

KEBERTERIMAAN SITUS PAJAK: PENGINDUSIAN ORIENTASI TUJUAN PEMBELAJARAN DAN NORMA SUBYEKTIF

Sumiyana

Universitas Gadjah Mada

Angelia Pribadi¹

Universitas Gadjah Mada

Abstract

This study investigates a new IS success model that predicts the net benefits of tax consultants' works especially in Indonesia by inducing learning goal orientation and subjective norms. This research investigates initially the basic IS success model (DeLone dan McLean, 1992) using system quality, information quality, intention to use and net benefits. This study induces stepwisely learning goal orientation and subjective norms to this model to predict net benefits improvement of the IS success model. This study suggests that system quality and information quality enhance intention to use and users' satisfaction, then they could make net benefits. This study finds low goodness of fit level of the basic model. The inducement of learning goal orientation to the basic model did not improve the level, neither did subjective norms. It means that tax information systems in Indonesia are still far from the IS that could be used as decision support systems or expert systems tools.

Key words: *success model, information quality, system quality, subjective norm, learning goal orientation, intention to use, satisfaction, net benefits*

Pendahuluan

Fenomena keberterimaan dan kesuksesan sistem informasi (SI) semakin berkembang dalam dekade akhir-akhir ini. Perkembangan keberterimaan dan kesuksesan terutama bermuara dalam tujuan untuk lebih menyempurnakan cakupan model yang lebih mampu menjelaskan secara lebih komprehensif. Dari sisi lain, penyempurnaan model disebabkan oleh pandangan beberapa peneliti yang menganggap bahwa model Davis & Vankatesh (1989) atau DeLone and McLean (1992) masih dapat ditingkatkan keakurasian dan keberartiannya. Penelitian ini berusaha untuk menyempurnakan model kesuksesan SI, yang mengacu pada model DeLone & McLean (1992), dengan pengindusian orientasi tujuan pembelajaran dan norma subyektif.

Pengindusian orientasi tujuan pembelajaran maupun norma subyektif memiliki peran yang sangat penting karena dapat meningkatkan tingkat kesuksesan SI. Orientasi tujuan pembelajaran berperan meningkatkan level kesuksesan melalui perilaku individu yang terutama dalam bentuk motivasi diri. Motivasinya berbentuk usaha untuk pencarian informasi di dalam sebuah SI tersendiri yang digunakan untuk menyelesaikan segala hal yang terkait dengan tujuannya, dan terutama dalam hal yang terkait dengan keberhasilan antar individu (VandeWalle & Cummings 1997; Printrich 2000). Sementara itu, norma subyektif dapat meningkatkan level kesuksesan melalui perilaku individu

¹ Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kontribusi perbaikan dari, Jogiyanto HM, Sony Warsono, Haryono, Merelyne RA (Univ Gadjah Mada), Hendrik Gamaliel (Univ. Sam Ratulangi, Manado) dan Dameria Naibaho (POLTEK Negri Medan). Kritik, saran dan komentar dapat dikirim secara langsung ke "sumiyana@ugm.ac.id, dan *ella1320032003@yahoo.com.

yang berbentuk saling memberikan informasi atau saling belajar di antara para pengguna. Hasilnya karena saling memberikan informasi dan saling belajar, para pengguna semakin termotivasi untuk menggunakan dengan tingkat intensi yang lebih tinggi (Schaup *et al.* 2009). Oleh karena itu, penggunaan SI semakin sukses.

Fenomena pengindusian orientasi tujuan pembelajaran dan norma subyektif ini berpautan dengan SI yang secara relatif masih baru, yang dalam penelitian ini menggunakan SI pajak. Keberpautan terletak pada para pengguna atau pemraktik SI tersebut untuk dapat digunakan sebagai pemfasilitas kerja mereka. Di samping itu, keberpautannya juga ditopang oleh motivasi diri individu untuk meningkatkan prestasi hasil kerja mereka sendiri. Dalam kondisi SI yang masih relatif baru, para pengguna SI tentunya memiliki motivasi yang lebih tinggi ketimbang kondisi SI yang lama. Sehingga, orientasi tujuan pembelajaran menjadi faktor yang dominan untuk tingkat keberhasilan SI. Dalam kondisi yang masih relatif baru ini juga, norma subyektif yang dalam bentuk adanya saling belajar di antara para pengguna SI memiliki tingkat kejadian yang masih sangat tinggi. Oleh karena itu, pengindusian orientasi tujuan pembelajaran dan norma subyektif dapat berperan sebagai pemicu dan pemacu tingkat kesuksesan penggunaan SI.

Pengindusian kedua faktor tersebut relevan dengan tujuan studi ini, karena SI, yang dalam bentuk situs pajak yang mereka gunakan adalah bersifat suka rela (*voluntary*). Artinya, tidak ada keharusan dari atasan mereka atau membuat regulasi untuk mengakses suatu situs pajak tertentu sebagai sumber informasi pekerjaan mereka. Ketiadaan keharusan dari atasan dapat lebih menunjukkan norma subyektif untuk lebih berperan dalam peningkatan kesuksesan penggunaan SI. Tentu saja, hal ini dalam bandingannya dengan penggunaan SI yang dalam keharusan yang cenderung mengarah untuk kesuksesan penggunaan SI yang lebih tinggi. Para pengguna atau konsultan pajak biasanya menganggap informasi yang disajikan pada situs pajak tersebut sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Oleh karena tidak ada keharusan itu dan pertimbangan diri para pengguna untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi, motivasi diri para pengguna SI dapat terrefleksikan secara lebih jelas ke dalam orientasi tujuan pembelajaran.

Studi mengasumsikan bahwa pengguna situs SI pajak yang dalam penelitian ini adalah para konsultan pajak yang merupakan pengguna SI yang selalu berkecimpung dalam SI pajak hari per hari. Demikian juga, studi ini juga masih mengasumsikan bahwa para pengguna SI pajak semestinya merupakan pengguna yang *rational*. Artinya, para pengguna SI selalu mengoptimalkan dirinya dalam bertujuan dan dalam penyelesaian setiap pekerjaannya. Kedua asumsi ini digunakan karena model kesuksesan SI hanya dapat teruji ketika para pengguna adalah pengguna harian atas SI tersebut dan efektivitas sistem hanya dapat tercermin jika penggunanya adalah orang-orang yang *rational*.

Studi ini menyelesaikan problema pengindusian orientasi tujuan pembelajaran dan norma subyektif melalui pendekatan induktif. Dengan pendekatan induktif, studi ini merujuk pada model kesuksesan SI yang pertama kali, yakni DeLone & McLean (1992) secara keseluruhan. Pengindusian orientasi tujuan pembelajaran mengambil konsep-konsep orientasi tujuan pembelajaran seseorang (Ashford & Cumming 1983; Dweck 1986; dan Nicholls 1984). Studi ini juga mengambil konsep norma subyektif yang mengisyaratkan bahwa penggunaan SI seseorang berasal dari saling-pengaruh antar individu yang selanjutnya dapat menjadi keyakinan individu (Schaup *et al.* 2009).

Penelitian ini berkontribusi dengan cukup dominan terhadap model kesuksesan SI. Dominansi kontribusi ini tertunjukkan pada keberhasilan penyempurnaan model kesuksesan SI yang mendasarkan pada pengindusian orientasi tujuan pembelajaran dan norma subyektif sebagai fungsi komplemen model. Secara rinci, dengan model yang baru memiliki makna kontribusi sebagai berikut. *Pertama*, studi ini diharapkan mampu menjelaskan model kesuksesan SI secara komprehensif. Kekomprehensifan lebih ditunjukkan bahwa kesuksesan SI mendasarkan pada luasan cakupan konsep, yakni orientasi tujuan pembelajaran dan norma subyektif. Cakupan yang lebih luas atas kesuksesan SI mengisyaratkan terhadap pertimbangan penggunaan SI yang selayaknya untuk tetap mempertimbangkan motivasi para pengguna. Motivasi para

pengguna yang perlu diperhatikan adalah SI yang mampu memfasilitasi peningkatan prestasi hasil kerja seseorang. *Kedua*, dengan pengindusian kedua faktor diharapkan mampu menjelaskan model kesuksesan SI dengan keberartian yang tinggi dan memadai. Keberartian dapat ditunjukkan dengan makna dan konsekuensi atas model yang memaktubkan orientasi tujuan pembelajaran dan norma subyektif. Makna dan konsekuensinya terletak pada kemampuan SI yang untuk cenderung untuk menangkap kandungan atas orientasi pembelajaran para pengguna. Demikian juga, bonafiditas SI yang dapat mempengaruhi cerapan seseorang dalam pengaruhannya terhadap keyakinan seseorang yang lain.

Tujuan penelitian

Studi ini bertujuan untuk menginvestigasi model kesuksesan SI basis dasar (DeLone & McLean 1992), dan menginvestigasi keberlanjutan model yang dikembangkan oleh penelitian ini. Secara rinci, studi ini menguji secara empiris perbaikan model kesuksesan SI yang telah menginduksi orientasi tujuan pembelajaran dan norma subyektif. Orientasi tujuan pembelajaran diharapkan mampu meningkatkan derajat kesesuaian model kesuksesan SI, karena para pengguna SI yang memiliki motivasi yang tinggi untuk belajar mampu meningkatkan kinerja mereka (VandeWalle & Cummings 1997). Oleh karena para pengguna yang berorientasi untuk meningkatkan hasil kerja mereka, maka mereka memicu dan memacu tingkat kesuksesan SI menjadi lebih tinggi. Demikian juga norma subyektif, dengan saling adanya rujukan antar para pengguna untuk menggunakan SI (Schaup *et al.* 2009), model kesuksesan SI diharapkan untuk menjadi lebih tinggi lagi derajat kesesuaian modelnya.

Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan untuk mampu memberikan manfaat yang secara rinci sebagai berikut. Pertama, dengan pembuktian yang menghasilkan tingkat kesesuaian yang lebih tinggi setelah melakukan pengindusian orientasi tujuan pembelajaran dan norma subyektif, studi ini mengisyaratkan bahwa pengelolaan situs SI harus selalu memperhatikan tingkat kualitas, kelengkapan dan keakurasian informasi. Sehingga, para pengguna dapat menikmati fasilitas SI yang berkualitas, lengkap dan akurat tersebut untuk meningkatkan prestasi hasil kerjanya. Kedua, secara akademik, studi ini membuka peluang untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang dapat memasukkan konstruk-konstruk lain untuk mempertinggi derajat kesuksesan SI. Sebagaimana yang diargumenkan oleh penelitian ini, motivasi diri dan pola perilaku individual sebagai faktor dapat meningkatkan derajat kesesuaian model kesuksesan SI. Ketiga, terkait dengan manfaat kedua, motivasi diri dan pola perilaku individual yang diajukan oleh studi ini merupakan subyek pelaku yang perlu dipetakan oleh manajemen penyaji SI. Manajemen penyaji SI hendaknya mempertimbangkan karakteristik subyek pengguna SI, jikalau SI-nya diharapkan untuk dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan.

Bahasan

Sisa bahasan penelitian ini terangkai sebagai berikut. Bagian 2 membahas tentang landasan teori dan pengembangan hipotesis. Bagian 3 membahas tentang metoda penelitian yang digunakan untuk menguji model DeLone and McLean (1992) yang ada pengindusian atas orientasi tujuan pembelajaran dan norma subyektif. Bagian 4 membahas hasil analisis dan temuan penelitian. Bagian 5 membahas tentang simpulan yang diperoleh dari hasil dan temuan penelitian.

Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Riset pengukuran kesuksesan sistem informasi (SI) dilakukan pertama kali oleh DeLone & McLean (1992). Mereka berpendapat bahwa suatu sistem dapat disebut sukses apabila sistem tersebut dapat memberikan manfaat bagi seseorang, bukan disebabkan oleh sistem tersebut dapat diterima oleh seseorang dan dapat diaplikasikan ke dalam dunia kerja si pemakai. Alasannya, sistem yang digunakan oleh seseorang di dalam dunia kerja ternyata tidak menghasilkan manfaat apapun atas kinerja yang dihasilkan dengan menggunakan sistem tersebut. Oleh karena itu, DeLone & McLean (1992)

menciptakan suatu model yang dapat mengukur kesuksesan suatu sistem dengan cara mengukur manfaat yang diterima oleh pengguna sistem.

Rancangan model sistem kesuksesan ini mengalami perbaikan dari waktu ke waktu. Perbaikan model tersebut dimulai dari perbaikan alur hubungan antar variabel hingga instrumen pengukur setiap variabel. DeLone & McLean (1992) terus melakukan pengembangan terhadap model kesuksesan mereka dan mereka juga banyak mendapat masukan dari peneliti yang menggunakan model kesuksesan DeLone & McLean (1992) ini. Mereka mengklasifikasikan pengukur kesuksesan sistem informasi menjadi enam konstruk yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dampak organisasi, dampak individu, kepuasan, dan pengguna.

Kualitas informasi

Schaup *et al.* (2009) berpendapat bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan elemen-elemen untuk memprediksi kepuasan. Kualitas informasi didefinisikan sebagai derajat hasil informasi dari SI yang akurat, relevan, lengkap, dan dalam format yang diperlukan oleh pengguna. Theo *et al.* (2008) berpendapat bahwa kualitas informasi adalah penilaian orang-orang kepada informasi atas *website* yang akurat, valid, tepat waktu. Dalam konteks penelitian ini, konsultan pajak selalu membutuhkan informasi yang paling baru dan dapat dipercaya kebenarannya. Informasi yang dihasilkan oleh *website* menjadi dasar konsultan pajak untuk melakukan pekerjaannya.

Rai *et al.* (2002) & Halawi *et al.*, (2007) mengargumentasikan bahwa kualitas informasi memiliki hubungan positif terhadap kesediaan untuk menggunakan. Membasiskan pada konsep *knowledge management*, bahwa kualitas informasi memiliki hubungan yang positif terhadap kesediaan untuk menggunakan. Pada level organisasi, beberapa studi juga menyimpulkan hubungan positif antara kualitas informasi dan kemauan untuk menggunakan SI (Livari 2005; Wu & Wang 2006; Kim *et al.* 2002; Fitzgerald & Russo 2005; dan Palmer 2002). Oleh karena itu, penelitian berhipotesis sebagai berikut:

H1a: Kualitas informasi SI pajak berhubungan positif terhadap kesediaan para konsultan pajak untuk selalu menggunakan

Theo *et al.* (2008) menunjukkan terdapat hubungan positif antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yang selanjutnya untuk selalu menggunakan *e-government*. Inferensi atas penelitian tersebut berpendapat bahwa isi situs *web* harus berkaitan, lengkap, relevan, mudah untuk difahami, dan aman apabila para pembayar memulai transaksi melalui internet dan tetap kembali menggunakan situs tersebut. Hasilnya, apabila SI memuaskan para pengguna, maka mereka berkehendak untuk selalu menggunakan lagi. Penelitian ini selanjutnya menyatakan hipotesis sebagai berikut.

H1b: Kualitas informasi SI pajak memiliki hubungan positif terhadap kepuasan konsultan pajak

Kualitas sistem

Schaup (2009), Sedera & Chan (2004), dan Livari (2005) mengargumentasikan bahwa adanya hubungan positif antara kualitas sistem dan kesediaan untuk menggunakan. Penelitian lain mengisyaratkan bahwa hubungan positif antara mudah menggunakan persepsian dan pemakaian sistem dengan pengukur jumlah aplikasi yang berbeda, jumlah tugas bisnis yang didukung komputer, durasi, dan frekuensi pengguna pada level organisasi mendukung kesediaan untuk menggunakan (Igbaria 1997; Suh 1994). Penelitian ini menginvestigasi para konsultan pajak individu yang menggunakan *website* pajak sebagai sumber informasi perpajakan. Sehingga, hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

H2a: Kualitas SI pajak berhubungan positif terhadap kesediaan para konsultan pajak untuk selalu menggunakan kembali

Livari (2005) dan Gelderman (1998) menguji kemampuan sebuah sistem informasi manajemen dalam hal kualitas sistem dan menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Pada sistem *knowledge management*, kualitas sistem juga menunjukkan adanya hubungan positif terhadap kepuasan para pengguna. Kualitas sistem biasanya diukur dengan realibilitas dan waktu *download*. Beberapa penelitian yang menguji kualitas SI juga menunjukkan hasil yang kuat antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna dengan menggunakan berbagai pengukuran dan sistem informasi yang berbeda (Seddon & Yip 1992; Kulkarni 2006; Devaraj *et al.* 2002; Hsieh & Wang 2007; Wu & Wang, 2006; Halawi 2007; Kim, 2002 & Palmer 2002). Kepuasan pengguna yang diukur di dalam penelitian ini merujuk kepada kepuasan praktisi pajak ketika menggunakan SI pajak sebagai sumber informasi pajak. Selanjutnya, penelitian menghipotesiskan dalam pernyataan sebagai berikut.

H2b: Kualitas SI pajak berhubungan positif terhadap kepuasan para pengguna yang menggunakan SI pajak

Kesediaan untuk menggunakan SI

Geldermen (1998) menginvestigasi frekuensi dan durasi para pengguna sebagai proksi kesediaan untuk menggunakan terhadap kepuasan pengguna. Halawi (2007) mengidentifikasi adanya hubungan positif antara niat untuk menggunakan dan kepuasan pengguna. Seddon & Kiew (1996) dan Chiu *et al.* (2007) mengidentifikasi terdapat hubungan yang positif antara menggunakan dan kepuasan pengguna dalam konteks *e-learning*. Kesediaan untuk menggunakan di dalam penelitian ini adalah kesediaan konsultan pajak individu untuk menggunakan *website* pajak sebagai sumber informasi pajak. Apabila, para konsultan pajak lebih cenderung untuk tetap menggunakan, maka dapat disimpulkan bahwa mereka puas terhadap SI pajak. Oleh karena itu, penelitian ini menghipotesiskan dalam pernyataan sebagai berikut:

H3a: Kesediaan untuk menggunakan SI pajak sebagai sumber informasi berhubungan positif terhadap kepuasan para pengguna

McGill *et al.* (2003), Burton-Jones & Straub (2006), Halawi *et al.* (2007), dan Yuthas & Young (1998) mengidentifikasi bahwa terdapat hubungan positif antara niat untuk menggunakan dan manfaat bersih yang diukur oleh perbaikan kinerja tugas. Goodhue & Thomson (1995) menguji kembali dan menyimpulkan hal yang sama. Studi ini menghipotesiskan bahwa apabila para pengguna tetap berkehendak untuk menggunakan, mereka semestinya memperoleh manfaat yang berupa peningkatan hasil kerja secara individual bagi mereka sendiri. Oleh karena itu, hipotesis dapat diargumentasikan sebagai berikut:

