

# Kajian Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Pajak Reklame

## (Studi Kasus : Suku Dinas Pelayanan Pajak di Provinsi DKI Jakarta)

Sulistiyah

**ABSTRACT** - *The successful application of information technology is very dependent on the acceptance of these technologies by the user as the user. This study entitled "Study Application Advertisement Tax Service Information System : A Case Study Tax Rate in Jakarta".*

*Assessment of Information System Effectiveness Tax Service Advertising Agency case Study Tribe Tax Service in DKI Jakarta Province. " This study aims to determine what factors are affecting the effectiveness of information systems for the detection of advertisement tax services, how the information system success model of DeLone and McLean's latest on the effectiveness of advertisement tax service information system, test the significance of a causal relationship between these factors in the model effectiveness advertisement tax service information system and to investigate how the level of effective use of information systems service advertisement tax. To find out how the level of acceptance of such technology for users using DeLone and McLean model using AMOS 7.0 software. The detailed model of DeLone and Mclean (2003) explains that in order to assess the success of an information system. The quality of the information system can be represented by the characteristics of quality information systems (system quality), quality of information (information quality), use of the system (use), user satisfaction of information system (user satisfaction), the influence of information systems on user habits (individual impact), and manfaat impact on net-benefits (net benefits). The result showed that the Quality System in Information Systems Tax Service Advertising Rate At Tax Office in Jakarta Province still has not contributed to the Use of Information, User Satisfaction and Benefit Clean.*

**Intisari** - Keberhasilan penerapan teknologi informasi sangat tergantung pada penerimaan teknologi tersebut oleh pengguna sebagai pengguna. Penelitian ini berjudul "Kajian Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Pajak Reklame: Studi kasus Suku Pelayanan Pajak di Provinsi DKI Jakarta." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi untuk mendeteksi layanan pajak reklame, bagaimana model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean terbaru pada efektivitas sistem informasi pelayanan pajak reklame, menguji signifikansi hubungan kausal antara faktor-faktor dalam efektivitas Model pajak reklame sistem informasi layanan dan untuk menyelidiki bagaimana tingkat penggunaan yang efektif dari sistem informasi pelayanan pajak reklame. Untuk mengetahui bagaimana tingkat penerimaan teknologi tersebut untuk pengguna menggunakan DeLone dan McLean Model menggunakan AMOS 7.0 software. Model rinci DeLone dan Mclean (2003) menjelaskan bahwa untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Kualitas sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik sistem informasi yang

berkualitas (kualitas sistem), kualitas informasi (kualitas informasi), penggunaan sistem (use), kepuasan pengguna sistem informasi (kepuasan pengguna), pengaruh sistem informasi pada kebiasaan pengguna (dampak individual), dan dampak manfaat di internet-manfaat (keuntungan bersih). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dalam Sistem Informasi Pelayanan Pajak Iklan Tingkat Pada Kantor Pelayanan Pajak di Provinsi DKI Jakarta masih belum memberikan kontribusi terhadap Penggunaan Informasi, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih

**Kata Kunci** : Sistem Informasi, Pelayanan Pajak Iklan, Model DeLone dan Mclean

### I. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi masyarakat membutuhkan informasi secara cepat, tepat dan akurat. Hal tersebut mendorong penyedia informasi untuk terus mengembangkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi bisa kita lihat di segala aspek kehidupan, baik dalam kegiatan bisnis, pendidikan, maupun dalam kegiatan sosial lainnya. Sistem informasi tidak hanya berkaitan dengan perangkat keras, perangkat lunak, tetapi juga perpaduan antara pengetahuan metode dan teknik penggunaan informasi dalam dunia bisnis.

Perkembangan teknologi yang begitu cepat itu membuat setiap orang ingin memperoleh informasi secepat mungkin dan mengetahui sistem informasi yang mencakup pemenuhan kebutuhan informasinya.

Teknologi sistem informasi tidak terlepas dari masalah komputer. Alat bantu ini sudah digunakan dalam berbagai aktifitas, bahkan sampai pada kehidupan rumah tangga. Adanya penggunaan komputer di berbagai bidang menyebabkan terjadinya berbagai perubahan komputer di berbagai bidang menyebabkan terjadinya berbagai perubahan seperti pencatatan tenaga kerja diganti dengan sistem database, mesin ketik diganti dengan *word processor*, mesin hitung diganti dengan *excel* dan perubahan-perubahan lainnya.

Sistem informasi mengalami perkembangan yang dramatis sejak pertama kali untuk kepentingan bisnis pada tahun 60-an, keberadaan sistem informasi berbasis komputer (*Computer Based Information System /CBIS*) semakin mengarah untuk memenuhi kebutuhan pemakai sistem informasi sekitar tahun 70-an. Mulai saat itu para spesialis informasi tidak selalu berperan eserta dalam pengembangan sistem informasi berbasis komputer. Keterlibatan pemakai sangat diperlukan dalam keseluruhan tahap *System Development Life Cycle* (mulai tahap perencanaan, analisis, perancangan, implementasi

dan penggunaan sistem). Karena pemakai merupakan bagian integral kesuksesan suatu sistem informasi (Nes dan Olson, 1983) dalam (Shinta, 2002, vol. 6) keterlibatan pemakai dalam semua tahap tersebut merupakan suatu komponen penting dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi.

Perkembangan atas sistem informasi tersebut harus dilaksanakan untuk menjamin keefektifannya, terlebih lagi apabila sistem informasi tersebut telah berjalan, maka manajemen, pemakai, dan personil sistem diperlukan dalam pengembangan sistem. Umumnya kelompok perancang atau tim proyek pengembangan sistem meliputi para pemakai sistem, analis dan wakil manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan pemakai sistem, mengembangkan spesifikasi teknis dan implementasi sistem baru. Kecenderungan atas meningkatnya peran pemakai dalam semua tahap *system development live cycle*, membuat minat pemakai dalam mengembangkan aplikasi komputer mereka sendiri juga semakin meningkat.

Suatu model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari 6 katagori, yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pemakai, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi (Delone dan McLean, 1992).

Dalam penelitian ini akan memakai hubungan antara kualitas informasi yang dihasilkan dengan kepuasan penggunaannya. Kualitas informasi tersebut berkaitan dengan karakteristik informasi sedemikian rupa sehingga output yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut dapat bermanfaat bagi penggunanya. Hal tersebut mengakibatkan kualitas produk informasi tersebut mempunyai dampak langsung terhadap *job satisfaction*, adapun pengaruh yang tidak langsung yang diakibatkan oleh kualitas produk informasi terhadap *job satisfaction* yaitu *role ambiguity* (RA) dan *role conflict* (RC). RA dan RC ini sebagai mediator antara pengaruh tersebut dimana mereka adalah salah satu unsur mediator antara pengaruh tersebut dimana mereka adalah salah satu unsur stressor yang paling dominan di dalam lingkungan kerja.

