

## DETERMINAN FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *PERCEIVED NET BENEFIT* WAJIB PAJAK DAERAH PADA PENERAPAN *TAX MONITORING*

<sup>1)</sup> Devara Aisyah Putri, <sup>2)</sup> Damas Dwi Anggoro, <sup>3)</sup> Aleyda Farihatu Shofwah

### Penulis:

<sup>1)</sup> Devara Aisyah Putri  
devaraaisyah@student.ub.ac.id  
Universitas Brawijaya,  
Indonesia

<sup>2)</sup> Damas Dwi Anggoro  
damasdwi@ub.ac.id  
Universitas Brawijaya,  
Indonesia

<sup>3)</sup> Aleyda Farihatu Shofwah  
aleydafs@student.ub.ac.id  
Universitas Brawijaya,  
Indonesia

### Sitasi

Putri, Devara A., Anggoro, Damas D. & Shofwah, Aleyda F. (2024). Determinan Faktor Yang Mempengaruhi Perceived Net Benefit Wajib Pajak Daerah Pada Penerapan Tax Monitoring. *TAXPEDIA: Journal of Tax Policy, Economic and Accounting*. Volume 2 Nomor 1

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi nilai kebermanfaatan yang dirasakan wajib pajak dalam penerapan *Tax Monitoring* berdasarkan *Updated Information System (IS) Success Model*. Variabel *perceived usefulness* dan *confirmation* juga ditambahkan untuk dalam penelitian ini untuk melengkapi variabel yang digunakan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Sampel yang digunakan sebanyak 81 responden wajib pajak terpasang *Tax Monitoring* yang terdaftar di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kabupaten Sidoarjo. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang didistribusikan secara *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, dan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas sistem dan *confirmation* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, serta kepuasan pengguna berpengaruh terhadap nilai kebermanfaatan yang dirasakan.

**Kata kunci:** Kepuasan Pengguna, Nilai Kebermanfaatan yang Dirasakan, *Updated IS Success Model*, *Tax Monitoring*

### Abstract

*This study aims to determine factors influence perceived net benefits in implementing Tax Monitoring based on the Updated Information System (IS) Success Model proposed by DeLone & McLean (2003). Perceived usefulness and confirmation were also added to the model in this study to complement the variables used. The type of research used is quantitative research with an explanatory research approach. The sample used was 81 taxpayer respondents with Tax Monitoring registered at Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Sidoarjo Regency. The research instrument used was a questionnaire which was distributed online. The results of the study show that information quality, service quality, and perceived usefulness have no effect on user satisfaction. Meanwhile, system quality and confirmation have an effect on user satisfaction, and user satisfaction has an effect on perceived net benefits.*

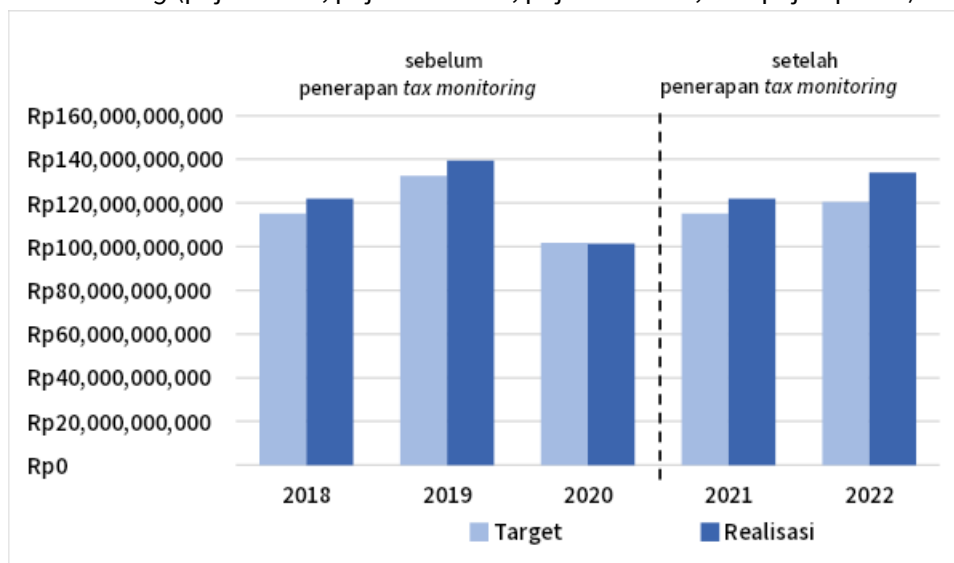
**Keywords:** User Satisfaction, Perceived Net Benefits, Updated IS Success Model, Tax Monitoring

