

PENGUKURAN KINERJA PROGRAM E-TAX PADA PEMERINTAH KOTA MALANG

Siti Amerieska¹⁾, Andi Kusuma Indrawan²⁾

¹⁾Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Malang

JL. Soekarno Hatta No.9, Malang

Email: sarieka_09@yahoo.com

Abstrak:

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan dari suatu sistem pajak online. Alat analisis dengan menggunakan Hot Fit model yang terdiri dari manusia, organisasi dan teknologi yang berpengaruh pada net benefit. Sampel yang digunakan sebanyak 58 pengusaha restoran, tempat parkir, tempat hiburan dan hotel, dimana diperoleh hasil bahwa terdapat korelasi yang positif dari ketiga elemen hot fit model tersebut.

Keywords: E-tax, technology, human, organisation

Abstract:

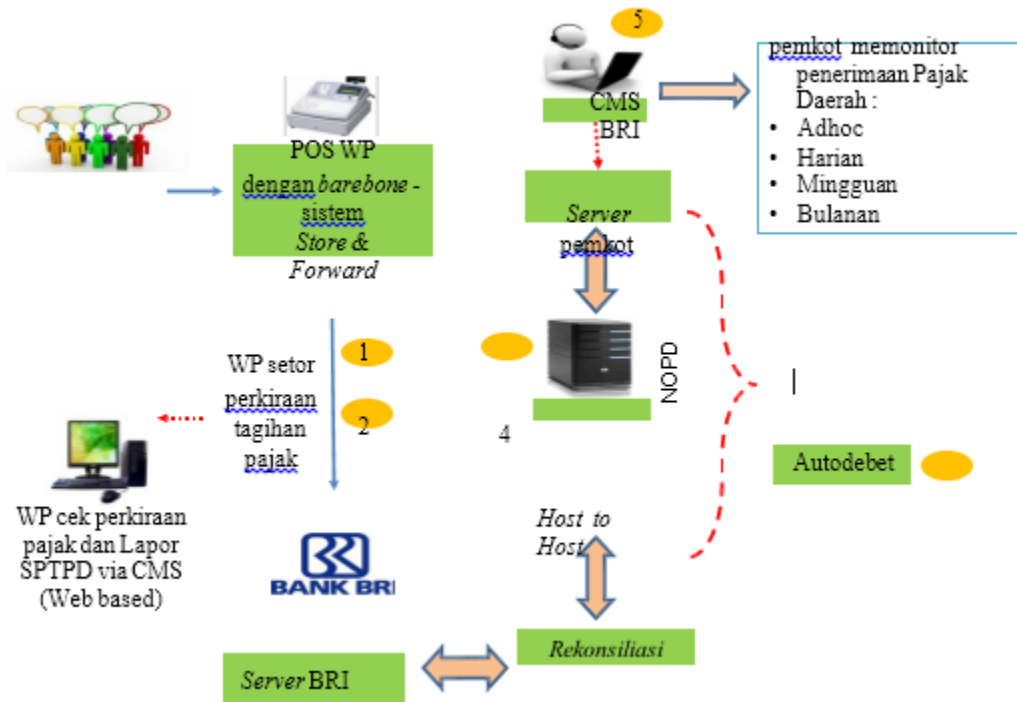
The objective of this study is to evaluate factors which are influence successfully program E-Tax. Analysis use HOT FIT Model, which is Human Organization and Technology influence performance of system. Tool analysis use WarpPLS 3.0 to evaluate how Technology, Human, Organization influence Net Benefit. The sample used 58 entrepreneur in Restaurant, Parking Service, Entertainment Place and Hotel Malang City. The Result there are The influence positif significantly done corellation teknologi with human, Corellation human, organization and net benefit give result positif significantly.

1. PENDAHULUAN

Berkembangnya Teknologi yang semakin pesat saat ini memberikan persepsi bahwa peranan manusia sangat berpengaruh dalam menciptakan teknologi. Hal ini tidak terlepas dari faktor utama terciptanya teknologi, untuk memudahkan manusia dalam aktivitasnya (Laudon dan Laudon, 2007). Saat ini implementasi penciptaan teknologi di lingkungan bisnis melalui *electronic business* dan lingkungan pemerintah melalui *electronic government* (e-gov) sudah banyak digunakan, dimana tujuan e-government untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi. (Komara, A. 2005) Selain itu kegunaan e-government sebagai alat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik khususnya organisasi pemerintah. (Satriya, Edi. 2008). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja dari program pajak online (e-tax). Program pajak online digulirkan dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah pemerintah kota Malang. Sayangnya kepatuhan membayar pajak merupakan salah satu kendala dalam pengoptimalan pajak. (Rahayu, 2009). Selain itu perilaku wajib pajak yang berkaitan dengan moral memiliki hubungan dengan kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. (Hidayat Nugroho, 2010)

