lanjut melalui Peraturan Direktorat

Jenderal Pajak yaitu PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.

2.2. Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model dasar kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean memiliki enam dimensi yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi *system quality*, *information quality*, *use*, *user satisfaction*, *individual impact*, dan *organizational impact*. Model dasar kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean secara lengkap disajikan dalam Gambar 2.1.

Gambar 2.1 Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean



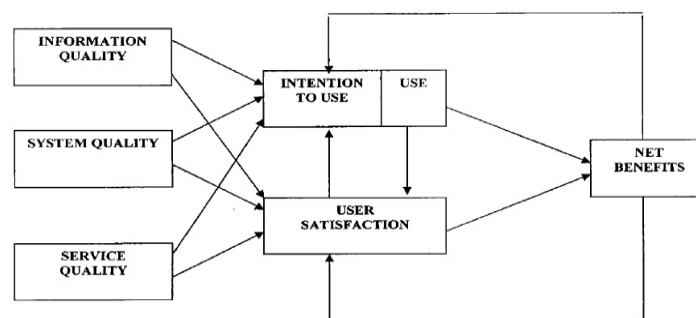
Sumber: DeLone dan McLean (1992)

Hubungan antara enam aspek pengukuran sistem informasi seperti yang disajikan dalam Gambar 2.1 adalah bahwa *system quality* dan *information quality* secara parsial dan bersama-sama memengaruhi *use* dan *user satisfaction*. Kemudian, *use* dapat memengaruhi tingkat *user satisfaction* baik positif maupun negatif. *Use* dan *user satisfaction* merupakan anteseden langsung dari *individual impact*. *Individual impact* yang didapat adalah meningkatnya kinerja individu. Kemudian meningkatnya kinerja individu inilah yang pada akhirnya harus memberikan *organizational impact*.

Pada tahun 2003, DeLone melakukan beberapa perubahan dalam model kesuksesan sistem informasinya yaitu dengan penambahan dimensi *service quality* untuk mengukur kualitas sistem dan dileburnya *individual impact* dan *organizational impact* menjadi *net benefits*. Perubahan *use* ke *intention to use* sebagai alternatif pengukuran kesuksesan sistem informasi. Hal ini terkait dengan kritik dari

Seddon (1997) untuk menghilangkan variabel *system use* dalam kesuksesan sistem informasi dalam *causal model* dimana *use* merupakan perilaku, sehingga lebih tepat digunakan dalam *process model*, sedangkan *intention to use* yang merupakan sebuah sikap lebih tepat digunakan dalam *causal model*. Menurut DeLone dan McLean (2003) dengan menjadikan *intention to use* sebagai alternatif pengukuran maka akan memecahkan masalah tersebut. Namun, hubungan antara sikap dan perilaku yang sulit untuk diukur membuat banyak peneliti tetap menggunakan *use*.

Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi yang Diperbarui



Sumber: DeLone dan McLean (2003)

Sebagaimana model dasar kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, *use* dan *user satisfaction* saling terkait erat. *Use* harus mendahului *user satisfaction* dalam suatu *process model*, tetapi pengalaman positif dengan *use* akan mengarah pada *user satisfaction* dalam *causal model*. Kemudian, peningkatan *user satisfaction* akan mengarah pada peningkatan *intention to use* sehingga pada akhirnya pengguna akan menggunakan sistem informasi. Sebagai hasil dari *use* dan *user satisfaction* maka akan timbul *net benefits*. Jika sistem informasi dilanjutkan penggunaannya dan diasumsikan bahwa *net benefits* adalah positif maka hal ini akan memengaruhi dan memperkuat *use* dan *user satisfaction* berikutnya.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada evaluasi penerapan e-Faktur ini merupakan metode kuantitatif dengan teknik survei. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Metro. Jumlah Pengusaha Kena Pajak per tanggal 15 April 2019 adalah 1.218. Adapun prosedur penyampelan dalam penelitian ini adalah dengan metode nonprobability dengan teknik penyampelan bertujuan (*purposive sampling*) yaitu teknik pemilihan sampel

ketika peneliti tidak memiliki data tentang populasi dalam bentuk sampling frame dan peneliti kemudian memilih sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu dan penilaian peneliti untuk mengarahkan sampel terpilih sesuai dengan tujuan penelitian (Abdillah and Jogiyanto., 2015). Penelitian ini menyebarkan kuesioner sebanyak 121 kuesioner dengan rincian sebanyak 88 di KPP Pratama Metro, 15 di KP2KP Sukadana, dan 15 KP2KP Bandarjaya. Penyebaran ini telah memenuhi jumlah sample yang diharapkan bila menggunakan analisis *Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM)*, dimana *rule of thumb* jumlah minimal sampel sebaiknya sepuluh kali jumlah maksimal arah panah yang menuju variabel latennya (Hair *et al.*, 2017). Karena jumlah jalur (*path*) dalam penelitian ini berjumlah tujuh buah maka sampel yang sebaiknya terkumpul minimal berjumlah 70 buah. Jumlah sampel penelitian telah tepat untuk dilakukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan PLS-SEM.

