

**EFEKTIFITAS APLIKASI PERPAJAKAN E-REGISTRATION SEBAGAI  
SISTEM PENDAFTARAN NPWP ONLINE BAGI WAJIB PAJAK PRIBADI  
(STUDI KASUS DI KPP PRATAMA BEKASI UTARA)**

**Hoiriah**

**Program Studi Manajemen Informatika Sekolah Tinggi Manajemen Informatika  
dan Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri)  
(Naskah diterima: 1 Maret 2019, disetujui: 20 April 2019)**

**Abstract**

*e-Registration is one of system of taxation application that utilized for Taxpayer as [the] medium of Taxpayer registration online and system that utilized by Tax Officer, that to process data of Taxpayer registration begin at data input till pengaktivasi number of taxpayer fundamental (NPWP) and its card printing in North KPP Pratama Bekasi, or in any KPP. To assess effectiveness of taxation application e registration as [the] registration system NPWP Online is used model of combination research, consist of 8 variables laten are taken away from model testing DeLone and McLean (92;2003) that is variable ; Information Quality , System Quality, Quality Service, Usage, User Satisfaction , Clean benefits and research model Mahendra Adhi Nugroho (2008), that is variable of computer fear and Model Akbar and Parvez (2009) that is trust variable. Model Analyzer and hypothesis testing use Struktural Equatioan Modeling (SEM) and computer program from IBM AMOS VER. 19 and IBM SPSS Statistics VER. 19. Method that used [by] is spreading kuesioner with 150 sampel wajibpajaks person. Sampel that used [by] only 120 sampels. Research Result Taxation Aplication e-registration as system registration NPWP Online for private taxpayer effective because research model that analysed in full equation model structural is model that fit or good, valid factors and reliable and its variable each other has an effect on in significant.*

**Keyword:** *Efectivity e-registration, NPWP Online, Model Combination, SEM, AMOS V.19*

**Abstrak**

e-Registrasi adalah salah satu sistem aplikasi perpajakan yang digunakan untuk Wajib Pajak sebagai media pendaftaran Wajib Pajak online dan sistem yang digunakan oleh Tax Officer, bahwa untuk memproses data registrasi Wajib Pajak mulai dari input data hingga pengaktivasi jumlah fundamental wajib pajak (NPWP) ) dan pencetakan kartunya di KPP Pratama Bekasi Utara, atau di KPP apa pun. Untuk menilai efektivitas aplikasi perpajakan dan registrasi sebagai sistem pendaftaran NPWP Online digunakan model penelitian kombinasi, terdiri dari 8 variabel laten yang diambil dari pengujian model DeLone dan McLean (92; 2003) yaitu variabel; Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat bersih dan model penelitian Mahendra Adhi Nugroho (2008), yaitu variabel ketakutan komputer dan Model Akbar dan Parvez (2009) yang merupakan variabel kepercayaan. Model Analyzer dan

pengujian hipotesis menggunakan Struktural Equation Modeling (SEM) dan program komputer dari IBM AMOS VER. 19 dan IBM SPSS Statistics VER. 19. Metode yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner dengan 150 sampel orang wajibpajaks. Sampel yang digunakan hanya 120 sampel. Hasil Penelitian Aplikasi Pajak e-registrasi sebagai sistem registrasi NPWP Online untuk wajib pajak swasta efektif karena model penelitian yang dianalisis secara struktural model persamaan penuh adalah model yang sesuai atau baik, faktor valid dan reliabel serta variabelnya saling berpengaruh secara signifikan.

**Kata kunci:** E-registrasi efektifitas, NPWP Online, Kombinasi Model, SEM, AMOS V.19

## I. PENDAHULUAN

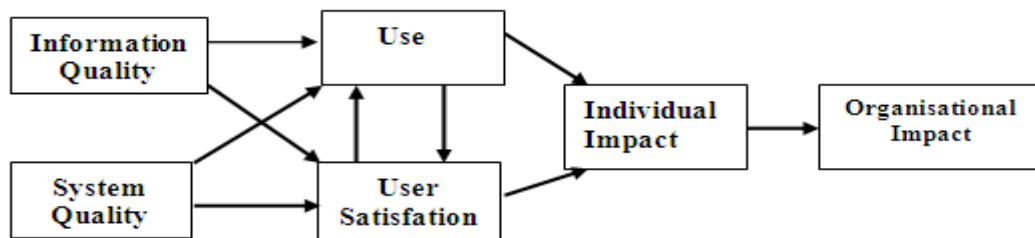
Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara Online (atau *e-Registration*) adalah salah satu sistem aplikasi perpajakan di lingkungan kantor Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data. *e-Registration* yang digunakan terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan untuk Wajib Pajak, yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses data pendaftaran Wajib Pajak, mulai dari input data sampai pengaktivasi dan pencetakan kartu nomor pokok wajib pajak (NPWP). Hasil dari pendaftaran Wajib Pajak secara online di KPP Pratama Bekasi Utara untuk mendapatkan NPWP yang aktif menurut wilayah Bekasi Utara. Setelah mendapatkan nomor pokok wajib pajak, Wajib pajak akan mendapatkan

kartu NPWP yang secara langsung dapat dicetak di KPP manapun apabila tidak terjadi terputusnya informasi internet ke kantor pusat DJP. Untuk menilai keefektifan aplikasi perpajakan *e-registration* sebagai sistem pendaftaran NPWP Online dengan menggunakan pengujian model DeLone dan McLean (92;2003) di kombinasi dengan model penelitian Mahendra Adhi Nugroho (2008) dan Model Akbar dan Parvez (2009), dimana variabel yang dianalisa adalah variabel model DeLone dan McLean ditambah variabel ketakutan komputer dan trust yang diambil dari bagian model Mahendra Adhi Nugroho dan Model Akbar dan Parvez. Model Kombi-nasi ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi dalam menilai efektifitas aplikasi perpajakan *e-registration*, sebagai sistem pendaftaran NPWP online bagi wajib pajak pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara dan untuk menentukan ,merumuskan model

hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya secara bersamaan. Berdasarkan hal ini, penelitian berjudul “Efektifitas Aplikasi Perpajakan *E- Registration*, Sebagai Sistem Pendaftaran NPWP *Online* Bagi Wajib Pajak Pribadi (Studi Kasus Di KPP Pratama Bekasi Utara).

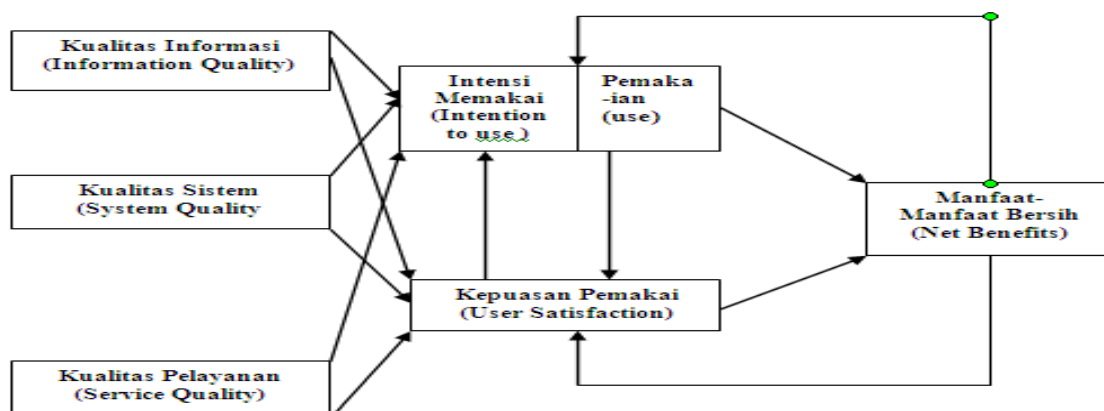
## II. KAJIAN TEORI

DeLone & McLean (1992) kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (*D&M Information System Success Model*) sebagai berikut ini:



Gambar 1. Model Delone & Mclean (1992)

Pembuatan dari model kesuksesan sistem informasi D&M (*D&M Information Success Model*) dipicu oleh suatu proses pembuatan informasi dan dampak dari penggunaan sistem informasinya. Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka model DeLone & McLean yang telah diperbarui (2003) nampak sebagai berikut:

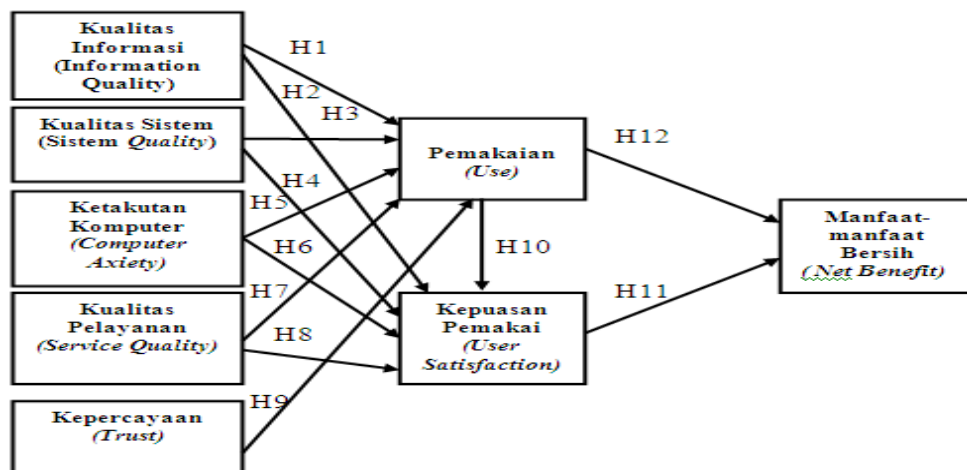


Gambar 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean (2003)

### III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, yang pada dasarnya untuk menguji hipotesa antar variabel penelitian (Supranto. 2009, p.145). Dari teori yang ada, metode penelitian dapat digambarkan dalam model penelitian. Model penelitian ini diambil dari model DeLone dan McLean (92;2003) di modifikasi dengan model penelitian Mahendra Adhi Nugroho (2008) dan Model Akbar dan

Parvez (2009), yaitu adanya penambahan variabel ketakutan komputer (*computer anxiety*) dan kepercayaan (*trust*) pada model DeLone dan McLean (92;2003). Model penelitian ini merupakan kerangka pemikiran. Model ini menggam-barkan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas aplikasi perpajakan e- *registration*, sebagai sistem pendaftaran NPWP *online* bagi wajib pajak pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara.



Gambar 3: Model Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini ada 12 hipotesis, untuk menduga variabel yang ada di dalam model penelitian, yaitu Variabel Laten Eksogen, terdiri; Kualitas informasi ( $X_1$ ), Kualitas sistem ( $X_2$ ), Ketakutan Komputer ( $X_3$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_4$ ), Kepercayaan

( $X_5$ ) dan Variabel Laten Endogen, terdiri ; Pemakaian ( $Y_1$ ), Kepuasan Pemakai ( $Y_2$ ), Manfaat-manfaat bersih ( $Y_3$ ). Adapun variabel-variabel ini terangkum dalam Kisi-Kisi penelitian yang digunakan untuk instrument penelitian.

Tabel 2: Kisi-Kisi Penelitian

| No. | Variabel                                                                  | Indikator atau Faktor-faktor                            |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 1.  | Kualitas Informasi<br>(Information Quality)<br>Delone & McLean (92-2003), | Informasi akurat                                        |
|     |                                                                           | Informasi terurut dengan jelas                          |
|     |                                                                           | Informasi dapat dipahami                                |
|     |                                                                           | Informasi aktual                                        |
|     |                                                                           | Informasi relevan dan tepat waktu                       |
|     |                                                                           | Informasi Lengkap                                       |
|     |                                                                           | Informasi dapat tercetak                                |
| 2.  | Kualitas Sistem<br>(Sistem Quality)<br><br>Delone & McLean (92-2003),     | Sistem dapat diandalkan                                 |
|     |                                                                           | Sistem mempunyai tampilan muka yang konsisten           |
|     |                                                                           | Sistem mudah fleksibel                                  |
|     |                                                                           | Sistem dapat mengakses ke server dengan cepat           |
|     |                                                                           | Sistem mempunyai kode aplikasi pribadi                  |
| 3.  | Ketakutan Komputer<br>(Computer Axiety)<br>Mahendra Aji N (2008)          | Merasa khawatir (takut) salah                           |
|     |                                                                           | Merasa gelisah (takut) tidak dapat menggunakan aplikasi |
|     |                                                                           | Merasa ketakutan jika salah menekan tombol              |
|     |                                                                           | Merasa khawatir (takut) waktunya lama                   |
| 4.  | Kualitas Pelayanan<br>(Service Quality)<br><br>Delone & McLean (2003),    | Handal                                                  |
|     |                                                                           | Sopan berkomunikasi                                     |
|     |                                                                           | Fasilitas Lengkap                                       |
|     |                                                                           | Akses data                                              |
|     |                                                                           | Kecepatan                                               |
| 5.  | Kepercayaan<br>(Trust)Model Akbar dan Parvez (2009)                       | Jaminan keamanan                                        |
|     |                                                                           | Perhatian                                               |
|     |                                                                           | Informasi yang sesuai dengan fakta                      |
|     |                                                                           | Mendapat kepuasan                                       |
| 6.  | Penggunaan atau Pemakaian (Use) Delone & McLean (1992-2003)               | Setiap pendaftaran/pembuatan                            |
|     |                                                                           | Menggunakan kembali pendaftaran jika salah data         |
|     |                                                                           | Menggunakan kembali jika data pendaftaran dibatalkan    |
|     |                                                                           | Menggunakan kembali di masa depan                       |
| 7.  | Kepuasan Pemakai<br>(User Satisfaction)<br>Delone & McLean (1992-2003)    | Memenuhi kebutuhan pemakai                              |
|     |                                                                           | Senang menggunakan system                               |
|     |                                                                           | Menggunakan sistem tidak sulit                          |
|     |                                                                           | Merasa puas dengan system                               |
|     |                                                                           | Senang mempunyai pengalaman                             |
| 8.  | Manfaat-manfaat Bersih<br>( Net Benefit)<br>Delone & McLean (1992-2003)   | Cepat dalam menyelesaikan tugas                         |
|     |                                                                           | Waktu kerja efektif                                     |
|     |                                                                           | Pengambilan keputusan cepat                             |
|     |                                                                           | Menghemat biaya                                         |
|     |                                                                           | Kinerja pekerjaan meningkat                             |

Populasi adalah wilayah kerja KPP (empat) kecamatan yang masing-masing Pratama Bekasi Utara yang terdiri dari 4 kecamatan terdiri dari beberapa kelurahan,

sedangkan Sampel adalah wajib pajak pribadi yang menggunakan aplikasi perpajakan *e-registration* yang berada di wilayah kerja KPP Pratama Bekasi Utara. Pengambilan sampel dilakukan Desember 2011 dan Desember 2012. Pengumpulan data dilakukan pada Desember 2012 sampai Januari 2013, dengan memberikan kuesioner berupa pertanyaan melalui email sebanyak 115 orang dan langsung 35 orang dengan jumlah total 150 orang. Metode ini menggunakan *software* statistik Program IBM SPSS *Statistics* VER. 19. dan IBM AMOS VER. 19 untuk analisis

Struktural Equation Modeling (SEM) dalam model dan pengujian hipotesis.

