

PENGARUH FAKTOR SOSIAL DAN EKSPEKTASI KINERJA TERHADAP TAX BILLING SYSTEM

Wiwit Irawati¹, Beny Priambodo²

^{1,2}Program Studi Akuntansi S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang

wiwitira@unpam.ac.id

Abstract

This study aims to examine the effect of Social Factors and Performance Expectations on the use of a tax billing system application. Performance Expectations are intended to use a tax billing system application to help improve performance. Social factors mean that other people convince themselves that he must use a new system. This study uses a type of research with a quantitative approach. The population in this study are all corporate taxpayers who are registered at Kebayoran Lama Primary Tax Service Office, South Jakarta. The sampling technique used in determining the sample in this study was incidental sampling (convenience sampling) using 100 respondents. Based on the results of the analysis that has been done, this study shows that performance expectations have a positive effect on the Tax Billing System as well as social factors that have a positive effect on the Tax Billing System. Together, Performance Expectations and Social Factors influence the Tax Billing System.

Keywords: *Performance expectations; Social factors; Tax billing system*

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Faktor Sosial dan Ekspektasi Kinerja pada penggunaan Tax Billing System. Ekspektasi Kinerja dimaksudkan dengan menggunakan aplikasi Billing System kinerja diharapkan akan meningkat. Faktor sosial dapat diartikan dengan adanya keyakinan yang berasal dari pengaruh sosial untuk menggunakan sistem baru. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Badan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Lama Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penentuan sampel dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel secara insidental (convenience sampling) terhadap 100 responden. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa Ekspektasi Kinerja berpengaruh positif terhadap Tax Billing System demikian juga dengan variabel Faktor Sosial yang berpengaruh positif terhadap Tax Billing System. Secara bersama-sama Ekspektasi Kinerja dan Faktor Sosial berpengaruh terhadap Tax Billing System.

Kata Kunci: *Tax billing system; Ekspektasi kinerja; Faktor sosial*

Cronicle of Article: Received (August); Revised (November); and Published (December).

©2020 Jurnal Kajian Akuntansi Lembaga Penelitian Universitas Swadaya Gunung Jati.

Profile and corresponding author: Wiwit Irawati and Beny Priambodo are from the Accounting Study Program, Faculty of Economics, Universitas Pamulang. **Corresponding Author:** wiwitira@unpam.ac.id

How to cite this article: Irawati, W. & Priambodo, B. (2020). Pengaruh Faktor Sosial dan Ekspektasi Kinerja terhadap Tax Billing System. Jurnal Kajian Akuntansi. Jurnal Kajian Akuntansi. 4 (2), 156-169.

PENDAHULUAN

Pemerintah sangat berkepentingan terhadap penerimaan negara dari sektor pajak, salah satu usaha yang dilakukan pemerintah untuk terus meningkatkan penerimaan dari sektor pajak adalah dengan meningkatkan pelayanannya kepada Wajib Pajak. Mulai dari perbaikan dari segi kemudahan pemberian informasi kepada Wajib Pajak, kemudahan dari sisi pelaporan hingga pembayaran pajak. Agar program pemerintah ini mencapai tujuannya, maka pada awalnya membutuhkan sosialisasi dan penyebaran informasi kepada Wajib Pajak dan *stakeholder* lainnya. Sosialisasi informasi ini diharapkan akan menambah pengetahuan Wajib Pajak yang pada akhirnya akan menimbulkan kesadaran Wajib Pajak akan hak dan kewajibannya yang akan berusaha untuk dipenuhi dalam wujud kepatuhan.

Demikian juga pemerintah wajib untuk meningkatkan kapasitas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang meliputi penguatan sumber daya manusia, teknologi informasi, dan anggaran untuk mendukung layanan, seperti yang disampaikan oleh Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati dalam sidang paripurna di Gedung Parlemen, Jakarta, (18/7/2017) tentang Delapan Strategi Menkeu Tingkatkan Penerimaan Pajak.

Salah satu peningkatan program layanan yang sudah diterapkan adalah layanan *E-Government*. *E-Government* merupakan wujud usaha pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanannya kepada wajib pajak dalam bentuk sistem elektronik. Selain itu dengan *E-Government* pemerintah juga memperluas sarana penyebaran informasi kepada *stakeholder* terkait, baik internal maupun eksternal.

Di bidang pajak pemerintah menerapkan aplikasi *billing system*. *Billing system* ini dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam pembayaran kewajiban perpajakannya. *Billing system*

menggunakan bantuan *e-payment* seperti ATM dan *e-banking*. *Billing system* ini dibuat untuk memudahkan serta mempercepat transaksi pelayanan pembayaran pajak. Dengan kemudahan-kemudahan melalui sistem *online* ini, pemerintah dalam hal ini Dirjen Pajak berharap adanya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak baik dari segi ketepatanwaktuan pembayaran dan pelaporannya dan ujungnya akan meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Kesuksesan dari *billing system* yang lebih dikenal dengan nama *e-billing* tidak terlepas dari peran serta masyarakat untuk mau dan mampu untuk menggunakannya. West dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa dengan menggunakan informasi digital pemerintah berpotensi untuk mengubah pemberian layanan dan sikap warga negara (West, 2004) Dengan ekspektasi dari masyarakat akan kinerja yang lebih baik dari pemerintah diharapkan *e-billing* ini akan semakin diminati untuk digunakan. Hasil ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan terdapat respon positif dari fiskus dan wajib pajak orang pribadi (WPOP) terhadap sistem pembayaran pajak dengan elektronik melalui *e-billing*. Demikian juga sebaliknya kesuksesan *e-billing* ini juga membutuhkan kinerja yang baik dari sistem informasi dan layanan *e-billing* itu sendiri. Sehingga Wajib Pajak merasa aman dan nyaman untuk menggunakannya (Murry, Sinarwati, & Yuniarta, 2017). Hasil yang mirip ditemukan pada penelitian yang menggunakan variabel model *unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT)* yang menyatakan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh rekan kerja dari faktor manusia dan pelatihan dari faktor organisasi berpengaruh terhadap Sistem Informasi Pengendalian Keuangan Daerah (Sari, Rosidi, & Roekhudin, 2016).

Didukung kemudian dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dua

variabel UTAUT (ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial) mempengaruhi penggunaan sistem secara signifikan (Nugroho, Susilowati, Ambarwati, & Pratiwi, 2018). Persepsi yang baik dari masyarakat yang ditunjukkan melalui faktor sosial yakni dukungan dari lingkungan kerja, atasan, teman, mitra berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. Hal ini senada dengan penelitian mengenai Modul Penerimaan Negara Generasi ke II (MPN G2) di KPPN Makasar (Azis, 2018). Modernisasi perpajakan antara lain yang dilakukan dengan penggunaan *e-filling*, e-faktur dan *e-billing* memberikan kemudahan wajib pajak terutama dalam hal pemrosesan data (Rusli, 2019). Dengan kemudahan yang ditawarkan dari modernisasi perpajakan terutama dengan penggunaan *tax billing system* diharapkan akan berujung kepada bertambahnya penerimaan negara dari sektor pajak, meskipun besarnya penerimaan pajak lebih dipengaruhi oleh tingkat perekonomian suatu wilayah (Jawas, Diatmika, AK, & Yasa, 2018). Penelitian ini menggunakan *Theory of Reason Action* untuk memperlihatkan motivasi dan persepsi Wajib Pajak terhadap penggunaan *tax billing system* melalui variabel Ekspektasi Kinerja dan Faktor Sosial, dengan hasil yang memperkuat teori bahwa Faktor Sosial dan Ekspektasi Kinerja berpengaruh positif terhadap *Tax Billing System*. Hasil yang sama dengan penggunaan *Task Technology Fit Theory*, didapatkan hasil *Tax Billing System* bermanfaat mempermudah Wajib pajak dalam penyetoran pajak, terlihat dari Ekspektasi Kinerja yang berpengaruh positif terhadap *Tax Billing System*. Hasil penelitian ini dapat digunakan KPP Pratama Kebayoran Lama khususnya dan fiskus dalam hal ini DJP pada umumnya sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam menentukan kebijakan di bidang perpajakan dengan cara meningkatkan performa dari layanan elektroniknya

sehingga penerimaan pajak meningkat dengan lebih efisien.

KAJIAN PUSTAKA

Theory of Reasoned Action

Teori ini menjelaskan sikap dan tingkah laku seseorang dalam bertindak menggambarkan persepsi dan motivasi masing-masing. TRA merupakan model yang dikembangkan dari teori psikologis, (Ajzen & Fishbein, 1980). TRA berfokus pada faktor kognitif (keyakinan dan nilai-nilai) yang menentukan motivasi (niat perilaku) (Montano, Kasprzyk, & practice, 2015). Seseorang akan bertindak dikarenakan adanya motivasi atau dorongan dalam dirinya yang terbentuk melalui persepsi dari pengetahuannya, dan ditunjukkan melalui perilaku tertentu (Rosnidah et al., 2018).

Jika Wajib Pajak merasa yakin bahwa dengan menggunakan *Billing System*, pembayaran pajaknya akan lebih cepat dan aman, maka diharapkan hal ini akan meningkatkan volume transaksi pembayaran pajak, juga meningkatkan jumlah pembayaran pajaknya. Pada masyarakat dengan keyakinan dan nilai-nilai yang kuat maka, kepatuhan akan lebih mudah dicapai, yang berarti *Billing System* akan digunakan dengan baik atau malah sebaliknya *Billing System* tidak akan digunakan, dan hal ini tergantung dari kondisi sosial masyarakat.

Task Technology Fit Theory

Teori ini menjelaskan kesesuaian antara kemampuan atau kapabilitas dari suatu teknologi dengan tugas yang harus diselesaikannya apakah sudah mendukung pekerjaan tersebut atau sebaliknya (Goodhue & Thompson, 1995). Teori ini awalnya diperkenalkan oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995. Diperjelas pada penelitian selanjutnya yang mengatakan bahwa penggunaan teknologi informasi yang tepat berdampak positif terhadap kinerja individu (Gebauer, Shaw, & Gribbins, 2010).

Task Technology Fit menjelaskan hubungan antara kapabilitas individu, tugas yang diembannya serta teknologi yang digunakan. Relevansi teknologi yang digunakan atau yang masih dapat dikembangkan menjadi hal yang dipertimbangkan. Kesesuaian ini penting untuk dapat menentukan keberhasilan suatu sistem informasi entitas, yakni teknologi tersebut dapat digunakan dan membantu pelaksanaan tugas lebih efektif dan efisien sehingga mendatangkan dampak positif bagi entitas. Goodhue dan Thompson dalam penelitiannya menyatakan dampak positif teknologi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Faktor Sosial terhadap Billing System Pajak

Theory of Reason Action menyatakan bahwa setiap individu bertindak dikarenakan adanya niat dan keyakinan (Fishbein, 1979). Faktor sosial adalah pengaruh dari lingkungan yang meyakinkan seseorang untuk menggunakan suatu sistem. Keputusan penggunaan system didasarkan pada dukungan sekitar terhadap sistem tersebut. Individu dan juga entitas dapat mengkaji penggunaan suatu sistem dengan melihat dukungan masyarakat terhadap sistem tersebut, apakah masyarakat setuju dengan sistem tersebut atau menolaknya, dengan melihat dukungan sosial, individu atau entitas akan semakin yakin untuk menggunakan sistem tersebut (Iriani, Suyanto, & Amborowati, 2014). Hasil dari penelitian tersebut menyatakan faktor sosial berdampak terhadap penerimaan aplikasi SIPKD (Sistem Pengelolaan Keuangan Daerah). User merasa bahwa penerimaan terhadap aplikasi dipengaruhi oleh lingkungan kerja atau faktor sosial. Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu yang menyatakan Faktor Sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Lie, 2013). Hal ini menandakan ada pengaruh yang tinggi dari lingkungan, teman, rekan kerja

dan saudara kepada Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing*.

