

SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN *E-FILING* DENGAN MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

FADHLY FARHIMSYAH



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN *E-FILING* DENGAN MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**FADHLY FARHIMSYAH
A31116520**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN *E-FILING* DENGAN MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

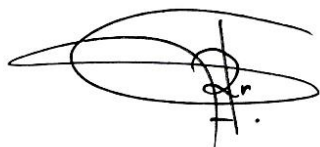
disusun dan diajukan oleh

FADHLY FARHIMSYAH
A31116520

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 27 Maret 2022

Pembimbing I



Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA
NIP 196503201992032003

Pembimbing II



Dr. Aini Indrijawati, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 196811251994122002

Mengetahui,
Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si.
NIP 196503071994031003

SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN *E-FILING* DENGAN MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

disusun dan diajukan oleh

FADHLY FARHIMSYAH
A31116520

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **18 Agustus 2022** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA	Ketua	1..... 
2	Dr. Aini Indrijawati, S.E., M.Si., Ak., CA	Sekretaris	2..... 
3	Dr. Ratna Ayu Damayanti, S.E., Ak., M.Soc., Sc., CA	Anggota	3..... 
4	Drs. M. Achyar Ibrahim, M.Si., Ak., CA	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin




Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si.
NIP. 196503071994031003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Fadhly Farhimsyah
NIM : A31116520
departemen/program studi : Akuntansi/Strata Satu

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

ANALISIS KESUKSESAN E-FILING DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 18 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Fadhly Farhimsyah

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kesehatan, kesempatan dan pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama, ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA, selaku Pembimbing Utama dan ibu Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si., CA, selaku Pembimbing Pendamping, yang dengan sabar mengarahkan dan membimbing peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada kedua Orang Tua, beserta keluarga dari penulis atas dukungan penuh yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini. Terakhir, ucapan terima kasih kepada teman-teman yang telah banyak membantu dengan sabar dan mendampingi penulis dalam penulisan skripsi ini, terkhusus penulis sampaikan terimakasih kepada kawan-kawan penulis diantaranya Rio Elton Josua, Tariq Hidayatullah, Nuzul Ramadhan, Muh. Resa Saputra, Desy Septiani, dan Naifah Azisah, serta teman-teman FAM16LIA yang memberikan dukungan, saran, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam bidang akuntansi.

Makassar, 18 Agustus 2022

Fadhly Farhimsyah

ABSTRAK

Analisis Kesuksesan *E-Filing* dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean

E-FILING Success Analysis Using Delone and Mclean Models

Fadhly Farhimsyah
Grace T. Pontoh
Aini Indrijawati

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem *e-Filing* berdasarkan sudut pandang pengguna dengan menggunakan pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone & McLean (2003). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, data primer berupa kuesioner dengan total sampel sebanyak 100 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Model ini menggunakan enam variabel pengukuran yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan sistem (*use*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Penelitian membuktikan secara empiris bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan, namun kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih

Kata Kunci: *e-Filing*, Model Kesuksesan Sistem Informasi, Wajib Pajak Orang Pribadi

This study aims to evaluate the success of the e-Filing system based on the user's point of view using the Information Systems Success Model approach by DeLone & McLean (2003). The data used in this study are primary and secondary data, primary data in the form of a questionnaire with a total sample of 100 individual taxpayer respondents registered at the South Makassar Primary Tax Service Office. This model uses six measurement variables, namely system quality, information quality, service quality, user satisfaction, system use and net benefits. Research proves empirically that system quality, information quality, and service quality affect usage, but system quality and service quality have no effect on user satisfaction. Usage and user satisfaction affect the net benefits

Keywords: *e-Filing, Information System Success Model, Individual Taxpayer*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori ISSM DeLone dan McLean 2003.....	8
2.2 Perpajakan.....	10
2.3 E-Filing.....	11
2.4 Penelitian Terdahulu	13
2.5 Kerangka Berfikir.....	15
2.6 Hipotesis Penelitian.....	17
2.6.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna.....	17
2.6.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna.....	18
2.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna.....	20
2.6.4 Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.....	21
2.6.5 Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat–Manfaat Bersih.....	21
2.6.6 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat– Manfaat Bersih.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Tempat dan Waktu	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.4 Jenis dan Sumber Data	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
3.6.1 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	27
3.6.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	28
3.6.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	30
3.6.4 Penggunaan (<i>Use</i>)	31
3.6.5 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	31

3.6.6 Manfaat–Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	32
3.7 Instrumen Penelitian.....	33
3.8 Analisis Data	33
3.8.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	34
3.8.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi Penelitian.....	36
4.1.1 Proses Pengumpulan Data Penelitian	36
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
4.2 Analisis Deskriptif Pernyataan	39
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem.....	39
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	40
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	40
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Penggunaan	41
4.2.5 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna	42
4.2.6 Analisis Deskriptif Variabel Manfaat Bersih	42
4.3 Hasil Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	43
4.3.1 Validitas Konvergen	43
4.3.2 Validitas Diskriminan	45
4.3.3 <i>Composite Reliability</i>	48
4.3.4 <i>Cronbach's Alpha</i>	48
4.4 Hasil Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	49
4.4.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.4.2 Hasil Uji <i>Path Coefficients (Bootstrapping)</i>	50
4.8 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis.....	56
4.8.1 Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem e-Filing	56
4.8.2 Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem e-Filing.....	57
4.8.3 Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem e-Filing.....	58
4.8.4 Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem e-Filing	59
4.8.5 Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem e-Filing	60
4.8.6 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Filing	61
4.8.7 Pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem e-Filing.....	62
4.8.8 Pengaruh penggunaan terhadap manfaat bersih dari sistem e-Filing	63
4.8.9 Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih dari sistem e-Filing	64
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	69
5.3 Keterbatasan Penelitian	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Hasil pengumpulan data	36
4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	37
4.3 Karakteristik responden berdasarkan Penggunaan E-Filing.....	38
4.4 Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan e-Filing	38
4.5 Pernyataan responden mengenai variabel Kualitas Sistem.....	39
4.6 Pernyataan responden mengenai variabel Kualitas Informasi.....	40
4.7 Pernyataan responden mengenai variabel Kualitas Layanan	41
4.8 Pernyataan responden mengenai variabel Penggunaan	41
4.9 Pernyataan responden mengenai variabel Kepuasan Pengguna	42
4.10 Pernyataan responden mengenai variabel Manfaat Bersih	43
4.11 Skor <i>outer loading</i>	44
4.12 <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	45
4.13 Nilai <i>cross loading</i>	46
4.14 <i>Fornell Larcker criterion</i>	47
4.15 <i>Composite reliability</i>	48
4.16 <i>Cronbach's Alpha</i>	49
4.17 Hasil uji koefisien determinasi (<i>R-square</i>)	50
4.18 Hasil Uji <i>Path Coefficients (Bootstrapping)</i>	51
4.19 Hasil pengujian hipotesis	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	16
2.2 Kerangka Konseptual.....	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata.....	73
2 Peta Teori	74
3 Kuesioner Penelitian	79
4 Hasil Olah Data.....	79

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini sudah sangat membantu dalam kehidupan sehari-hari, salah satu manfaat yang bisa dirasakan yaitu kemudahan dalam mengakses informasi. Maka dari itu seiring perkembangan teknologi segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Indonesia telah berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan beberapa pembaharuan dalam sistem perpajakan di Indonesia. Adapun upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan surat keputusan KEP-05/PJ./2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005, dimana Direktorat Jenderal Pajak telah mengembangkan dan meluncurkan penggunaan layanan berbasis internet yaitu *e-Filing* yang dapat diakses melalui website Direktorat Jenderal Pajak. *E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau Application Service Provider (ASP) (Direktorat Jenderal Pajak).

Implementasi *e-Filing* di Indonesia sudah mencapai lebih dari beberapa tahun, namun secara keseluruhan wajib pajak belum memanfaatkan fasilitas pelayanan SPT secara online ini. Per akhir 2019 data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjukkan rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) mencapai 73%. Hal ini masih lebih baik dibandingkan dengan tahun sebelumnya di mana rasio kepatuhan tercatat

mencapai 71%. Walaupun demikian, capaian tahun ini masih lebih rendah dibandingkan dengan target awal tahun yang mencapai 80%.

