

ANALISIS SYSTEM *E-BILLING* UNTUK PEMBAYARAN PAJAKUNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG

Abdul Basir¹, Nia Oktaviani²

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email: Abdulbaserr27@gmail.com¹,
niaoktaviani@binadarma.ac.id²

ABSTRAK

Perkembangan era globalisasi sekarang ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Dengan semakin meningkatnya teknologi dan informasi di Indonesia. Direktorat jenderal pajak memanfaatkan perkembangan teknologi informasi tersebut dengan berusaha memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pembayaran pajak di Indonesia. Salah satu penerapan teknologi dalam perpajakan adalah menggunakan metode pembayaran berbasis *online* yaitu *E-Billing* yang dapat menunjang kegiatan pembayaran pajak. Untuk mendukung kelancaran proses pelayanan sistem *E-Billing* tersebut, maka pihak direktur jenderal pajak harus menjaga kinerja dengan menjamin kepuasan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dengan menggunakan sistem *E-Billing*. Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penggunaan *E-Billing*, pada penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Penulis akan melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *E-Billing* untuk pembayaran pajak.

Kata kunci: *End User Computing Satisfaction*, *E-Billing*, Kepuasan Sistem,

1. PENDAHULUAN

Perkembangan era globalisasi sekarang ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Dengan semakin meningkatnya teknologi dan informasi di Indonesia. Direktorat jenderal pajak memanfaatkan perkembangan teknologi informasi tersebut dengan berusaha memenuhi aspirasi wajib pajak dengan mempermudah tata cara pembayaran pajak di Indonesia [1]. Salah satu penerapan teknologi dalam perpajakan adalah menggunakan metode pembayaran berbasis *online* yaitu *E-Billing* yang dapat menunjang kegiatan pembayaran pajak. *E-Billing* yaitu metode pembayaran elektronik yang menggunakan kode *Billing*. Kode *E-Billing* sendiri adalah kode identifikasi yang di terbitkan melalui sistem *E-billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan wajib pajak [2].

Penerapan peraturan ini dimulai sejak 1 juli 2016 yang menyatakan pajak tidak lagi menggunakan sistem pembayaran pajak manual tetapi para wajib pajak hanya dapat menggunakan mekanisme pembayaran elektronik dengan menggunakan *E-Billing* untuk membayar pajak terutang.

Untuk mendukung kelancaran proses pelayanan sistem *E-Billing* tersebut, maka pihak direktur jenderal pajak harus menjaga kinerja dengan menjamin kepuasan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dengan menggunakan sistem *E-Billing*, *E-*

Billing mempunyai pengaruh positif terhadap wajib pajak. Hal ini disebabkan karena *E-Billing* merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis akan melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *E-Billing* untuk pembayaran pajak [3].

2.METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan pada saat penelitian ada 3, yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. Studi Pustaka

b. Landasan teori perlu ditegakkan agar sebuah penelitian mempunyai dasar yang kokoh, dan bukan sekedar perbuatan coba-coba (*trial and error*). Adanya landasan teoritis ini merupakan ciri bahwa penelitian itu merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data. Merupakan suatu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pegawai kantor pelayanan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Palembang Ilir Timur untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penulisan laporan penelitian

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek dan obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 166.794 yang merupakan pengguna *E-Billing* pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Sedangkan secara umum sampel diartikan sebagai bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin agar didapat hasil yang akurat

2.3. Hipotesis Penelitian

Peneliti ini menggunakan riset pengujian hipotesis, yaitu peneliti membangun hipotesis dengan landasan teori dan penelitian yang relevan. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang dipilih [5].

2.4. Metode Pengukuran

Dalam penelitian ini, responden akan menerima angket atau pertanyaan dari instrumen penelitian. Jenis data yang digunakan dalam kuesioner adalah data skala interval. Bentuk skala pengukuran yang diterapkan pada data survei yang dimasukkan dalam kuesioner dalam penelitian ini mengacu pada skala Likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden tentang gejala atau fenomena yang muncul di lingkungannya [4].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur, dengan membandingkan dengan ketentuan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini $n = 100$, jadi $df = 100 - 2 = 98$, dengan tingkat

signifikan 0,05 maka didapat r-tabel sebesar 0,197 (2-tailed) Jika Nilai pearson *correlation* atau r-hitung > nilai pembandingan berupa r-kritis atau r tabel. Berikut ini nilai r-kritis atau r-tabel, dengan nilai df (n) 98.

