

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP DAMPAK
INDIVIDU DAN KEPUASAN PENGGUNA *E-FILING* PADA
PELAPORAN SPT BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

RINGKASAN SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Sarjana
(S1) Pada Program Studi Akuntansi



Disusun Oleh:

CHEZA FORMA YUNAERA

1116 29042

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2021

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP DAMPAK INDIVIDU DAN KEPUASAN PENGGUNA *E-FILING* PADA PELAPORAN SPT BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

CHEZA FORMA YUNAERA

No Induk Mahasiswa: 111629042

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 26 Februari 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Bidang Akuntansi.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I



Nurofik, Dr., M.Si., Ak., CA.

Pembimbing II



Dheni Indra Kusuma, SE., M.Si., Ak.

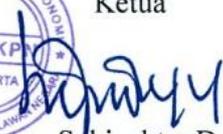
Penguji



Julianto Agung Saputro, Dr., SE., S.Kom., M.Si., Ak., CA.

Yogyakarta, 26 Februari 2021
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua




Haryono Subiyakto, Dr., M.Si.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Sistem *e-filing* telah dikembangkan dan dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai layanan pelaporan pajak berbasis internet, serta melaksanakan tugas dan fungsi di bidang perpajakan melalui perangkat teknologi informasi. Tujuan umum penelitian ini adalah mengukur nilai kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem *e-filing* pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap dampak individu Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean (2003). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui bantuan aplikasi *Google Form*. Penelitian ini menggunakan sampel dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan *e-filing* dan mempunyai NPWP di Kabupaten Cilacap. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 120 responden dengan penentuan sampelnya adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil data yang diperoleh pada kelima hipotesis yang diajukan, seluruhnya berpengaruh positif dan secara empiris dapat diterima.

Kata Kunci: *e-filing*, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dampak individu, kepuasan pengguna, delone dan mclean

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

The *e-filing* system has been developed and issued by the Directorate General of Taxation (DJP) as an internet-based tax reporting service, as well as carrying out tasks and functions in the field of taxation through information technology devices. The general purpose of this study is to measure the value of user satisfaction in using *e-filing* system on system quality variables, information quality and service quality against individual impacts. The model used in this study was the successful model of Delone and McLean's information systems (2003). The data source used in this study comes from primary data that is data obtained directly from respondents through the help of *the Google Form application*. This study uses samples from Private Tax payers who have used *e-filing* and have NPWP in Cilacap Regency. The number of samples used as many as 120 respondents with the determination of samples is *purposive sampling*. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of the data obtained on the five hypotheses proposed, are entirely positive and empirically acceptable.

Keywords: *e-filing*, system quality, information quality, service quality, individual impact, user satisfaction, Delone and McLean

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 dewasa ini memberikan perubahan dengan adanya pembatasan aktivitas di berbagai bidang. Pembatasan interaksi secara fisik saat ini dilakukan sebagai salah satu upaya pembatasan penyebaran Covid-19. Penggunaan teknologi informasi menjadi cara untuk menggantikan interaksi sosial secara fisik untuk mendukung berbagai aktivitas.

Dalam Pemerintahan Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki posisi vital karena memiliki tanggung jawab dalam melakukan penerimaan pajak bagi setiap wajib pajak. Penerimaan pajak menjadi faktor utama sebagai prosentase tertinggi dalam pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Selaras dengan Postur APBN 2020 yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan (Kemenkeu), persentase penerimaan pajak sebesar 83,5% dari total target pendapatan negara. Pada tantangan situasi pandemi saat ini, peran teknologi untuk mencapai target penerimaan pajak yang akan dimaksimalkan oleh DJP menjadi sangat berarti.

DJP melakukan inovasi pada sistem perpajakan guna untuk memberikan kemudahan, peningkatan serta mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak (WP). Pelayanan pajak senantiasa ditingkatkan dan berbagai regulasi terus diperbaharui guna mengembangkan langkah strategis yang dikeluarkan oleh DJP yaitu diluncurkannya DJP *online*, sebuah produk aplikasi atau layanan berbasis web untuk memberikan kenyamanan Wajib Pajak. Salah satu aplikasinya yakni *e-filing* yang dapat diakses melalui *website* resmi DJP dan laman penyedia layanan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) elektronik.

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan (PMK) RI Nomor 9/PMK.03/2018 *e-filling* ialah sebuah metode pelaporan SPT Tahunan bagi para wajib pajak yang berbasis elektronik dan dapat diakses secara *online* dan *real time*. Bersifat *real time* artinya pelaporan dan pembayaran pajak tidak terhalang waktu dan tempat. Layanan *e-filing* bertujuan untuk memudahkan WP dalam penyampaian SPT secara cepat dan akurat serta dapat menghindari keterlambatan WP dalam hal pelaporan SPT.

Berdasarkan teori DeLone & McLean (2003), mengungkapkan kualitas informasi yang akurat dan baik pada sebuah informasi dapat mempunyai dampak terhadap kepuasan oleh pengguna sistem itu sendiri. Hasil riset yang sudah dipublikasikan oleh Ihsan dan Azwar (2018) mengungkapkan hasil yang relatif sama dengan teori DeLone & McLean terkait kualitas informasi sistem *e-filing* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai sistem *e-filing*. Perbedaan pendapat dikemukakan dari penelitian terdahulu oleh Kara (2018) dan Utomo *et al.*, (2019), mengungkapkan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap niat dalam penggunaan dan kepuasan pengguna dari sistem *e-filing*.

Kualitas layanan dapat memberikan hasil yang baik dari suatu sistem ketika pengguna dapat merasakan pengaruh positif yang dapat menambah

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kepuasan pengguna dari suatu sistem. Hasil berbeda didapat pada penelitian Chen *et al.*, (2015) dan Kara (2018) kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap niat dalam penggunaan dan kepuasan pengguna dari sistem *e-filing*.