Efektifitas sistem informasi merupakan suatu pertimbangan nilai yang dibuat berdasarkan titik pandang stakeholder, mengenai *net benefits* yang diperoleh dalam sistem informasi (Seddon, Graeser dan Willcocks, 2002). Dalam hasil penelitiannya mereka juga mengungkapkan bahwa istilah lain yang memiliki stakeholder dibatasi pada pemilik (*owner*) atau manajer senior dari suatu organisasi, beberapa peneliti menggunakan istilah "*evaluating Information Technology (IT) investments*" "*IT evaluation*", "*IS evaluation*" dan "*IS effectiveness*" yang semuanya mengandung makna yang sama.

Untuk itu diharapkan dengan adanya pengukuran keefektifan sistem informasi ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para desainer sistem informasi untuk mendesain sistem informasi bagi perusahaannya, dan dapat menganalisis seberapa jauh peranan sistem informasi ini untuk membantu mencapai tujuan perusahaan. Kita tidak ingin implementasi sistem informasi yang membutuhkan biaya yang sangat mahal ini tidak memberikan dampak yang positif

terhadap perusahaan, ataupun pemanfaatannya tidak dilakukan secara maksimal.

Di era otonomi daerah ini, Suku Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta mempunyai tugas dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pajak daerah di wilayah DKI Jakarta, salah satu layanannya adalah pendaftaran / permohonan izin penyelenggaraan reklame.

Dan untuk mendukung hal tersebut diperlukan sistem informasi pelayanan pajak berhubungan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, analisis dan penyimpulan informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan pelayanan pajak reklame, sehingga akan menjadi lebih efisien dan efektif serta menjamin dapat berjalan sesuai koridor yang ditetapkan oleh Peraturan Daerah no. 2 Tahun 2004 Tentang Pajak Reklame di wilayah Propinsi DKI Jakarta.

## II. KAJIAN LITERATUR

### A. Efektifitas Sistem Informasi

Efektifitas adalah suatu keadaan dimana kemampuan suatu sistem sesuai dengan keinginan dari pengguna (Aras, 2003:11). Menurut Mcleod dalam Widowati (2004:1) menyebutkan bahwa suatu "sistem informasi memasuki fase implementasi dalam siklus hidup pengembangan sistem informasi, perlu dilakukan penelaahan pasca implementasi".

Menurut Weber dalam Widowati (2004:1). "Penelaahan tersebut bertujuan untuk menentukan efektifitas sistem (seberapa jauh sistem tersebut dapat mencapai sasaran-sasarannya) serta untuk mengevaluasi proses pengembangan sistem tersebut".

Menurut Seddon, Graeser dan Willcocks dalam (2004:1) menyebutkan bahwa "efektifitas sistem informasi merupakan suatu pertimbangan nilai yang dibuat berdasarkan titik pandang *stakeholder*, mengenai net benefits yang diperoleh dalam menggunakan suatu sistem informasi.OP".

Tiga efektifitas dalam suatu sistem informasi menghasilkan informasi yang diperlukan oleh organisasi untuk membuat keputusan, mengendalikan operasi, meneliti permasalahan dan menciptakan produk baru atau jasa. Aktivitas tersebut adalah input, pengolahan dan output (Jimmy, 2008, p.367).

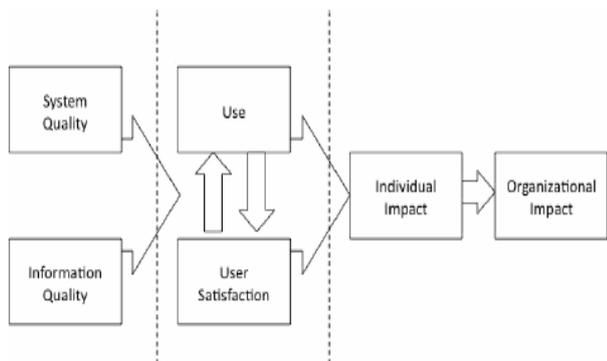
### B. Pajak reklame

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (Liberti, 2008:113) Menurut Siahaan (2008:324) mendefinisikan bahwa "reklame adalah benda, alat, perbuatan atau media yang menurut bentuk dan corak ragamnya untuk tujuan komersial, dipergunakan untuk memperkenalkan, menganjurkan atau memujikan suatu barang, jasa atau orang, ataupun untuk menarik perhatian umum kepada suatu barang, jasa atau orang yang ditempatkan atau yang dapat dilihat, dibaca dan/atau

didengar dari suatu tempat oleh umum, kecuali yang dilakukan oleh Pemerintah".

C. Model Dasar Kesuksesan

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean Model mengemukakan pengukuran keberhasilan sistem informasi, yang dikenal dengan *D&M IS Success*

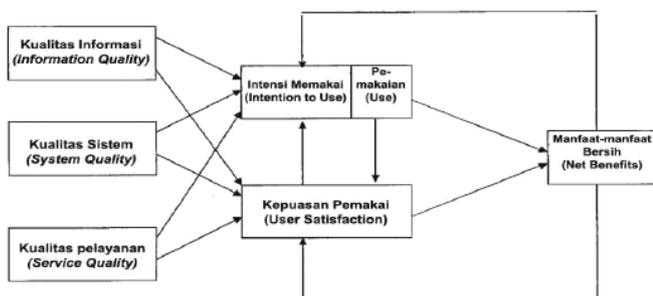


Sumber: Jogiyanto, 2007, p.3

Gbr 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (*D&M IS Success Model*)

DeLone dan McLean juga memberikan alternatif variabel *intention to use* bagi variabel *use*, dimana *intention to use* merupakan suatu sikap (*attitude*) sedangkan *use* menunjukkan suatu perilaku (*behavior*). Hal ini merupakan jawaban atas kritikan Seddon mengenai model proses dan model kausal Seddon dalam (Widowati, 2004: 4).. Namun karena sikap

Merupakan hal yang sulit diukur, variabel *use* tetap dapat digunakan dalam model ini. Model reformulasi D&M tersebut digambarkan pada gambar 2.



Sumber: Jogiyanto, 2007, p.107

Gbr 2. Model Reformulasi D&M

D. Kualitas Sistem

Kualitas sistem didefinisikan sebagai suatu karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi (DeLone 1992:62).

