

DETERMINAN KEMUDAHAN DAN PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP IMPLEMENTASI E-PAD PADA PAJAK HOTEL DI KABUPATEN BANYUWANGI DENGAN INTERVENING KEPUASAN WAJIB PAJAK

Pramita Sukma Wardani

Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan
email: pramita.sw@gmail.com

Abstract

The application of information technology in government organizations, one of which is the regional government, will help provide transparent and accountable public services. The regional government must apply the principle of accountability in managing regional finances because considering that the region has the rights, authority and obligations of the region to regulate and manage its own government affairs and the interests of the local community, both regional revenues and expenditures, which are stated in Article 1 paragraph 6 of Law 23 of 2014 concerning regional autonomy. In realizing good regional government governance, supporting facilities and competent human resources are needed as well as adequate and reliable information technology. One form of a modern information system today that helps create the principle of accountability, efficiency and facilitates public services in the Banyuwangi Regency regional government is E-PAD (Electronic System-Regional Original Income). E-PAD is an online regional tax payment system. This research aims to determine the effect of convenience on the implementation of E-PAD on hotel taxes by intervening taxpayer satisfaction, the influence of user perceptions on the implementation of E-PAD on hotel taxes in Banyuwangi district with the intervening variable taxpayer satisfaction. This research method uses a quantitative method with data collection techniques using a Google Form questionnaire. The collected data was analyzed with the help of the SmartPLS 4.0 software application. The research results show that the variables of convenience and user perception have a positive effect on the implementation of E-PAD on hotel taxes by using taxpayer satisfaction interventions.

Keywords: Convenience, User Perception, E-PAD Implementation, Taxpayer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin maju saat ini berguna untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan manusia [17]. Teknologi informasi adalah penggunaan perangkat *software* dan *hardware* untuk mengelola informasi yang disebut sebagai sistem informasi [8]. Sistem informasi merupakan prosedur pengumpulan data-data yang diolah menjadi informasi untuk disampaikan kepada para penggunanya [18]. Teknologi informasi sangat bermanfaat bagi organisasi, khususnya pada organisasi pemerintahan untuk menjalankan kegiatan yang lebih efektif dan efisien [6]. Selain itu, dalam organisasi pemerintahan teknologi informasi

diterapkan sebagai alat perencanaan, kontrol dan dapat membantu dalam pengambilan keputusan organisasi [15].

Penerapan teknologi informasi di organisasi pemerintah, salah satunya adalah pemerintah daerah akan membantu memberikan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel [10]. Pemerintah daerah harus menerapkan prinsip akuntabilitas dalam mengelola keuangan daerah karena mengingat daerah memiliki hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat baik itu penerimaan maupun pengeluaran daerah, yang tertuang dalam pasal 1 ayat 6 UU 23 tahun 2014

tentang otonomi daerah [11]. Dalam mewujudkan tata kelola pemerintah daerah baik diperlukan sarana pendukung dan sumber daya manusia yang berkompeten serta teknologi informasi yang memadai dan dapat diandalkan [3].

Salah satu bentuk sistem informasi modern saat ini yang membantu terciptanya prinsip akuntabilitas, efisiensi dan mempermudah pelayanan publik di dalam pemerintah daerah Kabupaten Banyuwangi yaitu E-PAD (Sistem Elektronik-Pendapatan Asli Daerah). E-PAD yaitu sistem pembayaran pajak daerah secara online. Ada sebelas jenis pajak yang bisa dibayarkan melalui sistem E-PAD yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam, pajak parkir, pajak air tanah, pajak bumi dan bangunan, pajak sarang burung walet, dan pajak peroleh hak atas tanah dan bangunan [23]. Selain membayarkan pajak daerah, sistem E-PAD juga memiliki fitur yang lain seperti cek tagihan pajak bumi dan bangunan serta memuat mengenai informasi pajak daerah.

Terdapat penelitian menjelaskan bahwa E-PAD dinilai cukup terpuji dan dirasakan cukup membantu, tetapi kenyatannya masih banyak oknum yang enggan memanfaatkannya. Kemudian, dijelaskan pula harapan dalam peningkatan jumlah pengguna aplikasi. Karena pada dasarnya aplikasi tersebut masih terdapat kendala yang harus diatasi, yang kemudian akan berdampak pada pihak terkait [9]. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa pendapatan Asli Daerah (E-PAD) yang berbasis website beralamatkan di <https://layanan.banyuwangikab.go.id>. Layanan E-PAD merupakan sebuah inovasi milik Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi. E-PAD merupakan layanan yang dapat membantu dalam menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan kepada seluruh wajib pajak yang memiliki kewajiban dalam melaporkan dan membayar pajak daerah di Kabupaten Banyuwangi