Berdasarkan data ditemukan bahwa Wajib Pajak (WP) terdaftar pada 2019 mencapai 18,33 juta Wajib Pajak, lebih meningkat dibandingkan dengan 2018 yang mencapai 17,65 juta Wajib Pajak. Wajib Pajak terdaftar wajib SPT pada 2019 tercatat terdiri dari Wajib Pajak Badan sebanyak 1,47 juta, Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) nonkaryawan 3,04 juta, dan WPOP karyawan sebanyak 13,81 juta Wajib Pajak. Dari keseluruhan Wajib Pajak terdaftar wajib SPT tersebut, pada tahun 2019 terdapat 13,37 juta Wajib Pajak patuh dalam melakukan pelaporan SPT, lebih meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya di mana Wajib Pajak yang menyampaikan SPT mencapai 12,55 juta Wajib Pajak.

Jumlah Wajib Pajak badan yang patuh dalam penyampaian SPT mencapai 961.668 Wajib Pajak, lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai 854.354 Wajib Pajak. Jumlah WPOP karyawan yang melaporkan SPT per akhir 2019 mencapai 2,29 juta orang lebih tinggi dibandingkan tahun sebelumnya, sedangkan jumlah WPOP non karyawan yang patuh dalam menyampaikan SPT mencapai 10,11 juta, lebih tinggi dibandingkan 2017 yang mencapai 9,87 juta Wajib Pajak. Dengan ini, rasio kepatuhan dari Wajib Pajak badan mencapai 65%, sedangkan WPOP karyawan dan nonkaryawan masing-masing mencapai 75%, Rasio kepatuhan dari masing-masing jenis Wajib Pajak tersebut pada tahun 2019 masih lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya di mana pada tahun 2018 kepatuhan Wajib Pajak badan tercatat rendah di angka 59%, kemudian WPOP karyawan dengan rasio kepatuhan 72%, dan terakhir WPOP nonkaryawan mencapai 74%.

Perlu dilakukan evaluasi dan penilaian terhadap kesuksesan penerapan *e-Filing*. Salah satu teori yang menjelaskan tentang model keberhasilan sistem

informasi adalah *Information Systems Success Model* (ISSM) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, disempurnakan pada tahun 2003 dengan memasukkan ukuran kualitas layanan. Model DeLone dan McLean (2003) terdiri dari 6 dimensi yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kualitas sistem (*system quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Menurut DeLone dan McLean (2003) bahwa kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kualitas sistem (*system quality*), mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan niat untuk menggunakan/penggunaan (*intention to use/use*). Kepuasan pengguna dan Penggunaan juga berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Zaidi *et al.* (2017) bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan sebenarnya akan terjadi. Tam dan Oliveira (2016) dari hasil penelitiannya terhadap pengadopsian *m-banking* menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dalam penggunaan dari *m-banking* dan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih. Syarif H dkk. (2020) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih. Supriyono (2017) dari hasil penelitiannya terhadap kesuksesan sistem informasi perpustakaan menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan penggunaan dan kepuasan pengguna, kualitas informasi dengan penggunaan dan kepuasan pengguna, kualitas layanan dengan

penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan dengan kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih, kepuasan pengguna dengan manfaat-manfaat bersih. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada objek penelitian dan perbedaan lokasi serta waktu penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang dipaparkan tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti berikut ini.

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*)?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*)?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*)?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
7. Apakah terdapat pengaruh penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
8. Apakah terdapat pengaruh penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?
9. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*).
2. Pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*).
4. Pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
5. Pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*).
6. Pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
7. Pengaruh penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
8. Pengaruh penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).
9. Pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Kegunaan teoretis yang diharapkan dari penelitian ini untuk dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menambah wawasan mengenai analisis kesuksesan *e-Filing* dengan model DeLone dan McLean.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi, referensi dan pertimbangan yang berguna bagi Direktorat Jenderal Pajak, sehingga dapat membantu untuk meningkatkan kualitas sistem *e-Filing*.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan pembaca memahami isi penelitian. Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab berdasarkan buku pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin dengan uraian sebagai berikut.

Bab I merupakan pendahuluan. Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah tersebut, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II merupakan tinjauan pustaka. Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang berhubungan definisi terkait investasi. Bab tinjauan pustaka juga membahas mengenai penelitian terdahulu, kerangka penelitian, serta perumusan hipotesis penelitian.

Bab III merupakan metode penelitian. Bab ini berisikan penjelasan mengenai rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan

sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, serta metode analisis data.