Program pajak online (e-tax) tersebut pertama diimplementasikan di Provinsi Jawa Timur. sebelumnya DKI Jakarta sebagai pioner program tersebut. (Putra, dan Indra. 2008). Sistem pajak secara online itu, diberlakukan sebagai salah satu upaya mengurangi adanya potensi kebocoran Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak restoran, hotel, dan tempat hiburan yang dikelola oleh Dinas Pendapatan (Dispenda) Kota Malang. Penerimaan pajak daerah terutama berasal dari restoran, hotel, hiburan dan parkir yang pencatatan transaksi dan pembayaran pajak dilakukan secara *online*. Data transaksi direkam melalui perangkat BRI dengan sistem *Store and Forward / SAF* (PC/barebone dan jaringan).

Penelitian ini menggunakan model penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner pada pengusaha hotel, restoran tempat parkir dan hiburan, sehingga harapannya dapat memberikan sumbangsih pembelajaran studi kasus tentang perpajakan sektor publik dan tentang manfaat dari aplikasi suatu sistem

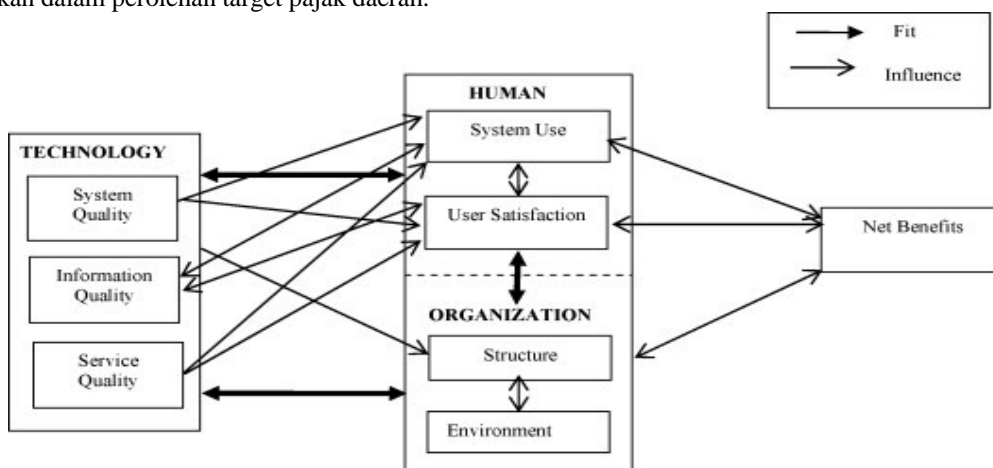


Gambar 1. Konsep Penerimaan Pajak E-Tax BRI

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Metode HOT (Human, Organization, Technology)– Fit

Human, Organization, Technology merupakan tiga elemen dalam mengevaluasi kinerja suatu sistem informasi dalam hal ini pajak online (e-tax).Metode evaluasi ini menghubungkan bagaimana perspektif manusia (manusia) yang mana diprosikan dengan pengguna sistem, kepuasan pengguna dapat berhubungan dengan teknologi dalam hal ini kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan. Sedangkan indikator dari organisasi adalah komitmen organisasi, ukuran organisasi serta sistem anggaran. (Istianingsih dan Wiwik.2010). Ketiga elemen HOT ini secara formatif dapat berpengaruh pada capaian organisasi dalam hal net benefit yang diprosikan dalam perolehan target pajak daerah.



Gambar 2 : kerangka kerja HOT-Fit

2.2 Hipotesis Penelitian

Beberapa Hipotesis penelitian yang dikembangkan dalam metode *Human-Organization-Technology* (HOT)-Fit ini adalah :

- H1 :Komponen teknologi pada aplikasi E-Tax berpengaruh positif terhadap Manusia(dampak individu).
- H2 : Komponen teknologi pada aplikasi E-Tax berpengaruh positif terhadap organisasi

H3 : Organisasi pada aplikasi E-Tax berpengaruh positif terhadap individu

H4 : Organisasi pada aplikasi E-Tax berpengaruh positif terhadap net benefit

H5 : Manusia (dampak individu) pada aplikasi E-Tax berpengaruh positif terhadap net benefit