#### IV. HASIL PENELITIAN

Data responden yang menggunakan *e-Registration*, sebagai Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara *Online* (atau *e-Registration*) untuk mendapatkan kartu NPWP. di KPP Pratama Bekasi Utara adalah Kuesioner yang disebar 115 orang, tetapi yang membalas sebanyak 85 orang dan yang langsung 35 orang. Data tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3; Persentase Identitas Responden**

| 1  | Identitas Responden                                                          | Jumlah              | Persentase (%)               |
|----|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|
| 1  | <b>Jenis Kelamin :</b><br>- Laki-laki<br>- Perempuan                         | 73<br>47            | 60,83<br>39,17               |
| 2. | <b>Usia :</b><br>- 20 – 29<br>- 30 – 39<br>- 40-59                           | 79<br>37<br>4       | 65,84<br>30,83<br>3,33       |
| 3. | <b>Pendidikan :</b><br>- SMU<br>- D3<br>- S <sub>1</sub><br>- S <sub>2</sub> | 32<br>39<br>43<br>6 | 26,67<br>32,50<br>35,83<br>5 |
| 4. | <b>Wilayah Kerja KPP Pratama Bekasi Utara :</b><br>- Kecamatan Bekasi Timur  | 29                  | 24,17                        |

|    |                                                          |    |       |
|----|----------------------------------------------------------|----|-------|
|    | - Kecamatan Bekasi Barat                                 | 45 | 39,50 |
|    | - Kecamatan Bekasi Utara                                 | 37 | 30,83 |
|    | - Kecamatan Medan Satria                                 | 9  | 7,50  |
| 5. | <b>Tahun Penggunaan Aplikasi <i>e-Registration</i> :</b> |    |       |
|    | - 2010                                                   | 30 | 25    |
|    | - 2011                                                   | 55 | 45,83 |
|    | - 2013                                                   | 35 | 29,17 |
| 6. | <b>Di Rumah Memiliki Koneksi Internet :</b>              |    |       |
|    | - Ya                                                     | 77 | 64,17 |
|    | - Tidak                                                  | 43 | 35,83 |
| 7. | <b>Di Luar Rumah Menggunakan Internet :</b>              |    |       |
|    | - Ya                                                     | 40 | 33,33 |
|    | - Tidak                                                  | 80 | 66,67 |

Tahapan Pengolahan Data dengan Program AMOS Ver. 19 dan Model Analisis Persamaan Struktural (SEM) (Hair et al dalam Ghazali, 2008) adalah: Diagram

jalur sesuai dengan model teori penelitian dapat dianalisis dan dihitung nilai estimatenya, dapat dilihat pada gambar 4, Persamaan Struktural dari model diagram jalur ke dalam persamaan:

|                  |   |                  |   |                  |   |       |
|------------------|---|------------------|---|------------------|---|-------|
| Konstruk Endogen | = | Konstruk Eksogen | + | Konstruk Endogen | + | error |
|------------------|---|------------------|---|------------------|---|-------|

$$Y_1 = a_1 X_1 + a_3 X_2 + a_5 X_3 + a_7 X_4 + a_9 X_5 + Z_1 \dots\dots\dots(1)$$

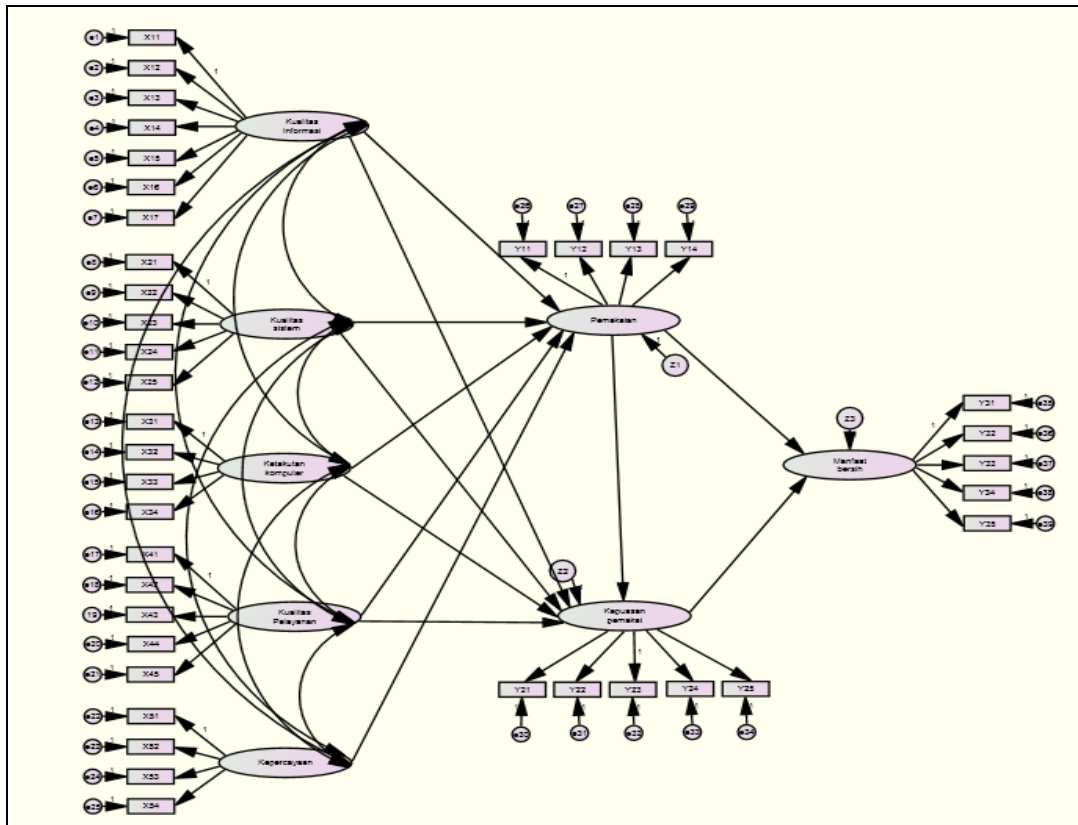
$$Y_2 = a_2 X_1 + a_4 X_2 + a_6 X_3 + a_8 X_4 + b_1 Y_1 + Z_2 \dots\dots\dots(2)$$

$$Y_3 = b_2 Y_1 + b_3 Y_2 + Z_3 \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan :

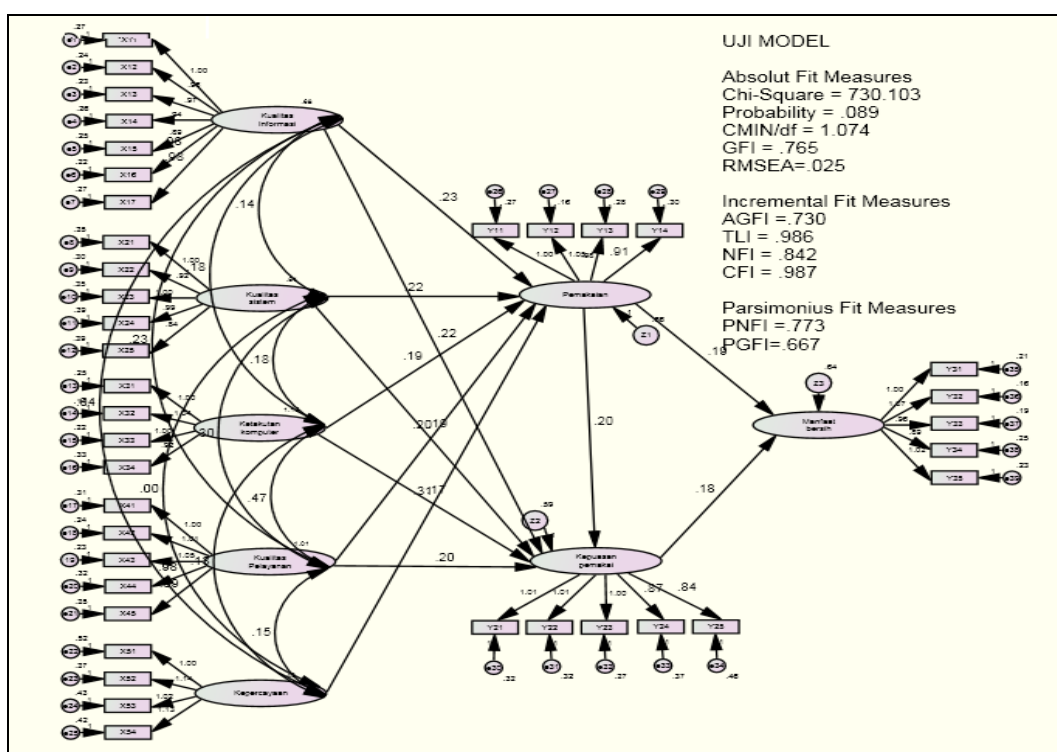
**Y<sub>1</sub>** = Pemakai  
**Y<sub>2</sub>** = Kepuasan Pemakai  
**Y<sub>3</sub>** = Manfaat Bersih  
**X<sub>1</sub>** = Kualitas Informasi  
**X<sub>2</sub>** = Kualitas Sistem  
**X<sub>3</sub>** = Ketakutan Komputer  
**X<sub>4</sub>** = Kualitas Pelayanan  
**X<sub>5</sub>** = Kepercayaan

**Z<sub>1</sub>** = Variabel residual (error) variabel endogen Pemakai  
**Z<sub>2</sub>** = Variabel residual (error) variabel endogen Kepuasan Pemakai  
**Z<sub>3</sub>** = Variabel residual (error) variabel endogen Manfaat Bersih  
**a<sub>i</sub>** = Hubungan kausalitas (regresi) dari variabel eksogen ke variabel eksogen  
**b<sub>i</sub>** = Hubungan kausalitas (regresi) dari variabel endogen ke variabel endogen



Gambar 4. Model full Diagram Jalur SEM dengan Hubungan Kausal

Identifikasi Model dilakukan untuk melihat apakah model memiliki nilai yang unik sehingga model tersebut dapat diestimasi. Apabila Model / gambar 4 diidentifikasi dengan program AMOS 19, muncul Tampilan dan ukuran setiap nilai parameter akan terlihat seperti gambar berikut



Gambar 5. Perhitungan Estimasi Model full Diagram Jalur SEM

Artinya model ini adalah overiden-tified karena jumlah variabel observasi 39, maka  $39(39+1) / 2 = 780$  sampel, sedangkan Variabel yang diestimasi 100. Jadi degree of freedom  $(780 - 100) = 680$ . Asumsi Model persamaan struktural dila-kukan sebelum kita melakukan Penilaian Goodness Fit persamaan structural full model atau uji kesesuaian. Asumsi model adalah:

**a. Asumsi Multivariate Normality**

Asumsi multivariate normality berlaku baik untuk distribusi variabel itu sendiri. Asumsi ini dapat diuji dengan melihat normalitas variabel. SEM sangat sensi-tive terhadap

karakteristik distribusi data yang melanggar normalitas multiva-riate., Assesment of normality yang direkomendasikan pada kolom konstruk reliability (c.r) yaitu antara -2.58 sampai 2.58. Assesment of Normality, Reliability (c.r) yaitu antara -2.58 sampai 2.58. dan nilai critical ratio skewness semua indicator menunjukkan distribusi normal karena nilainya di bawah 2.58. serta secara multivariate berdistribusi normal karena nilainya 2.177.

**b. Evaluasi Outliers**

Ouliers adalah kasus atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat jauh

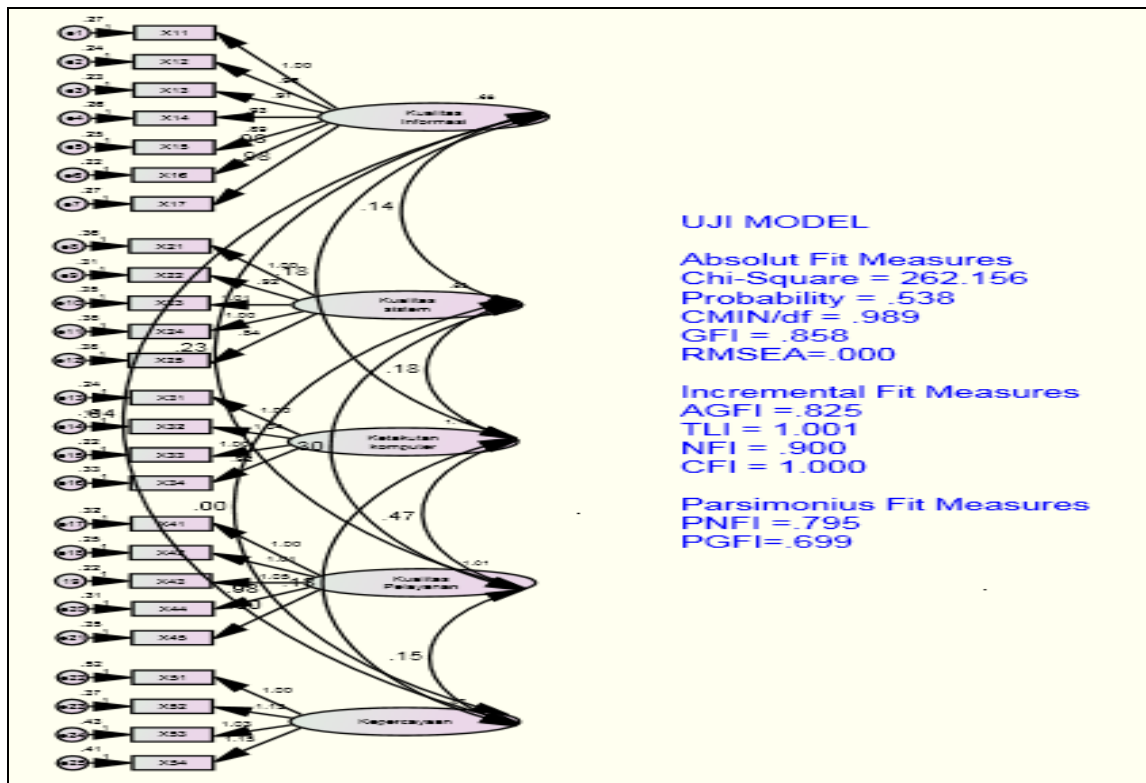
berbeda dari observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim. Kolom Mahalanobis d-squared, nilai yang diuji  $> \chi^2$  tabel atau dapat dilihat pada kolom  $p_1$  dan  $p_2$ ,  $p_1 < 0.05$  artinya terdapat outlier. Data urutan kelima dan seterusnya, nilai  $p_1$  dan  $p_2$   $> 0.05$ . Jadi pada data tidak terdapat outlier.