H3b: Kesediaan untuk menggunakan SI pajak sebagai sumber informasi berhubungan positif terhadap peningkatan kinerja para konsultan pajak

Kepuasan pengguna

Bailey & Pearson (1983), Livari (2005), dan Gelderman (1998) merumuskan hubungan positif antara kepuasan pengguna dan manfaat sistem. Kepuasan pengguna berhubungan dengan kinerja berdasarkan manfaat bersih yang dapat dipetik oleh para pengguna. Manfaatnya dapat berwujud dalam kemanfaatan individual maupun organisasional. Apabila para konsultan pajak yang menggunakan SI pajak merasa mendapatkan kenaikan kemanfaatan, maka kepuasan mereka mendorong untuk memperoleh manfaat yang lebih tinggi lagi. Sehingga, penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kepuasan pengguna SI pajak sebagai sumber informasi berhubungan positif terhadap kenaikan kinerja para konsultan pajak

Orientasi Tujuan Pembelajaran

Ashford & Cumming (1983), Dweck (1986), dan Nicholls (1984) mengargumentasikan bahwa setiap orang memiliki orientasi tujuan, dan adanya proses penempatan diri seseorang terhadap pilihan tujuan pada situasi yang dituju. Dweck (1986) dan Nicholls (1984) mengisyaratkan bahwa seseorang mencari pengembangan jati diri dengan cara memperbaiki kemampuan, berusaha memiliki keahlian baru, dan menguasai situasi baru (Farr *et al.* 1993). Orientasi tujuan pembelajaran lebih banyak difokuskan untuk penguasaan materi, output yang hendak didapatkan, level efisiensi, nilai tugas, ketertarikan, dampak positif, usaha dan ketekunan, dan strategi yang terbaik (Printrich 2000). Orientasi tujuan pembelajaran dalam penelitian ini merujuk kepada ketertarikan, usaha, ketekunan, serta dampak positif para konsultan pajak. Semestinya, mereka berusaha untuk mencari informasi dari sumber yang dapat meningkatkan pengetahuan mereka. Konsultan pajak yang memiliki orientasi pembelajaran yang tinggi berusaha dan tekun untuk mencari informasi yang memberikan solusi terbaik atas tugas mereka melalui SI pajak. Penelitian ini mengkerangkakan hipotesis sebagai berikut:

H5: Orientasi tujuan pembelajaran para pengguna SI pajak berpengaruh positif terhadap kesediaan mereka untuk menggunakan

Norma Subjektif

Schaup *et al.* (2009) mengargumentasikan bahwa seseorang mereferensi orang lain untuk percaya dan selanjutnya menggunakan SI pajak sebagaimana yang dilakukan orang lain tersebut. Ketika ada orang di sekitar kita yang menggunakan suatu *website* kemudian dia merasa puas terhadap *website* tersebut, maka ia mereferensikan yang telah dilakukan kepada orang lain. Penelitian ini merumuskan bahwa seseorang konsultan pajak mereferensi terhadap rekan kerja lain yang merasa puas setelah menggunakan SI pajak. Dengan kata lain, para pengguna biasanya saling mereferensi antar para pengguna dan berdampak pada kehendak untuk selalu menggunakan kembali. Oleh karena itu, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H6a: Norma subjektif di dalam lingkungan para konsultan pajak berpengaruh positif terhadap kesediaan mereka untuk selalu menggunakan kembali

Schaup *et al.* (2009) mengisyaratkan bahwa norma subjektif penting dalam pengaturan SI, karena norma tersebut menggambarkan adanya pengaruh sosial terhadap keputusan seseorang untuk mereferensi dari orang lain. Ketika orang lain di sekitar kita menggunakan *website* tertentu dan menikmati hasilnya, maka kemungkinan besar kita menggunakan situs itu untuk mencapai kesuksesan serupa dengan orang yang kita referensi (Schaup *et al.* 2009). Seorang praktisi pajak yang melihat bahwa rekan kerjanya mengalami peningkatan kinerja yang disebabkan oleh mengakses suatu *website* sebagai dasar informasi pajak, mereferensi rekan kerjanya untuk menggunakan *website* pajak yang sama dengan harapan ia dapat mengalami peningkatan kinerja yang serupa dalam bandingannya dengan rekan kerja lainnya. Oleh karena itu, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

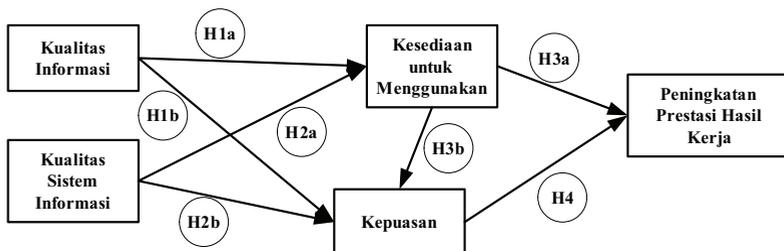
H6b: Norma subjektif di dalam lingkungan para konsultan pajak berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja

Semua hipotesis diuji ke dalam tiga model. Model pertama adalah model dasar untuk kesuksesan SI, model kedua adalah model dasar dengan pengindusian orientasi tujuan pembelajaran, dan model ketiga adalah model dasar dengan pengindusian norma subjektif. Ketiga model ini digunakan untuk menguji hipotesis. Hipotesis H1a, H1b, H2a, H2b, H3a, H3b, dan H4 diuji dengan mendasarkan pada model 1. Semua hipotesis yang diuji pada model 1 diuji kembali dan ditambah dengan pengindusian orientasi tujuan pembelajaran (H5) diuji dengan model 2. Demikian juga, pengindusian norma subjektif (H6a, dan H6b) diuji dengan model 3. Berikut ini gambar rancangannya.

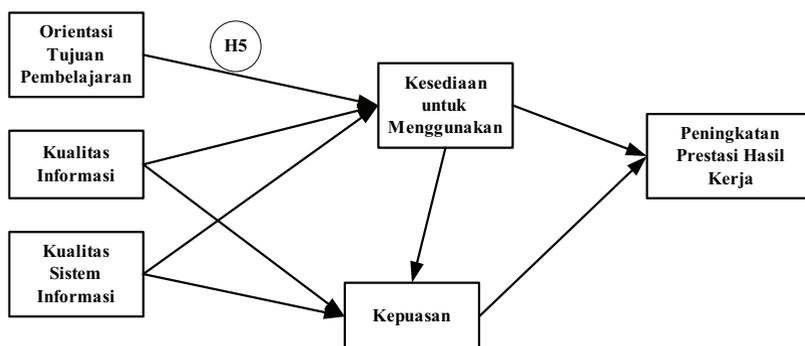
Gambar 1

Model Pengujian

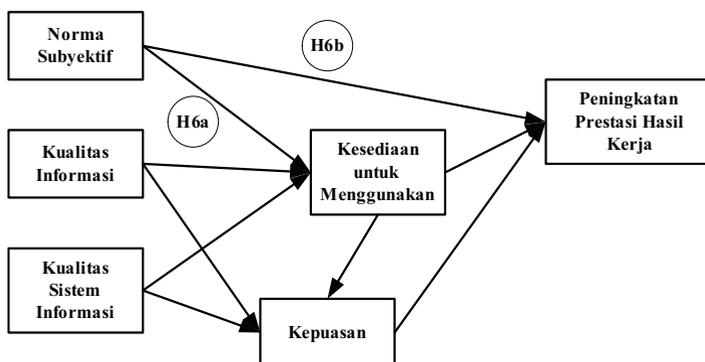
Model 1: Model dasar DeLone and McLean (1992)



Model 2: Model dengan pengindusian orientasi tujuan pembelajaran



Model 3: Model dengan pengindusian norma subyektif



Metode Penelitian

Populasi dan sampel

Penelitian ini menggunakan analisis unit secara individual. Populasi di dalam penelitian ini adalah konsultan pajak yang berada di seluruh wilayah Indonesia. Penelitian ini melakukan penyaringan terhadap konsultan pajak yang menggunakan situs web informasi pajak sebagai sumber informasi di pekerjaan mereka. Studi ini menggunakan survey sebanyak 700 buah kuesioner yang dikirim melalui *e-mail* kepada konsultan pajak di seluruh Indonesia, baik kantor pajak negeri maupun konsultan pajak swasta. Pengiriman kuesioner melalui *e-mail* dimaksudkan untuk menghemat waktu yang digunakan dalam pengambilan data.

Definisi operasional dan pengukuran konstruk penelitian

Penelitian ini menggunakan empat jenis konstruk yaitu konstruk bebas (*independent variable*), konstruk terikat (*dependent variable*), Pemediasi dan Intervening. Pada penelitian ini, konstruk bebas adalah kualitas informasi pajak, kualitas sistem informasi pajak, orientasi tujuan pembelajaran dan yang terakhir, norma subjektif. Sedangkan, konstruk terikat ada satu konstruk yaitu peningkatan prestasi hasil kinerja konsultan pajak. Konstruk pemediasi ada dua yaitu, kesediaan untuk menggunakan dan kepuasan. Sedangkan konstruk intervening pada penelitian ini adalah kesediaan untuk menggunakan. Konstruk intervening ini digunakan pada model tiga di penelitian ini yaitu, untuk memperkuat atau memperlemah hubungan antara konstruk norma subjektif dengan peningkatan prestasi hasil kinerja. Pengukuran untuk seluruh konstruk menggunakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian Brett & VandeWalle (1999); Doll & Torkadeh (1988); dan Gable *et al.* (2008). Pengukuran untuk pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner sebanyak dua puluh (24) item pertanyaan dengan skala *likert* empat poin.

Peningkatan kinerja mengacu pada peningkatan kinerja konsultan pajak yang diukur dengan kemampuan mereka untuk mengakses dan menggunakan informasi melalui *website* pajak untuk dipraktikkan di dunia kerja. Schaup *et al.* (2009) berpendapat bahwa dampak individu (dalam hal ini peningkatan kinerja) adalah derajat keyakinan seseorang untuk menggunakan *website* tersebut akan membantu mereka untuk menyelesaikan tugas. Konstruk ini diukur dengan menggunakan empat (4) buah pertanyaan yang diambil dari penelitian Schaup *et al.* (2009).

Kualitas informasi merupakan derajat hasil dari *website* yang akurat, relevan, lengkap, dan dalam format yang diperlukan oleh pengguna. Theo *et al.* (2008) merumuskan bahwa kualitas informasi adalah penilaian orang-orang terhadap informasi atas *website* yang akurat, valid, tepat waktu. Informasi yang disajikan *website* adalah berkualitas, jika informasi tersebut lengkap, akurat, tepat waktu, dan dalam format yang dibutuhkan informasi yang paling baru dan dapat dipercaya kebenaran informasi tersebut. Informasi yang dihasilkan oleh *website* menjadi dasar konsultan pajak untuk melakukan tugas-tugas mereka kepada klien mereka. Konstruk ini diukur dengan menggunakan empat (4) buah pertanyaan yang dikutip dari penelitian Gable *et al.* (2008) dan Barnes & Vidgen (2000).

Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai tingkat kemudahan untuk digunakan dalam penyelesaian suatu tugas (Schaup *et al.* 2009). *Website* pajak dapat dikatakan berkualitas, apabila situs tersebut dapat ditunjukkan dari ketersediaan informasi yang dibutuhkan oleh konsultan pajak, informasi yang bermanfaat sebagai dasar pemberian saran kepada klien, informasi yang dapat difahami oleh konsultan pajak, informasi yang teratur artinya, tidak ada informasi susulan yang meralat informasi pertama, atau susunan informasi yang tidak urut. Informasi yang berkualitas menyajikan informasi secara padat artinya, kandungan informasi tidak mengambang, uraian informasi tidak terlalu panjang namun mengandung informasi yang jelas. Konstruk ini diukur dengan empat buah pertanyaan yang dikutip dari penelitian Gable *et al.* (2008).

Kesediaan untuk menggunakan menunjukkan pada kesediaan konsultan pajak untuk menggunakan *website* pajak sebagai sumber informasi pajak. Geldermen (1998) menunjukkan bahwa terdapat hasil yang tercampur antara pengguna sistem yang berbeda (yaitu frekuensi dan akurasi) kepuasan pengguna. Pada konteks *knowledge management*, Halawi (2007) mengidentifikasi adanya hubungan positif antara niat untuk menggunakan kepuasan pengguna. Konstruk ini diukur dengan menggunakan dua buah pertanyaan yang dikutip dari Wang *et al.* (2008).

Kepuasan Pengguna didefinisikan sebagai jumlah perasaan atau sikap (dalam situasi tertentu) terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi situasi tersebut (Bailey & Pearson 1983). Kepuasan pengguna ditujukan kepada kepuasan para konsultan pajak individu terhadap informasi yang disajikan oleh *website* yang mereka gunakan sebagai acuan informasi peraturan pajak atau masalah perpajakan. Selain itu, kepuasan konsultan pajak dapat timbul karena peningkatan kinerja yang mereka rasakan sebagai hasil dari proses pembelajaran dalam lingkungan mereka. Konstruk ini diukur dengan empat buah pertanyaan yang diambil dari penelitian Doll dan Torkzadeh (1988). Orientasi tujuan pembelajaran merujuk kepada ketertarikan, usaha, ketekunan, serta dampak positif konsultan pajak dalam mencari informasi pada *website* pajak yang digunakan sebagai dasar bagi mereka untuk memberikan saran kepada klien. Orientasi tujuan pembelajaran membuat para pengguna untuk fokus atas pembelajaran dan penguasaan materi, dan berhubungan dengan angka (nilai) yang mereka dapatkan, termasuk level tertinggi pada efisiensi, nilai tugas, ketertarikan, dampak positif, usaha dan ketekunan, strategi pembelajaran, seperti halnya kinerja yang terbaik (Printrich 2000). Konstruk ini diukur dengan tiga buah pertanyaan yang dikutip dari penelitian Brett & VandeWalle (1999).

Norma subjektif merupakan derajat persepsi seseorang yang mereferensi orang lain untuk percaya dan menggunakan *website* seperti yang orang lain gunakan (Schaup *et al.* 2009). Seorang konsultan pajak mereferensi rekan kerjanya yang merasa puas setelah menggunakan sebuah *website* pajak, dan dia mereferensi rekan kerjanya yang lain untuk mengakses *website* yang sama dengan yang digunakan oleh rekan kerjanya.

Uji validitas

Variabel yang diukur dengan menggunakan kuesioner perlu diuji validitasnya untuk memastikan variabel tersebut diukur dengan telah menggunakan ukuran yang tepat. Pada penelitian ini, uji validitas menggunakan *confirmatory factor analysis (CFA)*. CFA merupakan proses untuk mencari keterkaitan antar sejumlah variabel yang saling bergantung. CFA untuk menguji seberapa tepat pengukuran variabel mewakili konstruk yang lebih kecil. CFA digunakan untuk menguji apakah indikator yang terdapat pada sebuah konstruk memang dapat menjadi indikator yang tepat untuk mengukur konstruk tersebut. Kriteria yang digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu pertanyaan adalah nilai *factor loading*-nya. *Factor loading* yang lebih besar dari 0,4 yang digunakan untuk menyimpulkan validitas *convergent* dan *discriminant*.

Uji reliabilitas

Uji reliabilitas perlu dilakukan untuk membuktikan konsistensi internal suatu ukuran dan stabilitas instrument pengukur. Suatu alat ukur dikatakan andal apabila pengujian dilakukan berulang kali terhadap suatu objek namun hasilnya tetap sama. Hal ini membuktikan konsistensi dari penelitian tersebut dan reliabilitas merupakan indikasi sejauh mana tidak terjadi bias dalam pengukuran.

Penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* untuk menguji reliabilitas datanya. Suatu variabel dikatakan andal jika koefisien *Cronbach Alpha*-nya lebih besar dari 0,6 (Hair *et al.* 2006). *Cronbach Alpha* dihitung dalam bentuk rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konstruk. Semakin mendekati satu, maka nilai *Cronbach Alpha* semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya (Hair *et al.* 2006). Sekaran (2006) mengkriterikan penggunaan *Cronbach Alpha* dengan kisaran kurang dari 0,6 yang berarti memiliki keterandalan pengukuran buruk, kisaran antara 0,6-0,8 yang berarti

memiliki keterandalan pengukuran dapat diterima, dan kisaran lebih dari 0,8 yang memiliki keterandalan pengukuran baik.

Metode analisis data

Metoda analisis data dilakukan dengan dua pendekatan utama secara simultan, yakni asosisasi antar-konstruk dan selanjutnya adalah pengujian tingkat kesesuaian model. Semua hipotesis asosiasi antar-konstruk di dalam model DeLone and McLean (1992) diuji dengan menggunakan metode *simple linear regresion* dan *multiple linear regression*. Sementara, metode regresi linier berganda digunakan untuk menguji model dengan dua atau lebih variabel bebas. Serangkaian regresi yang digunakan untuk menguji asosiasi kesemua hipotesis dari ketiga model yang diuji adalah sebagai berikut:

- Model 1:** Model dasar Delone and McLean (1992)
 - $KUM = \alpha_0 + \beta_1 KI + \beta_2 KSI + e_1$ (R-1)
 - $KP = \alpha_1 + \beta_3 KI + \beta_4 KSI + \beta_5 KUM + e_2$ (R-2)
 - $PPHK = \alpha_2 + \beta_6 KP + \beta_7 KUM + e_3$ (R-3)

- Model 2:** Model dengan pengindusian orientasi tujuan pembelajaran
 - $KUM = \alpha_0 + \beta_1 KI + \beta_2 KSI + \beta_8 OTP + e_4$ (R-4)
 - $KP = \alpha_1 + \beta_3 KI + \beta_4 KSI + \beta_5 KUM + e_2$ (R-2)
 - $PPHK = \alpha_2 + \beta_6 KP + \beta_7 KUM + e_3$ (R-3)

- Model 3:** Model dengan pengindusian norma subyektif
 - $KUM = \alpha_0 + \beta_1 KI + \beta_2 KSI + \beta_9 NS + e_5$ (R-5)
 - $KP = \alpha_1 + \beta_3 KI + \beta_4 KSI + \beta_5 KUM + e_2$ (R-2)
 - $PPHK = \alpha_2 + \beta_6 KP + \beta_7 KUM + \beta_{10} NS + e_6$ (R-6)

Keterangan: Ketersediaan untuk menggunakan (*KUM*); Kualitas linformasi (*KI*); Kualitas SI (*KSI*); Kepuasan Pengguna (*KP*); Peningkatan prestasi hasil kerja (*PPHK*); Orientasi tujuan pembelajaran (*OTP*); Norma subyektif (*NS*); dan e_i ; Kesalahan residual, yang *i* adalah 1-6.