Respon atas kuesioner yang disebar merupakan data utama atau data primer pada penelitian ini. Data primer merupakan data yang dikumpulkan peneliti secara langsung untuk tujuan tertentu dari penelitian tersebut (Sekaran and Bougie, 2016). Sumber data diperoleh melalui atau berasal dari pihak yang memiliki suatu data atau sumber primer (Abdillah and Jogiyanto., 2015). Sedangkan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana telah dibahas sebelumnya adalah kuesioner, yang dikembangkan berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan dengan tema penelitian.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala Likert dalam penelitian ini berbentuk enam jenis jawaban yang harus dipilih oleh responden yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), agak tidak setuju (3), agak setuju (4), setuju (5), dan sangat setuju (6). Pemilihan skala likert berbentuk enam jenis jawaban memberikan keuntungan yaitu skala tersebut menghilangkan kemungkinan responden menjawab tanpa mempertimbangkan item dari pengukuran serta tidak dapat memilih nilai sedang atau titik tengah dalam skala penilaian semacam ini karena responden harus memilih satu diantara dua kualifikasi skala yang disediakan (Rungson Chomeya, 2010). Penelitian ini juga memberikan pertanyaan terbuka untuk menangkap masalah atau kendala yang

dialami oleh pengusaha kena pajak namun tidak terdapat dalam item pengukuran kuesioner.

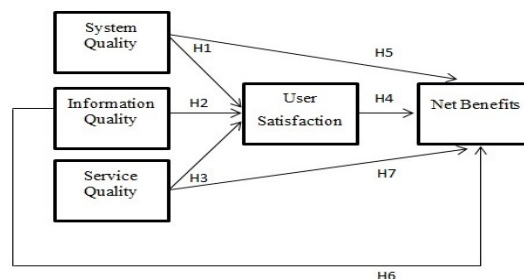
Kualitas sistem dalam penelitian ini diukur berdasarkan indikator-indikator mudah melakukan login, *user friendly*, keamanan data, *response time*, *availability*, fungsi teknis bebas dari kesalahan, dan tidak memiliki kendala teknis. Kualitas informasi dalam penelitian ini diukur berdasarkan berdasarkan indikator-indikator informasi yang sesuai dengan kebutuhan, informasi yang lengkap, informasi yang *up to date*, format penyajian yang bermanfaat, *ease of understanding*, informasi yang jelas, dan informasi yang bebas dari kesalahan.

Kualitas layanan diukur berdasarkan berdasarkan indikator-indikator respon terhadap permasalahan, memiliki FAQ yang komprehensif, menyediakan tutorial penggunaan aplikasi yang bermanfaat, komitmen terhadap yang dijanjikan, niat dan ketulusan untuk menyelesaikan masalah, dan memahami kebutuhan spesifik pengguna. Kepuasan pengguna diukur berdasarkan indikator-indikator memenuhi harapan, menyediakan layanan yang dibutuhkan, dan kepuasan pengguna. Manfaat bersih diukur berdasarkan berdasarkan indikator-indikator memenuhi persyaratan formal dan material, penerbitan e-Faktur lebih cepat, penyampaian SPT lebih cepat, hemat waktu, kegiatan administrasi faktur pajak lebih mudah, dan pelaporan SPT masa PPN lebih mudah.

Model penelitian ini mereplikasi dari Yunis *et al.* (2017) dengan memodifikasi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Modifikasi model dilakukan dengan menghilangkan *variabel intention to use/use* karena ketika penggunaan sistem informasi diwajibkan, pengukuran penggunaan sistem informasi sebagai ukuran kesuksesan sistem informasi menjadi kurang bermanfaat (DeLone and McLean, 1992). Dalam penelitian yang lain terhadap suatu sistem informasi yang penggunaannya bersifat wajib, menemukan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem (Iivari, 2005). Pada penelitian ini juga mendefinisikan kinerja pengusaha kena pajak sebagai manfaat bersih yang akan diukur. Menurut DeLone dan McLean (2003) pemilihan dimensi dan ukuran kesuksesan sistem informasi bergantung pada tujuan dan konteks penelitian. DeLone dan McLean (2003) juga menambahkan hubungan sebab-akibat dalam model harus dihipotesiskan sesuai dengan konteks penelitian.

Untuk itu pada penelitian ini berfokus untuk mengukur apakah penerapan e-Faktur selama ini sudah memberikan kepuasan pengguna dan manfaat bersih sehingga hubungan sebab akibat dalam penelitian ini adalah kualitas sistem informasi yang positif akan menambah kepuasan pengguna dan memberikan manfaat positif. Model penelitian dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada gambar 3.1.

Gambar 3.1 Model Penelitian



Sumber: diolah dari Delone dan McLean (2003) dan Yunis et al. (2017)

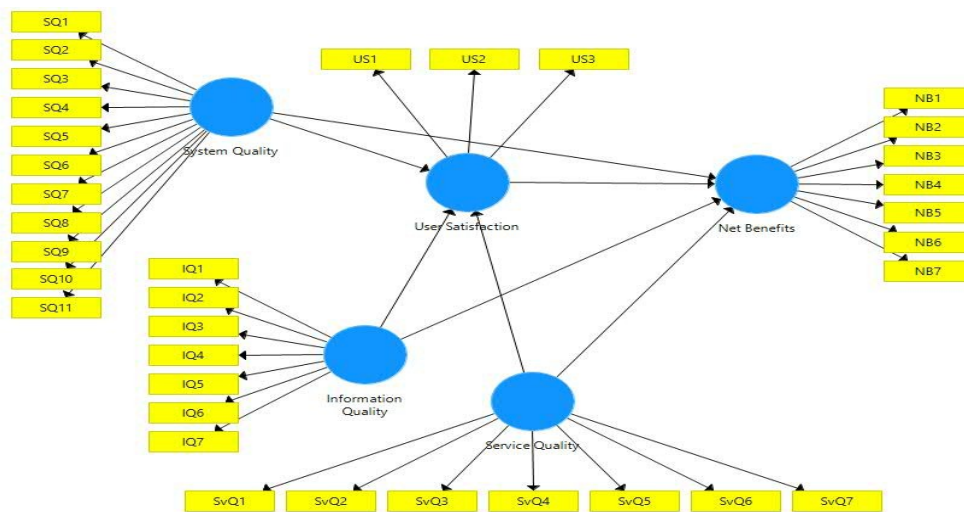
Dari gambar diatas, hipotesis yang dibentuk sebagai berikut:

- H1: *System quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* H2: *Information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* H3: *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* H4: *User satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits* H5: *System quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits* yang dimediasi oleh *user satisfaction* H6: *Information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits* yang dimediasi oleh *user satisfaction* H7: *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits* yang dimediasi oleh *user satisfaction*

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Model penelitian yang sudah dirancang dengan menggunakan aplikasi SmartPLS disajikan pada Gambar 4.1

Gambar 4.1 Model Penelitian PLS-SEM

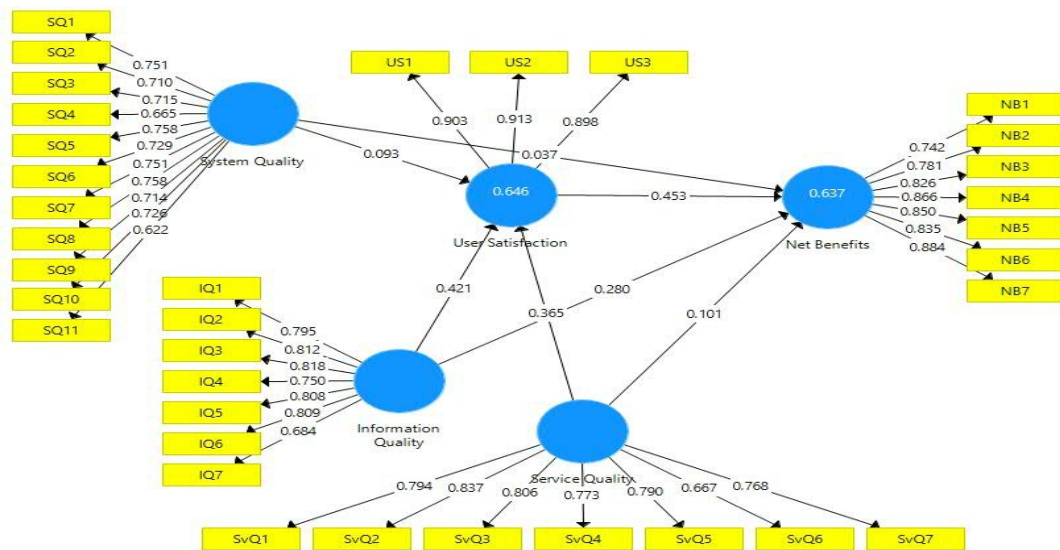


Sumber: Olahan data SmartPLS 3.2.8

Pengujian Outer Model (Model Pengukuran)

Evaluasi model pengukuran atau *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. *Outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi melalui validitas *convergent* dan *discriminant* dari indikator pembentuk konstruk laten dan *composite reliability* serta *cronbach's alpha* untuk blok indikatornya. Uji validitas *convergent* indikator refleksif dengan program Smart PLS 3.2.8 dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk. Hasil pengujian dengan PLS *Algorithm* dapat dilihat pada Gambar 4.2

Gambar 4.2 Loading Factor PLS Algorithm

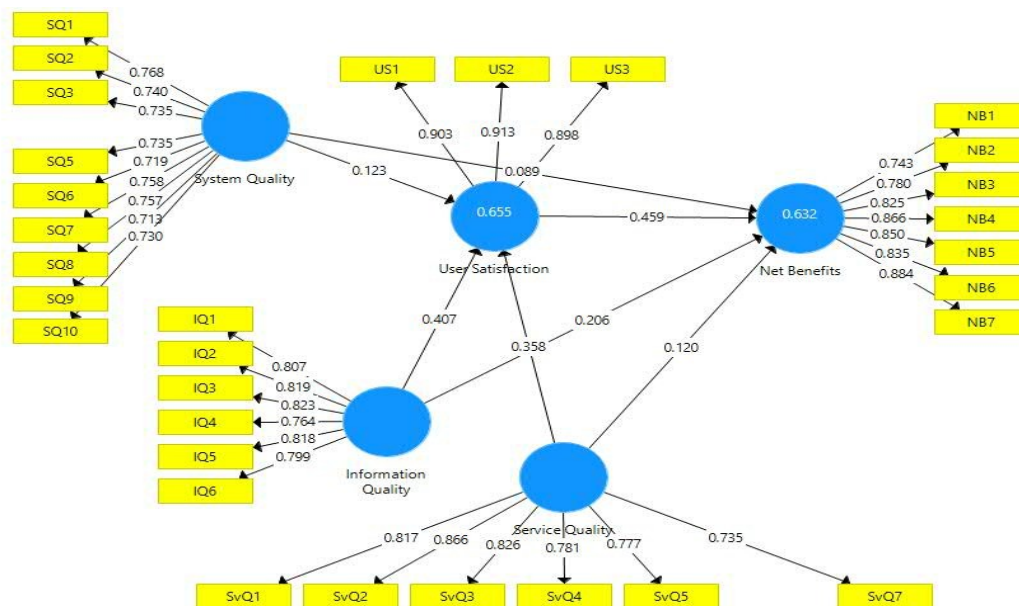


Sumber: Olahan data SmartPLS 3.2.8

Hasil pengujian model menunjukkan bahwa terdapat indikator (*observed variable*) dengan *loading factor* di bawah 0,70. Indikator (*observed variable*) tersebut yaitu SQ4, SQ11, IQ 7, dan SvQ6. Menurut Ghozali (2014) *rule of thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai *convergent validity* yaitu nilai *loading factor* harus lebih dari 0,70. Penelitian ini bersifat *confirmatory* untuk memvalidasi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean sehingga indikator yang bernilai di bawah 0,70 dihilangkan dari model.