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu komponen pengukuran kualitas sistem. Kemudahan penggunaan adalah konsep yang saling berhubungan tentang penilaian individu terhadap keterlibatan usahanya dalam proses penggunaan sistem (Venkatesh,2000:344). Kemudahan penggunaan

mengacu pada tingkat dimana teknologi komputer dirasakan mudah untuk dipahami dan digunakan (Lin, 2004:101).

E. Kualitas Informasi

Kualitas informasi memfokuskan pada aktualitas, keakuratan, relevansi dan bentuk informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi (Seddon 1994: 93).

Kualitas informasi didefinisikan sebagai hasil informasi yang memiliki karakteristik seperti keakuratan, dapat dipahami dan aktual (DeLone 1992:62).

F. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayananan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayananan berkontribusi signifikan bagi penciptaan deferensi, positioning dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur atau penyedia jasa/pelayananan (Tjiptono, 2005: 121).

G. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna memfokuskan pada keberhasilan interaksi antara sistem informasi dengan penggunanya (Almutairi, 2005:114).

Kepuasan pengguna ditampakkan melalui konsep yang terdiri dari lima bagian : isi, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan dan aktualitas (Doll, 1994: 459).

H. Manfaat-manfaat bersih

Dampak dari sistem informasi sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial bahkan ke negara.

DeLone dan McLean mengusulkan untuk menamakannya semua manfaat menjadi suatu manfaat tunggal yang disebut dengan nama manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Menurut DeLone dan McLane dalam (Jogiyanto, 2007:105) kategori yang digunakan dalam mengukur Kesuksesan Sistem Informasi umumnya :

1. Kualifikasi manfaat.
2. Untuk Siapa.
3. Tingkat analisis.

III. METODOLOGI PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian *explanatory* mengenai hubungan kausal (sebab akibat) , yaitu penelitian yang berisi pembuktian yang dibangun melalui teori dengan pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Setelah itu diuji dengan menggunakan perangkat lunak AMOS

b. Metode Pengumpulan Data

Menurut Newman dalam (Joni, 2006:20).”Data dikumpulkan dengan menggunakan metode Survey” .

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data kuantitatif dan pendekatan positivisme untuk mengamati

perilaku individu yang mempunyai tujuan menemukan atau meyakinkan kemungkinan-kemungkinan yang ada, dan pada akhirnya dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas dari manusia Survey ini mempunyai tujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai layanan pajak reklame. Data yang didapatkan dari survey dengan membagikan kuesioner yang akan dianalisis dengan metode statistik multivariat, diolah dengan menggunakan software AMOS.

c. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang dibuat dengan menggunakan *closed questions*. Dengan menggunakan *closed questions* responden dapat dengan mudah menjawab kuesioner dan data dari kuesioner tersebut dapat diulang dengan mudah. Kuesioner yang dibuat dengan menggunakan skala interval atau *Semantic Differensial*

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Data yang valid untuk digunakan sebagai data penelitian sebanyak 120 kuesioner. Data profil responden yang menjadi obyek penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL I  
PROFIL RESPONDEN

Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
- Laki-laki	67	56%
- Perempuan	53	44%
<b>Jumlah</b>	120	100%
<b>Usia</b>		
- 20-30 tahun	15	13%
- 30-40 tahun	52	43%
- 40-50 tahun	28	23%
> 50 tahun	25	21%
<b>Jumlah</b>	120	100%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
- SLTA	21	18%
- D3	16	13%
- S1	66	55%
- S2	17	14%
<b>Jumlah</b>	120	100%
<b>Unit Kerja</b>		
- Suku Dinas Pelayanan Pajak I	50	42%
- Suku Dinas Pelayanan Pajak II	55	46%
- Sistem Informasi Pendapatan Daerah	15	13%
<b>Jumlah</b>	120	100%

Sumber : hasil olahan penulis (2015)

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Statistik Deskriptif

Pengujian atau analisa terhadap statistik deskriptif yang memberikan penjelasan berupa nilai *mean* (rata-rata), standar

deviasi, varian, maksimum, range, kurtosis dan *skewness* yang diolah dengan menggunakan software SPSS, dapat dilihat hasil sum dari statistik deskriptif memiliki nilai minimal 1,5 dan maksimal 6., serta nilai c.r pada *skewness* dan kurtosis dalam kisaran nilai yang direkomendasikan yaitu antara -2.58 sampai 2.58 dan dijelaskan pula bahwa data memiliki nilai N (*listwise*) dengan tingkat kelengkapan yang baik yaitu sebesar 120 (100 %),

2. Analisis Statistik Inferensial Uji Asumsi Model

a. Ukuran Sampel

Ukuran sampel yang harus dipenuhi dalam permodelan SEM, minimum berjumlah 100. Penelitian ini menggunakan 120 sampel responden, oleh karena itu jumlah tersebut telah memenuhi persyaratan untuk pengujian.

b. Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas berada pada kolom c.r. semuanya berada dalam kisaran nilai yang direkomendasikan yaitu antara -2.58 sampai 2.58. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa data terdistribusi secara normal. Data memenuhi syarat untuk dilakukan analisis selanjutnya.

c. Outliers

Pada *Mahalanobis distance* ada nilai yang diuji yang lebih besar dari  $\chi^2$  tabel, artinya terdapat *outlier*.

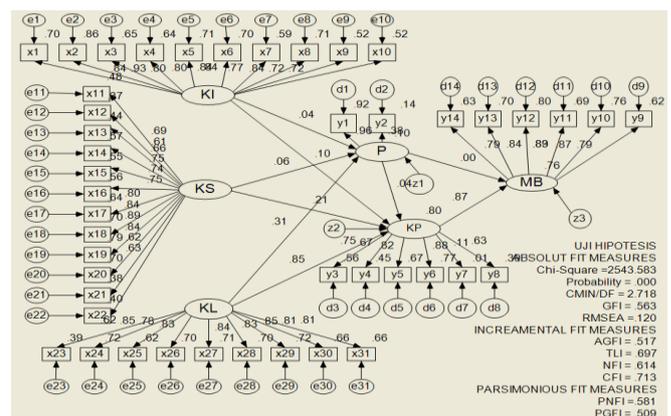
d. Multikolinearitas dan Singularitas

Pada *Sample Covariances* pada *Determinant of sample covariance matrix* bernilai .000 yang berarti jauh dari nilai nol, sehingga tidak terdapat masalah *multikolinearitas* dan *singularitas* pada data yang dianalisis, sehingga data dinyatakan valid