H1: Diduga Faktor Sosial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan *Tax Billing System*

Ekspektasi Kinerja terhadap Tax Billing System

Task Technology Fit menjelaskan hubungan antara kapabilitas individu, tugas yang diembannya serta teknologi yang digunakan (Goodhue & Thompson, 1995). Ekspektasi kinerja merupakan tingkatan kepercayaan pengguna apakah jika pengguna menggunakan sistem tersebut akan dapat meningkatkan kinerjanya. Venkatesh dalam penelitiannya menggambarkan Ekspektasi Kinerja sebagai hubungan antara *perceived usefulness*, ekstrinsik *motivation*, *job fit*, dan *relative advantage* (Venkatesh et al 2003). Pengguna mempunyai ekspektasi bahwa kinerja mereka akan meningkat dengan menggunakan teknologi informasi. Definisi ekspektasi kinerja yang lain dengan menyatakan bahwa dengan menggunakan suatu sistem atau teknologi maka individu akan mendapatkan keuntungan dalam kinerjanya (Iriani et al., 2014). Ekspektasi Kinerja berpengaruh terhadap minat pemanfaatan *billing system*. Dengan melihat kegunaan, motivasi dan keuntungan yang dihasilkan dari penggunaan *billing system*, maka timbul minat untuk memanfaatkan *billing system* oleh Wajib Pajak untuk meningkatkan kinerja mereka.

H2: Diduga Ekspektasi Kinerja berpengaruh terhadap Penggunaan *Tax Billing System*.

Tax Billing System

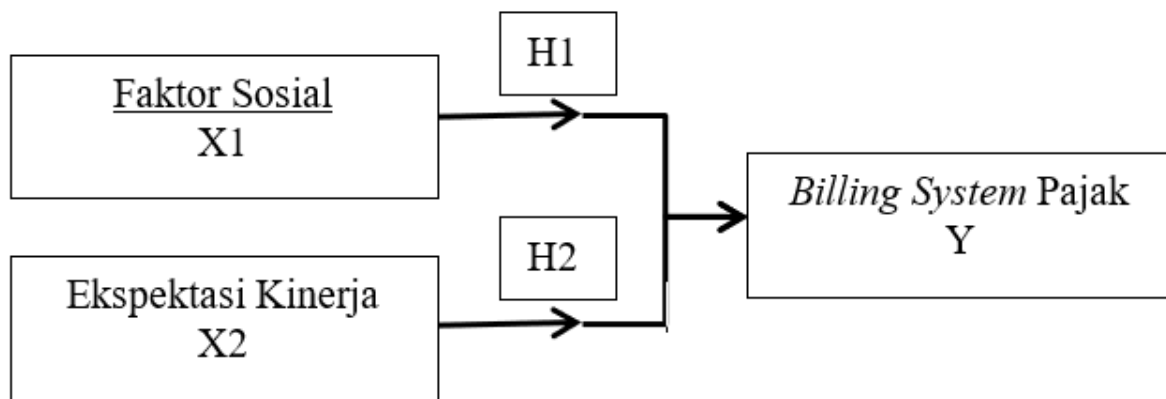
Sesuai dengan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 Pasal 1 angka 1, yang dimaksud dengan *Tax Billing System* adalah sistem pembayaran pajak secara elektronik atau yang lebih familier dengan sebutan *E-Billing*. Dalam praktiknya sistem ini menggunakan bantuan Kode *Billing* yang diterbitkan oleh Dirjen Pajak yang akan digunakan oleh

Wajib Pajak sebagai kode identifikasi setoran pajaknya.

Billing system dirjen pajak merupakan salah satu media *e-government* yang digunakan oleh dirjen pajak untuk mempermudah, mempercepat dan meminimalisasi kesalahan dalam pelayanan pembayaran pajak (Sulistyowati et al., 2020). Terdapat beberapa kelebihan di dalam sistem ini yakni tidak perlu antri di bank saat melakukan penyetoran pajak. Wajib pajak dapat membayar pajak melalui *internet banking* atau melalui mesin ATM. Wajib pajak juga tidak perlu lagi membawa lembar SSP ke bank atau

kantor pos. Untuk pembayaran secara manual di kantor pos dan bank, para wajib pajak cukup membawa catatan kecil berisi kode unik yang diterbitkan oleh sistem ini. Wajib pajak akan memiliki akun khusus yang dapat digunakan untuk menerbitkan kode unik yang dinamakan kode *billing*. Kode ini diperoleh Wajib Pajak setelah pengisian data-data pajak yang diperlukan secara elektronik sudah sesuai, untuk kemudian digunakan sebagai kode identifikasi setoran pajaknya.

Model penelitian ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan populasi seluruh Wajib Pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta, Kebayoran Lama. Menggunakan teknik pemilihan sampel sederhana atau *Simple Random Sampling*. Teknik ini dipilih dengan untuk mengatasi keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga yang dimiliki peneliti.