Menurut penelitian Ihsan dan Azwar (2018), kepuasan pemakai sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap dampak individu pemakai sistem *e-filing*. Hal ini karena pengguna merasa puas terhadap suatu sistem, maka manfaat yang diperoleh juga akan semakin tinggi. Disamping itu, hal tersebut tidak sama dengan hasil riset yang ditunjukkan oleh Subramanian (2005) menyatakan tidak memiliki hubungan selaras antara dampak individual dengan kepuasan pengguna.

Riset ini dilakukan dengan menggunakan variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen yang dimaksud adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, sedangkan untuk variabel dependen yang digunakan adalah dampak individu dan kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna digunakan dalam penelitian karena pada pembahasan penelitian sebelumnya tidak terdapat kontrol dari pihak ketiga (pengguna fasilitas teknologi perpajakan) yang dapat mengevaluasi hasil dari kualitas sistem, informasi, dan layanan. Data kepuasan pengguna dilakukan dengan melakukan pengisian kuisioner terhadap beberapa responden yang dipilih berdasarkan kriteria-kriteria yang sudah ditetapkan. Harapan dari adanya data kepuasan pengguna, maka akan didapatkan grafik yang menunjukkan pada sektor mana dari sistem *e-filing* yang dapat dipertahankan dan pada sektor mana yang harus mendapatkan peningkatan.

Penerapan sistem *e-filing* telah berjalan dengan sebagai mana sudah direncanakan di awal, namun pada kenyataannya pada saat penerapan yang dilakukan dilapangan berkaitan dengan sistem *e-filing* masih terdapat kendala. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Akhmadi (2017), terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaan *e-filing* diantaranya berupa kode keamanan tidak sesuai, serber yang down, kode verifikasi salah, link aktivasi yang tidak masuk ke *e-mail* pemohon, dan berbagai masalah lainnya. Sehingga perlu dilakukannya evaluasi dan penilaian terhadap kesuksesan layanan *e-filing* guna mengetahui apakah sistem tersebut telah berlangsung dengan baik ataupun mengetahui kekurangan dari sistem agar dapat diperbaiki di kemudian hari.

Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah yang mendasari penelitian ini:

1. Dapatkah pengaruh kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna ?
2. Dapatkah pengaruh kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna?
3. Dapatkah pengaruh kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna?
4. Dapatkah pengaruh kepuasan pengguna mempengaruhi dampak individu?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan terdahulu, maka tujuan penelitian ialah guna:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Memahami pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
2. Memahami pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
3. Memahami pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
4. Memahami pengaruh kepuasan pengguna terhadap dampak individu.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil pengujian yang diharapkan dapat memberikan manfaat serta memperluas pengetahuan dan kepustakaan tentang apa saja yang menambah minat pengguna untuk menggunakan *e-filing*, terutama dari faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan Delone & McLean akan menjadi bahasan dalam kajian kali ini.

Manfaat Praktis

Selaras dengan tujuan dari riset ini, hasil pengkajian diinginkan dapat memberikan manfaat kepada semua yang terkait diantaranya:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)
Penelitian yang dilakukan mempunyai harapan untuk memberikan arahan dan bantuan berupa sosialisasi kepada masyarakat untuk dapat lebih mengenal sistem *e-filing* dan juga memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan yang berhubungan dengan *e-filing*.
2. Bagi *Application Service Provider* (ASP)
Pada pengkajian ini diharapkan mampu memaparkan informasi yang relevan dan jelas dengan faktor-faktor yang mampu mempengaruhi perilaku dari Wajib Pajak, dimana dasar tersebut nantinya mampu dimanfaatkan oleh layanan ASP dalam pengembangan sistem *e-filing*. Disamping itu juga penelitian ini dapat digunakan sebagai landasan penerapan evaluasi bagaimana sistem bekerja secara efektif dan baik.
3. Bagi penulis
Penelitian ini diharapkan mampu mengedukasi dan memperdalam pengetahuan peneliti dalam aspek ekonomi dan perpajakan khususnya dalam mengaplikasikan sistem *e-filing* dan dapat mengimplementasikan ilmu pengetahuan pada saat kuliah dan di kehidupan masyarakat luas.

TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

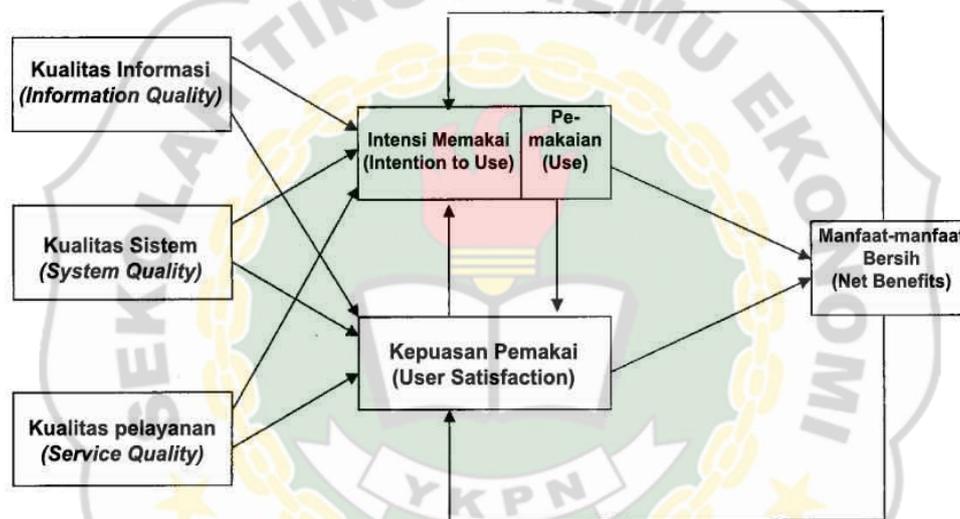
Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean

Dalam berbagai macam aspek yang terdapat di dalam sistem informasi, Willian H. Delone dan Ephraim R. McLean atau yang dikenal Delone & McLean pada tahun 1992 hingga tahun 2003 sudah melakukan analisa artikel yang kemudian dipublikasikan ke dalam jurnal yang berkaitan dengan sistem informasi, adapun

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

contoh jurnalnya *Information System Research*, *Journal of Management Information System*, dan *MIS Quarterly*. Perubahan dilakukan oleh Delone & McLean (2003) dengan memperbaiki model untuk diaplikasikan pada *e-commerce* yang pada waktu itu belum berkembang pesat seperti sekarang.