3. Pengolahan Dengan Model Persamaan Struktural (SEM)

a. Penyusunan Model Berbasis Teori

Pengujian model berbasis teori dilakukan dengan menggunakan *software* AMOS Versi 7.0. Berikut ini adalah hasil pengujian model tersebut

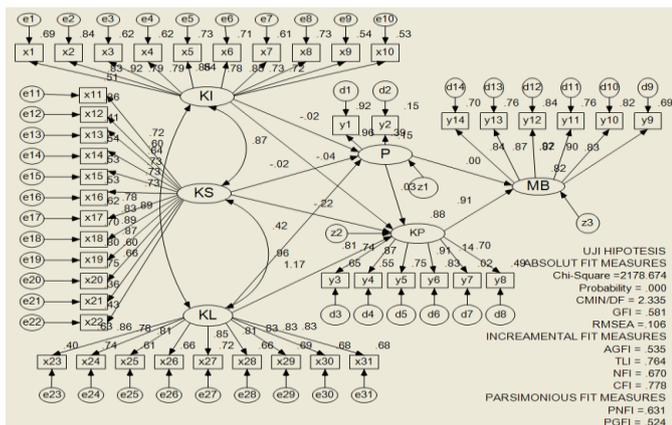


Sumber : Hasil penelitian (2015)

Gbr 3. Hasil Model Awal Penelitian Dengan AMOS 7.0

b. Persamaan Pengukuran dan Persamaan Struktural

Persamaan Pengukuran dan Persamaan Struktural dibuat berdasarkan model diagram pada gambar 4.



Sumber : Hasil penelitian (2015)

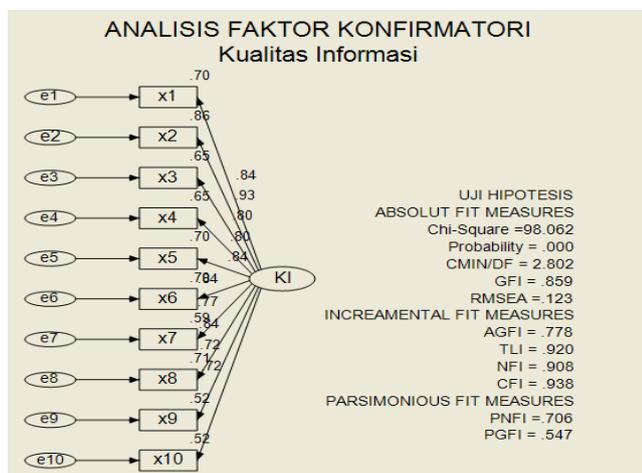
Gbr 4. Diagram Jalur Persamaan Pengukuran dan Persamaan Struktural

c. Pengujian Validitas

Uji validitas menggunakan CFA (*Confirmatory Factor Analysis*), alat ini digunakan untuk menguji sebuah measurement model untuk mengetahui apakah indikator-indikator yang ada benar-benar dapat menjelaskan konstruk di atasnya. Uji konfirmatori akan dilakukan kepada variabel-variabel berikut :

1) *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) Kualitas Informasi (KI)

Hasil uji CFA untuk variabel kualitas informasi (KI) dapat dilihat pada gambar berikut



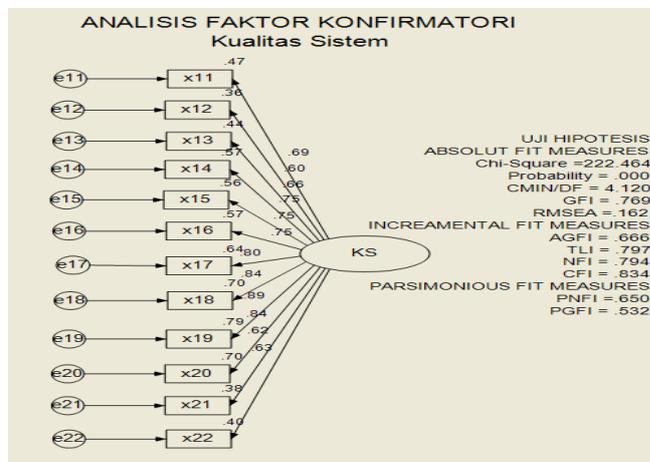
Sumber : Hasil penelitian (2015)

Gbr 5. Uji CFA Variabel KI

Masing-masing variabel indikator X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8, X9 dan X10 secara signifikan merupakan konstruktor yang valid (tolak  $H_0$ ) bagi variabel laten Kualitas Informasi (KI) Terbukti dari nilai standard regresi tidak terdapat indikator yang memiliki nilai loading faktornya dibawah 0,5.

2) *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) Kualitas Sistem (KS)

Hasil uji CFA untuk variabel Kualitas Sistem (KS) dapat dilihat pada gambar berikut



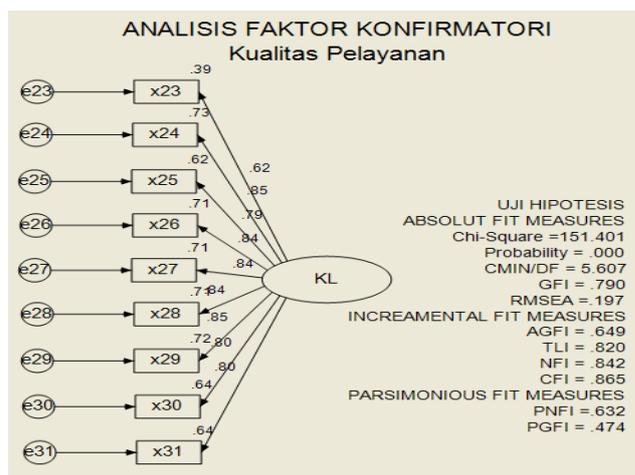
Sumber : Hasil penelitian (2015)

Gbr 6. Uji CFA Variabel KS

Masing-masing variabel indikator X11, X12, X13, X14, X15, X16, X17, X18, X19, X20, X21 dan X22 secara signifikan merupakan konstruktor yang valid (tolak  $H_0$ ) bagi variabel laten Kualitas Sistem (KS) Terbukti dari nilai standard regresi tidak terdapat indikator yang memiliki nilai loading faktornya dibawah 0,5.

