

ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEBERMANFAATAN APLIKASI E- BILIU LAYANAN PAJAK BADAN KEUANGAN KOTA GORONTALO

Mohamad Abdul Rahman Usman¹⁾, Rampi Yusuf²⁾, Rahman Takdir³⁾

^(abc) Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

Email: Abdulrahmanusman101@gmail.com^a, rampiyusuf@ung.ac.id^b, rahman.takdir@ung.ac.id^c

Abstract

E-Biliu is an application developed by the Finance Agency of Gorontalo City to deal with problem with taxpayers and ease user regarding information on taxpayer service, registration, reporting, and payment of SPT (Annual Notification Letter). However, research has ever been conducted to determine how successful the taxpayer information system (E-Biliu) is. Thus, the research will analyze the E-Biliu Application using the information system success method developed by DeLone and McLean (D&M Is Success Model 2003). The research result of the three hypotheses proposed show that hypothesis 1 states that system quality (SQ) has a significant influence on net benefits (NB), hypothesis 2 states that information quality (IQ) has a significant influence on net benefits (NB), and hypothesis 3 states that service quality (SEQ) has a significant influence on net benefits (NB).

Keyword: *D&M Is Success model, Tax application service, Information System*

Abstrak

E-Biliu adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Badan Keuangan Kota Gorontalo guna menghadapi permasalahan pada wajib pajak dan memudahkan pengguna terkait informasi pelayanan wajib pajak, pendaftaran, pelaporan dan pembayaran SPT. Namun demikian, belum pernah dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimanakah kesuksesan sistem informasi wajib pajak (E-Biliu) tersebut. Maka peneliti akan melakukan analisis terhadap aplikasi E-Biliu menggunakan metode kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (D&M is success Model, 2003). Hasil penelitian dari tiga hipotesis diajukan menunjukkan Hipotesis 1 menyatakan bahwa kualitas sistem(SQ) Berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih(NB), Hipotesis 2 menyatakan bahwa kualitas informasi(IQ) Berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih(NB). Hipotesis tiga menyatakan bahwa kualitas layanan (SEQ) Berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (NB).

Kata Kunci : *D&M is success Model, Layanan aplikasi pajak, Sistem Informasi*

1. Pendahuluan

Dengan mempertimbangkan berbagai solusi yang ditawarkan oleh sistem informasi, penerapan sistem informasi pun tidak hanya terbatas pada bidang komputer dan teknologi informasi, tetapi juga telah diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan, tidak terkecuali pada sistem pajak.

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Ketentuan ini diatur dalam UU No. 6 Tahun 1983 dan telah diperbaharui oleh UU No. 28 Tahun 2007 guna mengatur pelaksanaan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak dan fiscus. Sistem pemungutan pajak di Indonesia menggunakan *self assessment system*, dimana *self assessment system* adalah sistem perpajakan yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya (Arista, 2017). Namun seringkali masalah yang selalu dihadapi Wajib Pajak dalam proses penyusunan dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah bentuk formulir yang kerap kali berubah dan karena panjangnya antrian pada saat melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak, sehingga Wajib Pajak enggan untuk menyusun dan melaporkan SPT tersebut. Sehingga dalam hal ini dibuatlah sistem informasi wajib pajak berupa aplikasi yaitu E-Biliu untuk wajib pajak yang berada di daerah Gorontalo.

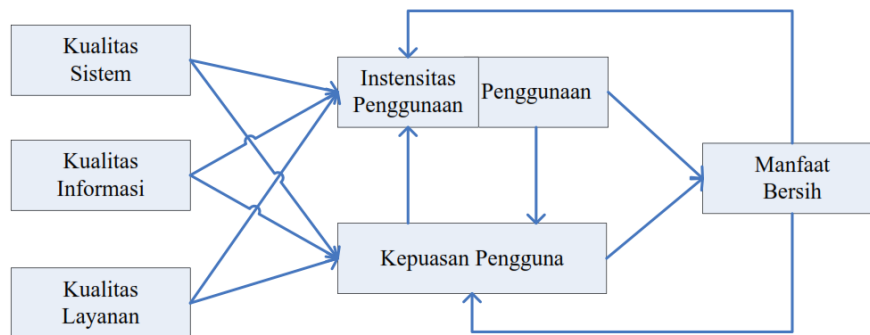
Sistem Informasi wajib pajak (E-Biliu) merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh Badan Keuangan Kota Gorontalo guna menghadapi permasalahan pada wajib pajak dan memudahkan pengguna terkait informasi pelayanan wajib pajak, pendaftaran, pelaporan dan pembayaran SPT tanpa harus mengantri di kantor pelayanan pajak sehingga data pendaftaran hingga pembayaran wajib pajak secara otomatis dapat tersimpan di database. Tentu hal ini juga dapat memudahkan pihak

Badan Keuangan dalam manajemen seluruh wajib pajak yang ada di wilayah Gorontalo.

Namun demikian, belum pernah dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimanakah kesuksesan sistem informasi wajib pajak (E-Biliu) tersebut. Maka peneliti akan melakukan analisis terhadap aplikasi E-Biliu menggunakan metode kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (*D&M is success Model*, 2003) untuk dapat mengetahui dengan pasti bagaimana kesuksesan dalam kebermanfaatan sistem informasi tersebut dilihat dari segi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan.

2. Metode

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (*D&M is success Model*) dimana metode ini digunakan untuk menganalisis penggunaan aplikasi E-Biliu yang digunakan untuk pembayaran pajak di Kota Gorontalo



Berikut merupakan beberapa indikator yang digunakan dalam variabel-variabel yang dalam metode DeLone & McLean

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas

yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Berikut merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem dari sistem informasi.

- a. Kemudahan penggunaan
- b. Kemudahan dipelajari
- c. Kecepatan akses
- d. Keandalan sistem
- e. Fleksibilitas
- f. Kegunaan fitur dan fungsi sistem
- g. Keamanan
- h. Bahasa

2. Kualitas Informasi

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan. Berikut merupakan indikator-indikator kualitas informasi.

- a. Akurasi
- b. Kelengkapan
- c. Format (Bentuk)
- d. Ketepatan waktu
- e. Relevansi

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang didapatkan oleh pengguna dari departemen sistem informasi. Berikut merupakan indikator-indikator kualitas layanan.

- a. Responsiveness (kecepatan respon)
- b. technical competence (kemampuan teknik)
- c. empathy (empati)

4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Berikut ini merupakan indikator-indikator pengukur kepuasan pengguna:

- a. Efisiensi
- b. Keefektivan
- c. Kepuasan pengguna

3. Hasil dan pembahasan

Dalam pengolahan data penelitian ini menggunakan software IBM SPSS Statistic 29.1. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi sederhana pada hipotesis 1 sampai hipotesis 3 akan dilanjutkan dengan uji regresi berganda. Namun sebelum melakukan analisis regresi berganda terlebih dahulu akan dilakukan uji *correlation*, reliabilitas, uji linearitas, dan uji multikolinearitas.

Uji *Corellation*

No.	Indikator	Nilai Signifikansi	<i>Pearson correlation</i>	Keterangan
1	QS1	0.532	0.574	VALID
2	QS2	0.532	0.935	VALID
3	QS3	0.532	0.172	UNVALID
4	QS4	0.532	0.607	VALID
5	QS5	0.532	0.935	VALID
6	QS6	0.532	0.607	VALID
7	QI1	0.532	0.405	UNVALID
8	QI2	0.532	0.607	VALID
9	QI3	0.532	0.716	VALID
10	QI4	0.532	0.607	VALID
11	QI5	0.532	0.835	VALID
12	SEQ1	0.532	0.603	VALID
13	SEQ2	0.532	0.442	UNVALID
14	SEQ3	0.532	0.672	VALID
15	NB1	0.532	0.907	VALID
16	NB2	0.532	0.527	UNVALID
17	NB3	0.532	0.797	VALID

Pengujian Reliabilitas

Dalam penelitian ini uji reliabilitas setiap variabel di ukur dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Menurut Eisingerich, dkk (2015) nilai tingkat keandalan Cronbach's Alpha minimum adalah 0.6. Uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha
1	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	0,716
2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	0,849
3	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	0,694
4	Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	0,913

Pengujian Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan yang linear atau tidak secara signifikan antara 2 variabel. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas jika nilai Deviation From linearity Sig. > 0,05, maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variable independent dengan variable dependent.

Tabel 2. Uji Linearitas

No	Path	Sig.
1	<i>Kualitas sistem</i> → Manfaat Bersih	0,229
2	<i>Kualitas Informasi</i> → Manfaat Bersih	0,345
3	<i>Kualitas Layanan</i> → Manfaat Bersih	0,062

Pengujian Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Pada penelitian ini untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas, dan jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

No	Path	VIF
1	<i>Kualitas sistem</i> → Manfaat Bersih	1,000
2	<i>Kualitas Informasi</i> → Manfaat Bersih	1,000
3	<i>Kualitas Layanan</i> → Manfaat Bersih	1,000

Pengujian Hipotesis

1. Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*)

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.338	3.388		.395	.700		
	SISTEM	.477	.141	.697	3.370	.006	1.000	1.000

a. Dependent Variable: MANFAAT

hasil signifikan SQ terhadap NB yakni sebesar 0,006. Hasil ini menunjukkan hasil hipotesis ketiga menyatakan hasil signifikan dari kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih karena nilai signifikan menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,05.

2. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*)

+

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.964	3.472		.854	.410		
	INFORMASI	.491	.174	.631	2.820	.015	1.000	1.000

a. Dependent Variable: MANFAAT

Hasil signifikan kualitas informasi (IQ) terhadap manfaat bersih (NB) yakni sebesar 0,015. Hasil ini menunjukkan hasil hipotesis ketiga menyatakan hasil signifikan dari kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih karena nilai signifikan menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,05.

3. Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh Positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*)

+

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.006	3.958		.001	.999		
	LAYANAN	1.040	.323	.681	3.220	.007	1.000	1.000

a. Dependent Variable: MANFAAT

hasil signifikan kualitas layanan (SEQ) terhadap manfaat bersih (NB) yakni 0,007. Hasil ini menunjukkan hasil hipotesis ketiga menyatakan hasil signifikan dari kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih karena nilai signifikan menunjukkan nilai yang kecil dari 0,05.

4. Kesimpulan

Dari ketiga hipotesis yang diajukan dan diuji menggunakan analisis regresi sederhana dan regresi berganda dengan program software IBM SPSS

29.1. Hasil penelitian ini menunjukkan di antaranya sebagai berikut :

1. Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh negatif terhadap manfaat bersih (*net benefit*)
2. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh negatif terhadap manfaat bersih (*net benefit*)
3. Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh Positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*)

REFERENSI

- DeLone, W., & E.R., M. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of Management Information Systems*.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitaslayanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing (Studi Kasus : Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede). *Media Informatika*, 16(1), 20-31.
- Imana, A. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD. *Jurnal Ilmiah KOMPUTASI*, 229-235.
- Mahmud, S. (2021) Analisi Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kebermanfaatan Sistem Pada SIMBA Keuangan [skripsi]. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo
- Putra, A. R. (2021). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Tingkat Pendapatan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kelurahan Bangunsari Kecamatan Ponorogo*. Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.