Bab IV merupakan hasil penelitian. Bab ini berisikan deskripsi data yang telah diolah dengan teknik statistik deskriptif, pengujian atas hipotesis penelitian, dan pembahasan dari hasil penelitian.

Bab V merupakan penutup. Bab ini berisikan simpulan terkait dengan pembahasan hasil penelitian, saran, serta keterbatasan peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori ISSM DeLone dan McLean 2003

Pada tahun 1992 DeLone dan McLean mengemukakan teori tentang kesuksesan sistem informasi yang dikenal dengan *D&M IS Success Model*. Pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) terdiri dari 6 variabel yaitu *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), *Individual Impact* (Dampak Individu), dan terakhir *Organizational Impact* (Dampak Organisasi). Pada model ini kualitas informasi dan kualitas sistem merupakan dua dimensi utama pada *D&M IS Success Model*, dimana kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem informasinya dan kualitas sistem menunjukkan kualitas produk dari aplikasi sistem informasinya. Dari kedua kualitas tersebut, menentukan sikap dari pemakainya sebagai penerima informasinya. Penggunaan informasi dan sistemnya akan mempunyai pengaruh pada sistemnya dan pada pemakainya. Pengaruh dari sistemnya akan mempengaruhi dampak organisasinya, dan pengaruh pada pemakainya akan menentukan kepuasan dari pemakainya dan dampak pada individualnya.

Pada tahun 2003 akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang DeLone dan McLean mengembangkan dan memperbaiki modelnya, dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model seperti penambahan variabel *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), penambahan *Intention to use* sebagai alternatif dari *Use* (Pengguna), dan terakhir penggabungan antara dampak organisasi dan dampak individual menjadi satu yaitu *Net Benefit* (Manfaat bersih). Menurut DeLone dan McLean (2003)

bahwa kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kualitas sistem (*system quality*), mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan niat untuk menggunakan/penggunaan (*intention to use/use*). Kepuasan pengguna dan Penggunaan juga berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

Setiap variabel yang ada dalam model ini masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi.

1. *System Quality* (Kualitas sistem)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (Dody dan Zulaika, 2007: 12).

2. *Information Quality* (Kualitas informasi)

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi (Jogiyanto, 2007). Kualitas informasi menunjukkan output dari sistem yang berhubungan dengan manfaat, relevansi dan nilai dari sebuah informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Apabila kualitas informasi dari suatu sistem baik diharapkan para pengguna dapat memperoleh manfaat lebih dari sistem informasi tersebut.

3. *Service quality* (Kualitas layanan)

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan response dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah.

4. *Use* (Penggunaan)

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Jogiyanto (2007) menambahkan, konsep penggunaan dari suatu sistem informasi dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu penggunaan nyata (*actual use*) dan penggunaan persepsian (*perceived use*). Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela.

5. *User satisfaction* (Kepuasan pengguna)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

6. *Net benefit* (Manfaat bersih)

Manfaat-manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Jogiyanto, 2007:157).

2.2 Perpajakan

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang sifatnya dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Rochmat Soemitro. 2004). Adapun definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan oleh pemerintah untuk keperluan negara terlebih lagi untuk kemakmuran rakyat.

2.3 E-Filing

E-Filing merupakan salah satu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP) (Direktorat Jenderal Pajak). *E-Filing* merupakan salah satu bentuk pengadopsian teknologi informasi yang telah dilakukan pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak dalam hal administrasi perpajakan guna meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan tahunan. Terdapat dua metode pendekatan tentang sistem *e-Filing* yaitu *Interactive Filing* dan *Batch Filing* (Sharma & Yurcik dalam Susanto,2011). Dalam *Interactive Filing* wajib pajak berinteraksi langsung dengan aplikasi yang berbasis *web* untuk menyelesaikan pelaporan pajak secara *online*, sedangkan dalam metode *Batch Filing* internet digunakan seperti halnya transmisi data dalam sebuah jaringan *Local Area Network* (LAN). Dengan sistem *e-Filing*, Wajib Pajak dan praktisi perpajakan dapat lebih mudah melaporkan *tax return* secara elektronik dibandingkan dengan melaporkan *tax return* melalui

amplop atau datang secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Penerapan *e-Filing* juga semakin memudahkan para Wajib Pajak dalam penyampaian SPT seperti halnya Wajib Pajak Badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau tempat usahanya tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mengirimkan data SPT, dengan kemudahan proses administrasi perpajakan yang telah dilakukan tersebut diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT tahunannya.

Pelaksanaan *e-Filing* di dasarkan pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Adapun dasar hukum diberlakukannya *e-Filing* berikut ini.

1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan
3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik.
4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ/2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ./2009 Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan.
5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi WPOP.

2.4 Penelitian Terdahulu

Untuk menunjang analisis dan landasan teori yang ada, maka berikut beberapa tinjauan penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis dalam menyusun penelitian ini. Hasil penelitian Yakubu dan Dasuki (2018) hubungan antara kualitas perangkat lunak (sistem) dan kualitas informasi pada niat perilaku adalah signifikan. Demikian pula, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara statistik signifikan. Terakhir kepuasan pengguna dan niat perilaku pada penggunaan aktual juga signifikan.

Al Mamary (2019) melakukan penelitian terhadap sistem informasi di Yaman dengan menggunakan model DeLone dan McLean. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem mempunyai hubungan yang signifikan dan positif dengan penggunaan sistem, selain itu temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna ditemukan memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan penggunaan sistem dan manfaat bersih, dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa manfaat bersih ditemukan memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan kepuasan pengguna dan penggunaan sistem.

Yanuar dan Ari (2018) melakukan penelitian untuk menilai keberhasilan sistem informasi dengan menggunakan model DeLone dan McLean untuk mengintegrasikan kualitas yang dirasakan. Hasil penelitiannya ditemukan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan menjadi penyebab terjadinya pembentukan nilai dan nilai yang dipersepsikan akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Tam dan Oliveira (2016) melakukan penelitian untuk memahami dampak *m-Banking* pada kinerja individu dengan perspektif DeLone dan McLean dan TTF (*Task Technology Fit*). Hasil penelitiannya mereka menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dalam penggunaan dari m-banking, selain itu mereka

mengemukakan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Zaidi *et al.* (2017) melakukan penelitian untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan sistem *e-Filing* di India. Hasil penelitiannya mereka menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan sebenarnya akan terjadi, selain itu mereka juga menyatakan bahwa semakin puas pengguna terhadap suatu sistem, semakin sering pengguna akan menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan.

Syarif dkk. (2020) melakukan penelitian tentang implementasi model kesuksesan DeLone dan McLean terhadap sistem pembelajaran berbasis aplikasi Zoom di saat pandemi Covid-19. Hasil penelitiannya diperoleh kesimpulan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih.

Supriyono (2017) melakukan penelitian terhadap kesuksesan sistem informasi perpustakaan di Universitas Negeri Yogyakarta dengan pendekatan model DeLone dan McLean. Hasil penelitiannya diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan penggunaan dan kepuasan pengguna, kualitas informasi dengan penggunaan dan kepuasan pengguna, kualitas layanan dengan penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan dengan kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih, kepuasan pengguna dengan manfaat-manfaat bersih.

Trihandayani dkk. (2018) melakukan penelitian terhadap kesuksesan penerapan *website* Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel penggunaan memiliki hubungan yang positif dengan variabel kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Pramanita dan Rasmini (2020) melakukan penelitian tentang sistem *e-Filing* dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan *D&M Information System Success Model* pada KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitiannya ditemukan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-Filing*. Kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-Filing*.

Ihsan dan Azwar (2018) melakukan penelitian untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi sistem *e-Filing* pajak. Hasil penelitiannya ditemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, dan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

