

PENERAPAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA EVALUASI KEBERLANJUTAN PENGGUNAAN E-FILING UNTUK PELAPORAN PAJAK PERORANGAN

Imelda Saluza^{*1}, Dewi Sartika²

^{1,2} Universitas Indo Global Mandiri Palembang
Email: ¹imeldasaluza@uigm.ac.id, ²dewi.sartika@uigm.ac.id
^{*}Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 04 Maret 2021, diterima untuk diterbitkan: 31 Januari 2022)

Abstrak

E-filing merupakan bentuk penerapan sistem Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) yang mulai diterapkan pada tahun 2007. Sistem tersebut telah memanfaatkan billing dan surat elektronik sebagai bagian transaksi, namun masih terpisah dengan situs resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pada tahun 2014 DJP menggabungkan semua layanan pelaporan serta pembayaran pajak pada satu sistem. Hal tersebut dilakukan guna meningkatkan pelayanan. Guna mengoptimalkan penggunaan e-filing sebagai media penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak perorangan, Menteri Keuangan mengeluarkan Peraturan Nomor 9 Tahun 2018 tentang kewajiban penggunaan e-filing untuk melaporkan SPT PPh 21/26 dan PPN. Berdasarkan hasil observasi peneliti pada tahun 2017 masih terdapat 22% Wajib Pajak (WP) di Palembang tidak melaporkan SPT pajak perorangan. Importance Performance Analysis (IPA) merupakan analisis sederhana yang terdiri dari dua dimensi yaitu kepentingan dan kinerja dari suatu sistem. Analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui ekspektasi serta harapan WP terhadap e-filing serta kinerja e-filing menurut WP. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi DJP dalam mengambil kebijakan dalam peningkatan layanan e-filing guna keberlanjutan penggunaannya untuk pelaporan SPT pajak perorangan.

Kata kunci: *e-filing, IPA*

APPLYING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) TO EVALUATE THE CONTINUED USE OF E-FILING FOR INDIVIDUAL TAX REPORTING

Abstract

E-filing is a way of applying the framework of Second Generation of State Revenue Module (MPN G2) introduced in 2007. This system has used billing and electronic mail as part of the transaction, but it is still separate from the official website of the Directorate General of Taxation (DGT). In 2014 DGT combined all tax reporting and payment services in one system. This is achieved to enhance operation. In order to optimize the use of e-filing as a medium for submitting Annual Tax Returns (SPT), the Minister of Finance issued Regulation Number 9 of 2018 concerning the obligation to use e-filing to report Annual Tax Returns (SPT), Income Tax (PPh) 21/26 and Value Added Tax (VAT/PPN). Based on the findings of researchers' observation in 2017, 22% of taxpayers in Palembang did not report individual tax returns. Importance Performance Analysis (IPA) is a simple analysis consisting of two dimensions, namely the importance and performance of a system. This analysis can be used to determine taxpayers' expectations of e-filing and the performance of e-filing according to taxpayers. The results of this research can be used as a reference for DGT in making policies to improve e-filing services to sustainably use them for reporting individual tax returns.

Keywords: *e-filing, IPA*

1. PENDAHULUAN

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan analisis yang banyak diterapkan dalam

berbagai bidang seperti, bisnis, industri dan lain-lain. IPA pertama kali diperkenalkan pada tahun 1970 dimana pada awalnya Martilla dan James (1977) mengusulkan untuk

memberikan pengetahuan kepada pihak manajemen mengenai kekuatan serta kelemahan suatu perusahaan (Wu, Tang and Shyu, 2010). IPA dianggap sebagai suatu teknik riset yang mampu untuk menganalisa sikap dari pengguna terhadap layanan sehingga dapat membant para praktisi untuk memprioritaskan peluang layanan (Joppe, Martin and Waalen, 2001).

Pada dasarnya IPA merupakan alat untuk menganalisa sederhana namun efektif digunakan dimana IPA terdiri dari dua dimensi yaitu importance (kepentingan) dan performance (kinerja). Kedua dimensi tersebut tidak hanya menunjukkan kepentingan dan kinerja menonjol saja yang melainkan juga secara bersamaan memperlihatkan kinerja dan kepentingan yang rendah. Sehingga IPA mampu memberikan masukan kepada pihak pengguna untuk melakukan identifikasi pilihan-pilihan strategis yang paling tepat dipilih untuk peningkatan daya saing. IPA dibangun menggunakan matriks dua dimensi yang terdiri dari sumbu absis (x) sebagai kinerja dan sumbu ordinat (y) sebagai kepentingan (Huang, Kuo and Xu, 2009).