### c. Evaluasi Multikolinieritas

Multikolinieritas dapat dilihat melalui determinan matrik kovarians. Nilai determinan yang sangat kecil atau mendekati nol, menunjukkan indikasi terdapatnya masalah multikolinieritas atau singularitas, sehingga data itu tidak dapat digunakan untuk penelitian. Sampel momen, sampel kovarians menunjukkan matrik segitiga kovarians

mempunyai nilai determinan sangat besar, yaitu 40.789.

Dapat disimpulkan bahwa data tidak memiliki masalah multikolinieritas dan singularitas pada data yang dianalisis. Analisis Konfirmatori dilakukan untuk menguji unidimensionalitas dari suatu konstruk teoritis. Dari gambar 4, pengembangan model berbasis teori digambarkanlah dengan program AMOS 19, akan dianalisis Konfirmatori antar variabel eksogen dan antar variabel endogen. Variabel eksogen ada 5 (lima) variabel, yaitu variabel kualitas informasi, kualitas system, ketakutan komputer, kualitas pelayanan dan kepercayaan. Seperti gambar berikut:



Gambar 6. Uji Konfirmatori Antar Konstruk Eksogen

Dari hasil tampilan output AMOS 19 pada gambar 6, menunjukkan nilai Chi-squares 262.156 dengan probability 0.538, maka model konstruk eksogen fit, begitu juga criteria fit lainnya RMSEA = 0.000,

TLI = 1.001, NFI = 0.9, CFI = 1,0 dan PNFI 0,795 dan PGFI = 0,699.

Untuk menguji unidimensional konstruk Eksogen, pertama lihat nilai signifikansi dari loading faktor, dengan melihat tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Regression Weights Konstruk Eksogen

|                             | Estimate | S.E. | C.R.   | P   | Label |
|-----------------------------|----------|------|--------|-----|-------|
| X23 <--- Kualitas_sistem    | 1.009    | .091 | 11.043 | *** |       |
| X21 <--- Kualitas_sistem    | 1.000    |      |        |     |       |
| X22 <--- Kualitas_sistem    | .918     | .085 | 10.856 | *** |       |
| X24 <--- Kualitas_sistem    | 1.004    | .093 | 10.790 | *** |       |
| X25 <--- Kualitas_sistem    | .844     | .086 | 9.834  | *** |       |
| X34 <--- Ketakutan_komputer | .916     | .064 | 14.211 | *** |       |
| X41 <--- Kualitas_Pelayanan | 1.000    |      |        |     |       |
| X13 <--- Kualitas_Informasi | .972     | .080 | 12.098 | *** |       |
| X14 <--- Kualitas_Informasi | .934     | .081 | 11.555 | *** |       |

|          |                    |       |      |        |     |
|----------|--------------------|-------|------|--------|-----|
| X15 <--- | Kualitas_Informasi | .893  | .078 | 11.428 | *** |
| X16 <--- | Kualitas_Informasi | .979  | .080 | 12.309 | *** |
| X17 <--- | Kualitas_Informasi | .980  | .084 | 11.696 | *** |
| X12 <--- | Kualitas_Informasi | .962  | .081 | 11.934 | *** |
| X11 <--- | Kualitas_Informasi | 1.000 |      |        |     |
| X33 <--- | Ketakutan_komputer | .996  | .060 | 16.530 | *** |
| X32 <--- | Ketakutan_komputer | 1.039 | .057 | 18.241 | *** |
| X31 <--- | Ketakutan_komputer | 1.000 |      |        |     |
| X42 <--- | Kualitas_Pelayanan | 1.012 | .072 | 14.025 | *** |
| X43 <--- | Kualitas_Pelayanan | 1.052 | .072 | 14.544 | *** |
| X44 <--- | Kualitas_Pelayanan | .982  | .075 | 13.154 | *** |
| X45 <--- | Kualitas_Pelayanan | .898  | .074 | 12.197 | *** |
| X54 <--- | Kepercayaan        | 1.146 | .162 | 7.095  | *** |
| X53 <--- | Kepercayaan        | 1.027 | .151 | 6.807  | *** |
| X52 <--- | Kepercayaan        | 1.147 | .160 | 7.187  | *** |
| X51 <--- | Kepercayaan        | 1.000 |      |        |     |

**Keterangan:** (X<sub>1</sub> = Kualitas Informasi, X<sub>2</sub>= Kualitas Sistem, X<sub>3</sub> = Ketakutan Komputer, X<sub>4</sub> = Kualitas Pelayanan, X<sub>5</sub>= Kepercayaan)

Dengan melihat tabel 4. maka semua indikator signifikan, karena semua nilai loading faktornya \*\*\*, artinya  $p = 0.00 < 0.05$ . Kedua melihat nilai standardized loading faktor atau convergen Validity pada tabel 5. di

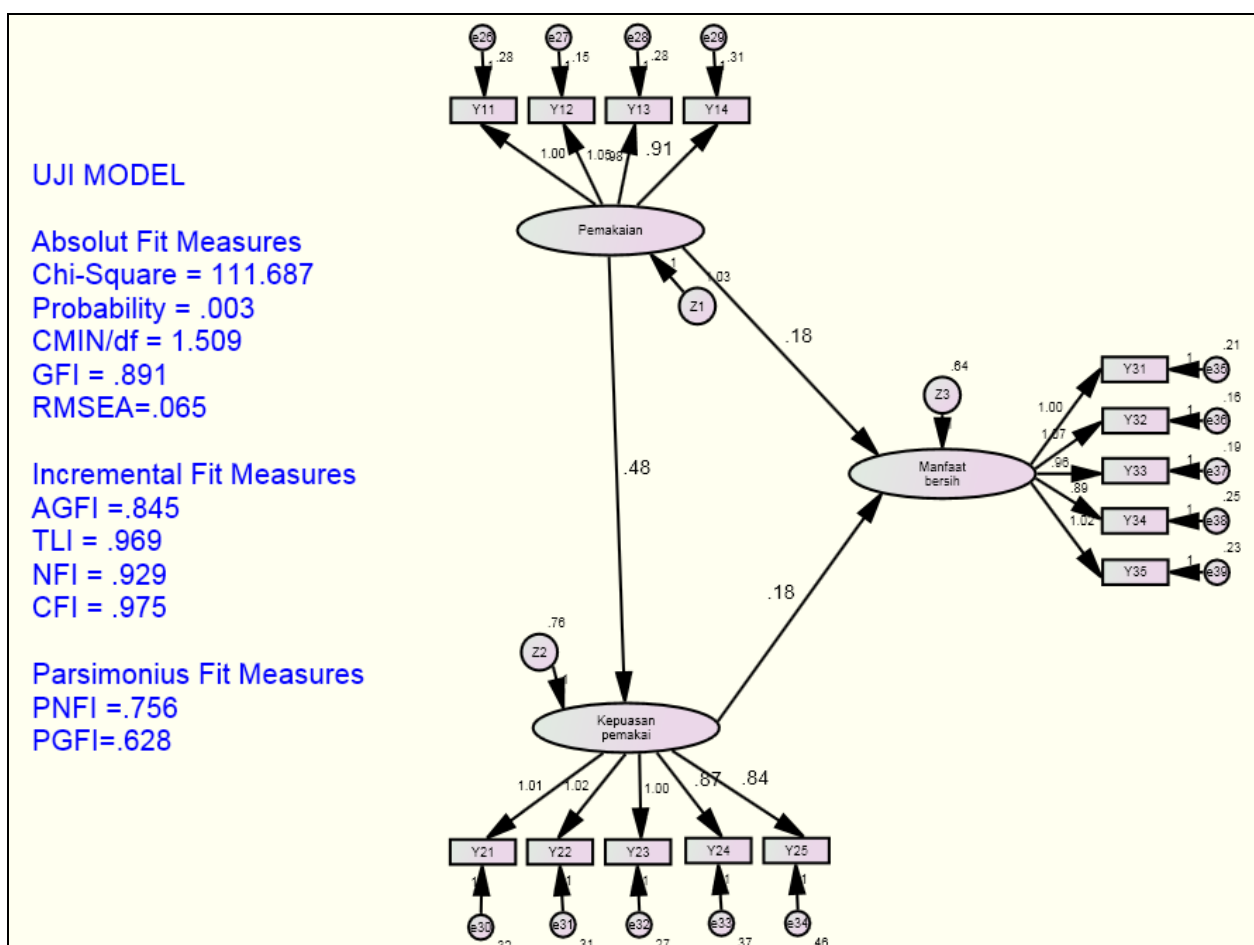
bawah ini, ternyata semua indikator nilainya diatas 0.50. Jadi semua indikator valid mengukur konstruk Eksogennya dan konstruk eksogen dapat dikatakan unidimensional