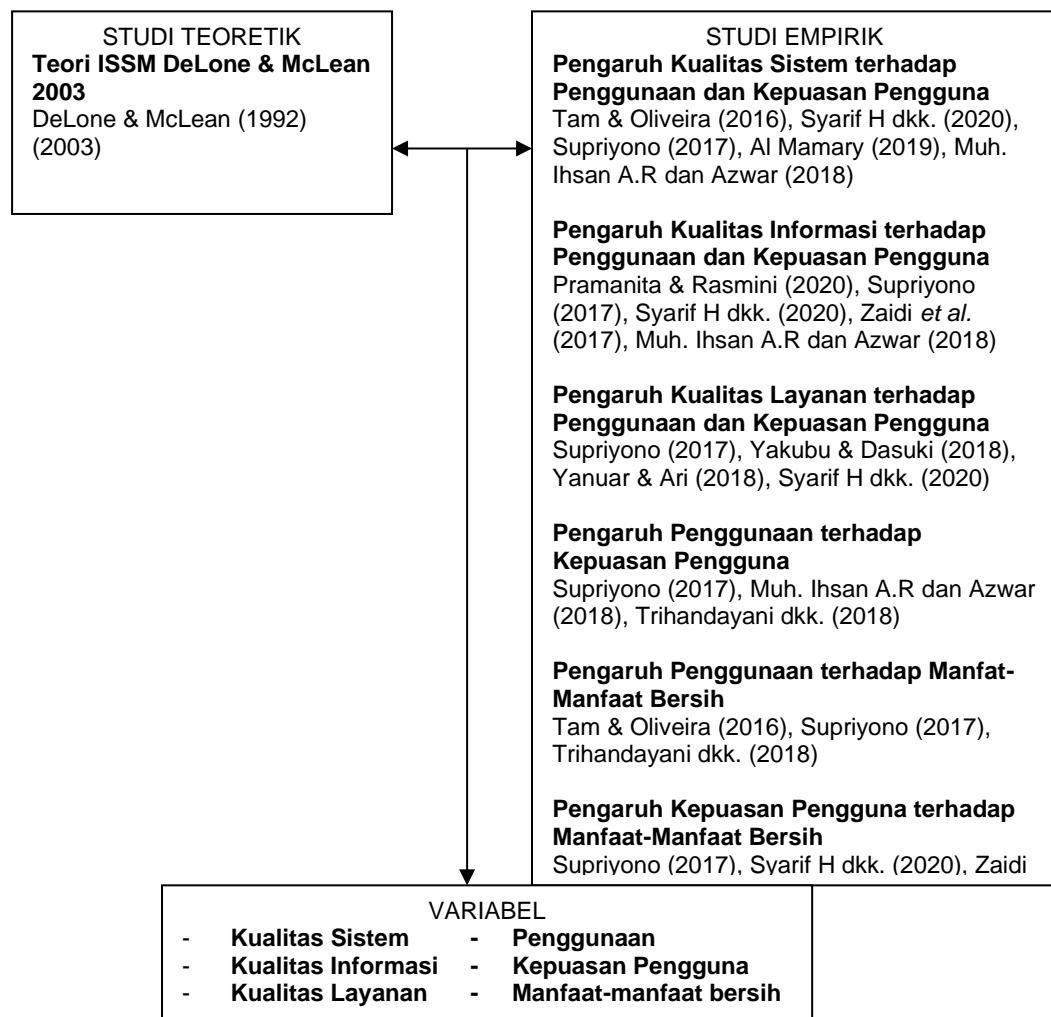
2.5 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian landasan teori dan beberapa penelitian terdahulu penelitian ini akan menganalisis kesuksesan penerapan *e-Filing* dengan menggunakan variabel yang terdapat pada model DeLone dan McLean (2003) dimana model tersebut telah banyak digunakan oleh peneliti terdahulu untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi.

Pada penelitian ini, pengukuran kualitas informasi dipersepsikan oleh pengguna dapat diukur dengan format, kelengkapan, relevan, ketepatan waktu, akurat dan format. Beberapa indikator untuk mengukur kualitas sistem yaitu kenyamanan akses, keluwesan sistem (*Flexibility*), realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pengguna, kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik, keandalan sistem (*Reliability*), dan kecepatan akses (*Response time*). Kualitas layanan