Setelah menghilangkan indikator SQ4, SQ11, dan SvQ6 dari model, hasil pengujian kembali seluruh indikator kini dapat diterima untuk penelitian dan evaluasi lebih lanjut dapat dilakukan. Hasil rekalkulasi *loading factor* dari model secara lengkap ditampilkan pada Gambar 4.3.

Gambar IV.3 Recalculate Loading Factor PLS Algorithm



Sumber: Olahan data SmartPLS 3.2.8

Pengujian *convergent validity* dapat juga dilakukan dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE direkomendasikan harus lebih besar dari 0,50 mempunyai arti bahwa 50% atau lebih *variance* dari indikator dapat dijelaskan (Ghozali, 2014). Hasil pengujian menunjukkan nilai AVE berada di antara 0,547 hingga 0,818, dengan nilai AVE terendah untuk variabel *system quality* dan tertinggi untuk variabel *user satisfaction*. Seluruh nilai AVE yang berada di atas 0,50 menunjukkan bahwa, secara rata-rata, seluruh konstruk mampu menjelaskan lebih dari setengah varian indikatornya. Berdasarkan hasil kalkulasi *loading factor* dan AVE dapat disimpulkan bahwa model lulus uji *convergent validity*. Nilai AVE secara lengkap disajikan dalam Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Tabel Nilai Average Variance Extracted

Variabel	Average Variance Extracted(AVE)
System Quality	0,547
Information Quality	0,648
Service Quality	0,642
User Satisfaction	0,818
Net Benefits	0,685

Sumber: Olahan data SmartPLS 3.2.8

Selain melakukan uji validitas konstruk, dilakukan juga uji reliabilitas konstruk nilai *composite reliability* dan *Cronbach's alpha* untuk setiap variabel yang ada lebih besar

dari 0,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki realibilitas yang memuaskan.

Tabel 4.2 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	Composite Reliabilty	Cronbach's Alpha
System Quality	0,906	0,878
Information Quality	0,917	0,891
Service Quality	0,915	0,888
User Satisfaction	0,931	0,889
Net Benefits	0,938	0.923

Sumber: Olahan data SmartPLS 3.2.8

Evaluasi model struktural atau *inner model* bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten. *Inner model* dievaluasi dengan melihat besarnya presentase *variance* yang dijelaskan yaitu dengan melihat nilai *R-Square* untuk konstruk laten endogen. Tabel 4.3 menunjukan nilai *R-Square* dari setiap variabel endogen. *R-Square* untuk variabel *user satisfaction* sebesar 0,655 dan variabel *net benefits* sebesar 0,632. Hal ini menunjukan bahwa kedua model tersebut moderat.

Tabel 4.3 Output R-Square

Variabel	R-Square	Keterangan
User Satisfaction	0,655	Moderat
Net Benefits	0,632	Moderat

Sumber: Olahan data SmartPLS 3.2.8

Pengujian model struktural dilakukan untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel atau pengujian hipotesis. Penelitian ini juga menguji efek mediasi, dimana menurut Zhao *et al.* (2010) prosedur pengujian efek mediasi dilakukan dengan cara berikut:

1. Tentukan signifikansi *indirect effect* variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi.
2. Tentukan signifikansi *direct effect* variabel independen terhadap variabel dependen.
3. Jika prosedur pertama dan kedua signifikan maka interpretasikan *indirect effect* variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi dan *direct effect* variabel independen terhadap variabel dependen, apakah bernilai positif atau negatif.

Berdasarkan hal tersebut, untuk melihat signifikansi efek tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel intervening, diperlukan juga *output* parameter *Total Indirect Effects* sebagaimana disajikan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Total Indirect Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	t-Statistics (O /STDEV)	P Values
SQ→NB	0,056	0,050	0,045	1,239	0,216
IQ→NB	0,187	0,184	0,072	2,575	0,010
SvQ→NB	0,164	0,165	0,062	2,654	0,008

Sumber: Olahan data SmartPLS 3.2.8

Berdasarkan prosedur pengujian Zhao *et al.* (2010), untuk melihat signifikansi variabel dependen secara lengkap disajikan dalam Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	t-Statistics (O /STDEV)	P Values
SQ→NB	0,089	0,108	0,109	0,813	0,416
IQ→NB	0,206	0,204	0,134	1,541	0,124
SvQ→NB	0,120	0,116	0,097	1,243	0,214

Sumber: Olahan data SmartPLS 3.2.8

Menurut Abdillah dan Jogyanto (2015), pada pengujian efek mediasi, *output* parameter uji signifikansi dilihat pada Tabel *Total Effects*, bukan pada Tabel *Path Coefficients*. Hal ini dikarenakan pada efek mediasi tidak hanya dilakukan pengujian efek langsung variabel dependen ke variabel independen, tetapi juga hubungan tidak langsung antara variabel independen dengan variabel dependen melalui variabel mediasi. Tabel 4.6 secara lengkap menyajikan *Total Effects*.