Tabel 5. Standardized Regression Weights Konstruk Eksogen

|     |      |                    | Estimate |     |      |                    | Estimate |
|-----|------|--------------------|----------|-----|------|--------------------|----------|
| X23 | <--- | Kualitas_sistem    | .843     | X12 | <--- | Kualitas_Informasi | .852     |
| X21 | <--- | Kualitas_sistem    | .835     | X11 | <--- | Kualitas_Informasi | .846     |
| X22 | <--- | Kualitas_sistem    | .834     | X33 | <--- | Ketakutan_komputer | .916     |
| X24 | <--- | Kualitas_sistem    | .830     | X32 | <--- | Ketakutan_komputer | .949     |
| X25 | <--- | Kualitas_sistem    | .779     | X31 | <--- | Ketakutan_komputer | .909     |
| X34 | <--- | Ketakutan_komputer | .864     | X42 | <--- | Kualitas_Pelayanan | .897     |
| X41 | <--- | Kualitas_Pelayanan | .873     | X43 | <--- | Kualitas_Pelayanan | .913     |
| X13 | <--- | Kualitas_Informasi | .859     | X44 | <--- | Kualitas_Pelayanan | .870     |
| X14 | <--- | Kualitas_Informasi | .836     | X45 | <--- | Kualitas_Pelayanan | .836     |
| X15 | <--- | Kualitas_Informasi | .830     | X54 | <--- | Kepercayaan        | .776     |
| X16 | <--- | Kualitas_Informasi | .867     | X53 | <--- | Kepercayaan        | .733     |
| X17 | <--- | Kualitas_Informasi | .842     | X52 | <--- | Kepercayaan        | .792     |
|     |      |                    |          | X51 | <--- | Kepercayaan        | .689     |

Keterangan: ( $X_1$  = Kualitas Informasi,  $X_2$ = Kualitas Sistem,  $X_3$  = Ketakutan Komputer,  $X_4$  = Kualitas Pelayanan,  $X_5$ = Kepercayaan)

Variabel endogen ada 3 (tiga) variabel, yaitu 19 dan Hasil pengolahan uji konfirmatori variabel pemakaian, kepuasan pema-kai dan sebagai berikut:  
 manfaat bersih. Hasil tampilan Output AMOS



Gambar 7. Uji Konfirmatori Antar Konstruk Endogen

Dari hasil tampilan output AMOS 19 terhadap jumlah sampel, maka fit konstuk pada gambar 7, menunjukkan nilai Chi-squares 111.687 dengan probability 0.003, dapat dilihat dari criteria fit lainnya. CMIN/df = 1.509 dibawah 2.0 (fit), RMSEA = 0.065 dibawah 0.08 (fit), TLI, NFI, CFI diatas 0.90 maka model konstruk endogen tidak fit. Karena nilai Chi-squares sangat sensitive

(fit) dan PNFI dan PGFI diatas 0.6 (fit). Jadi model konstruk Endogen fit.

loading faktor, dengan melihat tabel 6 di bawah ini:

Untuk menguji unidimensional konstruk Endogen, pertama lihat nilai signifikansi dari

Tabel 6. Regression Weights Konstruk Endogen

|                  |      |                  | Estimate | S.E. | C.R.   | P    | Label |
|------------------|------|------------------|----------|------|--------|------|-------|
| Kepuasan_pemakai | <--- | Pemakaian        | .482     | .091 | 5.307  | ***  |       |
| Manfaat_bersih   | <--- | Kepuasan_pemakai | .182     | .093 | 1.964  | .049 |       |
| Manfaat_bersih   | <--- | Pemakaian        | .185     | .091 | 2.037  | .042 |       |
| Y33              | <--- | Manfaat_bersih   | .963     | .069 | 13.910 | ***  |       |
| Y31              | <--- | Manfaat_bersih   | 1.000    |      |        |      |       |
| Y32              | <--- | Manfaat_bersih   | 1.065    | .071 | 15.027 | ***  |       |
| Y34              | <--- | Manfaat_bersih   | .891     | .071 | 12.489 | ***  |       |
| Y35              | <--- | Manfaat_bersih   | 1.024    | .074 | 13.779 | ***  |       |
| Y22              | <--- | Kepuasan_pemakai | 1.016    | .076 | 13.450 | ***  |       |
| Y21              | <--- | Kepuasan_pemakai | 1.008    | .076 | 13.274 | ***  |       |
| Y13              | <--- | Pemakaian        | .984     | .070 | 14.089 | ***  |       |
| Y14              | <--- | Pemakaian        | .912     | .069 | 13.211 | ***  |       |
| Y11              | <--- | Pemakaian        | 1.000    |      |        |      |       |
| Y12              | <--- | Pemakaian        | 1.053    | .066 | 16.027 | ***  |       |
| Y23              | <--- | Kepuasan_pemakai | 1.000    |      |        |      |       |
| Y24              | <--- | Kepuasan_pemakai | .870     | .074 | 11.778 | ***  |       |
| Y25              | <--- | Kepuasan_pemakai | .839     | .078 | 10.781 | ***  |       |

Keterangan :( Y<sub>1</sub>= Pemakai, Y<sub>2</sub>= Kepuasan Pemakai, Y<sub>3</sub>= Manfaat Bersih)

Dengan melihat tabel 6 maka semua indikator signifikan, karena semua nilai loading faktornya \*\*\*, artinya  $p = 0.00 < 0.05$ . Kedua melihat nilai standardized loading faktor atau

convergen Validity pada tabel 7. di bawah ini, ternyata semua indikator konstruk endogen nilainya diatas 0.50.