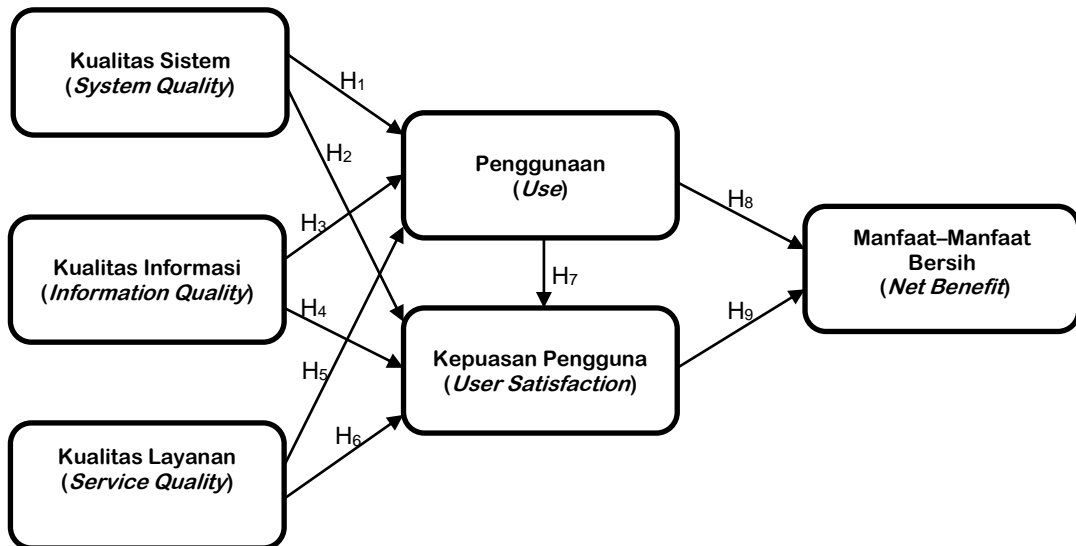
menggunakan beberapa indikator yaitu tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*).

Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan diukur agar diketahui pengaruhnya terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Indikator penggunaan diukur dengan seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi tersebut (*Frequency of Use*). Sedangkan indikator untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu efisiensi, keefektifan, dan kepuasan. Manfaat-manfaat bersih (*Net Benefit*) merupakan dampak keberadaan dan penggunaan sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Jogiyanto, 2007:157).



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

2.6 Hipotesis Penelitian

2.6.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem mengacu pada karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi dalam menghasilkan informasi dan berhubungan dengan kualitas output dari sistem informasi. Berdasarkan teori ISSM DeLone dan Mclean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi lebih mengacu pada keberhasilan teknis sistem informasi oleh fitur teknis mengenai jaringan dan peralatan teknologi informasi itu sendiri dan dipahami sebagai keberhasilan semantik dari suatu sistem informasi yang berkaitan dengan fitur seperti interaktivitas, aksesibilitas, ketepatan waktu, relevansi, kemudahan penggunaan, keringkasan, dan keandalan.

Persepsi dari kualitas sistem terbentuk ketika pengguna berinteraksi dengan sistem yang dilakukan secara online, terlebih ketika pengguna telah

menyelesaikan suatu pekerjaan dengan sistem tersebut, maka dari itu kualitas sistem yang baik akan menyebabkan kepuasan pengguna dan mempengaruhi penggunaan yang lebih baik. Teori ini didukung berdasarkan hasil penelitian Tam dan Oliveira (2016), dimana mereka menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dalam penggunaan dari *m-Banking*. Begitu juga pada penelitian Syarif H dkk. (2020) dimana dalam penelitiannya menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Al Mamary (2019) menemukan bahwa kualitas sistem mempunyai hubungan yang signifikan dan positif dengan penggunaan sistem. Selain itu, penelitian Supriyono (2017) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Muh. Ihsan A.R dan Azwar (2018) pada penelitiannya juga ditemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan hipotesis kesatu dan kedua berikut ini.

H₁: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Penggunaan.

H₂: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

2.6.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan penilaian yang diberikan oleh pengguna terhadap kinerja dari suatu sistem informasi dalam menyediakan informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Kualitas informasi mengukur kualitas isi atau konten dari sebuah sistem informasi. Kualitas informasi bisa diukur dari beragam karakteristik berikut, termasuk presisi, akurasi, mata uang, keandalan, ketepatan waktu, kelengkapan, kenyamanan, keringkasan, relevansi, kecukupan, komparabilitas, kebebasan dari bias, dan kuantitatif. Menurut Zaidi *et al.* (2017) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi

kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan sebenarnya akan terjadi.