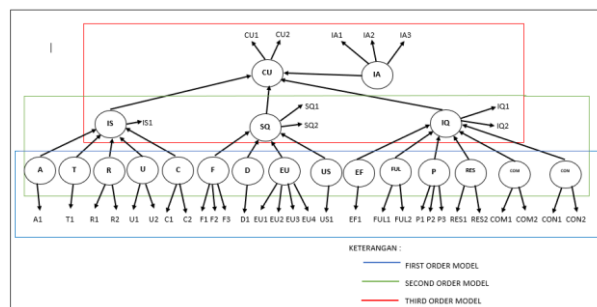
Sebelum menganalisis menggunakan IPA, penelitian ini melakukan analisis menggunakan teknik pemodelan statistik *Structural Equation Model* (SEM). Untuk mengukur variabel-variabel yang berkaitan dengan penggunaan e-filing. Hal ini dilatarbelakangi karena banyaknya permasalahan dalam penggunaan e-filing, seperti kemampuan teknologi dari masing-masing individu, terlupa bahkan kehilangan efin, lupa password akun pada DJP serta kurangnya kesadaran dari wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Berdasarkan hasil observasi peneliti, sebanyak 22% yang tidak melaporkan SPT dari target pelaporan yang telah ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak (DJP).

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis lanjutan dari model pengembangan keberlanjutan penggunaan e-filing yang sebelumnya telah dianalisis menggunakan teknik pemodelan statistik *Structural Equation Model* (SEM). Karena penggunaan analisis SEM terbatas pada pengujian hipotesis mengenai pengaruh dari masing-masing variabel terhadap penggunaan e-filing sehingga dibutuhkan analisis lanjutan sehingga pihak yang berwenang dalam hal ini DJP untuk dapat mengidentifikasi masalah serta mengambil kebijakan-kebijakan guna keberlanjutan dari penggunaan e-filing.

2. METODE PENELITIAN

Hasil rancangan model pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar perancangan model pada uji coba instrumen penelitian terdiri dari tiga tingkatan. Pada tingkatan pertama menunjukkan hubungan antara variabel laten/konstruk terhadap indikator/manifest dan hubungannya mengikuti model indikator reflektif dan tingkatan pertama merupakan model pengukuran atau outer model.



Gambar 1. Model Konseptual Keberlanjutan Penggunaan e-filing

Artinya semua proses analisis data antara keduanya akan mengikuti kriteria untuk model indikator reflektif. Untuk tingkatan kedua dan ketiga yakni antara variabel laten/konstruk eksogen terhadap variabel laten/konstruk endogen. Tingkatan model kedua dan ketiga merupakan model struktural atau inner model.

Tabel 1. Item Sub Skala dari Konseptual Model

Constructs	Items	CA
Accuracy	Acc1 E-filing providing trusted information	1.000
Timeliness	Tim1 E-filing timely in providing information	1.000
Relevance	Rel1 E-filing providing appropriate information as needed	0.723
	Rel2 E-filing providing features appropriate with the manual system	
Understanability	Und1 E-filing providing clear information	0.780
	Und2 E-filing providing information that is understandable	
Completeness	Com1 E-filing providing complete information	0.773
	Com2 E-filing providing complete reporting evidence	
Functionality	Fun1 The function of the required service features is not working properly.	0.712
	Fun2 E-filing could be used to improve the quality and quality of taxes	
	Fun3 E-filing could increase public awareness to be able to report taxes.	
Dependability	Dep1 'hang' is rarely happens during e-filing process when entering the system	1.000
Ease of use	Eas1 E-filing is easily accessible by taxpayers.	
	Eas2 E-filing difficult to operate.	0.858
	Eas3 Tax reporting is easy to do even without manual and guidance.	
	Eas4 The use of e-filing is difficult to learn	
Usefulness	Use1 E-filing save tax reporting time.	1.000
Efficiency	Eff1 In addition to the internet, Tax payers could access	1.000