Tabel 7. Standardized Regression Weights Konstruk Endogen

|                  |      |                  | Estimate |
|------------------|------|------------------|----------|
| Kepuasan_pemakai | <--- | Pemakaian        | .489     |
| Manfaat_bersih   | <--- | Kepuasan_pemakai | .211     |
| Manfaat_bersih   | <--- | Pemakaian        | .217     |
| Y33              | <--- | Manfaat_bersih   | .883     |
| Y31              | <--- | Manfaat_bersih   | .883     |
| Y32              | <--- | Manfaat_bersih   | .914     |
| Y34              | <--- | Manfaat_bersih   | .838     |
| Y35              | <--- | Manfaat_bersih   | .879     |

|     |      |                  |      |
|-----|------|------------------|------|
| Y22 | <--- | Kepuasan_pemakai | .877 |
| Y21 | <--- | Kepuasan_pemakai | .871 |
| Y13 | <--- | Pemakaian        | .884 |
| Y14 | <--- | Pemakaian        | .858 |
| Y11 | <--- | Pemakaian        | .888 |
| Y12 | <--- | Pemakaian        | .938 |
| Y23 | <--- | Kepuasan_pemakai | .886 |
| Y24 | <--- | Kepuasan_pemakai | .818 |
| Y25 | <--- | Kepuasan_pemakai | .779 |

Keterangan: (Y<sub>1</sub>= Pemakaian, Y<sub>2</sub>= Kepuasan Pemakai, Y<sub>3</sub>= Manfaat Bersih)

Jadi semua indikator valid mengukur konstruk eksogen dan endo-gen, langka  
konstruk Endogennya dan konstruk endo-gen selanjutnya melakukan uji unidimensional  
dapat dikatakan unidimensional. Setelah model full struktural, seperti dibawah ini.  
melakukan analisis konfirma-tori variabel

Tabel 8. Regression Weights Full Model Struktural

|                  |      |                    | Estimate | S.E. | C.R.   | P    | Label |
|------------------|------|--------------------|----------|------|--------|------|-------|
| Pemakaian        | <--- | Kualitas_Informasi | .233     | .104 | 2.231  | .026 |       |
| Pemakaian        | <--- | Kualitas_Pelayanan | .203     | .099 | 2.062  | .039 |       |
| Pemakaian        | <--- | Ketakutan_komputer | .190     | .086 | 2.223  | .026 |       |
| Pemakaian        | <--- | Kualitas_sistem    | .223     | .098 | 2.280  | .023 |       |
| Pemakaian        | <--- | Kepercayaan        | .307     | .132 | 2.321  | .020 |       |
| Kepuasan_pemakai | <--- | Kualitas_Informasi | .219     | .103 | 2.136  | .033 |       |
| Kepuasan_pemakai | <--- | Kualitas_sistem    | .193     | .095 | 2.033  | .042 |       |
| Kepuasan_pemakai | <--- | Kualitas_Pelayanan | .200     | .096 | 2.091  | .037 |       |
| Kepuasan_pemakai | <--- | Ketakutan_komputer | .167     | .084 | 1.992  | .046 |       |
| Kepuasan_pemakai | <--- | Pemakaian          | .204     | .095 | 2.134  | .033 |       |
| Manfaat_bersih   | <--- | Kepuasan_pemakai   | .185     | .092 | 2.001  | .045 |       |
| Manfaat_bersih   | <--- | Pemakaian          | .187     | .090 | 2.074  | .038 |       |
| X23              | <--- | Kualitas_sistem    | 1.000    | .090 | 11.101 | ***  |       |
| X21              | <--- | Kualitas_sistem    | 1.000    |      |        |      |       |
| X22              | <--- | Kualitas_sistem    | .916     | .083 | 11.038 | ***  |       |
| X24              | <--- | Kualitas_sistem    | .993     | .092 | 10.818 | ***  |       |
| X25              | <--- | Kualitas_sistem    | .836     | .085 | 9.883  | ***  |       |
| X34              | <--- | Ketakutan_komputer | .918     | .065 | 14.219 | ***  |       |
| Y33              | <--- | Manfaat_bersih     | .963     | .069 | 13.911 | ***  |       |
| Y31              | <--- | Manfaat_bersih     | 1.000    |      |        |      |       |
| Y32              | <--- | Manfaat_bersih     | 1.065    | .071 | 15.028 | ***  |       |
| Y34              | <--- | Manfaat_bersih     | .891     | .071 | 12.491 | ***  |       |
| Y35              | <--- | Manfaat_bersih     | 1.023    | .074 | 13.779 | ***  |       |
| X41              | <--- | Kualitas_Pelayanan | 1.000    |      |        |      |       |
| X13              | <--- | Kualitas_Informasi | .973     | .080 | 12.095 | ***  |       |
| X14              | <--- | Kualitas_Informasi | .935     | .081 | 11.557 | ***  |       |

|     |      |                    | Estimate | S.E. | C.R.   | P   | Label |
|-----|------|--------------------|----------|------|--------|-----|-------|
| X15 | <--- | Kualitas_Informasi | .893     | .078 | 11.405 | *** |       |
| X16 | <--- | Kualitas_Informasi | .980     | .080 | 12.306 | *** |       |
| X17 | <--- | Kualitas_Informasi | .981     | .084 | 11.687 | *** |       |
| X12 | <--- | Kualitas_Informasi | .963     | .081 | 11.932 | *** |       |
| X11 | <--- | Kualitas_Informasi | 1.000    |      |        |     |       |
| X33 | <--- | Ketakutan_komputer | .997     | .061 | 16.472 | *** |       |
| X32 | <--- | Ketakutan_komputer | 1.040    | .057 | 18.196 | *** |       |
| X31 | <--- | Ketakutan_komputer | 1.000    |      |        |     |       |
| X42 | <--- | Kualitas_Pelayanan | 1.015    | .071 | 14.234 | *** |       |
| X43 | <--- | Kualitas_Pelayanan | 1.048    | .072 | 14.573 | *** |       |
| X44 | <--- | Kualitas_Pelayanan | .978     | .074 | 13.140 | *** |       |
| X45 | <--- | Kualitas_Pelayanan | .893     | .073 | 12.170 | *** |       |
| X54 | <--- | Kepercayaan        | 1.126    | .158 | 7.124  | *** |       |
| X53 | <--- | Kepercayaan        | 1.023    | .148 | 6.902  | *** |       |
| X52 | <--- | Kepercayaan        | 1.136    | .156 | 7.260  | *** |       |
| X51 | <--- | Kepercayaan        | 1.000    |      |        |     |       |
| Y22 | <--- | Kepuasan_pemakai   | 1.011    | .075 | 13.414 | *** |       |
| Y21 | <--- | Kepuasan_pemakai   | 1.008    | .075 | 13.397 | *** |       |
| Y13 | <--- | Pemakaian          | .980     | .069 | 14.189 | *** |       |
| Y14 | <--- | Pemakaian          | .909     | .068 | 13.315 | *** |       |
| Y11 | <--- | Pemakaian          | 1.000    |      |        |     |       |
| Y12 | <--- | Pemakaian          | 1.046    | .065 | 16.097 | *** |       |
| Y23 | <--- | Kepuasan_pemakai   | 1.000    |      |        |     |       |
| Y24 | <--- | Kepuasan_pemakai   | .869     | .073 | 11.852 | *** |       |
| Y25 | <--- | Kepuasan_pemakai   | .837     | .078 | 10.799 | *** |       |

dapat dilihat nilai indikator signifikan yang diperoleh ( $Sig \leq 0.05$ ) . Hal ini secara statistik, artinya Nilai signifikan dapat dilihat pada kolom P.