Tabel 1. Item Pertanyaan

Variabel	Pernyataan	Skala
1 Faktor Sosial	FS1	likert
	FS2	likert
	FS3	likert
	FS4	likert
	FS5	likert
	FS6	likert
2 Ekspektasi Kinerja	EK 1	likert
	EK2	likert
	EK3	likert
	EK4	likert

Data didapatkan dari hasil menyebar kuesioner (*hardcopy*) kepada 100 orang responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama, pada Bulan Februari 2019. Jumlah responden merupakan hasil dari perhitungan menggunakan Rumus Slovin.

3	<i>Tax Billing System</i>	EK5	likert
		TBS1	likert
		TBS2	likert
		TBS3	likert
		TBS4	likert
		TBS5	likert
		TBS6	likert
		TBS7	likert
		TBS8	likert
		TBS9	likert

Operasionalisasi Variabel

Faktor Sosial

Dalam penelitian ini Faktor Sosial diukur dengan indikator sebagai berikut; (1) *Tax Billing System* digunakan menurut pendapat orang penting disekitar wajib pajak; (2) *Tax Billing System* digunakan karena pengaruh atasan dari Wajib Pajak; (3) *Tax Billing System* digunakan berdasarkan pengaruh perilaku orang lain; (4) *Tax Billing System* digunakan karena pengaruh rekan kerja dari Wajib Pajak; dan (5) Perusahaan/ Organisasi mendukung penggunaan *Tax Billing System*.

Ekspektasi Kinerja

Dalam penelitian ini Ekspektasi Kinerja diukur dengan indikator sebagai berikut : peningkatan efektivitas kinerja Wajib Pajak, penyelesaian lebih cepat, peningkatan produktivitas dan peningkatan kualitas.

Billing System Pajak

Dalam penelitian ini *Billing System* Pajak diukur dengan indikator sebagai berikut, (Husnurrosyidah, 2017) : (1) *Tax Billing System* mempermudah, mempercepat, dan menyederhanakan proses pembayaran pajak; (2) *Tax Billing System* menghindari dan meminimalisir human eror karena telah terkomputerisasi; (3) Wajib Pajak lebih fleksibel untuk melakukan pembayaran pajak; (4) *Tax Billing System* membuat Wajib Pajak lebih leluasa memonitor status pembayaran pajaknya; (5) *Tax Billing System* membuat wajib pajak lebih leluasa merekam data secara mandiri.

Uji Kualitas Instrument

Uji Kualitas instrumen dilakukan menggunakan uji Validitas dan Uji

Reliabilitas. Instrumen dikatakan valid artinya alat ukur untuk menghasilkan data penelitiannya sudah bagus dan sesuai untuk pengukuran data (Janti, 2014). Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Validitas *Product Moment* dengan SPSS versi 22. Untuk menentukan validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$. Indikator atau butir pernyataan dinyatakan valid jika hasil perbandingannya menyatakan r hitung lebih besar dari r tabel.

.Uji Reliabilitas menunjukkan apakah hasil pengukuran tetap konsisten bila diukur beberapa kali dengan alat ukur yang sama (Janti, 2014). Untuk mengukur reliabilitas digunakan Uji Reliabilitas dengan *Alpha Cronbach's*. Nilai koefisien reliabilitas atau *Alpha (Cronbach)* yang cukup baik adalah di atas 0,7.

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan menggunakan tiga macam uji, yakni (1) Uji Normalitas Residual; (2) Uji Multikolinieritas; (3) Uji Heteroskedastisitas. Uji Normalitas adalah dengan melihat normalitas residual dari semua variabel penelitian. Uji Normalitas Residual dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 22, yakni menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov. Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05 maka dikatakan data berdistribusi normal. Dengan melihat grafik sebaran titik-titik data kita juga dapat menilai data yang berdistribusi normal, yakni yang sebarannya di sepanjang garis diagonal

dapat dinyatakan sebagai data yang berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas dengan melihat hasil *Collinearity Statistics* dengan SPSS, untuk melihat apakah antara variabel-variabel bebas terdapat korelasi. Multikolinearitas dikatakan ada ketika terdapat 2 atau lebih variabel bebas yang digunakan dalam regresi saling berkorelasi menurut Mendenhall & Sincich 1996 dalam Dewi, (Dewi, 2010). Idealnya tidak ada korelasi antar variabel bebas dalam penelitian. Data terbebas dari multikolinieritas jika nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai *variance inflation factor* (VIP) < 10.

Varians residual idealnya adalah sama dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengujinya menggunakan Uji Heteroskedastisitas yang dapat dilakukan dengan melihat grafik *Scatterplot*. Jika

grafik sebaran data tidak menunjukkan suatu pola yang jelas dan tersebar secara acak, dapat disimpulkan bahwa data bersifat homoskedastisitas dan baik untuk digunakan.

Uji Statistik Deskriptif

Pengujian dengan statistik deskriptif akan memberikan gambaran yang dilihat melalui nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi. Dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum mengenai data-data penelitian pada masing-masing variable uji signifikansi.

HASIL PENELITIAN

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 2 menunjukan hasil uji statistic deskriptif yang diambil dari output SPSS 22 seperti yang ditunjukan pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Faktor Sosial	100	17	30	23,45	3,033
Ekpektasi Kinerja	100	11	25	18,30	3,027
<i>Tax Billing System</i>	100	18	45	33,63	5,829
Valid N (<i>listwise</i>)	100				

Sumber: SPSS 22, 2019 (diolah oleh penulis)

Melihat hasil di atas, untuk variabel Faktor Sosial nilai rata-rata adalah 23,45 dengan jumlah item 6 yang berarti rata-rata responden menjawab setuju. Hal ini menggambarkan mayoritas responden menggunakan *Tax Billing System* dikarenakan pengaruh sosial yakni terpengaruh lingkungan, rekan kerja dan atasan. Terlepas dari menggunakan *e-billing* sebagai suatu keharusan, responden mendapatkan bantuan dari rekan, fasilitas dari organisasi berupa pelatihan, dan lingkungan berupa sosialisasi serta informasi yang lain untuk menggunakan *Tax Billing System*.

Demikian juga untuk Ekspektasi Kinerja dengan nilai rata-rata 18,3 dengan jumlah item pernyataan 5, maka rata-rata responden menjawab setuju untuk variabel Ekspektasi Kinerja. Nilai rerata menggambarkan mayoritas responden

menyatakan dengan menggunakan *Tax billing System* mereka mempunyai ekspektasi bahwa kinerja menjadi lebih berkualitas, pekerjaan lebih cepat selesai, sehingga produktivitas meningkat.

Sedangkan untuk *Tax Billing System* dengan jumlah item pernyataan 9, nilai rata-rata 33,63 yang berarti rerata responden menjawab setuju untuk pernyataan-pernyataan yang diajukan. Pernyataan setuju menggambarkan bahwa *Tax Billing System* membantu dan memudahkan mereka dalam proses pembayaran pajak.

Hasil Uji Kualitas Instrumen

Hasil Uji Validitas dengan melihat nilai nilai *Pearson Corelation* dan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih dari r tabel, maka item dinyatakan valid. Mencari r tabel, $df=N-k$, jadi $100-3 = 97$, 2 arah dengan

signifikansi 0,05, untuk N97 adalah = 0,1975. Dari Hasil SPSS diketahui bahwa semua item untuk setiap variabel baik variabel Ekspektasi Kinerja, Faktor Sosial

dan Variabel Y *Billing System* Pajak menunjukkan hasil lebih besar dari r hitung yang bernilai 0,1975. Dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Butir

No. Butir	Faktor Sosial	r tabel	Keterangan
FS1	0,534	0,1975	valid
FS2	0,703	0,1975	valid
FS3	0,741	0,1975	valid
FS4	0,699	0,1975	valid
FS5	0,668	0,1975	valid
FS6	0,644	0,1975	valid
Total	1	0,1975	valid
No. Butir	Ekpektasi Kinerja	r tabel	Keterangan
EK1	0,682	0,1975	valid
EK2	0,804	0,1975	valid
EK3	0,835	0,1975	valid
EK4	0,875	0,1975	valid
EK5	0,683	0,1975	valid
Total	1	0,1975	valid
No. Butir	Tax Billing System	r tabel	Keterangan
TBS1	0,665	0,1975	valid
TBS2	0,676	0,1975	valid
TBS3	0,735	0,1975	valid
TBS4	0,882	0,1975	valid
TBS5	0,733	0,1975	valid
TBS6	0,812	0,1975	valid
TBS7	0,678	0,1975	valid
TBS8	0,783	0,1975	valid
TBS9	0,655	0,1975	valid
Total	1	0,1975	valid

Sumber: SPSS 22, 2019 (diolah oleh penulis)

Tabel 4 Hasil Reliabilitas Butir

Instrumen	Cronbach's alpha	N of items	Keterangan
Faktor Sosial	.747	5	reliabel
Ekpektasi Kinerja	.831	6	reliabel
Tax Billing System	.895	9	reliabel

Sumber: SPSS 22, 2019 (diolah oleh penulis)

Uji Normalitas Residual dengan Uji Kolmogorov Smirnov. Jika nilai Asymp.

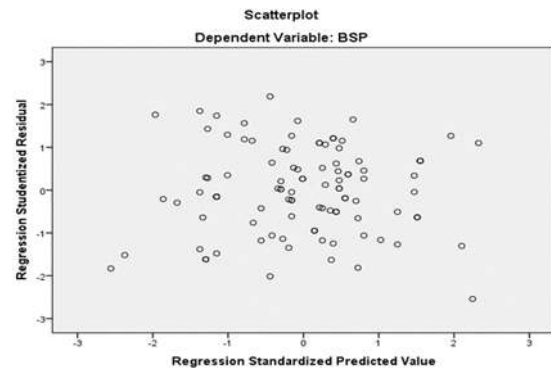
Sig. (2-tailed) > 0,05 maka dikatakan data berdistribusi normal.

Tabel 5 Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N (jumlah sampel)		100
Normal	Mean	.000
Parameters	Std. Deviation	5,290
Most Extreme	Absolute	.058
Differences	Positive	.055
	Negative	-.058
Asymp Sig (2-tailed)		.200

Sumber: SPSS 22, 2019 (diolah oleh penulis)

Karena nilai signifikan di atas 0,05 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal. Tabel berikut menyajikan hasil Uji Heteroskedastisitas yang menggambarkan data menyebar tidak teratur atau tidak mempunyai pola. Seperti ini dapat dinyatakan bahwa data bebas dari heteroskedastisitas atau data bersifat homokedastisitas



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas
Hasil uji Multikolinieritas adalah sebagaimana pada tabel di bawah ini.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Statistik Kolinieritas	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Faktor Sosial	.904	1.106
Eks Kinerja	.904	1.106

Sumber: SPSS 22, 2019 (diolah oleh penulis)

Dengan melihat nilai pada kolom *Collinearity Statistics*, di mana nilai *tolerance* semua lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF semua di bawah 10, maka dapat dikatakan data terbebas dari multikolinieritas.

Hasil Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS versi 22, hipotesis simultan yang diujikan menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji F Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	592,511	2	296,255	10,371	,000 ^b
Residual	2770,799	97	28,565		
Total	3363,310	99			

a. Dependent Variable: *Billing System Pajak*

b. Independent Variables: Ekspektasi Kinerja dan Faktor Sosial

Nilai uji F 10,371 lebih besar dari F tabel dengan *degree of freedom* 2 dan tingkat kesalahan 0,05 atau 5% sebesar 3,090 dan juga signifikan lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 yang berarti Faktor Sosial dan Ekspektasi Kinerja berpengaruh signifikan terhadap *Tax Billing System*. Nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05 juga mengindikasikan bahwa model regresi yang kita buat sudah cukup baik.

Persamaan regresi yang terbentuk dengan melihat nilai koefisien beta sebagai berikut:

$$Y = 12,608 + 0,546X_1 + 0,449X_2 + e$$

Koefisien Korelasi dengan melihat pada hasil uji Regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 22, menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 8. Koefisien Beta

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)		
	Faktor Sosial	.904	1.106
	Eks Kinerja	.904	1.106

Sumber: SPSS 22, 2019 (diolah oleh penulis)

Koefisien Korelasi dengan melihat pada hasil uji Regresi linier berganda dengan

bantuan SPSS versi 22, menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 9. Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.420 ^a	.176	.159	5,345

a. Dependent Variable: Billing System Pajak

b. Independent Variabels : Ekspektasi Kinerja dan Faktor Sosial

Tabel 10. Uji hipotesis

Model		Standardized Beta	T	Sig.
1	(Constant)		2,701	,008
	Faktor Sosial	,284	2,931	,004
	Eks Kinerja	,233	2,407	,018

Sumber: SPSS 22, 2019 (diolah oleh penulis)

Nilai R= 0,420a, berarti Faktor Sosial dan Ekspektasi Kinerja terhadap *Tax Billing System* mempunyai hubungan yang signifikan sebesar 42 % atau berada dalam taraf sedang. Sedangkan nilai *Adjusted R Square* menghasilkan nilai sebesar 0,159 atau 15,9 % yang berarti variabel Y yakni *Tax Billing System* dipengaruhi oleh 15,9 % oleh Faktor Sosial dan Ekspektasi Kinerja. Sedangkan sisanya yakni 100-15,9 = 84,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Faktor Sosial terhadap *Tax Billing System*

Variabel Faktor Sosial secara parsial menunjukkan t hitung sebesar 2,931 dengan nilai signifikansi sebesar 0,04. Nilai t hitung < t tabel (2,931 > 1,661) dan nilai signifikansi (0,004 < 0,05). Dari hasil uji t tersebut dapat dinyatakan bahwa Faktor Sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *Billing System* Pajak.

Billing System sudah dilakukan oleh KPP Pratama Kebayoran Lama sejak 1 Januari 2016. Sesuai dengan *Theory of Reason Action* yang menyatakan bahwa ada keyakinan dan niat yang membuat wajib pajak menggunakan *Tax Billing System*. Keyakinan ini dapat diperoleh antara lain dari Faktor sosial yang merupakan salah satu faktor eksternal selain tata kelola yang dapat mempengaruhi efisiensi sistem (Dashti, Yousefi, & Moghaddam, 2013). Keterjangkauan akses ke sistem terutama di daerah-daerah perlu mendapat perhatian pemerintah saat perancangan untuk mendapatkan metode yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Rey-Moreno, Ufitamahoro, Venter, & Tucker, 2014). Masyarakat terutamanya pelaku bisnis yang dapat diartikan Wajib Pajak potensial menginginkan sistem yang lebih baik untuk mengelola berbagai hal dalam hal ini pembayaran pajaknya sehingga waktu penyeteroran pajak menjadi lebih efektif dan efisien dan tidak mengganggu kelancaran

aktivitas lainnya. (Bisaria & Agarwal, 2017). Hasil penelitian bertolak belakang dengan penelitian Drajat Priyo Tri Atmojo (Atmojo, 2016) yang menyatakan bahwa Faktor Sosial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi. Tetapi hasil penelitian ini menguatkan hasil penelitian Iriani dkk (2014) yang menyatakan faktor sosial berdampak terhadap penerimaan aplikasi SIPKD (Sistem Pengelolaan Keuangan Daerah). Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian Lie, I dkk yang menyatakan Faktor Sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Lie, 2013). Hal ini menandakan ada pengaruh yang tinggi dari lingkungan, teman, rekan kerja dan saudara kepada Wajib Pajak untuk menggunakan *Billing System* Pajak. Sehingga pemerintah perlu memperhatikan aspirasi dari masyarakat berupa saran dan kritik untuk perbaikan dan pengembangan sistem yang sudah ada (Im, 2014)

Espektasi Kinerja terhadap *Billing System* Pajak

Variabel Ekspektasi Kinerja secara parsial menunjukkan t hitung sebesar 2,407 dengan nilai signifikansi sebesar 0,018. Nilai t hitung $> t$ tabel ($2,407 > 1,661$) dan nilai signifikansi ($0,018 < 0,05$). Dari hasil uji t tersebut dapat dinyatakan bahwa Ekspektasi Kinerja memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *Billing System* Pajak. Penggunaan *Billing System* sudah dilakukan oleh KPP Pratama Kebayoran Lama sejak 1 Januari 2016 dan ditanggapi dengan cukup positif oleh Wajib Pajak dengan ekspektasi akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan aparat perpajakan. Hal ini sesuai dengan *Task Technology Fit Theory* yang menjelaskan hubungan antara kapabilitas individu dengan *deskjob* masing-masing serta teknologi yang digunakan. Penggunaan ekspektasi kinerja di awal perancangan, sistem dapat didesain dengan pengukuran