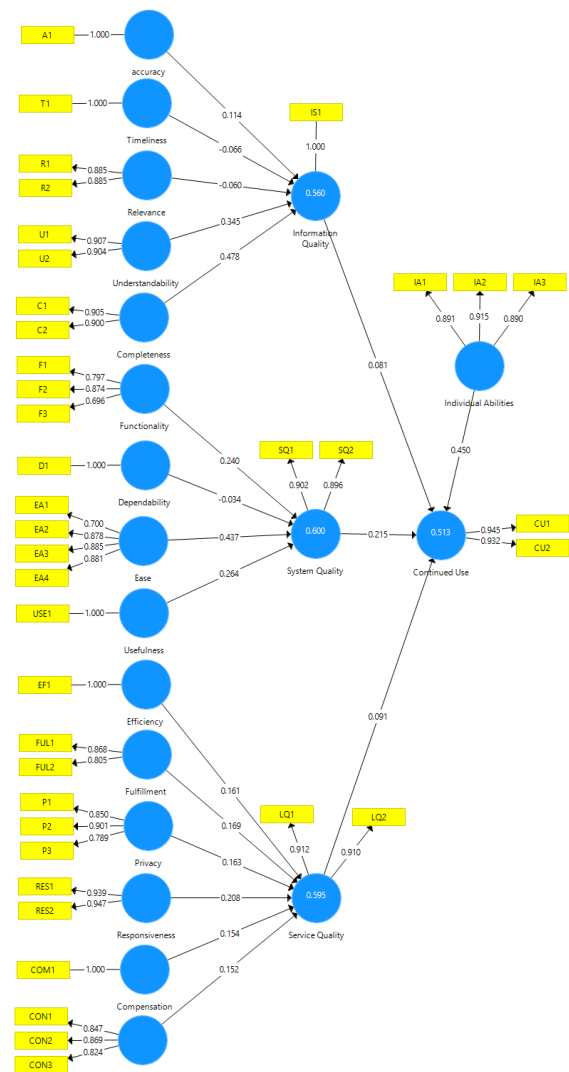
Constructs	Items	CA
Fulfillment	e-filing using cellphones or other gadgets.	0.575
	Ful1 <i>E-filing</i> has difficulty in meeting the needs of the Tax payers.	
Privacy	Ful2 Incompatibility between targets and achievements.	0.803
	Pri1 <i>E-filing</i> securely protect Tax Payers data information.	
	Pri2 <i>E-filing</i> maintain the validity of the Tax payer's data.	
Responsiveness	Pri3 <i>E-filing</i> does not give the tax payer full power in filling in the Tax.	0.875
	Res1 <i>E-filing</i> provide speed of response to problems regarding tax reporting.	
Compensation	Res2 <i>E-filing</i> provide speed of response if there is a Tax reporting question.	1.000
	Comp1 The Directorate General of Taxation (DGT) gave a socialization on the use of e-filing.	
Contact	Con1 There is a telephone / e-mail / fax number of the management office that could be contacted on e-filing.	0.802
	Con2 There is representative online customer service or by telephone.	
	Con3 The Directorate General of Taxes (DGT) is open to responding to the issue of e-filing	

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Analisis

Konstruksi diagram jalur pada uji instrumen dapat dilihat dari gambar hasil analisis terlihat bahwa pada model pengukuran/outer model arah hubungan adalah dari variabel laten/ konstruk menuju indikator, hal ini dilakukan karena pada penelitian ini akan mengembangkan suatu model dalam mengevaluasi keberlanjutan e-filing. Sedangkan pada model struktural terjadi hubungan yang menunjukkan arah dari peubah laten/konstruk eksogen menuju ke variabel laten/konstruk endogen.

Koefisien determinasi bertujuan untuk melihat tingkat hubungan antar peubah laten/konstruk eksogen terhadap peubah laten/konstruk endogen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka semakin baik juga hubungan antar peubah laten/konstruk.



Gambar 2. Hasil Analisis

Tabel 2. Koefisien Determinasi dari Model Jalur

Peubah Laten Endogen	Keterangan
Continued Use	51.13% variansi dari Continued Use secara khusus disebabkan oleh Information Quality, Service Quality, System Quality
Information Quality	56% variansi Information Quality secara khusus disebabkan Completeness, Relevance, Timeliness, Understandability, accuracy
Service Quality	59.5% variansi Service Quality secara khusus disebabkan Compensation, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Contact
System Quality	60% variansi System Quality secara khusus disebabkan Dependability, Ease of use, Functionality, Usefulness

3.2. Importance Performance Analysis (IPA)

Data yang telah terkumpul dan dinyatakan valid akan dianalisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan Partial Least Square (PLS) versi 2.0. SEM merupakan suatu teknik pemodelan statistik yang sangat umum digunakan diberbagai bidang ilmu pengetahuan

(Ghozali and Latan, 2015) (Khan *et al.*, 2019). SEM merupakan penggabungan dari analisis jalur (*path analysis*), analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis*) dan analisis regresi berganda. Menurut Ghozali, SEM memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi bagi peneliti untuk menghubungkan antara konsep dan data, karena SEM dapat digunakan untuk menganalisis penelitian yang memiliki beberapa peubah independen (*exogen*) dependen (*endogen*), *moderating* dan *intervening* secara *partial* dan simultan (Hair *et al.*, 2010).