Tabel 9. Standardized Regression Weights Full Model Struktural

|                  |      |                    | Estimate |     |      |                    | Estimate |
|------------------|------|--------------------|----------|-----|------|--------------------|----------|
| Pemakaian        | <--- | Kualitas_Informasi | .189     | X25 | <--- | Kualitas_sistem    | .777     |
| Pemakaian        | <--- | Kualitas_Pelayanan | .201     | X34 | <--- | Ketakutan_komputer | .865     |
| Pemakaian        | <--- | Ketakutan_komputer | .201     | Y33 | <--- | Manfaat_bersih     | .883     |
| Pemakaian        | <--- | Kualitas_sistem    | .201     | Y31 | <--- | Manfaat_bersih     | .883     |
| Pemakaian        | <--- | Kepercayaan        | .210     | Y32 | <--- | Manfaat_bersih     | .914     |
| Kepuasan_pemakai | <--- | Kualitas_Informasi | .181     | Y34 | <--- | Manfaat_bersih     | .838     |
| Kepuasan_pemakai | <--- | Kualitas_sistem    | .178     | Y35 | <--- | Manfaat_bersih     | .879     |
| Kepuasan_pemakai | <--- | Kualitas_Pelayanan | .202     | X41 | <--- | Kualitas_Pelayanan | .875     |
| Kepuasan_pemakai | <--- | Ketakutan_komputer | .180     | X13 | <--- | Kualitas_Informasi | .859     |
| Kepuasan_pemakai | <--- | Pemakaian          | .207     | X14 | <--- | Kualitas_Informasi | .836     |
| Manfaat_bersih   | <--- | Kepuasan_pemakai   | .215     | X15 | <--- | Kualitas_Informasi | .830     |
| Manfaat_bersih   | <--- | Pemakaian          | .221     | X16 | <--- | Kualitas_Informasi | .867     |
| X23              | <--- | Kualitas_sistem    | .840     | X17 | <--- | Kualitas_Informasi | .842     |
| X21              | <--- | Kualitas_sistem    | .840     | X12 | <--- | Kualitas_Informasi | .852     |
| X22              | <--- | Kualitas_sistem    | .837     | X11 | <--- | Kualitas_Informasi | .846     |
| X24              | <--- | Kualitas_sistem    | .826     | X33 | <--- | Ketakutan_komputer | .916     |

|     |                         | Estimate |
|-----|-------------------------|----------|
| X32 | <--- Ketakutan_komputer | .950     |
| X31 | <--- Ketakutan_komputer | .907     |
| X42 | <--- Kualitas_Pelayanan | .901     |
| X43 | <--- Kualitas_Pelayanan | .911     |
| X44 | <--- Kualitas_Pelayanan | .867     |
| X45 | <--- Kualitas_Pelayanan | .834     |
| X54 | <--- Kepercayaan        | .769     |
| X53 | <--- Kepercayaan        | .737     |
| X52 | <--- Kepercayaan        | .791     |
| X51 | <--- Kepercayaan        | .695     |
| Y22 | <--- Kepuasan_pemakai   | .873     |
| Y21 | <--- Kepuasan_pemakai   | .873     |
| Y13 | <--- Pemakaian          | .884     |
| Y14 | <--- Pemakaian          | .859     |
| Y11 | <--- Pemakaian          | .891     |
| Y12 | <--- Pemakaian          | .935     |
| Y23 | <--- Kepuasan_pemakai   | .887     |
| Y24 | <--- Kepuasan_pemakai   | .819     |
| Y25 | <--- Kepuasan_pemakai   | .778     |

Pada tabel 4.9 diatas, Nilai konvergen validity atau nilai standardized loading faktor masing-masing indikator adalah valid (Kriteria peneliti nilai konvergen validity yang baik  $\geq 0.70$ , untuk penelitian awal nilainya  $0.50 - 0.60$ ). Hal ini dapat dilihat pada kolom estimate indikator adalah valid. Jadi disimpulkan, bahwa persamaan full model structural unidimensional dan indikator pengukur variabel konstruk atau laten model full model structural valid. Hipotesis model yang diajukan berhubungan dengan hipotesis model penelitian secara teori. Hipotesis ini menjelaskan data empiris dengan model / teori.

## V.KESIMPULAN

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas Aplikasi perpajakan sebagai sistem pendaftaran NPWP Online bagi wajib pajak pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara adalah variabel Laten Eksogen, terdiri; Kualitas informasi ( $X_1$ ), Kualitas sistem ( $X_2$ ), Ketakutan Komputer ( $X_3$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_4$ ), Kepercayaan ( $X_5$ ) dan Variabel Laten Endogen, terdiri; Pemakaian ( $Y_1$ ), Kepuasan Pemakai ( $Y_2$ ), Manfaat-manfaat bersih ( $Y_3$ ). dan 39 variabel indikator yang terdapat dalam kuesioner. Indikator yang ada dalam setiap variabel memiliki nilai yang valid dan reliabel.

Model penelitian yang menjelaskan hubungan kausal dan saling mempengaruhi menunjukkan Aplikasi perpajakan sebagai sistem pendaftaran NPWP Online bagi wajib pajak pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara efektif dan berhasil digunakan oleh pemakai.

Hipotesis yang diajukan diterima, artinya model penelitian valid, variabel-variabel mempunyai hubungan dan berpengaruh secara signifikan sebesar standardized koefisien parameter sehingga aplikasi perpajakan e-registration sebagai system pendaftaran NPWP Online efektif

bagi wajib pajak pribadi di KPP Pratama Bekasi Utara.

Hubungan antara satu variable dengan variable lainnya dapat dilakukan secara simultan dengan model full persamaan struktural (SEM). Variabel dianalisa dengan menggunakan metode analisis Struktural Equation Modeling (SEM) dan *software* statistik Program IBM SPSS *Statistics* VER. 19. Dan IBM AMOS VER. 19.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Andriyani Dwi. 2008. Pengenalan *Structural Equation Modeling*, [http://sandiman.org/index.php/21\\_maret\\_2011](http://sandiman.org/index.php/21_maret_2011).

Clement Sudhahar. 2006. *Banking Service Loyallity Determination Through SEM Technique*. 2 April 2011, [adsabs.harvard.edu/abs/2006JApSC](http://adsabs.harvard.edu/abs/2006JApSC).

Delone, William H. and Ephrain R. McLean. 1992. "Information Systems Succes" *The Quest for the Dependent Variable* Information Systems Research, vol 3. No 1, p.60 – 95

George M. Scott. 1968. Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen (Achmad Nashir Budiman, Penerjemah), Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Gerald V. Post and David L. Anderson. 2000. *Management Information System*, New York: McGraw-Hill.

Ghozali Imam. 2010. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Goodhue. 1995. *Task Technology Fit and Individual Performance*, *MIS Quarterly*, University of Minnesota.

Gordon B Davis. 1995. Sistem Informasi Manajemen, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.

Guritno Suryo, Sudaryono, Rahadian Untung. 2011. Metodologi Penelitian Teknologi Informasi, Yogyakarta: Andi

Hartono Jogiyanto. 1999. Analisis Dan Desain, Yogyakarta: Andi.

Hamilton, Scott and Norman L. Chervany, 1981. Evaluating Information System Effectiveness, Part 1: University of Minnesota.

Hao-Eri-Yang "Information System Success: The Ques for the Dependent Variable", *InformationSystem Research*. 1992. <[www.proques.com](http://www.proques.com).>

Jeffrey L. Whitten, Lonnie D. Bentley, Kevin C. Dittman, System Analysis and Design Methods, (Tim Penerjemah Andi), Yogyakarta: Andi.