Tabel 1. Tabel R Pada Sig. 0,05 (Two Tail)

df=(n-2)	Taraf Signif	df=(n-2)	Taraf Signif	df=(n-2)	Taraf Signif
	5%		5%		5%
50	0,273	67	0.237	84	0.212
51	0.271	68	0.235	85	0.211
52	0.268	69	0.234	86	0.210
53	0.266	70	0.232	87	0.208
54	0.263	71	0.230	88	0.207
55	0.261	72	0.229	89	0.206
56	0.259	73	0.227	90	0.205
57	0.256	74	0.226	91	0.204
58	0.254	75	0.224	92	0.203
59	0.252	76	0.223	93	0.202
60	0.250	77	0.221	94	0.201
61	0.248	78	0.22	95	0.200
62	0.246	79	0.219	96	0.199
63	0.244	80	0.217	97	0.198
64	0.242	81	0.216	98	0.197
65	0.240	82	0.215	99	0.196
66	0.239	83	0.213	100	0.195

Sumber : sugiyono (2009)

Berikut hasil Pengujian validitas pada masing-masing variabel terdiri dari Isi, akurasi, bentuk kemudahan, ketepatan waktu dan kepuasan pengguna.

1. Variabel Isi (X1)

Pada tabel 4.14 dibawah ini diperoleh variabel isi (X1) nilai rhitung (x1_1) yaitu 0.611 >0.197, (x1_2) yaitu

0.581 >0.197. Dengan demikian semua item pertanyaan untuk variabel Isi (X1) dapat dinyatakan valid dan akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Uji Validitas Terhadap Variabel isi (X1)

		X1_1	X1_2	X1_total
X1_1	Pearson Correlation	1	,573**	,611**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
X1_2	Pearson Correlation	,573**	1	,581**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
X1_total	Pearson Correlation	,611**	,581**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

Sumber : data diolah dengan SPSS

3.2 .Uji Reliabilitas

Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. syarat untuk menyatakan jika item itu reliabel adalah dengan melihat hasil uji reliabilitas jika setiap variabel > dari 0,6 berarti variabel tersebut reliabel. Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Isi	0.720	Reliabel
Akurasi	0.626	Reliabel
Bentuk	0.666	Reliabel
Kemudahan	0.772	Reliabel
Ketepatan Waktu	0.626	Reliabel
Kepuasan	0.754	Reliabel

Sumber : data diolah dengan SPSS

Dari hasil tabel menunjukkan, nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap variabel > 0,6 dan semua pertanyaan

pada kuisioner pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

3.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menentukan data berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan Rasio skewness dan Rasio Kurtosis. Rasio *Skewness* nilai skewness dibagi standar *errorrskweness*. Sedangkan Rasio Kurtosis adalah nilai kurtosis dibagi dengan standar *errorr kurtosis*. Bila rasio skweness dan kurtosis diantara -2 dan +2 maka distribusi data adalah normal. Berikut ini adalah hasil uji normalitas data dapat dilihat tabel berikut ini.

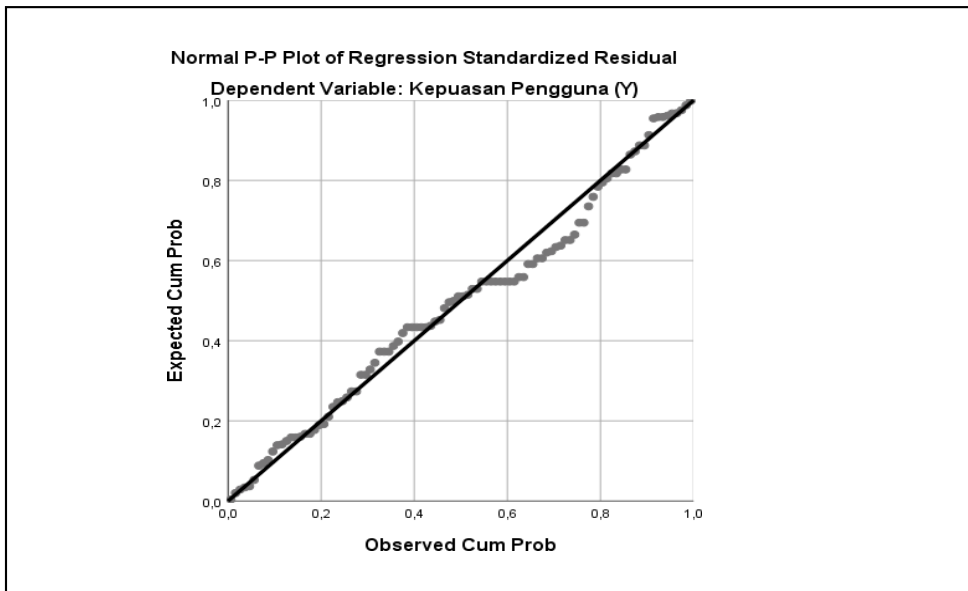
Tabel 4 Hasil Uji Normalitas Data

	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	-0,291	0,241	0,005	0,478
Valid N (listwise)				