Kesuksesan sistem informasi D&M yang telah diperbaharui merupakan langkah sukses yang dilakukan oleh Delone & McLean (2003). Tindakan yang perlu dilakukan pembaharuan antara lain dengan menambahkan kualitas layanan yang mempunyai peran tambahan dari dimensi yang telah ada sebelumnya, kemudian untuk memperoleh manfaat bersih perlu digabungkan pada dampak individu dan organisasi. Berikut adalah model Delone dan McLean yang telah dimordenisasi pada tahun 2003.



Sumber: Delone dan Mclean (2003)

Gambar 1.1. Model *Updated* Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean (2003)

Pajak

Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 16 Tahun 2009 pajak ialah “Kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Dari penjelasan yang sudah disampaikan di atas terdapat garis besar yang di ambil berdasarkan ciri-ciri yang melekat terhadap definisi pajak diantaranya:

1. Kewajiban yang dilakukan oleh masyarakat kepada Negara dengan pajak bukan berupa barang.
2. Pemungutan pajak diambil didasarkan pada perundang-undangan dan juga aturan terkait yang mempunyai sifat memaksa.
3. Tidak adanya kontrasepsi individual yang dilakukan oleh pemerintah dalam pembayaran pajak.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Pemerintah pusat maupun daerah berkewajiban melakukan pemungutan pajak.
5. Pajak diperuntukan untuk segala yang dikeluarkan oleh organisasi pemerintahan, diaman untuk pemasukan surplus dapat dialihkan pada investasi publik.

Fungsi Pajak

Menurut Abdul Rahman dalam perpajakan (2010) terdapat empat fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi pembiayaan (*budgetair*) adalah fungsi yang digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya serta mengoptimalkan penerimaan negara
2. Fungsi mengatur (*regulerend*) dimana pajak mempunyai kegunaan sebagai pengatur serta sebagai pengimplementasian kebijakan yang dimiliki oleh pemerintah khususnya dalam bidang ekonomi dan juga sosial.
3. Fungsi stabilitas merupakan fungsi pajak yang mempunyai peran untuk menjaga kestabilan dari pada harga yang akan memberikan dampak selanjutnya, maka inflasi yang terjadi dapat dikendalikan, atau dengan kata lain fungsi yang digunakan untuk menstabilkan dan menyeimbangkan kondisi ekonomi negara.
4. Fungsi redistribusi pendapatan pajak berasalkan dari pungutan biaya yang dilakukan oleh Negara yang selanjutnya digunakan untuk melakukan pembiayaan segala kepentingan umum kenegaraan, dimana didalamnya juga termasuk pada pembiayaan pembangunan yang akan memberikan kesempatan kerja dan selanjutnya dengan lapangan kerja yang ada akan memberikan pendapatan yang memadai kepada masyarakat.

Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia terdiri dari:

1. *Self Assessment System* ialah sebuah strategi dalam memungut pajak yang diberlakukan di Indonesia, dimana wajib pajaknya mempunyai beban penentuan besaran pajak yang dibayarkan secara mandiri oleh Wajib Pajak.
2. *Official Assessment System* dimana mempunyai system pemungutan pajak memberikan kebebasan kepada Wajib Pajak berkaitan dengan besaran pajak yang terutang pada fiskus.
3. *Withholding System* dijelaskan sebagai system dimana dalam pemungutan pajaknya, wajib pajak memberikan kepercayaan oleh pemerintah guna memungut pajak atas penghasilan yang sudah dibayarkan kepada penerima penghasilan dan juga akan disetorkan masuk dalam kas Negara.

Wajib Pajak

Menurut Peraturan Perundang-Undangan Nomor 16 Tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak ialah “Orang Pribadi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

atau Badan, meliputi membayar pajak, memotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Wajib Pajak dapat berupa Wajib Pajak Orang Pribadi atau Wajib Pajak Badan. Wajib Pajak Pribadi ialah wajib pajak yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Rahman, (2010).

E-filing

E-filing ialah sebuah sistem elektronik yang bertujuan bagi Wajib Pajak guna melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang dilakukan dengan layanan berbasis *online* secara cepat dan akurat dengan mengakses laman Direktorat Jenderal Pajak (<https://djponline.pajak.go.id>) atau melalui layanan *Application Service Provider* (ASP). Tujuan umum penerapan *e-filing* ialah Wajib Pajak dipermudah dalam memenuhi kewajiban membayar pajak yang dilakukan secara *online* dan tepat waktu.

Manfaat *E-filing*

Kehadiran dari sistem laporan SPT yang dilakukan secara *online*, mempunyai bermacam-macam manfaat bagi Wajib Pajak dalam proses penyampaian SPT, manfaatnya antara lain:

1. Mengefisienkan waktu dalam lapor pajak secara *online*.
2. Menjamin ketepatan dalam setiap pengisian SPT.
3. Memberikan penghematan kertas dengan sistem pelaporan pajak secara *online*.
4. Proses perekaman SPT lebih mudah dengan menggunakan basic data DJP. Perekaman SPT sebelumnya dikerjakan belum otomatis, oleh karena itu dapat memakan waktu lebih banyak dalam prosesnya.
5. Penerimaan SPT secara *online* dapat memangkas jumlah antrian yang terjadi dan proses yang terbilang lama dengan tujuan untuk meminimalisir besaran WP yang datang ke kantor pajak terdekat.
6. Meminimalisir jumlah berkas secara fisik berupa kertas dokumen perpajakan, dan juga meminimalisir adanya risiko kehilangan atau bahkan kerusakan dokumen yang disimpan.