## PENDAHULUAN

Pelaksanaan desentralisasi fiskal pada era reformasi di Indonesia yang secara resmi dimulai sejak 1 Januari 2001 memungkinkan adanya pelimpahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintahan daerah, salah satunya adalah kewenangan untuk memungut pajak. Pajak daerah menjadi sumber penerimaan yang paling penting bagi daerah untuk membiayai

pelaksanaan pemerintahannya. Salah satu daerah di Indonesia dengan realisasi penerimaan pajak daerah yang cukup besar adalah Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan Laporan Realisasi Anggaran Tahun 2022, penerimaan pajak daerah di Kabupaten Sidoarjo mencapai Rp. 1.215.303.165.454,49 atau sekitar 114% dari target Rp 1.068.000.000.000,00. Capaian realisasi pajak daerah di Kabupaten Sidoarjo dengan jumlah yang cukup besar dan memenuhi target tersebut didukung oleh intensifikasi kebijakan pajak, yaitu dengan penerapan sistem pemantauan pajak daerah berbasis *online* atau disebut sebagai *tax monitoring*.

Penerapan *tax monitoring* di Kabupaten Sidoarjo didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Sistem Pajak Daerah Elektronik. Pemasangan *tax monitoring* berupa *tapping box* kemudian berhasil dicapai pada November 2021 dan dilakukan terhadap empat jenis pajak daerah, yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir, dengan total pemasangan *tapping box* pada 200 titik. Diterapkannya *tax monitoring* tersebut bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam transaksi pembayaran, penyetoran, data usaha wajib pajak dan pelaporan wajib pajak, sehingga dapat mewujudkan penyelenggaraan administrasi perpajakan daerah yang efektif dan efisien. Slemrod (2019) menyatakan bahwa kontak otoritas pajak dengan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak, di mana hal tersebut memberi sinyal kepada pembayar pajak bahwa ia berada dalam “radar” otoritas pajak. Dalam hal ini, *tax monitoring* memungkinkan wajib pajak merasakan sedang diawasi oleh pemerintah daerah, sehingga semakin kecil kemungkinan mereka untuk menggelapkan pajak. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan grafik target dan realisasi penerimaan pajak daerah yang terpasang *tax monitoring* (pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir) berikut.



**Grafik 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Daerah yang Terpasang *Tax Monitoring***

Sumber: sidoarjo.kab.go.id, 2022

Berdasarkan grafik tersebut, terdapat peningkatan penerimaan pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, dan pajak parkir setelah diterapkannya *tax monitoring*. Oleh karena itu, apabila dilihat dari sudut pandang fiskus dan capaian daerah, penerapan *tax monitoring* dapat dikatakan baik dan efektif karena penerimaan pajak yang dipasang *tax monitoring* telah melampaui target yang ditetapkan. Akan tetapi, di samping tercapainya target penerimaan, penerapan *tax monitoring* juga bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban

perpajakannya sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Sistem Pajak Daerah Elektronik. Dalam hal ini, wajib pajak seharusnya merasakan manfaat dari penerapan *tax monitoring* tersebut.

Sandford et al. (dalam Evans et al., 2014) menyebutkan bahwa sistem perpajakan akan memaksa wajib pajak untuk mengadopsi sistem informasi keuangan yang lebih efisien, sehingga wajib pajak pada akhirnya akan mendapatkan manfaat manajerial yang lebih baik (Tran-Nam et al., 2000). Dalam penerapan *tax monitoring*, wajib pajak akan mendapatkan manfaat berupa kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena informasi pajak yang terutang dapat diketahui dari jumlah transaksi yang terekam melalui *tax monitoring*. Oleh karena itu, kepuasan dan nilai kebermanfaatan yang dirasakan oleh wajib pajak sebagai pengguna *tax monitoring* juga perlu dievaluasi. Berdasarkan *Updated Information System (IS) Success Model* yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003), suatu sistem informasi dikatakan sukses apabila pengguna merasakan manfaat bersih dari penggunaan sistem dan merasakan adanya kepuasan sebagaimana fungsi dari sistem tersebut. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan nilai kebermanfaatan dari *tax monitoring* dengan menggunakan *Updated Information System (IS) Success Model*.

DeLone & McLean (2003) mengemukakan bahwa kepuasan pengguna suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Kepuasan pengguna tersebut kemudian akan mempengaruhi nilai kebermanfaatan yang dirasakan oleh pengguna sistem. Beberapa penelitian terdahulu menggunakan *Updated IS Success Model* sebagai teori dasar dalam meneliti kesuksesan sistem informasi perpajakan, seperti Chen et al. (2015) dan Veeramootoo et al. (2018) yang menguji kepuasan pengguna pada penggunaan pada *e-filing*, sedangkan penelitian ini dilakukan untuk menguji kepuasan pengguna dan nilai kebermanfaatan yang dirasakan oleh pengguna pada penerapan *tax monitoring* dengan menggunakan konstruk kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Selain itu, terdapat keterbaharuan lain dalam penelitian ini berupa penambahan konstruk *perceived usefulness* dan *confirmation*.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Updated Information System (IS) Success Model***

*Updated IS Success Model* adalah model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003) yang bertujuan untuk mengukur kesuksesan atau keefektifan dari sistem informasi. Secara umum, model ini berusaha untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi dengan cara mengidentifikasi, menggambarkan, serta menjelaskan hubungan antara dimensi-dimensi atau konstruk-konstruk yang membangun teori tersebut (DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan teori *Updated IS Success Model*, kepuasan pengguna suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Kepuasan pengguna tersebut kemudian akan mempengaruhi nilai kebermanfaatan yang dirasakan oleh pengguna sistem.

### ***Kualitas Informasi (Information Quality)***

Kualitas informasi didefinisikan sebagai sejauh mana informasi yang tersedia paling sesuai dengan kebutuhan pengguna (Chang et al., 2005). Menurut DeLone & McLean (2003), kepuasan pengguna akan dipengaruhi oleh kualitas informasi. Kualitas informasi yang baik akan

meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas informasi biasanya didasarkan pada ukuran seberapa akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap informasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut (DeLone & McLean, 2003).

### **Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Kualitas sistem merupakan tingkat di mana sebuah sistem dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik mungkin dan masalah seminimal mungkin (Chang et al., 2005, DeLone & McLean, 2003). Kualitas sistem mengacu pada aspek kualitas yang diinginkan pada sistem informasi, yang meliputi kemudahan penggunaan, ketergantungan sistem, kemudahan belajar, tanggap terhadap waktu, akses, kenyamanan, akurasi data, navigasi, dan fleksibilitas sistem (DeLone & McLean, 2003). Kualitas sistem telah terbukti mempengaruhi kepuasan pengguna (Wang & Liao, 2008).

### **Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana kualitas dukungan yang diberikan oleh penyedia layanan dan/atau pengembang sistem kepada para penggunanya. Kualitas layanan adalah penentu kepuasan pengguna karena suatu sistem diharapkan dapat memberikan layanan yang akan ditingkatkan dan akan disederhanakan untuk menangani masalah pengguna (Floropoulos et al., 2010).

### **Kegunaan yang Dirasakan (*Perceived Usefulness*)**

Sebuah sistem dikatakan berguna selama dapat memberikan manfaat bersih kepada individu atau pengguna yang menggunakan sistem tersebut berdasarkan aspek penilaian manfaat hingga risiko (Horst et al., 2007). Penelitian ini menambahkan konstruk *perceived usefulness* sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan penelitian oleh Chen et al. (2015). Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Floropoulos (2010) menunjukkan bahwa semakin berguna suatu sistem, maka semakin besar kemungkinan pengguna akan puas.

### **Konfirmasi (*Confirmation*)**

Konfirmasi didefinisikan sebagai penilaian subjektif pengguna yang dihasilkan dari membandingkan harapan mereka dan persepsi mereka tentang kinerja yang diterima (McKinney et al., 2002). Penambahan konstruk *confirmation* dalam *Updated IS Success Model* dalam penelitian ini didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Veeramootoo et al. (2018). Penelitian yang dilakukan oleh Bhattacharjee (2011) dan Thong et al. (2006) mengemukakan bahwa konfirmasi berhubungan positif dengan kepuasan penggunaan suatu sistem informasi karena melibatkan perwujudan manfaat yang diharapkan dari penggunaan sistem tersebut.