Tabel 4.6 Total Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	t-Statistics (O /STDEV)	P Values
SQ→NB	0,145	0,158	0,114	1,272	0,204
SQ→US	0,123	0,119	0,100	1,221	0,222
IQ→NB	0,393	0,388	0,125	3,131	0,002
IQ→US	0,407	0,403	0,100	4,082	0,000
SvQ→NB	0,285	0,282	0,107	2,650	0,008
SvQ→US	0,358	0,368	0,098	3,662	0,000
US→NB	0,459	0,450	0,117	3,905	0,000

Sumber: Olahan data SmartPLS 3.2.8

a. Pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction*.

Berdasarkan tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel *system quality* dengan variabel *user satisfaction* adalah positif, namun tidak signifikan. Tidak signifikannya pengaruh variabel *system quality* terhadap *user satisfaction* karena ketika pengguna mengakses sistem informasi, yang lebih menjadi perhatian pengguna adalah kualitas informasi dan kualitas layanan dibandingkan dengan kualitas sistem. Yang (2007) menambahkan hal yang lebih penting bagi pengguna sistem informasi adalah dapat melakukan transaksi dan transaksi yang dilakukan berhasil dengan kualitas informasi dan kualitas layanan yang ada. Pengguna sistem informasi tidak peduli dengan kualitas sistem, seperti akses mudah dalam menggunakan sistem saat melakukan transaksi. Alasan mengapa pengguna sistem informasi tidak peduli terhadap kualitas sistem menurutnya juga karena pada dasarnya pengguna tidak memahami kualitas sistem secara rinci, seperti jenis server yang digunakan dan kapasitas basis data yang tersedia sehingga yang pengguna inginkan hanya transaksi berhasil dilakukan terlepas baik atau buruknya kualitas sistem (Yang, 2007).

Berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa pengaruh variabel *system quality* terhadap variabel *user satisfaction* tidak signifikan. Hasil hipotesis ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Deny dan Andry (2018). Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ali dan Khan (2010), Irawan dan Syah (2017), Khairunnisa dan Yunanto (2017), dan Yunis et al. (2017).

Penjelasan atas hasil penelitian ini bahwa kualitas sistem DJP masih dianggap sering bermasalah. Hal ini berdasarkan jawaban pertanyaan terbuka terhadap kualitas sistem. Kualitas sistem yang sering dikeluhkan wajib pajak adalah mengenai kualitas jaringan. Menurut beberapa jawaban terbuka dari wajib pajak, kualitas jaringan sering lambat terutama jika mendekati batas akhir pelaporan. Keluhan lain yang dituliskan dalam jawaban terbuka adalah seringnya e-Faktur melakukan update. Menurut beberapa responden proses update e-Faktur cukup sulit sehingga mereka memilih datang ke KPP Pratama Metro untuk meminta bimbingan dalam melakukan update e-Faktur. Jika terdapat update sistem, aplikasi e-Faktur akan langsung memberikan notifikasi. Namun untuk langkah-langkah update e-Faktur sendiri tidak disediakan. Atas seringnya update yang dilakukan e-

Faktur, beberapa responden bahkan menyarankan agar DJP mengembangkan proses update otomatis untuk aplikasi e-Faktur. Terakhir, menurut beberapa responden jika responden baru saja membayar pajaknya maka Nomor Tanda Penerimaan Negara (NTPN) atas pembayaran pajak tersebut tidak dapat langsung tervalidasi oleh aplikasi e-Faktur. Responden harus menunggu beberapa saat agar NTPN bisa tersinkronisasi dengan aplikasi e-Faktur.

Adanya berbagai kendala yang telah dibahas di atas, tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pengguna, karena KPP Pratama Metro senantiasa memberikan layanan terbaiknya untuk memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi. Berdasarkan hal tersebut kepuasan pengguna di KPP Pratama Metro lebih bergantung kepada seberapa baik kualitas layanan *helpdesk* untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi Pengusaha Kena Pajak.

b. Pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*.

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dikarenakan kualitas informasi yang disajikan oleh e-Faktur sudah baik, output yang disajikan dalam faktur pajak elektronik sudah sesuai dengan format penyajian faktur pajak sebagaimana diatur dalam PER-24/PJ/2012 dan PER-44/PJ/2010.

Meskipun pada dasarnya kualitas informasi yang disajikan oleh e-Faktur sudah baik, namun berdasarkan jawaban pertanyaan terbuka dari responden terdapat beberapa saran dan perbaikan dari para responden. Pertama, menurut beberapa responden, jika terdapat kompensasi lebih bayar bulan sebelumnya, kompensasi lebih bayar tersebut tidak secara otomatis disajikan dalam perhitungan pajak bulan berjalan. Kompensasi lebih bayar tersebut harus diinput secara manual. Hal ini tentu akan mengakibatkan kesalahan perhitungan jumlah pajak terutang karena kompensasi lebih bayar bulan sebelumnya merupakan pajak masukan yang dapat dikreditkan terhadap pajak keluaran.

c. Pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*.