Secara simultan dilakukan pengujian untuk ketiga pengujian regresi tersebut. Pengujian dilakukan dengan pengukuran tingkat kesesuaian model dengan kriteria-kriteria validitas *nomological* yang diuji dengan SEM (*structural equation model*), yakni: dengan kesesuaian model (model-fit) diuji dengan CFI (*comparative fit index*); GFI (*goodness fit index*), dan RMSEA (*root mean square error of approximation*), NFI (*normalized fit index*) (Bearden *et al.* 1993; Hu & Bentler 1999; Malhotra & Galleta 2005; Malhotra, Kim, & Agarwal 2004; Hu *et al.* 1999).

Analisis dan Diskusi

Deskripsi responden

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pengguna website pajak di dalam pekerjaan mereka. Penyebaran kuesioner dilakukan selama periode Januari sampai dengan Maret 2010. Total kuesioner yang disebarakan berjumlah 700 kuesioner dengan sistem email. Kuesioner yang kembali dan dapat diolah sebanyak 309 buah (44,14%). Responden pada umumnya adalah praktisi perpajakan, yaitu konsultan pajak ataupun pegawai pajak. Adapun karakteristik responden tersaji pada tabel berikut ini

Tabel 1
Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
1. Umur		
22-30 tahun	147	47,62
35-40 tahun	88	28,57
di atas 40 tahun	74	23,81
Total		100,00
2. Lama Bekerja pada profesi yang sama		
0-5 tahun	132	42,86
6-10 tahun	74	23,81
11-15 tahun	74	23,81
di atas 20 tahun	29	9,52
Total		100,00
3. Jabatan di pekerjaan		
Partner	30	9,56
Manajer	45	14,25
Supervisor	58	19,05
senior	102	33,13
Junior	74	23,81
Jumlah		100,00
4. Situs pajak yang sering digunakan		
Pajak.go.id	162	52,38
Ortax.org	147	47,62
Jumlah		100,00

Hasil uji validitas dan reliabilitas

Studi ini melakukan uji validitas dengan *confirmatory factor analysis (CFA)*. Studi ini melakukan pengujian dengan membagi ke dalam dua kelompok, yakni kelompok variabel yang benar-benar berperan sebagai variabel bebas (kelompok 1), dan kelompok variabel yang berperan sebagai variabel mediasi dan bergantung (kelompok 2), yang selengkapnya dengan hasil pada tabel 2 sebagai berikut. Nilai *KMO Measure of Sampling Adequacy* telah memenuhi syarat, yaitu sebesar 0,900 untuk kelompok 1 dan sebesar 0,893 untuk kelompok 2 yang semuanya lebih besar dari 0,50. Demikian juga, *Barlett's Test of Sphericity* semuanya menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Atas dasar hasil ini, maka pengujian CFA dapat dilanjutkan dan diinterpretasikan untuk selanjutnya.

Tabel 2
Hasil Uji CFA

Kelompok 1: untuk konstruk independen

Item Pertanyaan	Penggumpalan Faktor			
	1	2	3	4
KI-1	0,674	0,583		
KI-2	0,872			
KI-3	0,850			
KI-4	0,810			
KSI-1	0,899	0,786		
KSI-2	0,854	0,737		
KSI-3		0,716		
OTP-1	0,767		0,768	
OTP-2	0,604		0,654	
OTP-3	0,601	0,437	0,639	
NS-1		0,833		0,725
NS-2		0,916		0,865
NS-3	0,843			0,728

Kelompok 2: untuk konstruk dependen

Item Pertanyaan	Penggumpalan Faktor		
	1	2	3
KUM-1	0,726	0,498	
KUM-2	0,831	0,430	
KP-1	0,523	0,773	
KP-2	0,417	0,832	
KP-3	0,765	0,473	
PPHK-1	0,724		0,510
PPHK-2	0,791		0,442
PPHK-3			0,855

Keterangan: Kesiediaan untuk menggunakan (KUM); Kualitas linformasi (KI); Kualitas SI (KSI); Kepuasan Pengguna (KP); Peningkatan prestasi hasil kerja (PPHK); Orientasi tujuan pembelajaran (OTP); Norma subyektif (NS)

Tabel 2 merepresentasikan bahwa validitas konvergensi dan validitas diskriminan tidak dapat tercapai secara sempurna. Hal ini dapat ditunjukkan, misalnya OTP-3 yang berkedudukan dalam tiga faktor sekaligus, yakni 0.601, 0.437, dan 0.639. Demikian juga, untuk itemitem KI-1, KSI-1, KSI-2, OTP-2, OTP-1, NS-1, NS-2, dan NS-3. Demikian juga, untuk kelompok 2 yang juga terjadi ketidakjelasan validitas konvergen dan diskriminan. Konsekuensi atas hasil validitas ini adalah perlunya pencermatan terhadap hasil aras asosiasi dalam model regresi. Konsekuensi terburuk dapat terjadi ketika dalam pengujian aras asosiasi terbukti secara statistik, tetapi dalam model tidak mendukung terjadinya tingkat kesesuaian model yang tinggi. Namun demikian, hasil tersebut dapat diabaikan untuk tetap digunakan dalam pengujian selanjutnya.

Reliabilitas² mengukur stabilitas dan konsistensi suatu instrumen yang mengukur suatu konsep atau suatu variabel. Reliabilitas dapat diukur dengan *Cronbach's alpha*. Suatu variabel atau konstruk dinyatakan reliabel, jika memberikan nilai *cronbach alpha* lebih besar atau sama dengan 0,40 (Nunnaly, 1969). Seluruh item pertanyaan memiliki tingkat reliabilitas yang memadai. Oleh karena itu, seluruh item pertanyaan layak dan dapat diikutsertakan ke dalam pengkonstruksian variabel, yakni Kesiediaan untuk menggunakan (KUM); Kualitas linformasi (KI); Kualitas SI (KSI); Kepuasan Pengguna (KP); Peningkatan prestasi hasil kerja (PPHK); Orientasi tujuan pembelajaran (OTP); dan Norma subyektif (NS). Berikut hasil rincinya dalam tabel 3.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Item Pertanyaan	Cr. Alpha Item	Cr. Alpha Konstruk	Item Pertanyaan	Cr. Alpha Item	Cr. Alpha Konstruk
KI-1	0,964		KUM-1	0,890	
KI-2	0,953		KUM-2	0,890	
KI-3	0,944				0,942
KI-4	0,959		KP-1	0,919	
		0,966	KP-2	0,930	
KSI-1	0,724		KP-3	0,967	
KSI-2	0,782				0,959
KSI-3	0,950		PPHK-1	0,894	
		0,875	PPHK-2	0,874	
OTP-1	0,955		PPHK-3	0,966	
OTP-2	0,915				0,939
OTP-3	0,932				
		0,955			
NS-1	0,746				
NS-2	0,823				
NS-3	0,939				
		0,891			

Keterangan: Kesiediaan untuk menggunakan (*KUM*); Kualitas Informasi (*KI*); Kualitas SI (*KSI*); Kepuasan Pengguna (*KP*); Peningkatan prestasi hasil kerja (*PPHK*); Orientasi tujuan pembelajaran (*OTP*); Norma subyektif (*NS*)

Hasil uji reliabilitas mengisyaratkan bahwa item-item pertanyaan valid untuk menangkap konstruk yang dalam cerapan para pengguna. Oleh karena itu, alat ukur terhadap konstruk dapat disimpulkan tepat. Hal ini juga didukung oleh telah terujinya item-item pertanyaan dalam uji pilot yang telah dilakukan oleh penelitian ini. Hasil tertunjukkan bahwa masing-masing konstruk pengukur dalam tingkat reliabilitas *cronbach alpha* yang serendah-rendahnya sebesar 0.875.

Hasil uji hipotesis

Ketiga model, dalam jumlah enam regresi, yang diujikan di dalam penelitian ini (*R-1* sampai dengan *R-6*) menghasilkan hasil-hasil sebagai berikut. Untuk semua regresi, hasil uji nilai-F semuanya selalu dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil uji ini menyimpulkan bahwa semua model regresi memiliki tingkat kesesuaian model yang baik. Sedangkan, R^2 dengan nilai terendah sebesar 0.875 dan *adj-R²* dengan nilai terendah sebesar 0,874 yang memiliki arti bahwa (1) kesiediaan untuk menggunakan SI dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas sistem informasi, (2) kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dan kesiediaan untuk menggunakan, dan (3) kepuasan pengguna dan kesiediaan untuk menggunakan mempengaruhi peningkatan hasil kerja. Selengkapnya tersaji dalam tabel 4 berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Regresi
Model 1: Model dasar Delone and McLean (1992)

Variabel	Tanda	SEE	t-value	Sig. (p-value)	
R-1					
KI	+	0.846	0.067	12.538	0.000***
KSI	+	0.132	0.069	1.929	0.055*
F-value				1484.524	(0,000***)
R ²					0,907
Adj-R ²					0,906
R-2					
KI	+	0.721	0.098	7.326	0.000***
KSI	+	0.396	0.082	4.859	0.000***
KUM	+	-0.134	0.067	-1.990	0.047
F-value				710.592	(0,000***)
R ²					0,875
Adj-R ²					0,874
R-3					
KUM	+	0.733	0.042	17.339	0.000***
KP	+	0.211	0.042	5.089	0.000***
F-value				1029.792	(0,000***)
R ²					0,871
Adj-R ²					0,870
Model 2: Model dengan pengindusian orientasi tujuan pembelajaran					
Variabel	Tanda	SEE	t-value	Sig. (p-value)	
R-4					
KI	+	0.826	0.078	10.532	0.000***
KSI	+	0.127	0.070	1.817	0.070*
OTP	+	0.027	0.053	0.514	0.608
F-value				1484.524	(0,000***)
R ²					0,907
Adj-R ²					0,906
R-2 - Hasil sama dengan Model 1					
R-3 - Hasil sama dengan Model 1					

Model 3: Model dengan pengindusian norma subyektif

Variabel	Tanda	SEE	t-value	Sig. (p-value)	
R-5					
KI	+	0.838	0.067	12.492	0.000***
KSI	+	0.227	0.080	2.851	0.005**
NS	+	-0.092	0.040	-2.303	0.022
F-value				1005.365	(0,000***)
R ²					0,908
Adj-R ²					0,907
R-2- Hasil sama dengan Model 1					
R-6					
KUM	+	-0.082	0.044	-1.802	0.065
KP	+	0.660	0.036	18.119	0.000***
NS	+	0.408	0.037	11.003	0.000***
F-value				997.959	(0,000***)
R ²					0,908
Adj-R ²					0,907

Keterangan: *signifikan pada level 10%; **signifikan pada level 5%; ***signifikan pada level 1%; Kesiediaan untuk menggunakan (KUM); Kualitas Informasi (KI); Kualitas SI (KSI); Kepuasan Pengguna (KP); Peningkatan prestasi hasil kerja (PPHK); Orientasi tujuan pembelajaran (OTP); Norma subyektif (NS)

Berdasarkan hasil analisis dalam tabel 4 dalam ketiga panel, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kesiediaan konsultan pajak untuk menggunakan SI pajak sebagai sumber informasi. Hasil statistik menunjukkan dengan nilai-t sebesar 12.538 dan signifikan pada level 1%. Oleh karena itu, hipotesis H1a didukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa konsultan pajak memperoleh informasi yang berkualitas melalui media SI pajak (Rai *et al.* 2002; Halawi *et al.* 2007). Oleh karena itu, informasi dari SI pajak dipandang cukup lengkap, sehingga menarik keinginan konsultan pajak untuk bersedia memakai SI tersebut. Demikian juga, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna konsultan pajak. Hasil analisis membuktikan bahwa pengaruh tersebut dalam level moderat dengan nilai-t sebesar 7,326 dan signifikan pada level 1%, sehingga H1b terdukung. Hal ini dapat disimpulkan bahwa informasi pajak yang diakses memakai melalui *website* telah memberikan kepuasan bagi pemakainya. Oleh karena itu, semakin informasi pada *website* itu berkualitas maka, pemakai informasi menjadi semakin puas terhadap informasi yang dihasilkan dari *website* tersebut (Teo *et al.* 2008).

Kualitas SI yang terdapat pada *website* pajak mempengaruhi kesiediaan pemakai informasi untuk menggunakan *website* pajak sebagai sumber pencarian informasi perpajakan. Hipotesis H2a terdukung dengan nilai-t sebesar 1,929 dan signifikan pada level 10%. Artinya, kandungan informasi merujuk kepada informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sehingga, mereka bersedia untuk menggunakan kembali SI pajak tersebut. Penelitian ini selanjutnya dapat menyimpulkan bahwa semakin berkualitas sistem yang terdapat pada *website* pajak ini, maka semakin tinggi tingkat kesiediaan konsultan pajak untuk memakai kembali *website* pajak sebagai sumber informasi (Igarria 1997; Suh 1994). Demikian juga, kualitas SI pajak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang terbukti memiliki pengaruh positif dengan nilai-t 4.859 dan signifikan pada level 1%. Oleh karena itu, riset ini mendukung H2b. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tampilan *website* pajak telah memenuhi kebutuhan informasi para konsultan pajak, dan kandungan yang terdapat pada SI pajak mudah untuk dipelajari dan digunakan (Gelderman 1998).

Kesiediaan pemakai informasi untuk memakai *website* pajak tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan konsultan pajak, yakni dengan nilai-t sebesar -1.990. Pembuktian bertanda terbalik, sehingga H3a tidak terdukung. Artinya, pemakai informasi mendapati *website* yang mereka gunakan sebenarnya tidak sesuai dengan mereka harapan, maka menimbulkan rasa tidak puas. Hasil penelitian ini

bertentangan dengan Chiu (2007) dan Halawi (2007) yang mengidentifikasi terdapat hubungan positif antara niat untuk menggunakan dan kepuasan pengguna. Namun demikian, hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hasil yang terbaaur khususnya kepuasan pengguna SI (Geldermen 1998).

Kesediaan untuk menggunakan SI pajak dan kepuasan pengguna SI pajak berpengaruh positif terhadap terhadap peningkatan kinerja pemakai informasi terdukung oleh penelitian ini. Keduanya dengan nilai-t berturut-turut 17.339 dan 5.089 dan signifikan pada level 1%. Sehingga, hipotesis H3b dan H4 terdukung. Artinya, kesediaan untuk menggunakan dan kepuasan pengguna SI pajak mampu meningkatkan hasil kinerja dirinya dalam menyelesaikan pekerjaan mereka sendiri (Burton-Jones & Straub, 2006; Halawi *et al.* 2007; Gelderman 1998; Livari 2005; Law & Ngai 2007).

Orientasi tujuan pembelajaran tidak berpengaruh positif terhadap kesediaan untuk menggunakan SI pajak. Hasil pengujian tidak mendukung hipotesis H5 yang hanya dengan nilai-t 0.514 dan signifikansi 0.608. Studi ini selanjutnya tidak mendukung VandeWalle dan Cummings (1997) yang mengembangkan sebuah model awal atas orientasi tujuan pembelajaran yang mempengaruhi hasil-perilaku pencarian. Artinya, tujuan pembelajaran yang diorientasikan oleh para pengguna SI pajak agar dapat mengembangkan kemampuan tidak rela untuk menggunakan usahanya agar berkembang (Printrich 2000). Dapat terjadi kemungkinan bahwa para pengguna SI pajak selalu ingin mencari informasi yang lebih lengkap dan lebih baru dari sumber yang lain, tidak pernah merasa puas hanya dari satu sumber informasi saja, atau informasi banyak diperoleh melalui diskusi dengan rekan seprofesinya.

Norma subyektif tidak mempengaruhi kesediaan untuk menggunakan, yakni ditunjukkan dengan nilai-t -2.303 yang merupakan hasil terbalik dari yang dihipotesiskan. Dengan kata lain, hipotesis H6a tidak didukung. Artinya, norma subjektif tidak terjadi di kalangan praktisi dalam hal mencari informasi pajak melalui SI pajak. Para pengguna cenderung menilai reputasi SI *website* pajak tidak berkualitas untuk digunakan sebagai sumber dalam pencarian informasi. Perilaku seseorang itu dipicu oleh niat untuk melakukan suatu perilaku; niat pada umumnya ditentukan oleh sikap seseorang terhadap perilaku dan norma subjektif, yaitu pengaruh sosial untuk melakukan atau tidak melakukan (Schaup *et al.*, 2009). Studi ini tidak mampu menunjukkan adanya pengaruh sosial dalam pemakaian SI pajak yang seseorang harus merujuk pada SI pajak tersebut. Akan tetapi, penelitian menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap peningkatan prestasi hasil kerja. Hasilnya terbukti secara statistik dengan nilai-t sebesar 11.003 yang signifikan pada level 1%, sehingga hipotesis H6b terdukung. Para pengguna memiliki tingkat kepercayaan diri lebih tinggi terhadap informasi sebagai referensi keberhasilan rekan mereka. Konsekuensinya, para pengguna SI pajak tersebut mengalami peningkatan kinerja pula (Schaup *et al.* 2009).

Hasil uji model

Hasil uji hipotesis per hipotesis menjadi semakin interpretatif ketika hasil uji model juga menunjukkan tingkat kesesuaian yang memadai. Hasil uji ketiga model terringkas dalam tabel 5 sebagai berikut.