3) *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) Kualitas Pelayanan (KL)

Hasil uji CFA untuk variabel Kualitas Pelayanan (KL) dapat dilihat pada gambar berikut



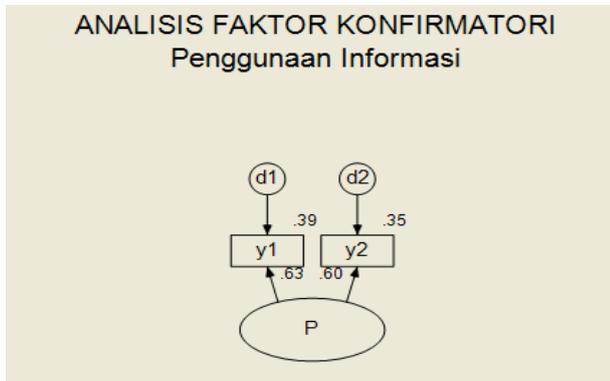
Sumber : Hasil penelitian (2015)

Gbr 7. Uji CFA Variabel KL

Masing-masing variabel indikator X23, X24, X25, X26, X27, X28, X29, X30, dan X31 secara signifikan merupakan konstruktor yang valid (tolak  $H_0$ ) bagi variabel laten Kualitas Sistem (KS) Terbukti dari nilai standard

regresi tidak terdapat indikator yang memiliki nilai loading faktornya dibawah 0,5.

- 4) *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) Penggunaan (P)  
Hasil uji CFA untuk variabel Penggunaan (P) dapat dilihat pada gambar 8.

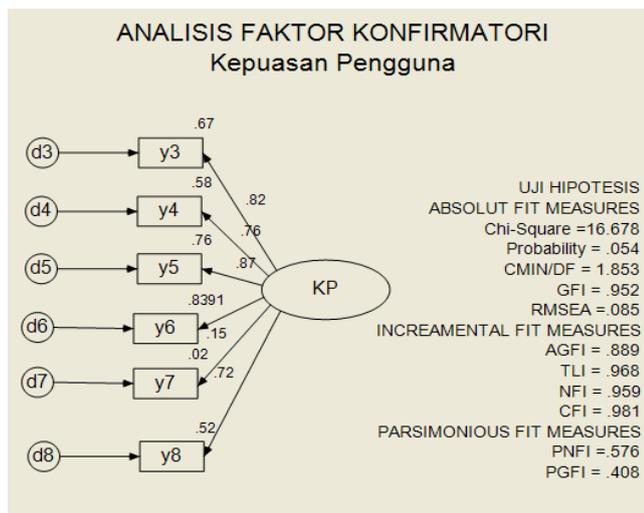


Sumber : Hasil penelitian (2015)

Gbr 8. Uji CFA Variabel P

Masing-masing variabel indikator Y1 dan Y2 secara signifikan merupakan konstruktor yang valid (tolak  $H_0$ ) bagi variabel laten Penggunaan (PI) Terbukti dari nilai standard regresi tidak terdapat indikator yang memiliki nilai loading faktornya dibawah 0,5.

- 5) *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) Kepuasan Pengguna (KP)  
Hasil uji CFA untuk variabel Kepuasan Pengguna (KP) dapat dilihat pada Gambar 9

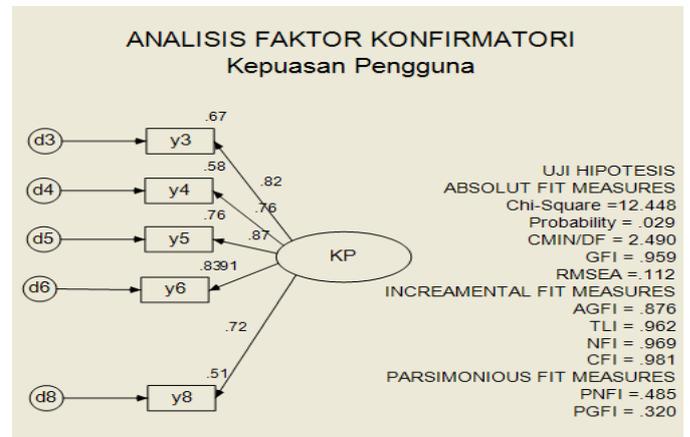


Sumber : Hasil penelitian (2015)

Gbr 9. Uji CFA Variabel KP

Masing-masing variabel indikator Y3, Y4, Y5, Y7 dan Y8 secara signifikan merupakan konstruktor yang valid (tolak  $H_0$ ) bagi variabel laten Kualitas Sistem (KS) Terbukti dari nilai standard regresi tidak terdapat indikator yang

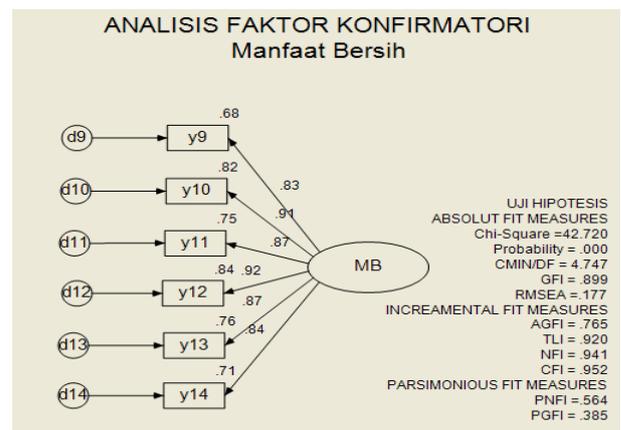
memiliki nilai loading faktornya dibawah 0,5. Dan berikut adalah model dari variabel Kepuasan Pengguna (KP) yang sudah diperbaiki.



Sumber: Hasil penelitian (2015)

Gbr 10. Uji CFA Variabel KP setelah modifikasi 1

- 6) *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) Manfaat Bersih(MB)  
Hasil uji CFA untuk variabel Manfaat Bersih-bersih (KP) dapat dilihat pada Gambar 11



Sumber: Hasil penelitian (2015)

Gbr 11. Uji CFA Variabel MB

Masing-masing variabel indikator Y9, Y10, Y11, Y12, Y13 dan Y14 secara signifikan merupakan konstruktor yang valid (tolak  $H_0$ ) bagi variabel laten Manfaat Bersih (MB) Terbukti dari nilai standard regresi tidak terdapat indikator yang memiliki nilai loading faktornya dibawah 0,5. Setelah dilakukan uji *confirmatory* variabel indikator terhadap variabel laten, maka didapatkan model sementara seperti yang tertera pada Gambar 12

- d. Pengujian Reliabilitas

Dengan melakukan uji reliabilitas gabungan, pendekatan yang dianjurkan adalah mencari nilai besaran *Construct Reliability* dan *Variance Extracted* dari masing-masing

variabel laten dengan menggunakan informasi pada *loading factor* dan *measurement error*. *Construct Reliability* menyatakan ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk/laten yang umum. Sedangkan *Variance Extracted* menunjukkan indikator-indikator tersebut telah mewakili secara baik konstruk laten yang dikembangkan (Ghozali, 2005, p.21) dan (Ferdinand, p.61).