Dari tabel 4.6 juga menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *service quality* dengan variabel *user satisfaction* adalah signifikan dengan nilai *original sample* yang positif sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Penjelasan atas

hasil penelitian ini bahwa kualitas layanan yang disediakan oleh DJP sudah baik. Hal ini diperkuat dengan jawaban pertanyaan terbuka dari responden yang rata-rata menjawab puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama layanan *helpdesk* yang disajikan oleh KPP Pratama Metro. Namun meski begitu terdapat beberapa keluhan yang dituliskan oleh responden. Pertama, beberapa responden menyatakan kesulitan untuk mengakses FAQ dan video tutorial mengenai aplikasi e-Faktur. FAQ yang disediakan juga didominasi oleh pertanyaan seputar e-Faktur. Sedangkan untuk video tutorial penggunaan aplikasi e-Faktur Direktorat Jenderal Pajak belum tersedia. Kemudian, kode error yang muncul di aplikasi e-Faktur, tidak diberi solusi untuk menyelesaikan. Aplikasi e-Faktur hanya menampilkan kode error nomor sekian, namun penyebab kode error itu muncul serta langkah apa saja yang harus dilakukan untuk masalah tersebut tidak ada. Terakhir, permintaan data faktur hanya difasilitasi untuk pajak keluaran, tidak untuk pajak masukan sehingga responden merasa kerepotan karena harus meminta kepada lawan transaksi dan menginput ulang pajak masukan tersebut.

d. Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits*.

Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *user satisfaction* dengan *net benefits* adalah bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap manfaat bersih (*net benefits*). Penjelasan atas hasil penelitian ini bahwa Pengusaha Kena Pajak sudah puas terhadap aplikasi e-Faktur, kemudian segala kemudahan yang ditawarkan oleh e-Faktur pun sudah didapatkan. Hal ini diperkuat dengan jawaban pertanyaan terbuka dari responden mengenai variabel *user satisfaction* yang rata-rata menjawab bahwa aplikasi e-Faktur sudah sesuai dengan harapan penggunaannya. oleh penggunaannya. Kemudian jawaban pertanyaan terbuka dari responden mengenai variabel *net benefits* yang rata-rata menjawab bahwa aplikasi e-Faktur sudah memberi manfaat pun makin menguatkan bahwa kepuasan pengguna akan meningkatkan manfaat bersih yang diperoleh.

e. Pengaruh *System Quality* terhadap *Net Benefits* melalui *User Satisfaction*.

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa *indirect effect* antara variabel *system quality* dengan variabel *net benefits* adalah tidak signifikan karena memiliki nilai *t-statistics* yang lebih kecil dari *t-table*. Tabel 4.5 menunjukkan bahwa *direct effect* antara variabel

system quality dengan variabel *net benefits* juga tidak signifikan karena memiliki nilai *t-statistics* yang lebih kecil dari *t-table*. Menurut prosedur pengujian efek mediasi jika *indirect effect* variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi dan *direct effect* variabel independen terhadap variabel dependen bernilai tidak signifikan maka termasuk ke dalam kategori *no-effect (non mediation)*. *No-effect (non mediation)* berarti bahwa tidak terdapat *direct effect* maupun *indirect effect*. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan antara kualitas sistem dan manfaat bersih (Zhao, Lynch and Chen, 2010).

Tidak signifikkannya *direct effect* dan *indirect effect* dalam hubungan antara variabel *system quality* terhadap *net benefits* menurut Yang (2007) dapat dijelaskan sebagai berikut bahwa kemajuan teknologi telah meningkatkan kualitas *hardware*, *software*, dan jaringan yang dimiliki pengguna. Hal tersebut tentunya membuat pengguna semakin mudah dan cepat dalam mengakses sistem informasi. Pengguna pun tidak peduli dengan kualitas sistem yang dimiliki oleh sistem informasi, karena kecepatan akses yang dirasakan saat ini bukan disebabkan oleh kualitas sistem yang baik dari sistem informasi tetapi memang kemajuan teknologi yang membuat sistem informasi dapat diakses dengan cepat.

Tabel 4.6 menunjukan bahwa nilai *t-statistics* untuk *total effects* antara variabel *system quality* dengan variabel *net benefits* adalah 1.272, yang artinya tidak signifikan karena lebih kecil dari *t-table* (1,96). Nilai *original sample* yang positif menunjukan terdapat hubungan yang positif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap manfaat bersih dan tidak dimediasi oleh kepuasan pengguna.

Penjelasan atas hasil penelitian ini bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih. Sebagaimana dibahas dalam bab sebelumnya bahwa pengukuran manfaat bersih dalam penelitian ini adalah peningkatan kinerja Pengusaha Kena Pajak dalam menjalankan kewajibannya. Kewajiban Pengusaha Kena Pajak yang diukur dalam penelitian ini antara lain bagaimana Pengusaha Kena Pajak menerbitkan faktur pajak, menyusun dan melaporkan SPT Masa-nya yang cukup bergantung pada kualitas jaringan yang disediakan.

Jawaban pertanyaan terbuka pun salah satunya mengarah kepada perbaikan kualitas jaringan yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak. Kualitas jaringan yang tidak baik pada dasarnya akan menghambat proses unggah faktur pajak untuk kemudian divalidasi. Kemudian terhambatnya proses unggah faktur pajak akan mengakibatkan terhambatnya proses penyusunan dan pelaporan SPT Masa PPN. Namun manfaat positif atau negatif dari terhambatnya proses penyusunan dan pelaporan SPT akan lebih bergantung bagaimana kualitas layanan Direktorat Jenderal Pajak untuk mengatasi masalah tersebut.

f. Pengaruh *Information Quality* terhadap *Net Benefits* melalui *User Satisfaction*.