Tabel 5
Hasil uji model

Model-Kesesuaian	Parameter	Model 1	Model 2	Model 3
Chi-square/df	≤ 3,00	21.687	33.810	32.884
CFI	≥ 0,90	0.829	0.665	0.664
PCFI	≥ 0,80	0.647	0.552	0.547
GFI	≥ 0,90	0.401	0.503	0.474
AGFI	≥ 0,80	0.395	0.331	0.286
NFI	≥ 0,80	0,699	0.326	0.322
RMSEA	≤ 0,10	0.823	0.659	0.658

Tabel 5 menginferensikan bahwa model 1 yang merupakan model dasar DeLone and McLean (1992), model 2 dengan pengindusian orientasi tujuan pembelajaran, dan model 3 dengan pengindusian norma subyektif dalam tingkat kesesuaian model level rendah. Artinya, model tidak dapat digunakan sebagai alat pengukur tingkat kesuksesan pusat-pusat TI di Indonesia. Hasil ini didukung dengan tujuan ukuran tingkat kesesuaian yang masih di bawah parameter yang disyaratkan oleh model, yakni CFI, PCFI, GFI, AGFI, NFI, dan RMSEA. Atas hasil pengujian ini dapat diinterpretasikan bahwa sekalipun hasil pengujian hipotesis per hipotesis mendukung beberapa aras asosiasi, tetapi model tidak sepenuhnya mampu menangkap realitas yang terjadi bagi para pengguna SI pajak dalam cerapannya terhadap kesuksesan SI. Kondisi ini juga dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa tidak terdapat kesuksesan dalam penggunaan SI pajak.

Kondisi tersebut dimungkinkan untuk terjadi dengan alasan-alasan sebagai berikut. Pertama, SI pajak hanyalah SI yang bersifat pemberian informasi. Secara lebih mendalam, SI pajak tersebut bukanlah SI yang dapat digunakan untuk pemecahan masalah yang selanjutnya untuk dukungan pengambilan keputusan (*decision support systems*) maupun sistem ahli (*expert systems*). Kedua, kandungan-kandungan informasi SI pajak bersifat tidak dinamis atau lebih condong statis. Hal ini juga terkait dengan sifat yang hanya pemberian informasi. Kondisi yang demikian cenderung untuk tidak dapat menunjukkan kesuksesan SI karena para pengguna lebih dapat mencari informasi melalui buku atau media informasi yang lain.

Temuan dan implikasi

Penelitian ini menemukan adanya gejala yang sangat menarik, yakni ketika reliabilitas pengukur sudah mampu mengukur secara sempurna, tetapi validitas konstruksinya lemah. Hal ini dapat terjadi karena para pengguna SI pajak, yang menjadi responden dalam penelitian ini, mencampur-adukkan seluruh makna dari masing-masing konstruk. Dengan mengabaikan aspek kesembarangan dalam pengisian kuesioner oleh para responden, kondisi ini menarik. Menariknya kemungkinan besar terletak pada SI pajak itu sendiri. SI pajak masih berbentuk sebagai situs yang hanya menyajikan informasi atau berita semata. Oleh karena sifat yang masih dalam penyajian berita, maka SI pajak masih dapat disebut sebagai situs yang statik dan belum dapat digunakan secara interaktif oleh para pengguna. Dalam kaitannya dengan kemanfaatan yang diperoleh oleh para pengguna, peningkatan kinerja para pengguna sebenarnya masih nisbi, yakni hanyalah peningkatan kinerja dalam pemerolehan informasi secara lebih cepat saja.

Temuan dalam aras asosiasi terbukti dalam studi ini, kecuali untuk orientasi tujuan pembelajaran. Untuk yang terbukti, studi ini merumuskan bahwa kesediaan untuk menggunakan dan kepuasan para pengguna bergantung dari kualitas informasi dan kualitas SI. Demikian juga, peningkatan hasil kerja seseorang bergantung kepada kepuasan para pengguna dan kesediaan untuk selalu tetap menggunakan SI pajak tersebut. Artinya, kesuksesan SI ditopang oleh penyajian kualitas SI dan kualitas informasi yang dimuat dalam suatu situs, dan keberterimaan SI pajak tersebut dalam cerapan para pengguna. Penyajian informasi yang lebih cepat, sekalipun materi atau kandungan informasinya sama, dalam bandingannya dengan media informasi yang lain masih dipandang sebagai keunggulan SI pajak oleh para pengguna.

Untuk aras asosiasi hipotesis yang tidak terbukti memberikan makna bahwa orientasi ujian pembelajaran tidak terbukti mampu berkaitan secara positif terhadap kehendak untuk tetap menggunakan SI bagi para pengguna. Secara spesifik, hal ini memiliki makna bahwa orientasi tujuan pembelajaran tidak tercapai dengan adanya SI pajak. Orientasi tujuan pembelajaran seseorang tidak terrespon ke dalam SI pajak. Dengan kata lain, SI pajak tidak mampu memfasilitasi tujuan pembelajaran para pengguna. Hal ini terjadi karena SI pajak hanyalah situs yang memberikan informasi dan belum dapat digunakan untuk mendorong proses pengambilan keputusan dan sistem ahli yang mampu memecahkan masalah perpajakan bagi para pengguna. Demikian juga, norma subyektif tidak mampu mengkondisikan pengguna lain untuk menggunakan SI pajak ini dengan alasan yang sama.

Temuan dari hasil pengujian model menunjukkan bahwa model dasar DeLone and McLean (1992) untuk menguji kesuksesan SI pajak dalam level lemah. Pengindusian orientasi tujuan pembelajaran dan norma subyektif secara bergantian tidak mampu memperbaiki level kesuksesan SI pajak. Hasil pengujian ini menginferensikan bahwa SI pajak sebenarnya terterima secara rendah oleh para pengguna. Rendahnya keterterimaan ini berdampak pada rendahnya kesuksesan SI pajak. Hal ini terjadi karena SI pajak masih dalam kategori situs berita semata, belum dapat beratributasi dengan tujuan para pengguna untuk penyelesaian masalah, atau belum dapat digunakan untuk membantu proses pengambilan keputusan dan sistem ahli oleh para pengguna.

Temuan-temuan tersebut berimplikasi pada manajemen SI pajak. SI pajak hendaknya bukan hanya SI yang menyajikan berita semata, tetapi juga SI yang harus mampu digunakan untuk dukungan proses pengambilan keputusan dan sistem ahli untuk pemecahan masalah oleh para pengguna. Hal ini, misalnya, SI pajak harus mampu secara interaktif untuk menghitung pajak penghasilan badan. Demikian juga, SI pajak harus mampu untuk mencetak SPT dari hasil proses perhitungan tersebut dan selanjutnya para pebisnis hanya tinggal menyetor pajak ke bank. Manajemen SI pajak juga masih dapat ditingkatkan (1) untuk sebuah SI yang mampu menghitung kekurangan bayar pajak dari pemasukan laporan laba-rugi aktual sebuah perusahaan, (2) SI yang mampu digunakan untuk perencanaan pajak, (3) SI yang mampu memfasilitasi untuk pengambilan keputusan berbasis atribut. Oleh karena itu, studi ini menyimpulkan bahwa SI pajak hendaknya dapat dirubah untuk mampu memfasilitasi kebutuhan para pengguna. Hasil ini diharapkan mampu meningkatkan para pengguna dalam prestasi kinerja individualnya.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Studi ini menyimpulkan bahwa sekalipun alat pengukur dalam penelitian ini valid untuk mengukur cerapan para pengguna SI pajak, tetapi validitas ukuran konstruk tidak dapat tercapai oleh para pengguna. Hal ini disebabkan oleh lemahnya SI pajak sendiri yang masih dalam situs yang bertaraf penyajian berita semata. Atas dasar kondisi ini, studi ini hanya mampu membuktikan aras asosiasi dalam hubungannya dalam level konstruk, yang kesuksesan SI hanya ditopang oleh penyajian kualitas SI dan kualitas informasi yang dimuat dalam suatu situs, dan keberterimaan SI pajak tersebut dalam cerapan para pengguna. Penyajian informasi yang lebih cepat, sekalipun materi atau kandungan informasinya sama, dalam bandingannya dengan media informasi yang lain masih dipandang sebagai keunggulan SI pajak oleh para pengguna. Oleh karena itu, studi ini menyimpulkan bahwa SI pajak masih dapat disebut sebagai situs yang statik dan belum dapat digunakan secara interaktif oleh para pengguna. Kemanfaatan yang diperoleh oleh para pengguna sebenarnya masih nisbi, yakni hanyalah peningkatan kinerja dalam pemerolehan informasi secara lebih cepat saja.

Simpulan dalam pengujian model menunjukkan bahwa model dasar dalam level lemah. Setelah pengindusian orientasi tujuan pembelajaran dan norma subyektif-pun juga masih menunjukkan model yang lemah. Hasil pengujian ini diperoleh dari konsekuensi bahwa SI pajak belum dapat digunakan untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan sistem ahli yang membantu memecahkan masalah yang terkait dengan pajak oleh para pengguna. Selanjutnya, studi ini mengimplikasikan bahwa SI pajak hendaknya bukan hanya SI yang menyajikan berita semata, tetapi juga SI yang harus mampu digunakan untuk dukungan proses pengambilan keputusan dan sistem ahli. Oleh karena itu, studi ini merekomendasikan adanya perubahan SI pajak yang mampu memfasilitasi kebutuhan para pengguna, sehingga berhasil akhir untuk dapat meningkatkan prestasi kinerja para penggunanya.