H6 : Teknologi pada aplikasi E-Tax berpengaruh positif terhadap net benefit

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang berupa survey melalui kuesioner yang dikirim kepada para pengusaha REPHOHI (Restoran, Parkir, Hotel dan Hiburan), yang telah menerapkan aplikasi E-Tax. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dengan menggunakan model Partial Least Square (PLS). Variabel Laten Menurut (Machfud dan Ratmono 2013) variabel laten (unobservable variable) merupakan konstruk yang hanya dapat diamati secara tidak langsung melalui efeknya pada variabel-variabel teramati (*observed variable*). Variabel Laten yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 4 yang terdiri dari: human, organisasi, teknologi dan net benefit. Variabel teramati adalah variabel yang dapat diamati atau diukur secara empiris. Variabel teramati merupakan efek atau ukuran dari variabel laten. Variabel teramati yang dimaksud dalam penelitian ini terdiri dari 31 variabel awal yang merupakan keseluruhan item yang ada dalam kuesioner.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan (instrumen) dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas di dalam PLS dinilai dengan melihat *convergent validity* masing-masing indikator. *Convergent validity* dapat dievaluasi dalam tiga tahap yaitu indikator validitas, reliabilitas konstruk dan nilai *average variance extracted* (AVE). Indikator validitas dapat dilihat dari nilai *loading factor*. *Loading factor* adalah korelasi antara indikator tersebut dengan konstruksinya. Semakin tinggi korelasinya, semakin tinggi validitasnya. Bila nilai *loading factor* suatu indikator lebih dari 0,5 dan nilai *t-statistic* lebih dari 2,0 maka dikatakan valid.

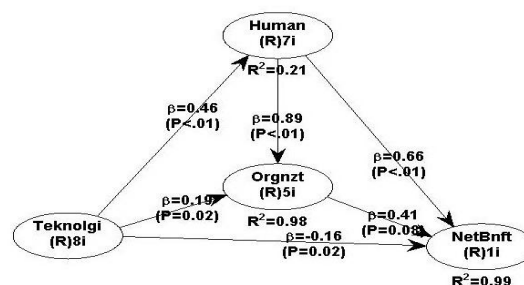
4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuisisioner. Bahan penelitian adalah program aplikasi E-Tax Pajak Daerah yang diaplikasikan pada pengusaha REPHOHI (Restoran, Parkir, Hotel dan Tempat Hiburan).

Tabel 1: Data Omset Responden Pengusaha REPHOHI

Keterangan	Total Resp.	Omzet Perbulan		
		10jt >x< 30 jt	30jt>x<60jt	>60 jt
Pengusaha Restoran	26	14	7	5
Pengusaha Jasa Parkir	3		3	
Pengusaha Hotel	21	8	12	1
Pengusaha Tempat Hiburan	8	5	3	
Total	58	27	25	6

- Uji Validitas dan Reliabilitas** menunjukkan bahwa loading masing-masing indikator telah memuhi syarat validitas konvergen yaitu di atas 0,60 dan signifikan (<0.001). Selain itu seluruh indikator mempunyai cross loading yang rendah ke variabel laten yang lain sehingga menunjukkan validitas diskriminan yang baik.
- Uji Hipotesis**
Uji hipotesis dengan menggunakan War PLS 3.0 dengan menggunakan nilai P value dan Beta.



Gambar 3: SEM Model WARP PLS

Uji hipotesis dengan menggunakan WarPLS 3.0 dengan dapat diuraikan sebagai berikut : Teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap Human didukung dengan koefisien sebesar 0,46 dan signifikan dengan nilai $p < 0,01$. Dan Human juga berpengaruh positif terhadap organisasi (koefisien 0,89 dan p value $< 0,01$). Oleh karena itu H1 dan H3 diterima. Hasil juga menunjukkan pengaruh positif antara Teknologi terhadap Organisasi, dimana nilai p value masih masuk kriteria $p < 0,05$. Selain itu organisasi terhadap net benefit juga berpengaruh positif.

Tabel 1: Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Pengaruh	P value	Beta Koef.	Keterangan
H1	Tek.----Human	<0.001	0.46	Diterima
H2	Tek----Org.	0.002	0.19	Diterima
H3	Org----Human	<0.001	0.89	Diterima
H4	Org----NetBenefit	0.008	0.41	Ditolak
H5	Human----NetBenefit	<0.001	0.66	Diterima
H6	Tek.----NetBenefit	0.002	-16	Ditolak