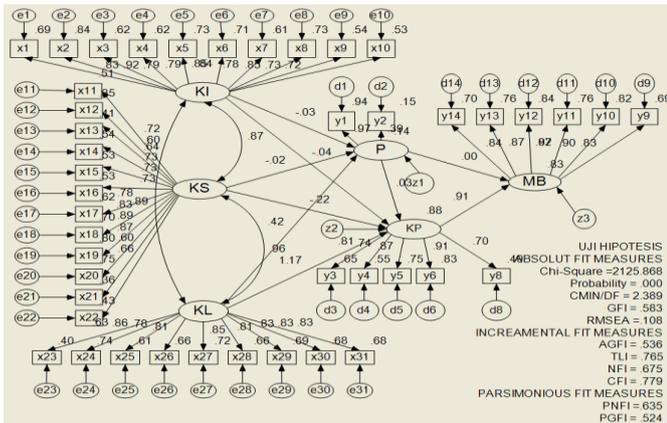
*Composite reliability* diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$Construct\ reliability = \frac{(\sum\ std.\ loading)^2}{(\sum\ std.\ loading)^2 + \sum\ \epsilon_j} \quad (1)$$

*Variance Extracted* dapat diperoleh melalui rumus sebagai berikut :

$$Variance\ Extracted = \frac{(\sum\ std.\ loading)^2}{(\sum\ std.\ loading)^2 + \sum\ \epsilon_j} \quad (2)$$

Setelah dilakukan uji validasi variabel indikator terhadap variabel laten, maka didapatkan model sementara seperti yang tertera pada Gambar 12



Sumber: Hasil penelitian (2015)

Gbr 12. Model setelah uji *confirmatory*

TABEL II  
UJI RELIABILITAS

Variabel Laten	Construct Reliability	Variance Extracted
KI	0.951	0.660
KS	0.935	0.548
KL	0.943	0.650
P	0.545	0.375
KP	0.935	0.710
MB	0.950	0.761

Dari Tabel diatas terlihat bahwa variabel laten KI, KS, KL, P, KP dan MB memiliki nilai *Composite Reliability* di atas 0.7, sedangkan batas kritis yang diberikan adalah 0.70

(Prabowo,2007). Sedangkan nilai *Variance Extracted* diatas 0.5 hal ini juga diatas batas kritis ada pada variabel laten KI, KS, KL, KP dan MB. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel memiliki realibilitas yang baik. Sedangkan variabel laten P dibawah 0,05. Sehingga memiliki reabilitas yang kurang baik.

4. Uji Kesesuaian Model

Kriteria *fit* atau tidaknya model tidak hanya dilihat dari nilai *probability* nya tapi juga menyangkut kriteria lain yang meliputi ukuran *Absolut Fit Measures*, *Incremental Fit Measures* dan *Parsimonious Fit Measaures*. Untuk membandingkan nilai yang didapat pada model ini dengan batas nilai kritis pada masing-masing kriteria pengukuran tersebut, dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL III.  
UJI PERBANDINGAN KESESUAIAN MODEL

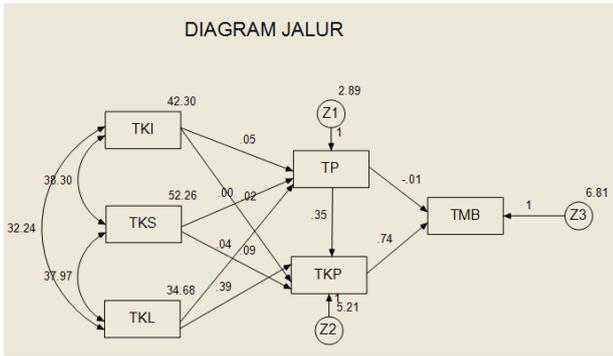
Ukuran kesesuaian	Batas nilai kritis	Hasil Model	Keterangan
<b>1. Absolut Fit Measures</b>			
• Chi-Squares X2 (CMIN)	Kecil, $\leq \chi^2$	2125,868	Tidak Baik
• Probability	$\geq 0.05$	000	Tidak Baik
• Chi-Squares X2 Relatif (CMIN/DF)	$\leq 2.0$ $\leq 0.90$ $\leq 0.08$	2,389 2,583 0,108	Tidak Baik Baik Tidak Baik
• GFI			
• RMSEA			
<b>2. Incremental Fit Measures</b>			
• AGFI	$\geq 0.90$	0,536	Tidak Baik
• TLI	$\geq 0.95$	0,765	Tidak Baik
• NFI	$\geq 0.90$	0,675	Tidak Baik
• CFI	$\geq 0.95$	0,779	Tidak Baik
<b>3. Parsimonious Fit Measaures</b>			
• PNFI	$\geq 0.60$	0,635	Baik
• PGFI	$\geq 0.60$	0,524	Tidak Baik

Sumber :Olah data AMOS 7.0 sesuai dengan batas nilai kritis (Widodo, 2006, p.54)

Berdasarkan Tabel 3, maka dapat dikatakan secara keseluruhan model dinyatakan fit (sesuai). model yang diajukan pada penelitian ini didukung oleh fakta di lapangan. Hal ini diindikasikan bahwa dugaan matriks varians-kovarians populasi sama dengan matriks varians-kovarians sampel (data observasi) atau dapat dinyatakan  $\sum_p = \sum_s$ .

5. Model Jalur (*Path Analysis*)

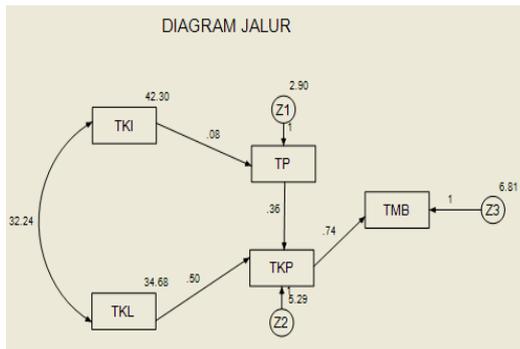
Pengujian model berbasis teori dilakukan dengan menggunakan software AMOS Versi 7.0. dengan *Path Diagram* (diagram jalur) hal ini dilakukan dengan merubah variabel laten menjadi variabel pengamatan. Akan tetapi indikator-indikator yang digunakan adalah adalah indikator yang valid dari hasil uji *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* . dapat dilihat pada Gambar 13



Sumber: Hasil penelitian (2010)

Gbr.13 Model Awal Penelitian Dengan Analisis Jalur

Dari path diagram tersebut terdapat hubungan yang bernilai negatif dari variabel Kualitas Sistem (TKS) dengan Penggunaan (TP) dan Manfaat-Manfaat Bersih (MB) dengan Penggunaan (TP). Hal ini dapat disebabkan antara lain : kurang tajamnya pertanyaan yang diajukan pada kuesioner, tidak konsistennya responden didalam memberikan jawaban pada kuesioner, dan juga faktor-faktor yang lain. Oleh karena itu perlu dilakukan modifikasi dengan menghapus hubungan yang memiliki nilai negatif adapun hasilnya dapat dilihat pada gambar 14.