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa *indirect effect* antara variabel *information quality* dengan variabel *net benefits* adalah signifikan karena memiliki nilai *t-statistics* yang lebih kecil dari *t-table*. Tabel 4.5 menunjukkan bahwa *direct effect* antara variabel *information quality* dengan variabel *net benefits* adalah tidak signifikan karena memiliki nilai *t-statistics* yang lebih kecil dari *t-table*. Tidak signifikannya *direct effect* dalam hubungan antara variabel *information quality* terhadap *net benefits* menurut Hong *et al.* (2016) dikarenakan pada umumnya kualitas informasi dapat membantu pengguna untuk mendapatkan *output* sistem yang lebih baik, tetapi hal ini tidak membuat sistem informasi menjadi lebih bermanfaat. Menurut Schwake *et al.* (2015) yang lebih penting bagi pengguna adalah transaksi berhasil dilakukan, tidak peduli baik atau buruknya kualitas informasi.

Menurut prosedur pengujian efek mediasi yang dikembangkan oleh Zhao *et al.* (2010), jika *indirect effect* antara variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi bernilai signifikan dan antara *direct effect* variabel independen terhadap variabel dependen bernilai tidak signifikan maka termasuk ke dalam kategori *indirect-only (mediation)*. *Indirect-only (mediation)* berarti bahwa terdapat efek mediasi, namun tidak terdapat *direct effect*. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas informasi dan manfaat bersih.

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai *t-statistics* untuk *total effects* antara variabel *information quality* dengan variabel *net benefits* adalah 3,131, yang artinya signifikan karena lebih besar dari *t-table* (1,96). Nilai *original sample* yang positif menunjukkan terdapat hubungan yang positif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan

bahwa kualitas informasi berpengaruh positif, dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

Penjelasan atas hasil penelitian ini bahwa kualitas informasi pada dasarnya memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap manfaat bersih. Berdasarkan pembahasan sebelumnya diketahui bahwa kualitas informasi dinilai sudah baik. Informasi yang disajikan dalam faktur pajak elektronik sudah sesuai dengan PER-24/PJ/2012 dan informasi yang disajikan dalam SPT Masa PPN sudah sesuai dengan yang diatur dalam PER-44/PJ/2010. Dengan adanya aplikasi e-Faktur akan semakin memudahkan Pengusaha Kena Pajak untuk menghasilkan faktur pajak elektronik dan SPT Masa PPN yang memenuhi ketentuan formal. Adanya QR Code dalam faktur pajak elektronik juga mempermudah wajib pajak karena faktur pajak tidak harus ditandatangani dan dibubuhi cap basah. Kemudian, SPT Masa PPN pun tidak perlu dicetak, ditandatangani, dibubuhi cap basah, dan diberi lampiran faktur pajak karena pelaporan sudah bisa dilakukan secara online.

g. Pengaruh *Service Quality* terhadap *Net Benefits* melalui *User Satisfaction*.

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa *indirect effect* antara variabel *service quality* dengan variabel *net benefits* adalah signifikan karena memiliki nilai *t-statistics* yang lebih kecil dari *t-table*. Tabel 4.5 menunjukkan bahwa *direct effect* antara variabel *service quality* dengan variabel *net benefits* adalah tidak signifikan karena memiliki nilai *t-statistics* yang lebih kecil dari *t-table*. Tidak signifikannya *direct effect* dalam hubungan antara variabel *service quality* terhadap *net benefits* menurut Schwake *et al.* (2015) adalah karena pengguna layanan lebih memperhatikan bagaimana kendala yang dialami pelanggan dapat terselesaikan. Jadi, pengguna layanan tidak akan terlalu mempermasalahkan baik atau buruknya kualitas layanan sepanjang kendala yang dihadapi terselesaikan.

Menurut prosedur pengujian efek mediasi yang dikembangkan oleh Zhao *et al.* (2010), jika *indirect effect* variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi bernilai signifikan dan *direct effect* variabel independen terhadap variabel dependen bernilai tidak signifikan maka termasuk ke dalam kategori *indirect-only (mediation)*. *Indirect-only (mediation)* berarti bahwa terdapat efek mediasi, namun tidak terdapat *direct effect*. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan

bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas layanan dan manfaat bersih.

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai *t-statistics* untuk *total effects* antara variabel *service quality* dengan variabel *net benefits* adalah 2,650, yang artinya signifikan karena lebih besar dari *t-table* (1,96). Nilai *original sample* yang bernilai positif menunjukkan terdapat hubungan yang positif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif, dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

Penjelasan atas hasil penelitian ini bahwa kualitas layanan pada dasarnya memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap manfaat bersih. Berdasarkan pembahasan sebelumnya diketahui bahwa kode error yang muncul dari aplikasi e-Faktur tidak disertai dengan adanya penyebab serta solusi dari kode error tersebut. Bagi Pengusaha Kena Pajak, pemberitahuan kode error tersebut tidak cukup untuk menemukan solusi dari permasalahan tersebut karena terbatasnya pengetahuan Pengusaha Kena Pajak mengenai aplikasi e-Faktur. Munculnya kode error tentu sangat mengganggu Pengusaha Kena Pajak karena dapat berakibat gagalnya mengunggah faktur pajak dan mengganggu proses penyusunan SPT Masa PPN. Layanan helpdesk di KPP Pratama Metro yang senantiasa membantu menyelesaikan adanya kode error pada aplikasi e-Faktur, tentunya akan membuat Pengusaha Kena Pajak dapat menggunakan kembali aplikasi e-Faktur dengan nyaman. Dengan demikian layanan yang diberikan KPP Pratama Metro dapat memberikan manfaat positif.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil evaluasi e-Faktur dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean pada studi kasus di KPP Metro, menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudian, kepuasan pengguna juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang diterima Pengusaha Kena Pajak. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel intervening dalam hubungan antara kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih. Sementara itu kepuasan

pengguna tidak dapat menjadi variabel intervening dalam hubungan antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih.