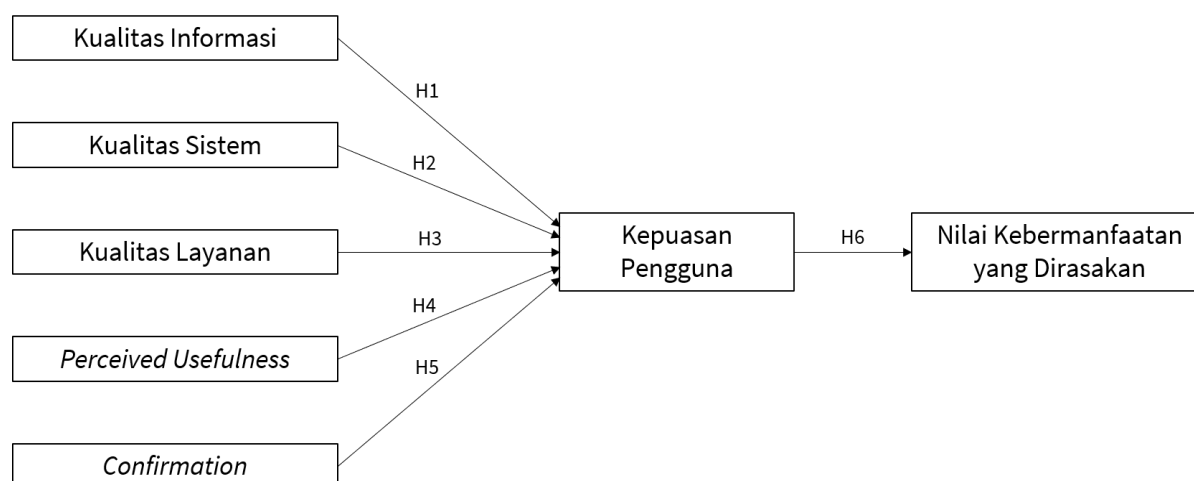
### **Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Keberhasilan sebuah sistem pemerintah juga bergantung pada kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut (Chang et al., 2005; Wang & Liao, 2008). Kepuasan adalah bentuk evaluasi subyektif dari berbagai pengalaman yang dinilai dan dibuat dari waktu ke waktu (DeLone & McLean, 1992). Manfaat tertentu akan tercipta jika terdapat pengalaman positif dalam penggunaan yang akan mengarah pada kepuasan pengguna yang lebih besar (Wang & Liao, 2008). Menurut Chen et al. (2015) kepuasan pengguna berpengaruh terhadap nilai kebermanfaatannya yang dirasakan.

### Nilai Kebermanfaatan Bersih yang Dirasakan (*Perceived Net Benefit*)

Nilai kebermanfaatan bersih yang dirasakan adalah sejauh mana hasil dari penggunaan sebuah sistem informasi dapat memberikan dampak dan/atau kontribusi bagi individu, kelompok, atau organisasi (W. H. DeLone & McLean, 2003). Dalam konteks ini, manfaat bersih disebut sebagai evaluasi manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna, terutama dalam hal komunikasi, penghematan biaya dan waktu, dan kinerja sistem yang lebih baik.

Berdasarkan teori dan konsep yang telah dipaparkan, berikut model hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini.



**Gambar 1 Model Hipotesis**

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2022

H1: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dalam penggunaan *tax monitoring*

H2: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dalam penggunaan *tax monitoring*

H3: Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dalam penggunaan *tax monitoring*

H4: *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dalam penggunaan *tax monitoring*

H5: *Confirmation* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dalam penggunaan *tax monitoring*

H6: Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Nilai Kebermanfaatan Bersih yang Dirasakan dalam penggunaan *tax monitoring*

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, *perceived usefulness*, dan *confirmation* terhadap kepuasan pengguna, serta pengaruh kepuasan pengguna terhadap nilai kebermanfaatan bersih. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak restoran, hotel, hiburan, dan parkir yang terpasang *tax monitoring* yang terdaftar di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD)

Kabupaten Sidoarjo, yaitu sebanyak 295 wajib pajak. Adapun pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling* sistematis, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut dengan total jumlah sampel yaitu 81 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar secara *online* melalui media *WhatsApp*, *direct message* Instagram, atau *e-mail* dengan cara mengirimkan pesan pribadi pada responden yang bersangkutan. Indikator kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, *perceived usefulness*, kepuasan pengguna, dan nilai kebermanfaatannya diadaptasi dari penelitian Chen et al. (2015), sedangkan konstruk *confirmation* menggunakan indikator yang diadaptasi dari Veeramootoo et al. (2018). Adapun analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.2.8, yang terdiri atas evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

### Outer Model

Evaluasi *outer model* dilakukan untuk menentukan bagaimana setiap konstruk diukur. Model pengukuran dalam penelitian ini berupa model reflektif yang didasarkan pada *rule of thumb* Hair et al. (2019). Pengujian *outer model* dalam penelitian ini meliputi pengujian *Indicator Reliability* dengan nilai *Outer Loadings* ( $> 0,78$ ), *Composite Reliability* ( $> 0,7$ ), *Cronbach's Alpha* ( $> 0,7$ ), *Convergent Validity* dengan nilai AVE atau *Average Variance Extracted* ( $> 0,5$ ), serta *Discriminant Validity* dengan nilai HTMT atau *heterotrait-monotrait ratio* ( $< 0,9$ ).

### Inner Model

Evaluasi *inner model* dilakukan untuk menentukan bagaimana konstruk terkait satu sama lain dalam model struktural. Dalam penelitian ini, evaluasi model struktural didasarkan pada Hair et al. (2019), yang meliputi pengujian *R-Square* ( $R^2$ ) dan *Path Coefficient*. Penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis *two-tail* dengan tingkat signifikansi 5%, sehingga nilai t-hitung harus lebih dari 1,96 dan *P values* kurang dari 0,05 untuk hipotesis yang diterima (Hair et al., 2019).

## HASIL PENELITIAN

Peneliti melakukan permohonan penelitian, penyebaran kuesioner penelitian secara *online* menggunakan *google form*, serta pengambilan data mulai dari tanggal 1 April 2023 hingga 26 Mei 2023. Hingga batas waktu tersebut, peneliti memperoleh 81 responden dengan gambaran umum responden disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 1 Gambaran Umum Responden**

Objek Pajak	Jumlah	Persentase
Pajak Restoran	64 Wajib Pajak	79,1%
Pajak Parkir	10 Wajib Pajak	12,3%
Pajak Hiburan	4 Wajib Pajak	4,9%
Pajak Hotel	3 Wajib Pajak	3,7%
<b>Total</b>	<b>81 Wajib Pajak</b>	<b>100%</b>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan data yang telah diperoleh, pengolahan data melalui SmartPLS 3.2.8 menunjukkan hasil *outer model* berupa *outer loadings*, *composite reliability*, *cronbach's alpha*, dan AVE sebagaimana disajikan dalam Tabel 3. Adapun Tabel 4 menunjukkan hasil pengujian *discriminant validity* menggunakan HTMT. Hasil pengujian masing-masing *outer model* tersebut telah memenuhi nilai yang disyaratkan oleh Hair et al. (2019), sehingga dapat dikatakan bahwa konstruk dan indikator dalam penelitian ini telah valid dan reliabel.

**Tabel 2 Hasil Outer Loadings, Composite Reliability, Cronbach's Alpha, dan AVE**

Konstruk	Indikator	Outer Loadings	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	AVE
Kualitas Informasi (KI)	KI 1	0,811	0,879	0,818	0,646
	KI 2	0,761			
	KI 3	0,846			
	KI 4	0,794			
Kualitas Sistem (KS)	KS 1	0,787	0,926	0,900	0,715
	KS 2	0,855			
	KS 3	0,885			
	KS 4	0,851			
	KS 5	0,846			
Kualitas Layanan (KL)	KL 1	0,787	0,849	0,737	0,653
	KL 2	0,817			
	KL 3	0,820			
Perceived Usefulness (PU)	PU 1	0,828	0,920	0,884	0,743
	PU 2	0,878			
	PU 3	0,896			
	PU 4	0,843			
Confirmation (C)	C 1	0,809	0,905	0,860	0,705
	C 2	0,877			
	C 3	0,861			
	C 4	0,809			
Kepuasan Pengguna (KP)	KP 1	0,832	0,903	0,839	0,757
	KP 2	0,891			
	KP 3	0,886			
Nilai Kebermanfaatan yang Dirasakan (NKD)	NKD 1	0,826	0,911	0,871	0,720
	NKD 2	0,890			
	NKD 3	0,865			
	NKD 4	0,811			

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

**Tabel 3 Hasil Discriminant Validity (HTMT)**

Variabel	KI	KS	KL	PU	C	KP	NKD
Kualitas Informasi (KI)							
Kualitas Sistem (KS)	0.765						
Kualitas Layanan (KL)	0.875	0.785					
Perceived Usefulness (PU)	0.519	0.892	0.729				
Confirmation (C)	0.743	0.632	0.834	0.685			
Kepuasan Pengguna (KP)	0.829	0.848	0.857	0.786	0.839		
Nilai Kebermanfaatan (NKD)	0.888	0.843	0.858	0.718	0.794	0.883	

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Setelah *assessment* dalam *outer model* terpenuhi, selanjutnya dilakukan evaluasi *inner model* berupa *path coefficient* untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 6, tiga hipotesis dalam penelitian ini diterima, yaitu H2, H5, dan H6 karena memiliki nilai t-hitung > 1,96 dan P value < 0,05.

**Tabel 4 Hasil Uji Path Coefficient**

Hipotesis	Path Coefficient	Nilai t-hitung	P Value	Keputusan
Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna (H1)	0,180	1.451	0.147	Ditolak
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna (H2)	0,382	<b>2.607</b>	<b>0.009</b>	<b>Diterima</b>
Kualitas Layanan → Kepuasan Pengguna (H3)	-0,047	0.347	0.729	Ditolak
Perceived Usefulness → Kepuasan Pengguna (H4)	0,188	1.309	0.191	Ditolak
Confirmation → Kepuasan Pengguna (H5)	0,290	<b>2.070</b>	<b>0.038</b>	<b>Diterima</b>
Kepuasan Pengguna → Nilai Kebermanfaatan (H6)	0,761	<b>14.885</b>	<b>0.000</b>	<b>Diterima</b>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023

Adapun hasil pengujian *R-Square* ( $R^2$ ) dalam penelitian ini menunjukkan nilai pada variabel kepuasan pengguna adalah 0,743. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi sebesar 74,3% oleh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, *perceived usefulness*, dan *confirmation*, sedangkan sisanya yaitu sebesar 25,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Adapun nilai  $R^2$  yang dimiliki oleh variabel nilai kebermanfaatan yang dirasakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,578, sehingga variabel tersebut dipengaruhi sebesar 57,8% oleh kepuasan pengguna dan sisanya sebesar 42,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, didapatkan hasil bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut bertolak belakang dengan *Updated IS Success Model* yang menyatakan bahwa kualitas informasi



berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Tidak signifikannya hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna dapat disebabkan karena sifat *tax monitoring* yang berupa alat untuk mempermudah wajib pajak, sehingga wajib pajak akan lebih menekankan pada aspek kegunaan dari *tools* tersebut.

### **Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, didapatkan hasil bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut sejalan dengan teori yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu *Updated IS Success Model* yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (William H. DeLone & McLean, 2003). Hasil dalam penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Banafo Akrong et al. (2022), Hambali (2020), dan Alshibly (2014) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam konteks penelitian ini, apabila wajib pajak sudah merasa kualitas sistem yang terdapat di *tax monitoring* mudah digunakan, dapat diakses dengan waktu yang cepat, dan memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak tersebut akan merasa puas.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, didapatkan hasil bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut bertolak belakang dengan teori yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu *Updated IS Success Model* yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (DeLone & McLean, 2003). Hal ini juga berarti bahwa kualitas layanan pada penerapan *Tax Monitoring* di Kabupaten Sidoarjo tidak mempengaruhi kepuasan penggunanya.

Untuk menilai keberhasilan atau kepuasan dari penerapan sebuah sistem yang bersifat wajib (*mandatory*) dalam penerapannya, kualitas layanan tidak dapat dijadikan satu-satunya parameter penentu yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Hal ini mungkin disebabkan karena kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap kualitas layanan yang terdapat pada *Tax Monitoring* di Kabupaten Sidoarjo bersifat subjektif (Wara et al., 2021), sehingga menimbulkan banyak persepsi berbeda antara pengguna yang satu dengan pengguna yang lain dalam menilai baik atau tidaknya kualitas layanan dalam sebuah sistem. Hasil pengujian dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Banafo Akrong et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP). Hasil serupa juga terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Hatta Hambali (2020) dan Chen et al. (2015) yang menyebutkan dalam penelitiannya bahwa kepuasan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* tidak ditentukan oleh kualitas pelayanan.

### **Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, didapatkan hasil bahwa variabel *perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menambahkan konstruk *perceived usefulness* pada *Updated IS Success Model* dengan penelitian Chen et al. (2015) sebagai acuan. Akan tetapi, hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil dari penelitian tersebut. Berdasarkan Chen et al. (2015) *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

*Perceived usefulness* adalah persepsi individu tentang bagaimana teknologi atau teknologi tertentu ditetapkan untuk meningkatkan tugas atau peran individu dalam hal efisiensi dan efektivitas. Namun, setiap individu memiliki perspektif yang berbeda dan reaksi yang berbeda terhadap perubahan suatu sistem (Wara et al., 2021). Tidak setiap individu merasa nyaman berpindah dari sesuatu yang telah dilakukan dan bersifat rutin lalu memutuskan untuk menerapkan metode baru. Dalam hal ini, wajib pajak yang terbiasa melakukan penghitungan transaksi dan pelaporan perpajakan secara konvensional, harus beralih untuk menggunakan sistem elektronik terintegrasi yang sudah disediakan oleh pihak BPPD Sidoarjo, dan kebijakan tersebut bersifat wajib. Sehingga, ketika variabel *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada penerapan *tax monitoring* di Kabupaten Sidoarjo, maka variabel *perceived usefulness* dalam *tax monitoring* kurang merepresentasikan unsur kegunaan yang meliputi adanya peningkatan kinerja, produktivitas, efektivitas dalam mempersiapkan transaksi dan pelaporan pajak.

### **Pengaruh *Confirmation* terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, didapatkan hasil bahwa variabel *confirmation* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Veeramootoo et al. (2018) yang mana variabel *confirmation* dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian yang dilakukannya yang menyatakan bahwa *confirmation* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dalam konteks penelitian ini, ekspektasi pengguna *tax monitoring* disini meliputi adanya peningkatan kinerja, produktivitas, efektivitas dalam mempersiapkan transaksi dan pelaporan pajak yang ternyata mempengaruhi kepuasan penggunanya.

Hasil pengujian dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Veeramootoo et al. (2018) dan Bhattacharjee (2011) yang menyatakan bahwa *confirmation* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Thong et al. (2006), yang menyebutkan bahwa *confirmation* memiliki efek utama pada kepuasan pengguna. Selain itu, tingkat konfirmasi pengguna adalah penentu utama dari tingkat kepuasan pengguna.

### **Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Nilai Kebermanfaatan yang Dirasakan**

Berdasarkan pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, didapatkan hasil bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap nilai kebermanfaatan yang dirasakan. Hasil tersebut sejalan dengan teori yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu *Updated IS Success Model* yang menyatakan bahwa hasil dari penggunaan sebuah sistem akan berpengaruh pada kepuasan pengguna, dan selanjutnya kepuasan pengguna akan berpengaruh terhadap manfaat yang dirasakan (William H. DeLone & McLean, 2003). Hal ini juga berarti bahwa untuk menilai kesuksesan *tax monitoring* dapat dilihat dari kepuasan pengguna yang memberikan manfaat bersih bagi pengguna.

Hasil tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Chen et al. (2015), Wang & Liao (2008), Alshibly (2014), dan Hatta Hambali (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap nilai kebermanfaatan yang dirasakan oleh pengguna. Kepuasan pengguna adalah faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan sebuah sistem secara keseluruhan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna semakin tinggi pula nilai kebermanfaatan

yang dirasakan terhadap penggunaan sebuah sistem. Agar manfaat bersih dari *tax monitoring* dapat dirasakan, maka perlu meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna yang tinggi akan meningkatkan manfaat bersih yang akan diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem dan *confirmation* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *tax monitoring*. Hal tersebut menunjukkan apabila wajib pajak sudah merasa kualitas sistem yang terdapat di *tax monitoring* mudah digunakan, dapat diakses dengan waktu yang cepat, dan memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak tersebut akan merasa puas. Adapun signifikannya hubungan *confirmation* dan kepuasan pengguna menunjukkan ekspektasi pengguna *tax monitoring* yang meliputi adanya peningkatan kinerja, produktivitas, efektivitas dalam mempersiapkan transaksi dan pelaporan pajak, akan mempengaruhi kepuasan mereka dalam menggunakan *tax monitoring*. Hasil penelitian juga menunjukkan tidak signifikannya hubungan kualitas informasi, kualitas layanan, dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat disebabkan karena setiap individu memiliki perspektif yang berbeda dan reaksi yang berbeda terhadap perubahan suatu sistem, dan variabel *perceived usefulness* dalam *tax monitoring* kurang merepresentasikan unsur kegunaan yang meliputi adanya peningkatan kinerja, produktivitas, efektivitas dalam mempersiapkan transaksi dan pelaporan pajak. Selain itu, untuk menilai keberhasilan atau kepuasan dari penerapan sebuah sistem yang bersifat wajib (*mandatory*), dalam penerapannya banyak menimbulkan banyak persepsi berbeda antara pengguna yang satu dengan pengguna yang lain dalam menilai baik atau tidaknya kualitas layanan dalam sebuah sistem. Adapun variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap nilai kebermanfaatan yang dirasakan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin puas pengguna terhadap sistem, maka akan semakin cepat dan mudah manfaat atau tujuan dari *tax monitoring* akan tercapai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alshibly, H. H. (2014). Evaluating E-HRM success: A Validation of the Information Systems Success Model. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(3), 107. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v4i3.5929>
- Banafo Akrong, G., Yunfei, S., & Owusu, E. (2022). Development and validation of an improved DeLone-McLean IS success model - application to the evaluation of a tax administration ERP. *International Journal of Accounting Information Systems*, 47(C). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.accinf.2022.100579>
- Bhattacharjee, A. (2011). Quarterjy CONTINUANCE: *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Chang, I. C., Li, Y. C., Hung, W. F., & Hwang, H. G. (2005). An empirical study on the impact of quality antecedents on tax payers' acceptance of Internet tax-filing systems. *Government Information Quarterly*, 22(3), 389–410. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.05.002>
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing - An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251–262. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.017>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

- DeLone, William H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Evans, C., Hansford, A., Hasseldine, J., Lignier, P., Smulders, S., & Vaillancourt, F. (2014). Small business and tax compliance costs: A cross-country study of managerial benefits and tax concessions. *EJournal of Tax Research*, 12(2), 453–482.
- Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tshipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek Taxation Information System. *International Journal of Information Management*, 30(1), 47–56. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.03.013>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hatta Hambali, A. J. (2020). The Success of E-Filing Adoption during COVID 19 Pandemic: The Role of Collaborative Quality, User Intention, and User Satisfaction. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 23(1), 57–68. <https://doi.org/10.14414/jebav.v23i1.2233>
- Horst, M., Kuttschreuter, M., & Gutteling, J. M. (2007). Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1838–1852. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2005.11.003>
- Jung, Y., Perez-Mira, B., & Wiley-Patton, S. (2009). Consumer adoption of mobile TV: Examining psychological flow and media content. *Computers in Human Behavior*, 25(1), 123–129. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.07.011>
- Laporan Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Sidoarjo sampai dengan bulan Desember Tahun Anggaran 2021. <https://www.sidoarjokab.go.id/uploads/2022/01/valid-9o1jfwckcj-ddx8s1642374228.pdf>.
- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. “Mariam.” (2002). The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach. *Information Systems Research*, 13(3), 296–315. <https://doi.org/https://doi.org/10.1287/isre.13.3.296.76>
- Slemrod, J. (2019). Tax Compliance and Enforcement. *Journal of Economic Literature*, 57(4), 904–954. <https://doi.org/https://doi.org/10.1257/jel.20181437>
- Thong, J. Y. L., Hong, S. J., & Tam, K. Y. (2006). The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance. *International Journal of Human Computer Studies*, 64(9), 799–810. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.05.001>
- Tran-Nam, B., Evans, C., Walpole, M., & Ritchie, K. (2000). Tax compliance costs: Research methodology and empirical evidence from Australia. *National Tax Journal*, 53(2), 229–252. <https://doi.org/10.17310/ntj.2000.2.04>
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Wara, S. L., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing “GOODWILL,”* 12(1), 38–50.