Setelah data dianalisis dengan SEM dengan PLS, kemudian data akan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA digunakan untuk mengetahui prioritas utama yang perlu diperbaiki guna pengembangan strategis selanjutnya (Losel, 2021). Pada penelitian, IPA digunakan untuk membandingkan sejauh mana pelayanan yang dirasakan pengguna dibandingkan dengan kepentingan yang diinginkan. Sehingga diperoleh faktor apa saja yang sudah baik dan harus dipertahankan serta faktor yang masih belum baik dan harus diperbaiki lagi sehingga jenis pelayanan dapat digunakan secara kontinu oleh pengguna.

Menurut Raymond K. S, IPA merupakan alat yang digunakan untuk melakukan perbandingan sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa terhadap tingkat kepuasan/ kepentingan yang diinginkan (Chu and Choi, 2000). IPA adalah penggabungan ukuran kepentingan atribut dan pelayanan ke dalam grafik dua dimensi (sumbu koordinat). Sehingga dapat memudahkan dalam melakukan interpretasi data dan mendapatkan saran praktis yang digunakan untuk menarik suatu kesimpulan (Oh, 2001). IPA terdiri dari 4 Kuadran (Lee, So and Youn, 2021) (Losel, 2021), yaitu :

Tabel 3. Kuadran pada IPA

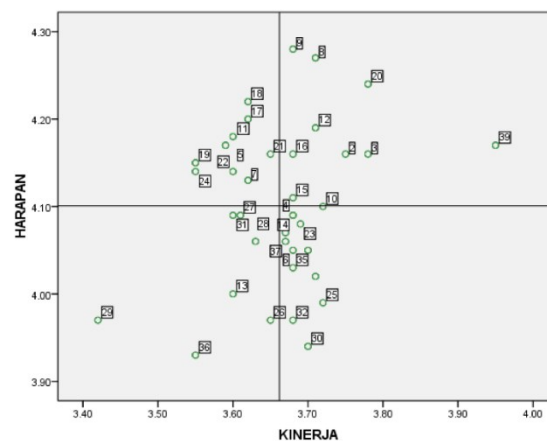
Kuadran	Karakteristik		Ket
	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>	
I	Tinggi	Tinggi	<i>Concentrate Here</i>
II	Tinggi	Rendah	<i>Keep Up The Good Work</i>
III	Rendah	Rendah	<i>Low Priority</i>
IV	Rendah	Tinggi	<i>Possible Overkill</i>

Hasil analisis lanjutan menggunakan IPA dari evaluasi keberlanjutan penggunaan e-filing dengan menggunakan SPSS 16.0 disajikan pada Gambar 3.

Hasil IPA menunjukkan bahwa:

■ Kuadran I

Untuk kuadran I menyatakan bahwa harapan tinggi namun kinerja masih rendah dan manifest yang termasuk pada kuadran I ini adalah *Understandability 1*, *Contact 1*, *Functionality 2*, *Ease of Use 4*, *Usefulness*, *Service Quality 1*, *Efficiency*, *Fulfillment 1*. Manifest yang termasuk pada kuadran I menunjukkan masih rendahnya kinerja e-filing sebagai alat untuk pelaporan SPT pribadi sehingga pihak KPP Pratama harus meningkatkan kinerja dari manifest pada kuadran ini.



Gambar 3. Hasil IPA

■ Kuadran II

Manifest pada kuadran II terdiri dari *Timeliness*, *Relevance 1*, *Completeness 2*, *Information Quality*, *Functionality 3*, *Ease of Use 2 dan 3*, *Service Quality 2*. Manifest yang termasuk pada kuadran II ini dianggap penting bagi pengguna e-filing dalam melaporkan SPT serta dan manifest pada kuadran ini tetap dipertahankan karena dapat memberikan keunggulan dalam memberikan pelayanan bagi pengguna.

■ Kuadran III

Kuadran ini memuat manifest yaitu *Dependability*, *Privacy 3*, *Responsiveness 1 dan 2*, *Contact dan Individual Abilities 2*. Manifest yang termasuk pada kuadran ini dianggap bukan merupakan faktor yang penting bagi pengguna e-filing dan peningkatan pada kuadran ini sangat diperlukan dan harus dipertimbangkan kembali oleh KPP Pratama karena pengaruh yang ditimbulkan terhadap manfaat yang diinginkan sangat rendah.