Studi ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, studi ini hanya berfokus pada penggunaan website SI pajak dan pengukurannya belum detail. Secara spesifik, fokusnya hanya pada pemakaian SI pajak yang digunakan untuk mencari informasi yang terkait dengan pajak. Kedua, pengiriman kuesioner melalui *e-mail* yang tidak dapat mengecek subyek penjawab kuesioner secara tepat. Sehingga, besar kemungkinan adanya bias pendapat dari jawaban responden. Ketiga, studi ini melakukan pengumpulan data dalam periode yang sangat singkat. Pengumpulan dengan sangat

singkat ini memiliki keterbatasan dalam ketidakmampuan menangkap dinamisasi para pengguna. Keempat, dengan pemetaan para responden dari pegawai kantor pajak negara dan swasta, studi ini memiliki bias homogenitas responden. Dengan kata lain, pengumpulan data belum mampu mencakup para pengguna yang lebih heterogen. Kelima, dalam kaitannya dengan norma subyektif, studi ini lemah karena tidak mengidentifikasi penggunaan SI pajak dalam kaitannya dengan penghargaan yang diperoleh oleh para pengguna. Argumentasi ini juga didukung oleh tidak adanya pembuktian asosiasi antara norma subyektif dan kesediaan untuk menggunakan, tetapi adanya pembuktian asosiasi antara norma subyektif dan peningkatan hasil kerja individual.

Daftar Pustaka

- Ashford, S.J. and L.L. Cummings, 1983, "Feedback as an individual resource: Personal strategies of creating information", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.: 32, hal 370-398.
- Bearden, W. O., R. G. Netemeyer, dan M. F. Mobley, 1993, *Handbook of Marketing Scales: Multi-item Measures for Marketing and Consumer Behavior Research*, Sage Publications, Newbury Park, CA. *Marketing* 12(1), hal 106-119.
- Bailey, J.E. and SW. Pearson, 1983, "Development of a tool for measuring and alaying computer user satisfaction", *Management Science*, Vol: 29, hal 530-545.
- Brett, F.J. and D. VandeWalle, 1999, "Goal Orientation and Goal Content as Predictors of Performance in a Training Program", *Journal of Applied Psychology*, Vol.: 84, hal 863-873.
- Burton, Jones, A. and D. Straub, 2006, "Reconceptualizing system usage: an approach and empirical test", *Information Systems Research*, Vol. 17 (3), hal 220-246.
- Chiu, C.M., C. S. Chiu and H.C. Chang, 2007, "Examining the integrated influence of fairness and quality on learners'satisfaction and web-based learning continuance intention.", *Information systems journal*, Vol. 17(3), hal 271-287.
- Davis, F.D. and D. Vankatesh, 1989, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology", *MIS Quarterly*, Vol: 13 (3), hal 318-346.
- DeLone, W.H. and E.R. McLean, 1992, "Information systems success: The quest for dependent variable", *Information Systems Research*, Vol. 3, hal 60-95
- Devaraj, S., M. Fan, and R. Kohli, 2002, "Antecedents of B2C channel satisfaction and preference: validating e-commerce metrics", *Information Sytems Research*, Vol. 13 (3), hal 316-333.
- Doll, J.W. and G. Torkkzadeh, 1988, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction", *MIS Quarterly*, Vol. 12 (2), hal 259-274.
- Dweck, C.S., 1986, "Motivational processes affecting learning". *American Psychologist*, Vol. 41, hal 1040-1048.
- Farr, J.L., D.A. Hofmann, and K.L. Ringenbach, 1993, "Goal orientation and action control theory: Implications for industrial and organizational psychology", In C.L. Cooper & I.T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, hal 193-232., New York: Wiley.
- Fitzgerald, D. and N.L Russo, 2005, "The turnaround of the London ambulance service computer-aided dispatch system (LASCAD)", *European Journal of Information Sytems*, Vol. 14 (3), hal. 244-257.
- Gable, G.G., D. Sedera, and T. Chan, 2008, "Re-conceptualizing Information System Success: The IS-Impact Measurement Model", *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 9(7), hal 377-408.
- Gelderman, M., 1998, "The relation between user satisfaction, usage of information systems and performance", *Information & Management*, Vol. 34 (1), hal 11-18.

- Goodhue, D.L. and R.L Thomson, 1995, "Task technology fit and individual performance", *MIS Quarterly*, Vol. 19, hal 212-233.
- Hair, J.r., J.E., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and W.C. Black, 1998, "Multivariate data Analysis", 5th Ed., New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Halawi, L.A., R.V. McCarthy, and J.E Arison, 2007, "An empirical investigation of knowledge-management systems success", *The journal of computer information systems*, Vol. 48 (2), hal 121-135.
- Hsieh, J.J.P.A, and W. Wang, 2007, "Explaining employees extended use of complex information systems", *European Journal of Information Systems*, Vol. 16 (3), hal 216-227.
- Hu, L., dan P. M. Bentler., 1999, " Cut-off Criteria For .T Indexes In Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives", *Structural Equation Model*, Vol. 6 (1), hal 1-55.
- Hu, Paul J., Patrick YK Chau, Olivia R. Liu Sheng, dan Kar Yan Tam, 1999, "Evaluating the Technology Acceptance Model Using Phisican Acceptance of Telemedicine Technology", *Journal of Management Information System* Vol. 16(2), hal 91-112.
- Igbaria, M., and M. Tan, 1997, "The consequences of information technology acceptance on subsequent individual performance", *Information & Management*, Vol.: 32 (3), hal 113-121.
- Livari, J., 2005, "An empirical test of DeLone-McLean model of information systems success", *The DATA BASE of Advances in Information Systems*, Vol. 36 (2), hal 8-27.
- Kim, J., J. Lee, K. Han, and M. Lee, 2002, "Business as buildings metrics for the architerctural quality of internet business", *Information Systems research*, Vol. 13 (13), hal 239-245.
- Kulkarni, U.R., S. Ravindran, and R. Freezer, 2006, "A knowledge Management Success Model: theoretical depeloment and empirical validation", *Journal or Management Information Systems*, Vol. 23 (3), hal 309-347.
- Law, C.C.H. and E.W.T Ngai, 2007, "ERP systems adoption: an exploratory study of the organizational factors and impacts of ERP success", *Information & Management*, Vol.: 44 (4), hal 418-432.
- McGill, T., V. Hobbs, and Klobas, 2003, "User-developed applications and information systems success: a test of DeLone and McLean's model", *Information Resources Management Journal*, Vol. 16 (1), hal 24-45.
- Malhotra, N.K., Kim, S. Sung, dan J. Agarwal, 2004, "Internet User's Information Privacy Concerns (IUIPC): The Construct, the Scale, and the Causal Model", *Information Systems Research*, Vol. 15 (4), hal 336 - 355.
- Malhotra, Y. dan DF. Galleta, 2005, "A Multidimensional Commitment Model of Volitional Systems Adoption and Usage Behavior", *Journal of Management Information Systems*, Will be Published, (Summer), hal 1-46.
- Nicholls, J.G., 1984, "Achievement motivation: Conceptions of ability, subjective experience, task choice, and performance", *Psychology Review*, Vol. 91, hal 328-346.
- Palmer, J., 2002, "Web site usability, design and performace metrics", *Information Systems Research*, Vol. 13 (1), hal 151-167.
- Printrich, P., 2000, "Multiple Goals Multiple Pahtways: The Role of Goal Orientation in Learning and Achievement", *Journal of Educational Psychology*, Vol. 92, hal 545-555.
- Rai, A., S. Lang, and R. Welker, 2002, "Assessing validity of IS success models: An empirical test and theoretical analysis", *Information Systems Research*, Vol. 13, hal 50-69.
- Schaup, L. Cristian, F. Belanger, and W. Fan, 2009, "Examining the Success of Websites Beyond E-Commerce: An Extension of The IS Success Model", *The Journal of Computer Information Systems*, Vol.49 (4), hal 42-52.
- Seddon, P.B., and M.Y. Kiew, 1996, "A Partial Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success", *Australian Journal of Information Systems*, hal 90-109.

- _____, and S.K. Yip, 1992, "An empirical evaluation of user information satisfaction (UIS) measures for use with general ledger accounting software", *Journal of Information Systems*, Vol.: 6 (1), hal 75-98.
- Sedera, D., G. Gable, and T. Chan, 2004, "A factor and structural equation analysis of the enterprise systems success measurement model", *In Proceedings of the Twenty-Fifth International Conference on Information Systems* (Appelgate L, Galliers, R, and DeGross JI., Eds), hal 449-668, Association for information systems, Washington, DC, USA.
- Sekaran, Uma, 2003, *Research Method for Bussiness 4th ed.* New York: John Wiley & Son.
- Suh, K., S. Kim, and J. Lee, 1994, "End-User's Disconfirmed Expectations and the Success of Information Systems", *Information Resources Journal*, Vol. 7 (4), hal 31-39.
- Theo, S.H., S.C Thomson, Srivastava, and Li Jiang, 2008, "Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study", *Journal of Management Information Sytems*, Vol. 25 (3), hal 99-131.
- VandeWalle, D. and L.L Cummings, 1997, "A test of the influence of goal orientation on the feedback seeking process", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 82, hal 390-400.
- Yuthas, K., and K.T Young, 1998, "Material Matters: Assessing the Effectiveness of Materials Management IS", *Information & Management*, Vol. 33 (3), hal 115-124.
- Wu, J-H., and Y.M. Wang, 2006, "Measuring KMS success: a respecification of the DeLone and McLean model", *Information & Management*, Vol. 43 (6), hal 728-739.