Dalam penelitian ini, peneliti ingin berfokus pada pajak hotel dalam penggunaan sistem E-PAD. Karena Kabupaten Banyuwangi merupakan daerah yang terletak di Provinsi Jawa

Timur sebagai penghubung Pulau Jawa dan Pulau Bali. Kabupaten Banyuwangi menjadi salah satu kabupaten yang memiliki perkembangan secara signifikan terutama dengan pesatnya wisata [12]. Adanya perkembangan wisata yang begitu pesat menyebabkan adanya kenaikan wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Melihat kenaikan kunjungan wisata di Kabupaten Banyuwangi dapat menjadi potensi sebagai pendongkrak penerimaan pajak daerah khususnya pajak hotel.

Dalam mengaplikasikan sistem elektronik pasti akan membutuhkan penyesuaian dan mempertimbangkan dampak yang terjadi di masyarakat sebagai pengguna sistem atau wajib pajak [14]. Kurangnya penguasaan teknologi dan sistem yang dianggap rumit menjadi alasan keengganan wajib pajak dalam menggunakan sistem elektronik pajak [13]. Penjelasan yang diberikan pada layanan *playstore*, sistem E-PAD merupakan aplikasi yang dapat mempermudah cara pembayaran pajak daerah di Kabupaten Banyuwangi. Namun dalam mengaplikasikannya masih ditemui beberapa keluhan. Adapun beberapa ulasan masyarakat yang menjadi keluhan dalam implementasi sistem E-PAD di layanan *playstore* diantaranya seperti sistem E-PAD tidak bisa dibuka dan pada saat dilakukan registrasi terus menerus *loading*, tidak diberikan penjelasan mengenai tata cara penggunaan, tidak dapat digunakan untuk pembayaran, dan sulit untuk mengetahui mana file yang dapat digunakan untuk pembayaran e-banking dan tidak diketahui berapa nomor rekeningnya [2]. Keluhan yang dirasakan oleh wajib pajak menjadi faktor adanya ketidakmudahan dalam implementasi sistem E-PAD dan adanya beberapa persepsi dari pengguna sistem atau wajib pajak yang ingin memenuhi kewajiban dalam pembayaran pajak secara online.

Dengan demikian, peneliti ingin mengetahui determinan kemudahan dan persepsi pengguna sistem terhadap implementasi E-PAD pada pajak hotel di Kabupaten Banyuwangi dengan intervensi kepuasan wajib pajak.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik [19]. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kausal, yang sering dikenal sebagai metode sebab-akibat, untuk menilai dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen [20].

Sumber data penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber data dan diberikan kepada pengumpul data [21]. Sumber data primer dalam penelitian adalah kuesioner.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, juga dikenal sebagai angket [1]. Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawab [20].

2.2 Populasi dan Sampel

Unit analisis dalam penelitian ini adalah wajib pajak hotel menggunakan E-PAD. Penelitian dilakukan dengan menguji secara empiris dan kuantitatif mengenai kemudahan terhadap implementasi E-PAD melalui kepuasan wajib pajak, Persepsi pengguna terhadap implementasi E-PAD melalui kepuasan wajib pajak.

2.3 Teknik Penelitian

Metode analisis data yang dilakukan dengan mengelompokkan data didasarkan pada jenis responden dan variabelnya, kemudian disusun sesuai dengan variabel semua responden, menunjukkan data untuk setiap variabel yang diteliti, menghitung untuk menemukan jawaban masalah, dan terakhir menghitung untuk teori yang direkomendasikan [20].

Software Smart PLS versi 4.0 digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini. PLS merupakan metode penyelesaian SEM yang dapat menyelesaikan permasalahan penelitian yang ditangani dengan baik serta menguji dan mengembangkan kausalitas atau teori.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada masing-masing variabel yang diamati dalam penelitian dapat dilihat, antara lain sebagai berikut:

- a. Variabel kemudahan (X1), indikator dengan bobot faktor tertinggi adalah indikator tentang “mudah digunakan.” (X1.2) dengan koefisien *outer loading* sebesar 0,871 dan *t-statistics* sebesar 35,211. Sementara indikator terendah adalah “mudah melakukan apa yang diinginkan” (X1.4) dengan koefisien *outer loading* sebesar 0,612 dan *t-statistics* sebesar 12,077;
- b. Variabel persepsi pengguna (X2), indikator dengan bobot faktor tertinggi adalah indikator tentang “jelas dan dapat dipahami” (X2.3) dengan koefisien *outer loading* sebesar 0,815 dan *t-statistics* sebesar 47,012. Sementara indikator terendah adalah “mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan pengguna” (X2.4) dengan koefisien *outer loading* sebesar 0,655 dan *t-statistics* sebesar 12,266;
- c. Variabel implementasi E-PAD (Y1), indikator dengan bobot faktor tertinggi adalah indikator tentang “ketepatan sistem” (Y1.2) dengan koefisien *outer loading* sebesar 0,845 dan *t-statistics* sebesar 41,881. Sementara indikator terendah adalah “kualitas sistem” (Y1.3) dengan koefisien *outer loading* sebesar 0,602 dan *t-statistics* sebesar 15,865; dan
- d. Variabel kepuasan wajib pajak (Y2), indikator dengan bobot faktor tertinggi adalah indikator tentang “kesesuaian sistem dengan keinginan wajib pajak” (Y2.2) dengan koefisien *outer loading* sebesar 0,924 dan *t-statistics* sebesar 42,388. Sementara indikator terendah adalah “kecepatan layanan” (Y2.3) dengan koefisien *outer loading* sebesar 0,809 dan *t-statistics* sebesar 24,787.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah nilai yang terdapat pada output *path coefficient*. Kriteria yang diharapkan dalam pengujian hipotesis ini adalah ketika hipotesis ditolak atau nilai $\text{sig} < 0,05$ (atau nilai *t-statistics* $> 1,645$). Maka selanjutnya dilakukan pembuktian hipotesis

yakni sebagai berikut:

1. *H1: Kemudahan mempunyai pengaruh signifikan terhadap implementasi E-PAD pada pajak hotel melalui kepuasan wajib pajak*

t-statistics antara kemudahan mempunyai pengaruh signifikan terhadap implementasi E-PAD pada pajak hotel melalui kepuasan wajib pajak berpengaruh positif sebesar 4,132 karena ditemukan lebih dari 1,645 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan temuan tersebut maka hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima. Hasil membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kemudahan mempunyai pengaruh signifikan terhadap implementasi E-PAD pada pajak hotel melalui kepuasan wajib pajak.

2. *H2: Persepsi pengguna mempunyai pengaruh signifikan terhadap implementasi E-PAD pada pajak hotel melalui kepuasan wajib pajak*

t-statistics antara persepsi pengguna mempunyai pengaruh signifikan terhadap implementasi E-PAD pada pajak hotel melalui kepuasan wajib pajak berpengaruh positif sebesar 3,243 karena ditemukan lebih dari 1,645 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan temuan tersebut maka hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima. Hasil membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari persepsi pengguna mempunyai pengaruh signifikan terhadap implementasi E-PAD pada pajak hotel melalui kepuasan wajib pajak.

4. KESIMPULAN

Penerapan teknologi informasi di organisasi pemerintah, salah satunya adalah pemerintah daerah akan membantu memberikan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel [7]. [5] Pemerintah daerah harus menerapkan prinsip akuntabilitas dalam mengelola keuangan daerah karena mengingat daerah memiliki hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat baik itu penerimaan maupun pengeluaran daerah, yang tertuan dalam pasal 1 ayat 6 UU 23 tahun 2014 tentang otonomi daerah. [16] Dalam mewujudkan tata kelola pemerintah daerah baik diperlukan

sarana pendukung dan sumber daya manusia yang berkompeten serta teknologi informasi yang memadai dan dapat diandalkan [4]. Salah satu bentuk sistem informasi modern saat ini yang membantu terciptanya prinsip akuntabilitas, efisiensi dan mempermudah pelayanan publik di dalam pemerintah daerah Kabupaten Banyuwangi yaitu E-PAD (Sistem Elektronik-Pendapatan Asli Daerah) [22]. E-PAD yaitu sistem pembayaran pajak daerah secara online. Selain membayarkan pajak daerah, sistem E-PAD juga memiliki fitur yang lain seperti cek tagihan pajak bumi dan bangunan serta memuat mengenai informasi pajak daerah [24].

Dalam penelitian ini, peneliti ingin berfokus pada pajak hotel dalam penggunaan sistem E-PAD. sistem E-PAD merupakan aplikasi yang dapat mempermudah cara pembayaran pajak daerah di Kabupaten Banyuwangi. Namun dalam mengaplikasikannya masih ditemui beberapa keluhan. Adapun beberapa ulasan masyarakat yang menjadi keluhan dalam implementasi sistem E-PAD di layanan *playstore* diantaranya seperti sistem E-PAD tidak bisa dibuka dan pada saat dilakukan registrasi terus menerus *loading*, tidak diberikan penjelasan mengenai tata cara penggunaan, tidak dapat digunakan untuk pembayaran, dan sulit untuk mengetahui mana file yang dapat digunakan untuk pembayaran e-banking dan tidak diketahui berapa nomor rekeningnya [2].