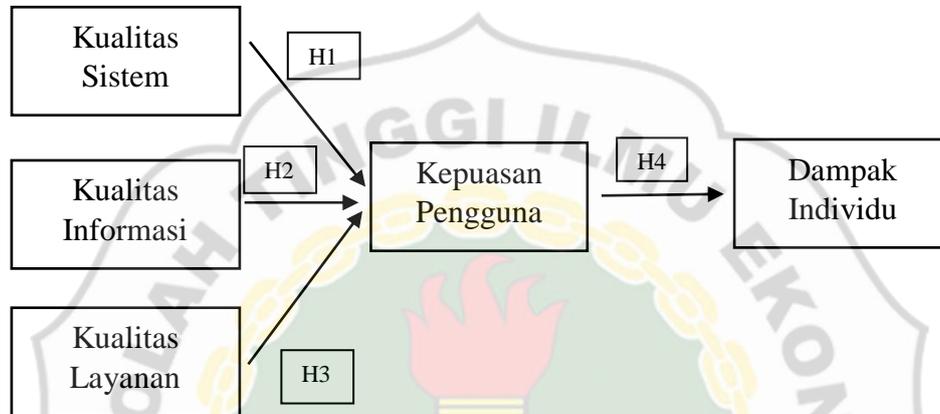
Pengguna *E-filing*

Sistem *e-filing* berguna sebagai pelayanan usaha menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada formulir 1770S dan 1770SS. Pada SPT 1770S ini dipergunakan untuk WPOP yang sumber pendapatannya didapatkan melalui satu ataupun beberapa pemberi kerja dan mempunyai penghasilan lainnya yang tidak termasuk dalam bidang usaha atau pekerjaan lepas. Sedangkan bagi karyawan atau pekerja dengan pendapatan bruto dibawah Rp60.000.000 (enam puluh juta rupiah) per tahun, maka wajib mengisi SPT 1770SS.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Wajib Pajak yang memakai *e-filing* adalah SPT masa PPh pasal 21/26, kemudian SPT masa PPN, serta SPT tahunan badan bagi pengusaha kena pajak (PKP). Maka disebutkan sebelumnya Wajib Pajak tidak harus menggunakan *e-filing* adalah SPT masa 25 nihil, 25 kurang bayar, 21 nihil, 26 nihil, SPT masa PPN/PPnBM nihil, PPN kegiatan membangun sendiri, PPN impor barang, PPN jasa luar negeri.

Model Penelitian



Pengembangan Hipotesis

1) Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

H1: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*

2) Pengaruh Kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

H2: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*

3) Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

H3: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*

4) Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Dampak Individu

H4: Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individu

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Penjelasan populasi pada riset ini ialah semua Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang telah menggunakan dan melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui aplikasi *e-filing*. Dalam pemilihan sampel, pengkajian kali ini memakai *purposive sampling*.

Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Penggunaan sumber data dalam riset ini ialah data primer dengan menggunakan kuesioner. Secara singkat data primer yakni data yang di dapat secara langsung dari sumber pertama atau letak obyek penelitian dilakukan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Skala Likert merupakan aturan yang digunakan pada kuesioner penelitian ini. Jawaban dari daftar pertanyaan menggunakan skala likert yang memiliki empat poin yakni sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

Pembahasan kali ini, peneliti memilih skala likert dengan rentang nilai 1-4 dengan menghilangkan kategori jawaban netral yang berada di tengah jawaban lainnya. Alasan peneliti meniadakan jawaban netral pada penelitian ini yaitu kategori jawaban netral dapat memberikan arti ganda terhadap penelitian responden yang diberikan.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Tujuan dari riset ini ialah meneliti konsep secara empiris, sehingga konsep tersebut selanjutnya akan dilakukan manipulasi dengan cara mengubah menjadi variabel. Variabel Independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Variabel Dependen adalah variabel dampak individu dan kepuasan pengguna

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengumpulan Data

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh, kuesioner yang digunakan oleh peneliti untuk dianalisa yakni sebanyak 120 kuesioner.

Tabel 4.1 Data Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner menggunakan <i>Google Form</i>	100
Kuesioner dibagikan	56
Kuesioner tidak diisi dengan lengkap	36
Kuesioner yang dapat dianalisa	120

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	82	68%
2	Perempuan	38	32%
Total		120 Orang	100%

Berdasarkan tabel yang tertera, dapat diamati jumlah responden dalam riset ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 82 orang atau sekitar 68% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang atau sekitar 32%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 Usia Responden

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	21-25 tahun	9	7%
2	26-30 tahun	50	42%
3	31-35 tahun	27	23%
4	>35 tahun	34	28%
Total		120 Orang	100%

Berdasarkan tabel di atas, total responden yang mengisi kuesioner pada penelitian ini berjumlah 50 orang atau sekitar 42% dengan usia 26-30 tahun, sebanyak 27 orang atau sekitar 23% yang berusia 31-35 tahun, sejumlah 34 orang atau sekitar 28% yang berusia lebih dari 35 tahun, dan sejumlah 9 orang atau sekitar 7% berusia 21-25 tahun. Hal ini menunjukkan Wajib Pajak pengguna *e-filing* di Kabupaten Cilacap mayoritas berusia 26-30 tahun.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK/SLTA	16	13%
2	Diploma	20	17%
3	Sarjana	76	63%
4	Pascasarjana	8	7%
Total		120 Orang	100%

Dari tabel yang tertera, dapat diamati jenjang pendidikan Sarjana mendominasi penelitian dengan jumlah 76 orang atau sekitar 63%, sedangkan responden dengan jumlah sedikit terdapat pada klasifikasi pendidikan Pascasarjana dengan jumlah 8 orang atau sekitar 7%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pegawai Swasta	56	47%
2	Pensiunan	3	3%
3	PNS	22	18%
4	Wiraswasta	10	8%
5	Lainnya	29	24%
Total		120 Orang	100%

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta berjumlah 56 orang dengan persentase sebesar 47%, pekerjaan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

lain-lain seperti guru honorer, dll sebanyak 29 orang dengan persentase 24%, pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 22 orang dengan persentase sebesar 18%, wiraswasta sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 8% dan pensiunan sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 3%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/bulan

Tabel 4.6 Penghasilan/bulan Responden

No	Penghasilan/bulan	Jumlah	Persentase
1	Rp1.000.000,- s/d Rp2.500.000,-	16	13%
2	Rp2.500.001,- s/d Rp4.000.000,-	45	38%
3	Rp4.000.001,- s/d Rp10.000.000,-	36	30%
4	>Rp10.000.001,-	23	19%
Total		120 Orang	100%

Berdasarkan hasil kajian yang tertera, menunjukkan penghasilan setiap bulan dalam riset ini memaparkan responden yang mempunyai penghasilan dua juta lima ratus sampai dengan empat juta rupiah sebanyak 45 orang atau sekitar 38%, responden yang memiliki penghasilan empat juta sampai dengan sepuluh juta rupiah sebanyak 36 orang atau sekitar 30%, kemudian responden yang memiliki penghasilan lebih dari sepuluh juta rupiah sebanyak 23 orang atau sekitar 19%, dan responden yang memiliki penghasilan satu juta sampai dengan dua juta lima ratus ribu rupiah sebanyak 16 orang atau berkisar 13%.

Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Sistem(X_1)	120	1,75	4	3,35	0,442
Kualitas Informasi(X_2)	120	2,00	4	3,34	0,479
Kualitas Layanan(X_3)	120	1,75	4	3,32	0,486
Dampak Individu(Y)	120	2,00	4	3,43	0,418
Kepuasan Pengguna(Z)	120	1,00	4	3,32	0,518
Valid N (listwise)	120				

Berdasarkan Tabel 4.7 yang tertera, dapat diamati total sampel berjumlah 120 sampel, sehingga dapat disimpulkan:

1. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 120 orang. Variabel kualitas sistem mempunyai rerata sebesar 3,35 yang didalamnya memiliki angka terkecil sejumlah 1,75 dan angka terbesar 4. Dengan nilai standar deviasi 0,442 yang berarti dapat disimpulkan tingkat sebaran data dan nilai untuk variabel kualitas sistem ialah rendah dan merata.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 120 orang. Variabel kualitas sistem mempunyai rerata sebesar 3,34 yang didalamnya memiliki angka terkecil sejumlah 2,00 dan angka terbesar 4. Dengan nilai standar deviasi 0,479 yang berarti dapat disimpulkan tingkat sebaran data dan nilai untuk variabel kualitas informasi ialah rendah dan merata.
3. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 120 orang. Variabel kualitas sistem mempunyai rerata sebesar 3,32 yang didalamnya memiliki angka terkecil sejumlah 1,75 dan angka terbesar 4. Dengan nilai standar deviasi 0,486 yang berarti dapat disimpulkan tingkat sebaran data dan nilai untuk variabel kualitas layanan ialah rendah dan merata.
4. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 120 orang. Variabel kualitas sistem mempunyai rerata sebesar 3,43 yang didalamnya memiliki angka terkecil sejumlah 2,00 dan angka terbesar 4. Dengan nilai standar deviasi 0,418 yang berarti dapat disimpulkan tingkat sebaran data dan nilai untuk variabel dampak individu ialah rendah dan merata.
5. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 120 orang. Variabel kualitas sistem mempunyai rerata sebesar 3,32 yang didalamnya memiliki angka terkecil sejumlah 1,00 dan angka terbesar 4. Dengan nilai standar deviasi 0,518 yang berarti dapat disimpulkan tingkat sebaran data dan nilai untuk variabel kepuasan pengguna ialah rendah dan merata.

4.2.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Tujuan penelitian ialah memerlukan pengujian uji kualitas data agar dapat memastikan data yang sedang diteliti baik atau tidak. Kualitas data pada penelitian ini memiliki dua konsep yakni:

a. Hasil Uji Validitas

Tabel 4.8 di bawah ini menjelaskan hasil dari uji validitas yang sudah dilakukan:

Tabel 4.8

Uji Validitas

Variabel	Item Soal	R Hitung	R Tabel	Nilai Sig.	Probabilitas	Keterangan
Kualitas Sistem (KS)	X1.1	0,739	0,176	0,000	0,05	Valid
	X1.2	0,783	0,176	0,000	0,05	Valid
	X1.3	0,790	0,176	0,000	0,05	Valid
	X1.4	0,811	0,176	0,000	0,05	Valid
Kualitas Informasi (KI)	X2.1	0,799	0,176	0,000	0,05	Valid
	X2.2	0,835	0,176	0,000	0,05	Valid
	X2.3	0,848	0,176	0,000	0,05	Valid
	X2.4	0,819	0,176	0,000	0,05	Valid
Kualitas Layanan (KL)	X3.1	0,785	0,176	0,000	0,05	Valid
	X3.2	0,805	0,176	0,000	0,05	Valid
	X3.3	0,829	0,176	0,000	0,05	Valid

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

	X3.4	0,862	0,176	0,000	0,05	Valid
Dampak Individu (DI)	Y.1	0,769	0,176	0,000	0,05	Valid
	Y.2	0,847	0,176	0,000	0,05	Valid
	Y.3	0,777	0,176	0,000	0,05	Valid
	Y.4	0,751	0,176	0,000	0,05	Valid
Kepuasan Pengguna (KP)	Z.1	0,897	0,176	0,000	0,05	Valid
	Z.2	0,866	0,176	0,000	0,05	Valid
	Z.3	0,912	0,176	0,000	0,05	Valid

Berdasarkan tabel yang tertera memaparkan semua pernyataan untuk variabel tersebut dinyatakan absah, dikarenakan hasil dari uji validitas nilai r hitung lebih besar dari 0,176. Maka dari itu instrumen pernyataan yang disajikan dalam kuesioner dideklarasikan layak untuk digunakan parameter dalam riset ini.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.9 di bawah ini memaparkan mengenai hasil uji reliabilitas dalam pengolahan data:

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Konstan	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0.787	0.70	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0.843	0.70	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0,838	0.70	Reliabel
Dampak Individu (Y)	0.795	0.70	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Z)	0.872	0.70	Reliabel

Berdasarkan tabel yang tertera, dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas yaitu $Cronbach\ Alpha > 0,70$, dengan begitu seluruh variabel dinyatakan konsisten (andal).

4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Berikut ialah hasil uji normalitas dengan metode *Kolmogorov Smirnov*

Tabel 4.10

Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov Test*

Variabel	Sig.	Level of significant	Keterangan
Residual	0,2	0,05	Normal

Berdasarkan Tabel 4.10, memperlihatkan bahwa residual data mempunyai distribusi normal disebabkan nilai Asymp. Sig. (2-Tailed) lebih besar dari α (0,05)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

yaitu 0,200. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan untuk residual data berdistribusi normal dan model regresi layak untuk dijadikan dalam riset ini.

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 4.11 di bawah ini, memaparkan mengenai hasil dari uji multikolinearitas:

Tabel 4.11

Uji Multikolinearitas metode VIF

Variabel	Collienarity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Sistem (KS)	0,343	2,913	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Informasi (KI)	0,341	2,936	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Layanan (KL)	0,331	3,022	Tidak terjadi multikolinearitas
Kepuasan Pengguna (KP)	0,354	2,824	Tidak terjadi multikolinearitas

Berdasarkan Tabel 4.11, dapat diamati untuk keempat variabel mempunyai nilai kurang dari 10 untuk VIF dan lebih dari 0,1 untuk nilai *tolerance*. Oleh dari itu dapat ditarik kesimpulan data tidak terjadi multikolonieritas.

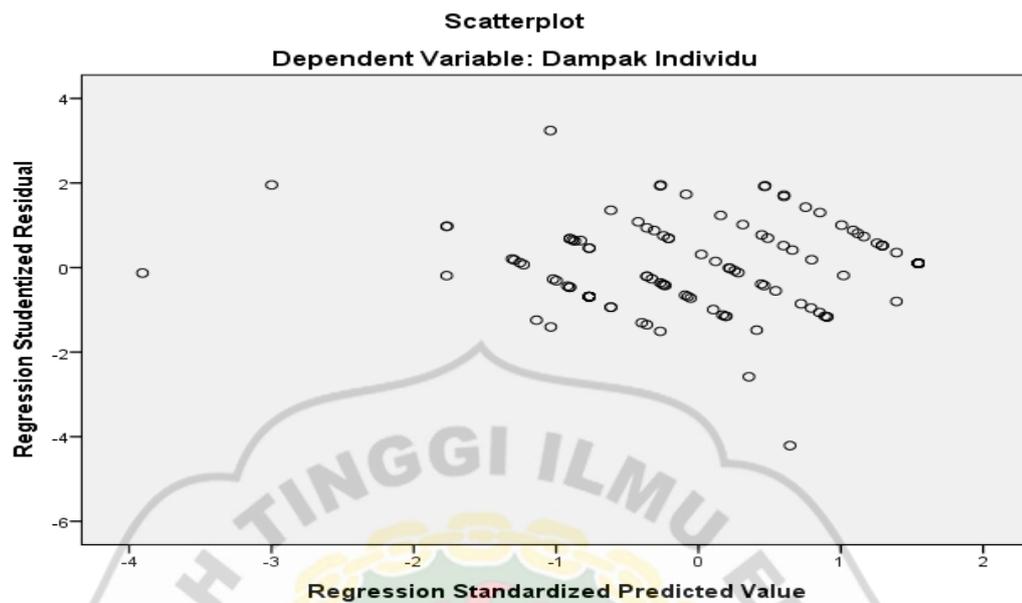
c. Hasil Uji Heterokedastisitas

Hasil kajian pada Gambar 4.12 uji heterokedastisitas dengan menggunakan alat uji analisis metode *Glejser*:

Gambar 4.12

Uji Heterokedastisitas Metode *Glejser*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



Sumber: Data primer penulis, 2021

Pada gambar 4.12 menunjukkan data *plotting* antara Regresi Residual (sumbu Y) dan Regresi Nilai Prediksi tidak memiliki pola tertentu. Pola sebaran data adalah tersebar di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y.

4.2.4 Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil perhitungan asumsi klasik, kesimpulan yang didapatkan ialah pemodelan regresi tidak terkait dengan masalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas. Pengujian hipotesis ialah sebuah statistik untuk melakukan pengujian terhadap seluruh komponen yang sudah diketahui hipotesisnya dalam riset yang dilandaskan teori.

a. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Pada pengujian analisis regresi linier berganda, peneliti membagi dua persamaan sesuai dengan hipotesis penelitian. Pada persamaan pertama, dapat disajikan dalam Tabel 4.13 mengenai hasil pengujian regresi berganda berikut:

Tabel 4.13

Analisis Regresi

Variabel	Koefisien Regresi
Konstanta	0,033
Kualitas Sistem (X_1)	0,427
Kualitas Informasi (X_2)	0,273
Kualitas Layanan (X_3)	0,286

Menurut olahan data, dihasilkan model regresi ialah berikut ini:

$$KP = 0,033 + 0,427KS + 0,273KI + 0,286KL + e$$

Besarnya variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen, dapat dilihat melalui persamaan regresi. Koefisien (B) dengan hasil positif artinya jika terdapat perubahan pada *independent variable*, maka hasil tersebut akan mempengaruhi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

secara berbanding lurus dengan perubahan *dependent variable*. Berikut penjabaran dari persamaan regresi tersebut ialah sebagai berikut:

1. Persamaan pada regresi ini menghasilkan nilai konstanta (α) sejumlah 0,033 yang menunjukkan tanpa adanya pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas sistem (KS), kualitas informasi (KI), dan kualitas layanan (KL), maka nilai dari variabel kepuasan pengguna *e-filing* sejumlah 0,033.
2. Koefisien variabel kualitas sistem bernilai positif dengan menghasilkan nilai koefisien sejumlah 0,427.
3. Koefisien variabel kualitas informasi bernilai positif dengan menghasilkan nilai koefisien sejumlah 0,273.
4. Koefisien variabel kualitas layanan bernilai positif dengan menghasilkan nilai koefisien sejumlah 0,286.

Berdasarkan Tabel 4.14 berikut ialah hasil pengolahan analisis regresi :

Tabel 4.14
Hasil Analisis Regresi

Variabel	Koefisien Regresi
Konstanta	1,334
Kepuasan Pengguna	0,629

Menurut olahan data, dihasilkan persamaan model regresi kedua berikut ini:

$$DI = 1,334 + 0,629KP$$

Hasil didapat dari persamaan regresi di atas ialah sebagai berikut:

1. Persamaan pada regresi ini menghasilkan nilai konstanta (α) sejumlah 1,334 yang menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh variabel bebas, yakni kepuasan pengguna maka nilai dari variabel dampak individu sebesar 1,334.
2. Koefisien variabel kepuasan pengguna bernilai positif dengan menghasilkan nilai koefisien sejumlah 0,629, artinya kepuasan pengguna *e-filing* berpengaruh terhadap dampak individu. Jika kepuasan pengguna *e-filing* meningkat, maka dampak individu juga akan semakin tinggi.

b. Hasil Uji Simultan (Uji-F)

Hasil uji simultan dapat disaksikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.15
Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20,688	3	6,896	70,547	,000 ^b
	Residual	11,339	116	,098		
	Total	32,027	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Sumber: data primer yang diolah, 2021

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan Tabel 4.15, nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$) dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($70,547 > 2,68$) sehingga ditarik kesimpulan kepuasan pengguna *e-filing* dapat mempengaruhi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan.

Tabel 4.16

Uji Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,688	1	12,688	184,000	,000 ^b
	Residual	8,137	118	,069		
	Total	20,825	119			

a. Dependent Variable: Dampak Individu

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel yang tertera, nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$) dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($184,000 > 2,68$) sehingga disimpulkan variabel kepuasan pengguna *e-filing* berpengaruh simultan secara signifikan terhadap variabel dampak individu.

c. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial digunakan guna memahami seberapa jauh suatu *independent variable* dalam menjelaskan variasi *dependent variable*. Hasil dari uji parsial dapat diamati pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17

Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,033	,229		,146	,884
	Kualitas Sistem	,427	,103	,364	4,136	,000
	Kualitas Informasi	,273	,099	,252	2,746	,007
	Kualitas Layanan	,286	,099	,268	2,885	,005

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
Sumber: data primer yang diolah, 2021

Sejalan dengan hasil yang didapatkan pada tabel yang tertera, maka dapat diberi penjelasan sebagai berikut:

1. Nilai signifikansi variabel kualitas sistem sebesar 0,000 ($<0,05$) dan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($4,136 > 1,980$) dengan koefisien regresi yang didapat bernilai positif yaitu sebesar 0,427 maka dapat diartikan variabel kualitas sistem

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna *e-filing*. **(H1 diterima)**

2. Nilai signifikansi variabel kualitas informasi sebesar 0,007 ($<0,05$) dan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,746 > 1,980$) dengan koefisien regresi yang didapat bernilai positif yaitu sebesar 0,273 maka dapat diartikan variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna *e-filing*. **(H2 diterima)**
3. Nilai signifikansi variabel kualitas layanan sebesar 0,005 ($<0,05$) dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,885 > 1,980$) dengan koefisien regresi yang didapat bernilai positif yaitu sebesar 0,286 maka dapat diartikan variabel kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna *e-filing*. **(H3 diterima)**

Tabel 4.18
Uji Parsial

		Coefficients ^a				t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
Model		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,334	,156		8,553	,000	
	Kepuasan Pengguna	,629	,046	,781	13,565	,000	

a. Dependent Variable: Dampak Individu

Berdasarkan Tabel 4.18, nilai signifikansi variabel kepuasan pengguna *e-filing* sebesar 0,000 ($<0,05$) dan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($13,565 > 1,980$) dengan koefisien regresi yang didapat bernilai positif yaitu sebesar 0,629 maka berkesimpulan variabel kepuasan pengguna *e-filing* memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap variabel dampak individu. **(H4 diterima)**

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Variasi *independent variabel* dapat diukur kemampuannya melalui koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan pengujian yang telah dilaksanakan, maka didapati hasil berikut ini:

Tabel 4.19

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model Summary

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,804 ^a	,646	,637	,31265

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Dari Tabel 4.19, nilai *Adjusted R Square* (Koefisien Determinasi) yang didapat sebesar 0,637 maka bisa diartikan pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* sebesar 63,7%.

Tabel 4.20

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,781 ^a	,609	,606	,26260

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel yang tertera, nilai *R Square* (Koefisien Determinasi) yang didapat sebanyak 0,609 lalu bisa diartikan bahwa sumbangan pengaruh variabel kepuasan pengguna *e-filing* terhadap dampak individu sebesar 60,9%.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian dan analisis yang telah dibahas di bab terdahulu, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Terbukti memiliki korelasi positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna *e-filing*.
2. Terbukti memiliki korelasi positif antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna *e-filing*.
3. Terbukti memiliki korelasi positif antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna *e-filing*.
4. Terbukti memiliki korelasi positif antara kepuasan pengguna dengan dampak individu.

Saran

1. Bagi peneliti berikutnya, agar menambah metode pengumpulan data, bukan hanya menggunakan metode dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* saja, melainkan juga dapat menggunakan metode wawancara atau survei agar data yang diperoleh lebih mencakup luas.
2. Untuk peneliti berikutnya, diharapkan dapat menguji dengan menggunakan model Delone & McLean secara utuh, seperti menambah variabel dampak organisasi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Untuk peneliti berikutnya, diharapkan memberikan tampilan data jumlah SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing*, agar dapat mengetahui informasi yang jelas di dalam penelitian.
4. Untuk peneliti berikutnya, diharapkan dapat menggunakan alat analisis yang lainnya seperti *smart-PLS* guna memperkuat hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. 2010. Panduan Pelaksanaan administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan. Bandung: Nuansa
- Adhikari, & Ram, R. (2017). Kepuasan Wajib Pajak Dengan E-Filing Pajak Penghasilan (EPPN). *Asia Selatan Jurnal Kebijakan Dan Pemerintahan* Vol 41 Nomor 2, 57-74.
- Akhmadi, Muhammad Heru. 2017. Determinan Keberhasilan e-Filing Pajak di Indonesia: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta.
- Amalia, S. M., & Pratomo, D. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). In *e-Proceeding of Management* (Vol. 3, hal. 1516–1522).
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51. 1173-1182.
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors Affecting Online Tax Filing - An Application Of The IS Success Model and Trust Theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251–262.
- Christanti, R. (2020). User Satisfaction as a Mediating Variable between Information Quality and the Conative Use of Annual Tax Reporting E-Filing System. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 562. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v7i8.1953>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Direktorat Jenderal Pajak. *E-filing*. Diakses 12 November 2020 dari <https://efiling.pajak.go.id/>
- Effect, T., Quality, I., Satisfaction, T., E-filing, I. T. U., & Reporting, T. (2003). *Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna Sistem E-Filing sebagai Pelaporan Pajak*. 1–21.
- Fairchild, A. J., & MacKinnon, D.P. (2009). A General Model for Testing Mediation and Moderation Effects. *Prev Sci*, 10, 87-99.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, 16(1), 20–31.
- Hatta Hambali, A. J. (2020). The Success of E-Filing Adoption during COVID 19 Pandemic: The Role of Collaborative Quality, User Intention, and User Satisfaction. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 23(1), 57–68. <https://doi.org/10.14414/jebav.v23i1.2233>
- Hussein, R., Karim, N. S. A., & Hasan Selamat, M. (2007). The impact of technological factors on information systems success in the electronic-government context. *Business Process Management Journal*, 13(5), 613–627. <https://doi.org/10.1108/14637150710823110>
- Ihsan, M., & Azwar. (2018). Jurnal bppk. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Implementasi Sistem E-Filing Pajak : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar*, 11(2), 12–34.
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Jogiyanto. (2007). Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Kara, R. N. (2018). Pengaruh Penggunaan dan Kepuasan Pengguna E-Filing Terhadap Kepatuhan Pajak. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 22(3), 229011. <https://doi.org/10.35760/eb>.
- Kinasih, B. P. (n.d.). Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 3 No. 1 Januari 2020. *Pengaruh Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening*, 1(1).
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran 1. Millineum ed. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Krisdiantoro, Y., Subekti, I., & Prihatiningtias, Y. W. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Dengan Intensitas Penggunaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 5(2), 149–167. <https://doi.org/10.17977/um004v5i22018p149>
- Lestari, E. M. P., H, L. B., & Pranaditya, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di KPP Pratama Semarang Candisari). *Journal Of Accounting*, 4(4), 20.
- Machmud, R. (2013). Peranan penerapan sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pegawai lembaga pemasyarakatan narkoba (lapastika) bollangi kabupaten gowa. *Jurnal capacity STIE AMKOP Makassar*, 9(3), 409–421.
- Mangoting, C. J. dan Y. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Pribadi Di Kpp Pratama Bitung. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2). <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17682.2017>
- Noviyanti, N. (2017). Mengukur Kesuksesan Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrua (Saiba) Menggunakan Model Delone & Mclean. *Jurnal Tata Kelola & Akuntabilitas Keuangan Negara*, 2(2), 151. <https://doi.org/10.28986/jtaken.v2i2.62>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. <http://www.hukumonline.com>
- Setiawan, D., & Kurniawan, B. (2018). *Dampak Penggunaan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Peran Perilaku Wajib Pajak sebagai Variabel Mediasi*. 22(1).
- Setyo, D., & Rahmawati, D. A. (2015). Pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan serta kinerja pengguna sistem informasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 6(1), 47–59.
- Subramanian, Girish. H. 2005. “An Empirical Application of The DeLone and McLean.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2016. *Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2019). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing. *Jurnal Widya Ganeswara*, 28(2), 12–23.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(2), 38. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v11i2.721>
- Widyadinata, Y., & Toly, A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–13.
- Zulfikar. 2016. *Pengantar Pasar Modal Dengan Pendekatan Statistika Edisi Pertama*, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Grame