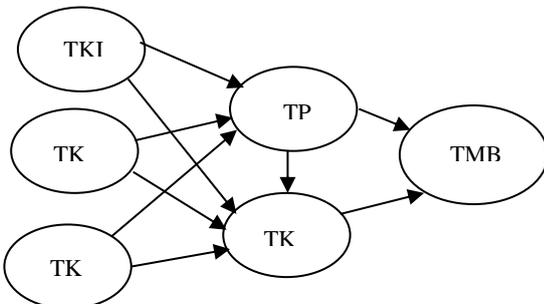
Sumber: Hasil penelitian (2015)

Gbr 14. Model Akhir Penelitian Dengan Analisis Jalur

C. Interpretasi Model

Kerangka model awal antar variabel dapat dilihat pada gambar 15.

1. Kerangka Konsep Model Awal

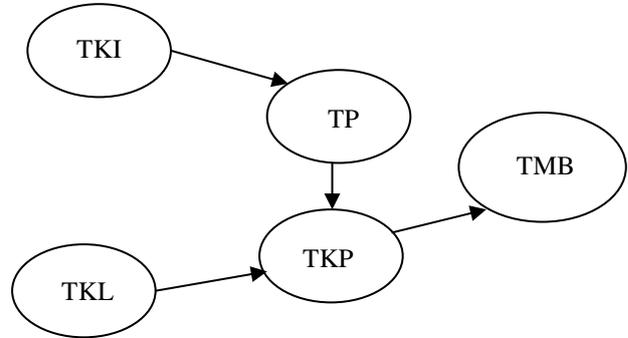


Sumber: Hasil penelitian (2015)

Gbr 15. Kerangka Konsep Model Awal

Berdasarkan modifikasi dan pengujian hipotesis dapat dijelaskan bahwa model yang didapat pada penelitian dapat dilihat pada gambar 16.

2. Kerangka Konsep Model Akhir



Sumber: Hasil penelitian (2010)

Gbr 16. Kerangka Konsep Model Akhir

Hubungan kausal antar faktor dalam Persamaan Struktural adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} TMB &= 6.81 + 0.74 TKP \\ TKP &= 5.29 + 0.36 TP \\ TP &= 2.90 + 0.08 TKI \\ TKP &= 5.29 + 0.50 TKL \end{aligned}$$

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengujian-pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi layanan pajak reklame adalah kualitas informasi (KI), kualitas sistem (KS), kualitas pelayanan (KL), kepuasan pengguna (KP), penggunaan (P) dan manfaat-manfaat bersih (MB).
2. Model akhir yang diperoleh pada penelitian efektifitas sistem informasi layanan pajak reklame menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang telah diperbaharui.
3. Hubungan kausal antara faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pemanfaatan sistem informasi adalah sebagai berikut:
  - a. Variabel kualitas informasi (KI) secara signifikan **berpengaruh** terhadap variabel penggunaan (P).
  - b. Variabel kualitas Pelayanan (KL) secara signifikan **berpengaruh** terhadap variabel kepuasan pengguna (KP)
  - c. Variabel penggunaan (P) secara signifikan **berpengaruh** terhadap variabel Kepuasan Pengguna (KP).
  - d. Variabel kepuasan pengguna (KP) secara signifikan **berpengaruh** terhadap variabel manfaat-manfaat bersih (MB).

4. *Squared Multiple Correlations* ( $R^2$ ) pada tingkat efektivitas sistem informasi pelayanan pajak reklame pada Suku Dinas Pelayanan Pajak Di Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut :
- Keragaman kepuasan pengguna (KP) yang digunakan adalah sebesar 0.880
  - Keragaman pengguna (P) yang digunakan adalah sebesar 0.143
  - Keragaman manfaat-manfaat bersih (MB) yang digunakan adalah sebesar 0.825
5. Oleh karena hasil kesesuaian model diperoleh penjelasan bahwa data lapangan tidak mendukung adanya model yang fit (sesuai) dengan populasinya, maka kesimpulan yang sebagaimana dinyatakan dalam butir 1(satu) sampai 4 (empat) hanya berlaku untuk sampel penelitian yaitu Sistem Informasi Pelayanan Reklame pada Suku Dinas Pelayanan Pajak Di Provinsi DKI Jakarta.

## B. Saran

### 1. Aspek Manajerial

- Menyediakan informasi yang baik, lengkap dan benar agar dapat memuaskan pengguna sistem informasi pelayanan pajak reklame dan mengoptimalkan kinerja pengguna.
- Meningkatkan kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan penyampaian informasi kepada pengguna sistem informasi pelayanan pajak reklame.

### 2. Aspek Sistem

- Peningkatan infrastruktur (jaringan, *hardware, software dan brainware*) yang baik.
- Sistem informasi pelayanan pajak reklame pada Suku Dinas Pelayanan Pajak Di Provinsi DKI Jakarta, harus terus dipelihara dan dikembangkan untuk menjamin keberlangsungannya. Sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan baik dari sisi pengguna maupun penyedia informasi.
- Meningkatkan kualitas sistem dengan mengukur waktu respon, kehandalan, akurat, lengkap, relevan dan kemudahan penggunaan

### 3. Aspek Penelitian Lanjutan

- Hasil penelitian ini dapat dikembangkan dalam penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas pemakai sistem informasi pelayanan pajak reklame.
- Hasil penelitian ini dapat dikembangkan dalam penelitian lanjutan dengan model atau pendekatan lain yang masih relevan dengan kasus ini.
- Sistem informasi pelayanan pajak reklame adalah mutlak diperlukan untuk membantu agar pelaksanaan kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang telah direncanakan.
- Kepada pengembang sistem informasi pelayanan pajak reklame untuk memperhatikan aspek kemudahan dan kemanfaatan penggunaan apabila sistem ini akan dikembangkan lebih lanjut