Sumber : data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas diperoleh rasio skewness sebesar $-0.291/0.241 = -1,20409$ dan Rasio kurtosis sebesar $0.005/0.478=0,011$. Hal ini menunjukkan rasio skewness dan kurtosis berada diantara -2 dan +2 yang berarti data penelitian ini distribusi normal. Cara untuk mendeteksi normalitas pada Diagram Grafik P-P Plot adalah dengan melihat penyebaran data (titik-titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebarkan jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Sumber :
data diolah
dengan SPSS

Gambar. 1 Diagram Grafik P-P Plot

pada gambar diagram grafik P-P Plot menunjukkan titik plot berada di sekitar garis sumbu diagonal, hal ini menunjukkan variabel bebas dan variabel terikat keduanya mempunyai distribusi normal.

3.4 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah hubungan linear yang hampir sempurna atau bahkan sempurna diantara beberapa atau semua variabel independen dari model regresi. Bila hal ini

terjadi, maka koefisien regresi berganda tidak mungkin dapat ditaksir. Untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Jika nilai tolerance value dibawah 0,1 atau *variance inflation factor* diatas 10 maka terjadi multikolinearitas.

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Toleranc e	VIF
(Constant)		
Isi (X1)	0,588	1,700
Akurasi (X2)	0,450	2,221
Bentuk (X3)	0,501	1,997
Kemudahan (X4)	0,390	2,567
Ketepatan Waktu (X5)	0,413	2,423

Sumber : data diolah dengan SPSS

3.5 Pengujian Hipotesis

Uji Hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda terdiri dari Uji F, Uji t dan Uji R², dengan menggunakan program SPSS. Dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut : Uji F, Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen terdiri dari isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu secara bersamaan berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	512,566	5	102,513	36,509	0,000 ^b
	Residual	263,944	94	2,808		
	Total	776,510	99			

Sumber : data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, dihasilkan nilai signifikan (*P Value*) sebesar 0.000, jika dibandingkan denganderajat kepercayaan 95%, dengan nilai $\alpha=0,05$, maka nilai signifikan *P value*=0.000 lebih kecil dari nilai $\alpha=0,05$ ($0.000 < 0.05$) Atas dasar perbandingan tersebut maka Hipotesis H_a diterima atau dengan kata lain bahwa pada variabel independen yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.

Uji t pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel isi, akurasi, format, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu secara persial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-Billing* , dengan membandingkan nilai signifikan dengan nilai alpa (α) sebesar 0.05. Berikut hasil dari Uji t diperoleh dari output menggunakan SPSS.

Tabel 7. Hasil Uji t

	Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B		Beta		
1	(Constant)	2,120	1,418		1,496	0,138
	Isi (X1)	0,160	0,153	0,082	1,048	0,297
	Akurasi (X2)	0,184	0,135	0,122	1,364	0,176
	Bentuk (X3)	0,073	0,126	0,049	0,576	0,566
	Kemudahan (X4)	0,341	0,082	0,399	4,145	0,000
	Ketepatan Waktu(X5)	0,465	0,147	0,297	3,176	0,002

Sumber : data diolah dengan SPSS

Berdasarkan hasil tabel 7 di atas, maka diperoleh model analisis yaitu pada kolom

$$Y = 2.120 + 0.160 X_1 + 0.184 X_2 + 0.073 X_3 + 0.341 X_4 + 0.465 X_5$$

Beta (β), diketahui nilai (*Constant*) = 2,120 ISI (X_1)= 0.160, AKURASI (X_2)= 0.184, BENTUK (X_3)= 0.073, KEMUDAHAN (X_4)=0.341 dan KETEPATAN WAKTU (X_5)= -0.465. dari nilai Beta (β) maka diperoleh persamaan regresi yaitu :

- Hasil Persamaan regresi pada Model Analisis
Dari hasil persamaan regresi diatas, menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 2.120 artinya tanpa adanya Sistem Informasi E-Billing , maka kepuasan pengguna hanya dinilai sebesar 2,120 atau 2,12%. berikut uraian dari hasil persamaan regresi.
- Koefisien regresi (X_1)= 0.160 artinya apabila Isi pada E-Billing lebih ditingkatkan sebesar 2.120 maka kepuasan pengguna akan lebih meningkat sebesar 0.160 atau 16,00%. dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
- Koefisien regresi (X_2)= 0.184 artinya apabila Akurasi pada E-Billing lebih ditingkatkan sebesar 2.120 maka kepuasan pengguna akan lebih meningkat sebesar 0.184 atau 18,40% dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
- Koefisien regresi (X_3)= 0.073 artinya apabila Bentuk pada E-Billing ditingkatkan sebesar 2.120 maka kepuasan pengguna akan lebih meningkat sebesar 0.073 atau 0,73%. dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
- Koefisien regresi (X_4)= 0.341 artinya apabila Kemudahan *E-Billing* lebih ditingkatkan sebesar 2.120 maka kepuasan pengguna akan lebih meningkat sebesar 0.341 atau 34.10%. dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.
- Koefisien regresi (X_5)= 0.465 artinya apabila Ketepatan Waktu pada *E-Billing* ditingkatkan sebesar 2.120 maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat sebesar 0.465 atau 46,50%. dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

2. Hasil Uji t

Dari hasil Tabel 4.24 diketahui terdapat 3 variabel dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-Billing* yaitu Isi (X1) = 0,297 Akurasi (X2) = 0.176 dan Bentuk (X3) = 0.566 karena nilai Signifikan yang diperoleh lebih besar dari nilai alpha (α) = 0,05. sedangkan ke-3 variabel lainnya dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-Billing* dengan nilai signifikan yang diperoleh Isi (X1) = 0.005, Bentuk (X3) = 0.021 dan Kemudahan (X4) = 0.000, karena nilai signifikan lebih kecil dari nilai alpha (α) = 0,05. Berikut dari hasil uji t :

Tabel 8. Keterangan Hasil Uji t

Variabel	Nilai Sign. (5%)	Nilai alpha (α)	Keterangan
Isi (X1)	0.297	0.050	Tidak Signifikan
Akurasi (X2)	0.176	0.050	Tidak Signifikan
Bentuk (X3)	0.566	0.050	Tidak Signifikan
Kemudahan (X4)	0.000	0.050	Signifikan
Ketepatan Waktu (X5)	0.002	0.050	Signifikan

Uji R^2 dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Berikut ini hasil dari Uji R^2 . Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut hasil Uji R^2 .

Tabel 9. Hasil Uji R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics R Square Change
1	0,812 ^a	0,660	0,642	1,676	0,660

a. Predictors: Ketepatan Waktu (X5), Akurasi (X2), Bentuk (X3), Isi (X1), Kemudahan (X4)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Sumber : data diolah dengan SPSS

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis, serta sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dari nilai t hitung dan tingkat signifikan masing-masing variabel dari metode *End User Computing Satisfaction* yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang diperoleh menunjukkan bahwa yang memiliki nilai kepuasan adalah variabel *content*, *format*, *ease of use* dengan nilai signifikan pada variabel *content* 0.005, nilai signifikan pada variabel *format* 0.021, nilai signifikan pada variabel *ease of use* 0.000 dengan nilai *Alpha* pada masing-masing variabel adalah 0.050. Artinya hipotesis ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
- 2) Dari nilai f hitung dan tingkat signifikan dari seluruh variabel *End User Computing Satisfaction* yaitu

content, accuracy, format, ease of use dan *timeliness* yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai f adalah 36.509 dan nilai signifikan 0.000^b. Artinya juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pratami, L. P. K. A. W., Sulindawati, N. L. G. E., & Wahyuni, M. A. (2017). Pengaruh penerapan e-system perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Singaraja. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 7(1).
- [2] Suhadi, H. (2017). Pengaruh E-Filing, e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan, Volume, 1*.
- [3] Fauziyyah, U. (2019). *Pengaruh Media Quizizz Terhadap Motivasi Belajar Peserta Didik Dalam Pembelajaran PKN (Quasy Experiment Di SMA Negeri 1 Majalaya Kab. Bandung)* (Doctoral dissertation, FKIP UNPAS).
- [4] Indrawan, R., & Yaniawati, R. P. (2016). Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan.
- [5] Fatmasari, F., & Muhammad Ariandi, R. (2014). Penerapan Metode Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Penerimaan Krs Online (Studi Kasus: Mahasiswa Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang). *jurnal matriks*, 16(2).