Berdasarkan teori ISSM (*Information Systems Success Model*) DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan penilaian subjektif berdasarkan beberapa pengalaman yang telah dilakukan dalam menggunakan sebuah sistem informasi. Wajib pajak menghabiskan waktu dan usaha dalam menggunakan sistem *e-Filing* untuk mengisi laporan SPT. Maka dari itu, wajib pajak harus memastikan bahwa pengisian dalam sistem *e-Filing* tersebut harus tepat, sehingga kelengkapan informasi merupakan hal yang paling penting bagi wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut kualitas informasi merupakan hal yang penting bagi kepuasan pengguna. Hasil penelitian Supriyono (2017) menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Begitu juga pada penelitian Muh. Ihsan A.R dan Azwar (2018) menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Selain itu, pada penelitian Syarif H dkk. (2020) menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pramanita dan Rasmini (2020) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-Filing*. Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan hipotesis ketiga dan keempat berikut ini.

H₃: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Penggunaan.

H₄: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

2.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan evaluasi menyeluruh dari pengguna mengenai kesempurnaan dari suatu sistem informasi. Kualitas layanan merupakan suatu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Menurut DeLone dan Mclean (2003), mereka menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam sebuah sistem informasi. Dimana ketika kualitas layanan yang dirasakan pengguna dari suatu sistem informasi tinggi, kepuasan dari pengguna akan meningkat, sehingga membuat pengguna enggan untuk beralih ke alternatif lain. Menurut penelitian dari Yakubu dan Dasuki (2018) pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara statistik signifikan. Begitu juga pada penelitian Syarif H dkk. (2020) yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Yanuar dan Ari (2018) juga menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi penyebab terjadinya pembentukan nilai dan nilai yang dipersepsikan akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, Supriyono (2017) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan hal tersebut, kualitas layanan yang baik akan berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan hipotesis kelima dan keenam berikut ini.

H₅: Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Penggunaan.

H₆: Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

2.6.4 Pengaruh Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut DeLone & McLean, pengalaman positif dari penggunaan sistem akan mendorong rasa puas dari pengguna. Sebagai alternatif, DeLone & McLean mengidentifikasi teori disonansi yang menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi mendorong kepuasan pengguna. Jika penggunaan sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna, maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan di masa yang akan datang tidak akan terwujud. Menurut penelitian Supriyono (2017) menyimpulkan bahwa penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, pada penelitian Trihandayani dkk. (2018) menyatakan bahwa variabel pengguna memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna. Begitu juga pada penelitian Ihsan dan Azwar (2018) yang menyimpulkan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dalam penggunaan sistem *e-Filing*, pengguna *e-Filing* bisa dapat merasakan kepuasan jika pengguna terlebih dahulu telah menggunakan sistem *e-Filing*, karena sistem *e-Filing* digunakan oleh Wajib Pajak berdasarkan peraturan pemerintah. Berdasarkan hal tersebut, dapat dirumuskan hipotesis ketujuh berikut ini.

H₇: Penggunaan sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

2.6.5 Pengaruh Penggunaan terhadap Manfaat–Manfaat Bersih

Penggunaan merupakan tingkah laku seseorang dalam menggunakan sebuah sistem informasi. Berdasarkan teori ISSM (*Information Systems Success Model*) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa penggunaan suatu sistem berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Teori ini didukung oleh penelitian dari Tam dan Oliveira (2016) mengemukakan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih. Selain itu, penelitian Supriyono (2017) juga menyimpulkan bahwa penggunaan berpengaruh positif

dan signifikan terhadap manfaat bersih. Begitu juga pada penelitian Trihandayani dkk. (2018) menyatakan bahwa variabel pengguna memiliki hubungan positif terhadap manfaat bersih. Berdasarkan hal tersebut, dapat dirumuskan hipotesis yang kedelapan berikut ini.

H₈: Penggunaan sistem berpengaruh terhadap Manfaat–Manfaat Bersih.

2.6.6 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat–Manfaat Bersih

Menurut DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat dianggap sebagai fungsi dari persepsi kebermanfaatan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang sangat penting bagi penerimaan dan kesuksesan suatu sistem informasi.

Teori ISSM DeLone dan McLean menunjukkan bahwa kepuasan pengguna yang lebih tinggi menghasilkan penggunaan aktual yang lebih tinggi pula. Zaidi *et al.* (2017) dalam hal ini menyatakan bahwa semakin puas pengguna terhadap suatu sistem, semakin sering pengguna akan menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan. Begitu juga pada penelitian Supriyono (2017) yang menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Selain itu, Syarif H dkk. (2020) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis kesembilan berikut ini.

H₉: Kepuasan Pengguna sistem *e-Filing* berpengaruh terhadap Manfaat–Manfaat Bersih.