■ Kuadran IV

Manifest yang tidak termasuk pada kuadran I, II dan III termasuk pada kuadran ini. Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting bagi pengguna e-filing dalam melaporkan SPT secara *online* sehingga dirasakan tidak perlu digunakan dan manifest pada kuadran ini dianggap dapat dikurangi penggunaannya oleh pihak KPP Pratama sehingga KPP Pratama dapat melakukan penghematan biaya operasional.

4. KESIMPULAN

Pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar pada suatu negara dan pajak menjadi kontribusi secara langsung yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, sehingga setiap wajib pajak harus melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berupaya untuk mengoptimalkan pelaporan SPT dengan memberikan fasilitas *e-filing* dengan harapan wajib pajak memperoleh kemudahan dalam melaporkan SPT. Dalam penelitian ini telah dilakukan evaluasi keberlanjutan penggunaan e-filing. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat variable yang tidak valid yaitu *fulfillment*, sedangkan variable yang lain menunjukkan kevalidan

untuk digunakan sebagai indikator pengukuran dari keberlanjutan penggunaan *e-filing* dan hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa koefisien determinasi dari seluruh variable eksogen yaitu *information quality*, *service quality* dan *system quality* di atas 50%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variable eksogen secara keseluruhan mempengaruhi variable endogen (continued use) sebesar 50%. Dari hasil evaluasi dilanjutkan dengan melakukan *Importance Performance Analysis* (IPA), IPA digunakan untuk melihat letak setiap indikator dari variable eksogen. Hasil analisis menunjukkan bahwa pihak DJP lebih berkonsentrasi terhadap kuadran I dikarenakan kuadran I menyatakan bahwa harapan yang tinggi dari setiap SPT sedangkan kinerja dari DJP masih rendah. Beberapa indikator tersebut antara lain adalah *Understandability* (kejelasan informasi yang diberikan oleh *e-filing*), *Contact* (kontak yang dapat dihubungi), *Functionality* (peningkatan kualitas dan mutu pajak), *Ease of Use* (*e-filing* sulit dipelajari), *Usefulness* (penghematan waktu pelaporan), *Service Quality*, *Efficiency* (pengaksesan *e-filing* dengan gadget lain), *Fulfillment* (kesulitan dalam memenuhi kebutuhan pelapor). Kesimpulan dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan DJP dalam membantu pelapor pajak dalam melaporkan SPT.

DAFTAR PUSTAKA

- CHU, R. K. S. AND CHOI, T. 2000. An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: A comparison of business and leisure travellers', *Tourism Management*, 21(4), pp. 363–377. doi: 10.1016/S0261-5177(99)00070-9.
- GHOZALI, I. & LATAN, H. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*.
- HAIR, J. E. *et al.* 2010. *Multivariate Data Analysis*, 7th Edition.
- HUANG, Y., KUO, Y. & XU, S. 2009. Applying Importance-Performance Analysis To Evaluate Logistics Service Quality for Online Shopping Among Retailing Delivery. *International Journal of Electronic Business Management*, 7(2), pp. 128–136.
- JOPPE, M., MARTIN, D. W. & WAALEN, J. 2001 . Toronto's image as a destination: A comparative importance-satisfaction analysis by origin of visitor. *Journal of Travel Research*, 39(3), pp. 252–260. doi: 10.1177/004728750103900302.
- KHAN, G. F. *et al.* 2019. Methodological Research on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). *Internet Research*, (April), p. IntR-12-2017-0509. doi: 10.1108/IntR-12-2017-0509.
- LEE, S. M., SO, W. Y. & YOUN, H. S. 2021. Importance-performance analysis of health perception among korean adolescents during the covid-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3), pp. 1–11. doi: 10.3390/ijerph18031280.
- LOSEL, T. 2021. Importance Performance Analysis of Users ' Perception of the Quality of City Bus Services in Thimphu. *Bhutan Journal of Management*, 1(1), pp. 85–110.
- OH, H. 2001. Revisiting importance – performance analysis. *Tourism Management*, 22(September 2000), pp. 617–627.
- WU, H., TANG, Y. & SHYU, J. 2010. An integrated approach of Kanos model and Importance-Performance Analysis in identifying key success factors. *African Journal of Business Management*, 4(15), pp. 3238–3250.