## REFERENSI

- Adams Denis, Nelson Ryan, Todd Peter. (Juni,1992). Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication. *Management Information System Quarterly* 16(2), 227-247. 13 Juni 2010. [www.jstor.org/stable/249577](http://www.jstor.org/stable/249577)
- Almutairi, Helail. (2005). An Empirical Application of the DeLone and McLean Model in the Kuwaiti Private Sector. *Journal of Computer Information Systems*, 7, 186 – 104. 13 Juni 2010 <http://inderscience.metapress.com/app/home/contribution.asp?referrer=parent&backto=issue,6,6;journal,8,40;linkingpublicationresulst,1:110844,1>
- Aras, Dikhi Wahyudi. (2003). Pengaruh Pengadopsian Teknologi Baru Terhadap Peningkatan Efektifitas dan Kinerja Pengembangan Bersama Sistem Informasi Manajemen. Tesis S2. Jakarta: Universitas Bina Nusantara
- Aritonang R,L. (2005). Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT.Gramedia Pusaka Utama
- Chin W Wynne, Todd Peter. (1991). On The use Usefulness, ease of use of structural equation Modeling in MIS Research: A note of Caution. *Management Information System Quarterly*, 13 Juni 2010. [www.jstor.org/stable/249690](http://www.jstor.org/stable/249690)
- DeLone, William H. and Ephraim R. McLean, (1992). Information Systems Success: The Quest for Dependent Variable. *Journal of Information Systems Research*. The Institute of Management Sciences
- DeLone, William H. and Ephraim R. McLean. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update, *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Doll, William J., et.al. (1994). A Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument. *MIS Quarterly*. University of Minnesota. 13 Juni 2010. [www.allbusiness.com/management/996262-1.html](http://www.allbusiness.com/management/996262-1.html)
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen : Aplikasi Model-model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Dokter*, BP UNDIP,
- Ghozali, Imam. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2008). Model Persamaan Struktural : Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph F., Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham, William C.Black. (1998). *Multivariate Data Analysis with Readings* (4th ed.). Englewood, New Jersey: Prentice Hall
- Hamilton, S., Chervany, N.L. (1981). Evaluating Information System Effectiveness Part I: Comparing Evaluation Approaches. *MIS Quarterly* 5(3), 55-69. 14 Juni 2010. <http://www.jstor.org/stable/249291>

- [14] Hamilton, Scott dan Chervany, N.L. (1981). *Evaluating Information System Effectiveness Part II : Comparing Evaluation Viewpoints*. 14 Juni 2010 <http://www.jstor.org/pss/249329>
- [15] Hayes, Mary. (2002) Quality First. Information Week. 14 Juni 2010. <http://www.informationweek.com/889/quality.htm>
- [16] Jogyanto.HM (2007). Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.
- [17] Jimmy, Gaol, Chr. L (2008), *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Grasindo
- [18] Kusriani (2007). Membangun Informasi Akuntansi Dengan Visual Basic dan Microsoft SQL Server. Yogyakarta : Andi.
- [19] Lee, M.Sang, et.al. (1995). An Empirical Study of the Relationships among End-User Information Systems Acceptance, Training, and Effectiveness. *Journal of Management Information Systems*. ABI/INFORM Global. 20 Juni 2010. <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?contentType=Review&contentId=1200181>
- [20] Liberti Pandiangan (2008). Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Yang Terbaru Jakarta Elex Media Komputindo.
- [21] Lin, Fei Hui and Jen Her Wu. (2004). An Empirical Study of End-User Computing Acceptance Factors in Small and Medium Enterprises in Taiwan: Analyzed by Structural Equation Modeling. *The Journal of Computer Information Systems*, A D&B Company. 20 Juni 2010. <http://www.allbusiness.com/business-planning/914430-1.html>
- [22] O'Brien, James A. (2005). *Introduction To Information Systems* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- [23] Radityo, Dody. (2007). Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Simposium Nasional Akuntansi X*. Makasar: Unhas. 13 Juni, 2010. <https://info.perbanasinstitute.ac.id/pdf/SI/SI05.pdf>
- [24] Rasul, Juharis, (2008). Teknologi Informasi & Komunikasi. Jakarta : Perpustakaan Nasional
- [25] Santoso, Singgih. (2007). Konsep dan Aplikasi dengan AMOS. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [26] Siahaan, Marihot P, 2008. *Pajak Daerah dan Retirbusi Daerah*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- [27] Seddon, Peter B. and Min Yen Kiew. (1994). *A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success*. University of Melbourne
- [28] Sekaran, Uma. (2003). *Research Methods for Business : Skill-Building Approach*. Fourth Edition. New York: John Wiley & Sons Inc.,
- [29] Shinta Permata Sari (2002), Peran *End-User Computing* dalam Pengembangan Sistem Informasi Benefit, Vol.6. No.1
- [30] Sugianto, (2007). Pajak dan Retribusi Daerah. Jakarta : Grasindo
- [31] Tjiptono. (2005). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- [32] Thompson Ronald, Howell, Higgins. (1991). Personal Computing: Toward a conceptual Model of Utilization. *Management Information System Quarterly* 21(3). 13 Juni 2010. <http://www.jstor.org/pss/249443>
- [33] Venkatesh, Viswanath. (2000). Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Journal of Information Systems Research* 11(4), 342-365. 15 Juni 2010. <http://isr.journal.informs.org/cgi/content/abstract/11/4/342>
- [34] Widodo, Prabowo, P. (2007). Statistika : Analisis Multivariat . Seri Metode Kuantitatif. Jakarta: STMIK Nusa Mandiri.
- [35] Widowati, Endah. (2004). Pengukuran Konsep Efektivitas Sistem Informasi: Penelitian Pendahuluan. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*. 15 Juni 2010. <http://journal.uui.ac.id/index.php/Snati/article/viewFile/1805/1584>



Sulistiyah. M.Kom, Jakarta, 15 Juli 1961. Tahun 2003..lulus dari Program Diploma Tiga (DIII) Jurusan Manajemen Informatika dari Universitas Budi Luhur. Tahun 2006 lulus dari Program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Informatika lulus dari Universitas Budi Luhur. Tahun 2010 lulus dari Program Ilmu Komputer STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Tahun 1989- 1999 mengajar kursus komputer di SMP Negeri 182 Jakarta Selatan. Tahun 1999-2003 bekerja sebagai dosen di STMIK Jayakarta Jakarta Pusat. Tahun 2000 – 2005 bekerja sebagai dosen di STMIK MH. Thamrin Jakarta Timur. Tahun 2003 – sekarang bekerja sebagai dosen luar biasa di AMIK BSI cabang Cimone Tangerang. Tahun 2016 – sekarang bekerja sebagai dosen luar biasa di STMIK Nusamandiri cabang Daan Mogot Tangerang.