yang tidak melebihi ekspektasi pengguna dan hal ini dapat membantu untuk menentukan reaksi terhadap kegagalan sistem yang mungkin ada (Vetter & Worley, 2002). Kegagalan suatu sistem dapat diakibatkan berbagai faktor antara lain perbedaan individu, praktik implementasi, dan penggunaan sistem itu sendiri (Aydin & Rice, 1991). Pemerintah berkepentingan untuk mengurangi kesenjangan ekspektasi wajib pajak terhadap kinerja sistem bahwa ada kemungkinan sistem tidak berjalan dengan baik dengan terus menjaga performa sistem dan mensosialisasikannya ke *user* (Masoud, 2017). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Iriani, Syono dan Ambarawati (2014) yang menyimpulkan bahwa penerimaan aplikasi SIPKD dipengaruhi oleh faktor ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi. Tetapi berlainan dengan hasil penelitian Drajat Priyo Tri Atmojo (2016) yang menyatakan bahwa Ekspektasi Kinerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi. Dengan menggunakan sistem, maka berbagai macam aktivitas akan dapat terintegrasi dan ini akan mempercepat suatu pekerjaan yang berarti akan lebih efisien dalam pemanfaatan waktu (Jayakody, Bulathsinghala, Lihinigama, Anurad, & Karunarathna, 2019)

KESIMPULAN

Kesimpulan

1) Faktor Sosial berpengaruh positif terhadap *Tax Billing System*. Hal ini dapat disebabkan karena adanya dukungan dari lingkungan sosial responden untuk meningkatkan minat pemanfaatan dan penggunaan *Tax Billing System*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Iriani dkk (2014) yang menyatakan faktor sosial berdampak terhadap penerimaan aplikasi SIPKD (Sistem Pengelolaan Keuangan Daerah) dan penelitian Lie, I

dkk yang menyatakan Faktor Sosial berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. (Lie, 2013).

2) Ekspektasi Kinerja berpengaruh positif terhadap *Tax Billing System*. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *Tax Billing System* yang baru dilakukan oleh KPP Pratama Kebayoran Lama sejak 1 Januari 2016 sangat diharapkan oleh Wajib Pajak untuk dapat menambah kinerja aparat Pajak yang berarti juga menambah kinerja pelayanan terhadap Wajib Pajak. Ini mendukung hasil penelitian. Hasil penelitian mendukung hasil penelitian Iriani, Syono dan Ambarawati (2014) juga penelitian (Sari et al., 2016) yang menyimpulkan bahwa penerimaan aplikasi SIPKD dipengaruhi oleh faktor ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi.

Implikasi Penelitian

1) Faktor sosial adalah pengaruh dari lingkungan yang meyakinkan seseorang untuk menggunakan suatu sistem. Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi. Hasil penelitian menyatakan Faktor Sosial berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Billing System Pajak. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak fiskus lebih memperhatikan dan berusaha mewujudkan suatu kebiasaan yang mendukung penggunaan *Billing System* Pajak. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan sosialisasi ke Wajib Pajak dengan lebih sering, membuat iklan sosialisasi, menyebarkan brosur dan lain sebagainya.

2) Ekspektasi Kinerja merupakan tingkatan kepercayaan pengguna apakah jika pengguna menggunakan sistem tersebut akan dapat meningkatkan kinerjanya. Ekspektasi Kinerja berpengaruh signifikan terhadap *Billing System* Pajak. Hal ini mengandung implikasi agar pihak fiskus lebih memperhatikan kinerja mereka yang terkait dengan pelayanan terhadap Wajib Pajak. Tidak hanya pelayanan melalui

sistemnya yang diharapkan dapat diakses dengan cepat, aman dan mudah, tetapi juga pelayanan aparat pajak mulai dari garda terdepannya yakni keramahan dan kinerja dari *Account* Representatifnya. Diharapkan dengan kinerja yang semakin membaik dari pihak Fiskus maka *Billing System* juga semakin diminati oleh Wajib Pajak.

3) Faktor Sosial dan Ekspektasi Kinerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Billing System Pajak, dilihat dari uji F 10,371 lebih besar dari F tabel dengan *degree of freedom* 2 dan tingkat kesalahan 0,05 atau 5% sebesar 3,090 dan juga signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 yang berarti Faktor Sosial dan Ekspektasi Kinerja berpengaruh signifikan terhadap *Billing System*. Dengan melihat kegunaan, motivasi dan keuntungan yang dihasilkan dari penggunaan Billing System maka ekspektasi akan kinerja juga meningkat hal ini didukung dengan Faktor Sosial yakni pengaruh dari lingkungan sekitar, teman, rekan sejawat dan pimpinan.

Keterbatasan Penelitian

1) Keterbatasan waktu, sumber daya sehingga peneliti hanya menggunakan dua variabel independen dan 100 sample responden Wajib Pajak Orang Pribadi, sehingga hasil yang diperoleh hanya berlaku untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, tidak termasuk Wajib Pajak Badan. Demikian juga keterbatasan hanya dengan penggunaan dua variabel saja, yang sebenarnya masih banyak untuk diteliti.

2) Dalam penelitian ini penentuan sampelnya menggunakan teknik *Insidental Sampling (Convenience Sampling)* yaitu penentuan sampel secara kebetulan, sehingga tidak menetapkan ciri-ciri khusus sesuai tujuan penelitian.

3) Penelitian ini hanya dilakukan dalam satu periode saja (*cross sectional*) sehingga hanya bisa mengungkapkan permasalahan pada saat itu juga.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah data sampel dengan

memperluas kriteria responden dan menambahkan variabel lainnya selain Ekspektasi Kinerja dan Faktor Sosial, misalkan variabel Pemahaman Pajak, Persepsi Wajib Pajak, Kualitas Sistem dan

lainnya juga sangat disarankan agar menguji teori selain dari yang sudah digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behaviour*. Prentice-Hall.
- Atmojo, D. P. T. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Banyuwangi). *Artikel Ilmiah Mahasiswa. Universitas Jember*.
- Aydin, C. E., & Rice, R. E. (1991). Social worlds, individual differences, and implementation: Predicting attitudes toward a medical information system. *Information & Management*, 20(2), 119-136.
- Azis, I. (2018). Pengaruh Penggunaan Sistem Teknolog Informasi dan Persepsi Mitra Kerja (Satker) terhadap Modul Penerimaan Negara Generasi Ke II (MPN G2) pada KPPN Makassar II. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 15(3).
- Bisaria, S., & Agarwal, P. (2017). Impact of Proposed GST on Electronic Billing: With Special Reference to Small Business Houses. *Anwesh*, 2(1), 14.
- Damianus Andreas. (2017). *Delapan Strategi Menkeu Tingkatkan Penerimaan Pajak*. <https://tirto.id/csXZ>, diakses 22 Desember 2018.
- Dashti, R., Yousefi, S., & Moghaddam, M. P. (2013). Comprehensive efficiency evaluation model for electrical distribution system considering social and urban factors. *Energy*, 60, 53-61.
- Dewi, Y. S. (2010). OLS, LASSO dan PLS Pada data Mengandung Multikolinearitas. *Jurnal Ilmu Dasar*, 11(1), 83-91.
- Fishbein, M. (1979). A theory of reasoned action: some applications and implications. *Nebraska Symposium on Motivation*, 27, 65-116.
- Gebauer, J., Shaw, M. J., & Gribbins, M. L. (2010). Task-technology fit for mobile information systems. *Journal of Information Technology*, 25(3), 259-272.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS quarterly* 213-236.
- Husnurrosyidah, H. (2017). Pengaruh E-Filing, e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan* 1(1).
- Im, G. (2014). Effects of cognitive and social factors on system utilization and performance outcomes. *Information & management*, 51(1), 129-137.
- Iriani, S., Suyanto, M., & Amborowati, A. (2014). Pengujian Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah Berbasis Web Kabupaten Pacitan Dengan Menggunakan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *IJNS-Indonesian Journal on Networking Security* 3(2).
- Janti, S. (2014). Analisis validitas dan reliabilitas dengan skala likert terhadap pengembangan si/ti dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan strategic planning pada industri garmen. Paper presented at the *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*.

- Jawas, F., Diatmika, I. P. G., AK, S., & Yasa, I. N. P. (2018). Efektivitas Penerapan Sistem Elektronik dan Pelayanan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja, Bali). *JIMAT Undiksha*
- Jayakody, A., Bulathsinghala, A., Lihinigama, L., Anurad, K., & Karunarathna, D. (2019). Performance Expectations for IT Graduates in Software Development. *Global Journal of Computer Science Technology*, 19(1).
- Lie, I., & Sadjarto, R. A. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing. *Tax and Accounting Review* 3(2), 147.
- Masoud, N. (2017). An empirical study of audit expectation-performance gap: The case of Libya. *Research in International Business Finance*, 41, 1-15.
- Montano, D. E., Kasprzyk, D., & practice. (2015). Theory of reasoned action, theory of planned behavior, and the integrated behavioral model. *Health behavior: Theory, research*, 70(4), 231.
- Murry, M. S., Sinarwati, N. K., Yuniarta, G. A., & AK, S. J. J. U. (2017). Persepsi Fiskus Dan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop) Terhadap Penerapan E-Billing Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Singaraja. 7(1).
- Nugroho, R. A., Susilowati, A. D., Ambarwati, O. C., & Pratiwi, A. (2018). Factors Affecting Users' Acceptance of E-Billing System in Surakarta Tax Office. *ComTech: Computer, Mathematics Engineering Applications* 9(1), 37-42.
- Rey-Moreno, C., Ufitamahoro, M. J., Venter, I., & Tucker, W. D. (2014). *Co-designing a Billing System for Voice Services in Rural South Africa: Lessons Learned*. Paper presented at the Proceedings of the Fifth ACM Symposium on Computing for Development.
- Rusli, Y. M. (2019). Pengaruh Efektivitas Penerapan E-Filing dan Modernisasi Sistem Perpajakan Indonesia terhadap Efektivitas Pemrosesan Data Perpajakan. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 12(1).
- Rosnidah, I., Johari, R. J., Sulistyowati, W. A., Siddiq, D. M., & Setiawan, A. (2018). Students' Intention in Pursuing Accounting Study: Theory of Planned Behaviour Perspective. *Advanced Science Letters*, 24(12), 9475-9478.
- Sari, D. C. (2016). Determinan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah dan Pengaruhnya terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan SKPD. *Jurnal Riset dan Aplikasi: Akuntansi dan Manajemen*, 2(1), 17-30
- Sulistyowati, W. A., Alrajawy, I., Yulianto, A., Isaac, O., & Ameen, A. (2020). Factors Contributing to E-Government Adoption in Indonesia—An Extended of Technology Acceptance Model with Trust: A Conceptual Framework. In *Intelligent Computing and Innovation on Data Science* (pp. 651-658). Springer, Singapore.
- Vetter, J. S., & Worley, P. H. (2002). *Asserting performance expectations*. Paper presented at the SC'02: Proceedings of the 2002 ACM/IEEE Conference on Supercomputing.
- West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public administration review* 64(1), 15-2