Hubungan manusia dan teknologi ini dapat di temui disetiap aktivitas yang kita lakukan, Manusia tak akan pernah lepas dari sebuah Teknologi, sejalan dengan hal itu hipotesis 1 diterima Pengelolaan administrasi kerja berbasis teknologi informasi juga harus mempertimbangkan pengembangan sumber daya manusia (SDM) untuk mendukung optimalisasi pada pemanfaatan atau implementasi teknologi informasi yang bertahap yang dimulai dengan perencanaan, pengembangan, ahli kelola, operasional sampai dengan tahap pemeliharaan, hal ini diperkuat dari hasil penelitian ini bahwa hipotesis 2 diterima. , Prilaku organisasi dan prilaku individu merupakan sebuah satu kesatuan yang sejatinya saling mendukung serta menguatkan dalam mewujudkan visi misi organisasi/lembaga. Atau bisa dikatakan keduanya memiliki hubungan berdampak, baik prilaku individu yang berdampak pada prilaku organisasi maupun sebaliknya, terbukti dari hipotesis 3 diterima.

Pada dasarnya Suatu Organisasi memiliki tantangan kompetisi global, dimana membuat organisasi harus bersaing tidak hanya dalam kualitas dan harga, akan tetapi juga dalam hal pelayanan dan waktu. Artinya sebaik apapun organisasai tetapi tidak memperhatikan pelayanan yang berdaya saing dengan waktu tidak akan cukup memberikan benefit atau keuntungan sayangnya hal ini tidak mendukung dari penelitian ini bahwa hipotesis 4 ditolak.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil penelitian terhadap penerapan aplikasi program E-Tax dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan program tersebut sebagai berikut :

1. Faktor teknologi (*Technology*) yaitu kualitas sistem (*System Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) yang diterapkan pengusaha REPHOHI memiliki hubungan yang searah (positif) dan signifikan terhadap penggunaan sistem (*System Use*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yaitu manusia sebagai pengguna akhir sistem.
2. Faktor manusia (*Human*) yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berhubungan yang searah (positif) dan signifikan terhadap penggunaan sistem (*system use*) dan *net benefit* (manfaat sistem). Semakin tepat dan baik kualitas teknologi yang diterapkan pada manusia maka semakin bermanfaat sebuah sistem dikarenakan kepu- asan dalam hal penggunaannya.
3. Faktor organisasi (*Organization*) yaitu struktur organisasi (*Structure*) dan lingkungan organisasi (*Environment*) dimana aplikasi E-Tax diterapkan. Serta faktor organisasi (*Organization*) yaitu struktur organisasi (*Structure*) dan lingkungan organisasi (*Environment*) memiliki hubungan yang searah (positif) dan signifikan terhadap *Net Benefits* (Manfaat system).

5.2 Saran

Beberapa hal yang mungkin menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah: pertama, penelitian ini tergolong penelitian studi kasus karena hanya dilakukan pada satu pemerintah daerah kota Malang. Persepsi, sikap, dan perilaku yang ditemui pada situs penelitian ini bisa jadi berbeda dengan situs lainnya sehingga hasil penelitian

ini tidak dapat digeneralisasi tetapi hanya dapat diperbandingkan dengan penelitian yang sudah ada. Saran untuk penelitian selanjutnya tidak hanya pada satu obyek saja tetapi beberapa sehingga hasil dapat digeneralisir.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Harisnani, Ade Siti. 2011. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi pada KPP pratama Purwokerto)*. Skripsi. Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto.
- Hidayat, Widi dan Argo Adhi Nugroho. 2010. *Studi Empiris Theory of Planned Behavior dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidapatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 12. No. 2. Hal. 82-93.
- Istianingsih dan Wiwik. 2010. *Pengaruh Kepuasan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu*. Proceeding Seminar Nasional Akuntansi 10. Purwokerto
- Komara, A. (2005). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*. SNA VIII Solo, 15-16 September 2005.
- Kulkarni, UR (2006). *A Knowledge Management Science Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation*. Journal of MIS, 23 (3), 309-347.
- Laudon K.C, dan Laudon J.P. 2007 *Sistem Informasi Manajemen* (Diterjemahkan oleh Chriswan S. dan Machmuddin E.P.). Jakarta. Salemba Empat .
- Miladia, Novita. 2010. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tax Compliance Wajib Pajak Badan pada Perusahaan Industri Manufaktur di Semarang*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Mustikasari, Elia. 2007. *Kajian Empiri tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X. Makassar. Hal. 1-41.
- Putra, Risma dan Dana Indra Sensuse. 2008 “*Rancangan Tata Kelola TI untuk Institusi Pemerintah: Studi Kasus*”. BAPPENAS
- Rahayu, Sri. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung*. Jurnal Akuntansi. Vol. 1, No. 2: 119-138
- Satriya, Edi. 2008 “*Pentingnya Revitalisasi E-Government*”. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia* 3-4 Mei 2008. ITB .