Melalui simpulan penelitian ini diharapkan Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dari aplikasi e-Faktur. Ketiga karakteristik sistem tersebut terbukti mampu meningkatkan kepuasan pengguna dan pada akhirnya kinerja pengusaha kena pajak pun meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku dan Jurnal

- Abdillah, W. and Jogiyanto. (2015) *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Pertama. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Ali, M. and Khan, Z. (2010) *Validating IS Success Model: Evaluation of Swedish e-Tax System, Master thesis, 15 ECTS, Department of Informatics*. Lund University. Available at: <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=1612757&fileId=1612762>.
- Delone, W. H. and McLean, E. R. (1992) 'Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. Information Systems Research', *The Institute of Management Sciences (now INFORMS)*, 3(1), pp. 60-95.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. (2003) 'The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update', *Journal of Management Information Systems*, 19(4), pp. 9-30. doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- Deny and Andry, J. F. (2018) 'Pengukuran Keberhasilan E-Learning dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean', *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 8(1), p. 68. doi: 10.21456/vol8iss1pp68-75.
- Direktorat Jenderal Pajak (2015) *Tahun Pembinaan Wajib Pajak: Membanguan Budaya Taat Pajak, laporan Tahunan 2015*. Available at: www.pajak.go.id.
- Direktorat Jenderal Pajak (2017a) *Laporan Tahunan 2017 Direktorat Jendral Pajak*.
- Direktorat Jenderal Pajak (2017b) *Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2016*. Jakarta.
- Ghozali, I. (2014) *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F. et al. (2017) *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Second. Los Angeles: Sage.
- Hong, W. et al. (2016) 'Individual Differences and System Characteristics Determinants of User Acceptance of Digital Libraries: An Empirical

- Examination of Individual Differences and System Characteristics', *Journal of Management Information Systems*, 18(3), pp. 97-124.
- Iivari, J. (2005) 'An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success', *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), pp. 8-27. doi: 10.1145/1066149.1066152.
- Indrajit, R. E. (2002) *Membangun Aplikasi E-Governmnet*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Irawan, H. and Syah, I. (2017) 'Evaluation of implementation of enterprise resource planning information system with DeLone and McLean model approach', *2017 5th International Conference on Information and Communication Technology, ICoICT 2017*, 0(c). doi: 10.1109/ICoICT.2017.8074721.
- Jr., R. M. and Schell, G. P. (2007) *Management Information System*. Teenth. Prentice Hall.
- Khairrunnisa, U. and Yunanto, M. (2017) 'Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3), pp. 229-241.
- Mende, M. W., Brecht, L. and Österle, H. (1994) 'Evaluating existing information systems from a business process perspective', *Proceedings of the 1994 Computer Personnel Research Conference on Reinventing IS: Managing Information Technology in Changing Organizations, SIGCPR 1994*, pp. 289-296. doi: 10.1145/186281.186459.
- Richard Heeks (2006) *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. First, *Social Science Computer Review*. First. New Delhi: Sage. doi: 10.1177/0894439306287246.
- Rungson Chomeya (2010) 'Quality of Psychology Test Between Likert Scale 5 and 6 Points', *Journal of Social Sciences*, 6(3), pp. 399-403. doi: 10.3844/jssp.2010.399.403.
- Schwake, H. I., Sukoharsono, E. G. and Handayani, S. R. (2015) 'Effect of Quality Information, Quality System and Quality Service to Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Empirical Study on Customer Service Online E - Ticket in Pt. BTRAV Connection Malang)', *IOSR Journal of Business and Management*, 17(4), pp. 42-48. doi: 10.9790/487X-17464248.
- Seddon, P. (1997) 'A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS. Information Systems Research', *Information Systems Research*, 8(3), pp. 240-253. Available at: <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/isre.8.3.240>.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2016) *Research Methods For Business*. Seventh, *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. Seventh. Chichester: Wiley. doi: 10.1007/978-94-007-0753-5_102084.
- Yang, H. (2007) 'Assessing the effects of e-quality and e-satisfaction on website loyalty', *International Journal of Mathematics and Computers in Simulation*, 1(3),

pp. 288–294.

- Yunis, R., Ibsah, F. L. and Arisandy, D. (2017) 'Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) pada SD Kabupaten Batu Bara', *Jurnal SIFO Mikroskil*, 18(1), pp. 71–82.
- Zhao, X., Lynch, J. G. and Chen, Q. (2010) 'Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis', *Journal of Consumer Research*, 37(2), pp. 197–206. doi: 10.1086/651257.

Peraturan-peraturan

- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
- Republik Indonesia. (2003). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Kementerian Keuangan. (2013). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 151/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak
- Kementerian Keuangan. (2014). Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 /PMK.03/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT).
- Direktorat Jenderal Pajak. (2010). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 44/PJ/2010 tentang Bentuk, Isi, dan Tata Cara Pengisian serta Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN).
- Direktorat Jenderal Pajak. (2012). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan Atau Penggantian, Dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2014). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak *Online*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2014). Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-136/PJ/2014 Tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak Yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2016). Pengumuman Nomor PENG-05/PJ.09/2016 tentang Penerapan E-Faktur Secara Nasional.