Dari hasil pengujian, ditemukan kemudahan mempunyai pengaruh signifikan terhadap implementasi E-PAD pada pajak hotel melalui kepuasan wajib pajak diterima. Hasil membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kemudahan mempunyai pengaruh signifikan terhadap implementasi E-PAD pada pajak hotel melalui kepuasan wajib pajak. Hipotesis kedua persepsi pengguna mempunyai pengaruh signifikan terhadap implementasi E-PAD pada pajak hotel melalui kepuasan wajib pajak. Hasil membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari persepsi pengguna mempunyai pengaruh signifikan terhadap implementasi E-PAD pada pajak hotel melalui kepuasan wajib pajak.

5. REFERENSI

- [1] Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [2] Admini, Khorin Deviana, and Nurlita Novianti. (2020). Efektivitas Penerapan Sistem E-Pad (Elektronik-Pendapatan Asli Daerah) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Banyuwangi. *JIM FEB*.
- [3] Arispen, Arisa, Dewi Rahmi, and Ade Yunita Mafruhah. (2021). Pengaruh Dana Otonomi Khusus Dan Pendapatan Asli Daerah Terhadap Indeks Pembangunan Manusia Di Provinsi Aceh Tahun 2008-2020. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 75–81.
- [4] Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behaviour. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- [5] Ajzen, I. dan Fishbein, M. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An Introduction to Theory and Research*. Reading, Mass, Addison-Wesley Pub. Co.
- [6] Baridwan, Z. (2005). *Sistem informasi akuntansi*. Badan Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- [7] DeLone, W. H., & McLean E. R. (1992). Information System Success: The Quest for the dependent variable. *Information System Research (IRS)*, 3(1), 60-95.
- [8] Damasiotis, Vyron, Panagiotis T., Illias S., Sotiris N. & Evdokia T. (2015). IT Competences for Professional Accountants. A Review. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 175, 537-55.
- [9] Firmansyah, Riza & Sumanto, Agus. (2021). Evaluasi Penerapan Pajak Daerah Online Menggunakan Aplikasi E-PAD Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Pendidikan*, 1(7), 686–96. <https://doi.org/10.17977/um066v1i72021p686-696>.
- [10] Fajri, R. N., Djumali, & Hartono, S. (2019). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Keuangan, Sistem Pengawasan Melekat Dan Prinsip Transparansi terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) (Studi Empiris pada DPRD Kabupaten Rembang). *Jurnal Balance*, XVI (1), 64–83.
- [11] Gunawan, Dimas. R. (2016). Penerapan Sistem E-budgeting terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Publik (Studi pada Pemerintah Kota Surabaya). *Akrual Jurnal Akuntansi*, 8 (1), 72-102.
- [12] Iswahyudi, M. (2017). *Determinan Sikap Pemerintah Desa Dalam Menggunakan Sistem E-Village Budgeting*. Tesis. Program Magister Akuntansi Universitas Brawijaya: Malang.
- [13] Jan, Alberto Un., & Contreras, Vilma. (2011). Technology Acceptance Model for The Use of Information Technology in Universities. *Elsevier. Computers in Human Behaviour*. 27, 845-851.
- [14] Jan, Alberto Un., & Contreras, Vilma. (2011). Technology Acceptance Model for The Use of Information Technology in Universities. *Elsevier. Computers in Human Behaviour*. 27, 845-851.
- [15] Kusumastuti & Zahri. (2020). Determinan sikap dalam penggunaan sistem keuangan desa (siskeudes). *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 4(2), 155-165
- [16] Lin. (2007). Predicting Consumer Intentions To Shop Online: an Empirical Test of Competing Theories. *Journal of Electronic Commerce Research And Applications*, 6, 422-433.
- [17] Malhotra, Y., dan Galleta, D.F. (1999). Extending the Technology Acceptance Model to Account for Social Influence Theoretical Bases and Emirical Validation.

Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences. 1-11.

- [18] Romney M.B. & P.J Steinbart. (2015). Sistem Informasi Akuntansi, Edisi 13. Jakarta: Salemba Empat.
- [19] Sugiyono. (2013) Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- [20] Sugiyono.(2022) .Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung.
- [21] Sugiyono.(2021). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif
- [22] Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007
- [23] Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- [24] Undang-Undang Nomor Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan