

SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN *E-FILING* MENGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI *DELONE AND MCLEAN*

(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)

MUH AFIQ ZULFIKAR



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN *E-FILING* MENGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI *DELONE AND MCLEAN*

(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**MUH AFIQ ZULFIKAR
A31114322**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN *E-FILING* MENGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI *DELONE AND MCLEAN*

(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)

disusun dan diajukan oleh

MUH AFIQ ZULFIKAR
A31114322

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 2 Januari 2021

Pembimbing I

Prof. Dr. Hj. Haliah, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 19650731 199103 2 002

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Arifuddin, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 19640609 199203 1 003



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 196604051992032003

SKRIPSI

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN *E-FILING* MENGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI *DELONE AND MCLEAN*

(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)

disusun dan diajukan oleh

MUH AFIQ ZULFIKAR
A31114322

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **7 Januari 2021** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Hj. Haliah, S.E., M.Si., Ak., CA	Ketua	1..... 
2.	Prof. Dr. H. Arifuddin, SE., M.Si., Ak., CA	Sekretaris	2..... 
3.	Dr. Aini Indrijawati, S.E., M.Si., Ak., CA	Anggota	3..... 
4.	Dr. Darmawati, S.E., M.Si., Ak., CA	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA
NIP 19660405 199203 2 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

nama : Muh Afiq Zulfikar
NIM : A31114322
departemen/program studi : Akuntansi/Strata I

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN *E-FILING* MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI *DELONE AND MCLEAN*

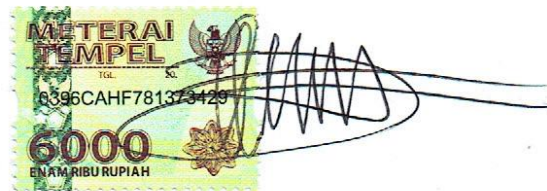
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)

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 dikemudian 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, 3 Oktober 2020

Yang Membuat Pernyataan



Muh Afiq Zulfikar

PRAKATA

Pujisyukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kesuksesan Penerapan *E-Filing* Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone And McLean* (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)”**, sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada program Strata Satu (S-1) Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Salam dan shalawat semoga senantiasa tercurah untuk nabi Muhammad SAW penunjuk segala laku dan ucap bagi umatnya.

Proses penyusunan skripsi ini dilandasi dengan penuh kesungguhan dan kesabaran serta bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan pada waktu yang tepat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin berterima kasih atas segala bantuan dan doanya kepada:

1. Kedua Orang tua peneliti. Muhammad Arsyah dan Taty Syafitri, yang peneliti sangat yakini selalu mendoakan meskipun tak pernah terliskan.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
3. Ibu Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
4. Ibu Prof. Dr. Hj. Haliah, S.E., M.Si., Ak., CA selaku pembimbing I dan Bapak Prof. Dr. H. Arifuddin, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya memberikan bimbingan hingga

skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas kesediaannya berbagi pengetahuan yang sangat berharga.

5. Ibu Dr. Aini Indrijawati, S.E., M.Si., Ak., CA dan ibu Dr. Darmawati S.E., M.Si., Ak., CA, selaku penguji peneliti, terima kasih atas waktu dan kesempatan yang telah diberikan.
6. Bapak Drs. Rusman Thoeng, M.Com, BAP. Selaku pembimbing akademik, terima kasih atas waktu dan dorongan semangat yang telah diberikan.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar, terima kasih atas keikhlasannya dalam membagi pengetahuan dan waktu yang telah diberikan.
8. Pegawai Akademik, Kemahasiswaan dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar, terima kasih telah membantu peneliti dalam kelancaran urusan akademik.
9. Semua keluarga tercinta yang selalu mendampingi dan menemani serta memberikan support yang besar, adek tercinta Iqbal, keluarga besar Ruchijat Sumadipura, keluarga besar H. Jahidin.
10. Semua senior dan junior yang telah mendukung dan memberikan motivasi serta memberikan warna dan cerita dalam setiap perkuliahan.
11. Semua teman-teman angkatan Alliance yang telah memberikan doa, *support*, dan selalu memberi motivasi dalam perkuliahan.
12. Sahabat-sahabat Sunu Bersatu yang sudah ku anggap keluarga sendiri, yang selalu memberikan dorongan, arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, Try palbus, Ruli botak, Alief W, Uli

MKD, Aan gila, Agung asma, Ikram, Tiar, Dajjal, Ebhy, Ucil, Arya, Ippang tongolo, Bayu.

13. Sahabat-sahabat dan kakak-kakak tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam mengerjakan Skripsi, Dinda, Rori, Jenong, Firman, Yayat, Kak Icha, Oci, Adlim, Utha, kak Dhika.
14. Teman-teman Meyi 2011, Warpang, HCRP, Kucil, Ruko Chaos yang selalu support dan mendoakan.
15. Keluarga besar Ekowowits, Hipmi PT Unhas, Ligamers, AdindaNa APPI-Rahman yang selalu memberikan pelajaran selama kuliah.
16. Teman Teman KKN Reguler GEL. 99 Bantaeng yang telah memberikan pengalaman perkuliahan.
17. Dan yang terakhir untuk Hera Hediati yang selalu menemani, memberikan support, mendoakan, memarahi dan memberikan masukan untuk menyelesaikan proses perkuliahan.

Semoga segala bantuan dan bimbingan dari pihak yang telah diberikan kepada peneliti dibalas dengan kebaikan dan pahala dari Allah SWT. Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Namun, peneliti sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti. Oleh karena itu, Kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan peneliti.

Makassar, 3 Oktober 2020

Muh Afiq Zulfikar

ABSTRAK

**Analisis Kesuksesan Penerapan E-Filing Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi *Delone and Mclean*
(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan)**

***Analysis of the Success of E-Filing Implementation Using the Delone and Mclean Information System Success Model
(A Case Study at the South Makassar Primary Tax Office)***

Muh Afiq Zulfikar
Haliah
Arifuddin

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa sukses penerapan *e-Filing* di Makassar selatan, karena *e-Filing* sudah termasuk wajib di Makassar menggunakan model kesuksesan system informasi Delone & Mclean. Penelitian ini menggunakan beberapa variabel untuk menganalisis penggunaan system dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih menurut model Delone & Mclean. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yang berlandaskan pada filsafat positivism dan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-Filing* di KPP Pratama Makassar Selatan terbukti secara empiris berjalan sukses dan berhasil berdasarkan indikator dan pendekatan model kesuksesan Delone & Mclean. Dengan ketiga hipotesis yang diajukan seluruhnya terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesuksesan penerapan *e-Filing*

Kata Kunci: *E-Filing*, Sistem Informasi Delone & Mclean, Minat Wajib Pajak

This study aims to analyze how successful the application of e-Filing in South Makassar is, because e-Filing is mandatory in Makassar using the Delone & Mclean information system success model. This study uses several variables to analyze system use and user satisfaction with net benefits according to the Delone & Mclean model. The research method used is quantitative based on the positivist philosophy and the results of the research show that the implementation of e-Filing at KPP Pratama Makassar Selatan has been empirically proven to be successful and successful based on the indicators and approach to the success model of Delone & Mclean. With the three hypotheses proposed, all of them are proven to have a positive and significant effect on the success of implementing e-Filing

Keywords : *E-Filing, Delone & Mclean Information System, Taxpayer's Interest*

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean	9
2.1.2 Pajak.....	12
2.1.3 E-Filing.....	14
2.1.4 Sistem Informasi	16
2.2 Tinjauan Empirik	18
2.3 Rerangka Penelitian.....	21
2.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	25

3.5	Teknik Pengumpulan Data	25
3.6	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	26
3.7	Instrumen Penelitian	27
3.8	Teknik Analisis Data.....	30
	3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	30
	3.8.2 Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		36
4.1	Hasil Penelitian	36
	4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Instansi.....	36
	4.1.2 Deskripsi Profil Responden	38
	4.1.3 Analisis Statistik	39
	4.1.4 Uji Kualitas Data.....	41
	4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	43
	4.1.6 Uji Hipotesis	46
4.2	Pembahasan Uji Hipotesis	49
BAB V PENUTUP		53
5.1	Kesimpulan	53
5.1	Saran	53
5.3	Keterbatasan Penelitian	54
DAFTAR PUSTAKA.....		55
LAMPIRAN.....		59

DAFTAR TABEL

Tabel		halaman
1.1	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	4
1.2	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar <i>e-Filing</i>	4
1.3	Jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan <i>e-Filing</i>	4
4.1	Profil Responden	39
4.2	Statistik Deskriptif	40
4.3	Uji Validasi	42
4.4	Uji Reliabilitas	43
4.5	Uji Multikolinearitas	44
4.6	Uji Parsial (Uji-T)	46
4.7	Uji Simultan (Uji-F)	48
4.8	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean	11
1.2 The Updated DeLone & McLean's 2003 Model	12
1.3 Rerangka Pemikiran	21
4.1 Uji Normalitas	44
4.2 Uji Heteroskedastisitas	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		halaman
1	Biodata.....	60
2	Kuesioner	61
3	Skor Tiap Variabel	64
4	Hasil Uji.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran pajak sangat signifikan dalam perekonomian Indonesia. Tahun 2018, pajak menjadi sumber penerimaan negara terbesar senilai 1.548.485,00 (Miliar Rupiah) dari total penerimaan secara keseluruhan, berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia. Pajak merupakan salah satu sumber dari sekian banyak sumber penerimaan pemerintah daerah yang digunakan untuk membiayai pembangunan di daerah, yang bertujuan untuk dapat membiayai dan memajukan daerah yang ditempuh dengan kebijakan pada optimalisasi penerimaan pajak, yang mana setiap orang wajib membayar pajak sesuai dengan kewajibannya (Dharsana, 2017).

Kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun, hal ini sehubungan dengan tujuan pemerintah yaitu meningkatkan kemandirian bangsa Indonesia dalam membiayai pembangunan dan pemerintahan melalui partisipasi aktif masyarakat berupa pajak (Hastuty dan Jenie, 2006). Demi tercapainya tujuan tersebut pemerintah bekerjasama dengan Direktorat Jendral Pajak (DJP), melakukan pemungutan pajak melalui layanan berbasis internet, yaitu *e-Filing* yang bisa diakses melalui *website* DJP atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditetapkan. Pada tahun 2014, DJP membuat situs DJP *Online* (djponline.pajak.go.id) sebagai pusat pelayanan SPT elektronik. Pemakaian *e-Filing* juga bertujuan untuk mengurangi biaya pemungutan pajak.

E-Filing merupakan sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui penyedia

layanan aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*. *E-Filing* dibuat oleh DJP dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam hal pelaporan pajak melalui SPT Tahunan. *E-Filing* fokus untuk melakukan peningkatan pelayanan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), sehingga untuk saat ini *e-Filing* melayani penyampaian dua jenis SPT saja, yaitu SPT Tahunan PPh WPOP formulir 1770S dan SPT Tahunan PPh WPOP 1770SS, sedangkan untuk formulir lainnya dapat dilaporkan melalui penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider (ASP)*). Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* pada situs DJP diatur melalui Peraturan Direktorat Jenderal Pajak, Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS menggunakan *e-Filing* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (Syahnur, 2017).

Salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pajak di Indonesia adalah dengan peningkatan administrasi pajak (Arnold, 2012). Administrasi pajak yang buruk dapat melemahkan struktur penerimaan pajak sehubungan dengan stabilitas, efisiensi, dan ekuitas (Mansfield, 1988). Dalam upaya untuk meningkatkan administrasi pajak, pemerintah terus melakukan pembaharuan, khususnya di bidang teknologi informasi. Salah satu inovasi dalam teknologi informasi di bidang perpajakan adalah dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik oleh Direktur Jenderal Pajak pada tanggal 14 Mei 2004. Keputusan ini menjelaskan bahwa penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) elektronik dapat melalui Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh direktur jenderal pajak (Keputusan Dirjen

Pajak, 2004). Penyampaian SPT secara elektronik ini dikenal dengan istilah *e-Filing* (Peraturan Dirjen Pajak, 2005). Kebijakan ini juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pengeluaran kebijakan ini diharapkan dapat menindaklanjuti kebutuhan Wajib Pajak akan tingkat pelayanan yang semakin baik dan mengurangi beban proses administrasi laporan pajak (Novarina, 2005).

Proses penerapan sistem *e-Filing* bukanlah perkara yang mudah. Faktanya, data Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan (TIP) sampai tahun 2019 menunjukkan bahwa jumlah SPT yang disampaikan dengan menggunakan *e-Filing* di Direktorat Jenderal Pajak tercatat 24 juta dari 44 juta jumlah wajib pajak yang terdaftar. Hal ini menunjukkan bahwa persentase penggunaan *e-Filing* di Indonesia masih dibawah angka 50, sehingga dapat juga dikatakan bahwa tingkat kesiapan *e-government* Indonesia masih rendah. Rokhman (2011) menyatakan bahwa Indonesia berada pada posisi ke-7 antar negara-negara yang berada di Kawasan Asia Tenggara di bawah peringkat Brunei Darussalam dan Vietnam, dalam tingkat kesiapan penerapan *e-government*.

Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan, minat penggunaan *e-Filing* di Kota Makassar masih berada pada tingkat yang rendah. Rendahnya minat penggunaan sistem *e-Filing* disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap pengguna (*user*). Tabel 1.1 menunjukkan jumlah wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan dari tahun 2016 hingga 2018.

Jumlah Wajib Pajak (WP) yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Wajib Pajak (WP) dapat melaporkan pajaknya dengan menggunakan system *e-Filing* dan diwajibkan untuk mendaftar terlebih dahulu dengan menggunakan EFIN (*Electronic Filing*

Identification Number). Sedangkan Tabel 1.2 menunjukkan data jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT menggunakan *e-Filing*.

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar

Wajib Pajak (WP) Terdaftar	2016	2017	2018
Badan	15.291	16.461	17.317
Orang Pribadi Non Karyawan	17.303	19.077	20.677
Orang Pribadi Karyawan	109.847	118.553	125.469
Jumlah Wajib Pajak	142.441	154.091	163.463

Sumber: KPP Pratama Makassar Selatan

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak yang Melaporkan SPT Menggunakan *e-Filing*

Tahun	Jumlah Orang Pribadi	Jumlah Badan	Total
2016	26.573	68	26.641
2017	32.306	756	33.062
2018	34.749	1.975	36.724

Sumber: KPP Pratama Makassar Selatan

Tabel 1.3 Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar dan Melaporkan SPT Menggunakan *e-Filing*

Tahun	WP yang terdaftar	WP yang menggunakan <i>e-Filing</i>	Selisih	Persentase (%)
2016	127.150	26.573	100.577	79,10%
2017	137.630	32.306	105.324	76,53%
2018	146.146	34.749	111.397	76,22%

Sumber: KPP Pratama Makassar Selatan

Berdasarkan data KPP Pratama Makassar Selatan jumlah Wajib Pajak (WP) yang terdaftar pada tahun 2016 – 2018 meningkat setiap tahunnya,

begitupun dengan jumlah WP yang melaporkan SPT dengan menggunakan *e-Filing* mengalami peningkatan yang cukup pesat. Namun, peningkatan tersebut juga menambah angka wajib pajak yang tidak melaporkan SPT menggunakan *e-Filing* setiap tahunnya, yang dapat dilihat pada Tabel 1.3. Pada Tabel 1.3 menunjukkan besaran jumlah selisih antara jumlah Wajib Pajak terdaftar dan Wajib Pajak yang telah melaporkan SPT menggunakan *e-Filing*. Besarnya angka tersebut menunjukkan jumlah minat penggunaan *e-Filing* yang masih rendah.

Menurut Azwar dan Tenry Nur Amriani (2015) yang melakukan kajian untuk mengevaluasi sejauh mana keberhasilan sistem e-procurement Kementerian Keuangan yang telah berjalan berdasarkan sudut pandang pengguna (user) dengan pendekatan DeLone dan McLean (DM) *Information System (IS) Success Model* membuktikan secara empiris bahwa implementasi sistem *e-procurement* di lingkungan Kementerian telah berjalan sukses di seluruh kriteria pengukuran sesuai model kesuksesan DeLone dan McLean (1992).

Rendahnya minat penggunaan *e-Filing* berdampak pada kerugian Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hal ini dikarenakan penerapan *e-Filing* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan membutuhkan biaya yang sangat besar (Kirana, 2010). Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut terkait faktor penyebab kesuksesan sistem *e-Filing* yang menyebabkan rendahnya minat wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi *DeLone and McLean*, hal ini dikarenakan dalam penerapan layanan *e-Filing* selama beberapa tahun ini masih ditemukan berbagai masalah, diantaranya *error*, kode keamanan yang tidak sesuai, *server* yang tidak stabil, *link* aktivasi yang tidak masuk dalam *e-mail* pemohon dan masalah lainnya. Selain itu, Oleh karena itu,

penelitian ini membeberkan masalah bahwa Wajib Pajak (WP) yang terdaftar di Kota Makassar masih banyak yang belum melaporkan SPT dengan menggunakan *e-Filing*. Terkait hal itu, diperlukan evaluasi dan penilaian terhadap kesuksesan layanan *e-Filing*, untuk mengetahui apakah sistem ini telah berjalan dengan baik, serta untuk mengetahui kekurangan yang ada pada sistem *e-Filing* di KPP Pratama Makassar Selatan, dan untuk melihat apakah faktor-faktor tersebut akan memengaruhi minat penggunaan sehingga dapat menjadi pertimbangan dikemudian hari. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengajukan proposal penelitian dengan judul “**Analisis Kesuksesan Penerapan *E-Filing* Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dinyatakan dari segi konseptual dan kontekstual pada bagian sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap manfaat bersih yang didapatkan?
2. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih yang didapatkan?
3. Apakah penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih yang didapatkan (*net benefits*)?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, penelitian ini memiliki tiga tujuan, yaitu sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui terdapat pengaruh penggunaan (*use*) terhadap kesuksesan penerapan *e-Filing* Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Makassar Selatan.
2. Untuk mengetahui terdapat pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap kesuksesan penerapan *e-Filing* Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Makassar Selatan.
3. Untuk mengetahui terdapat pengaruh penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih yang didapatkan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur terkait sistem *e-Filing* dan penggunaan model kesuksesan *DeLone and McLean* dalam mengevaluasi suatu sistem.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Makassar Selatan

Sebagai bahan referensi untuk melakukan evaluasi terhadap layanan *e-Filing* agar dapat menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.

2. Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan yang diperlukan untuk peneliti selanjutnya sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran sistematika penulisan mengenai penulisan skripsi ini maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah terkait penentuan topik yang diangkat, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas mengenai teori yang diperlukan dalam menunjang penelitian dan konsep yang relevan untuk membahas permasalahan yang telah di rumuskan di penelitian ini, tinjauan empiris, rerangka pemikiran penelitian yang menggambarkan hubungan antar variabel, dan hipotesis penelitian yang diajukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan menguraikan rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum instansi, deskripsi, sampel penelitian, hasil uji data, hasil uji asumsi klasik, hasil pengujian hipotesis serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab yang berisi tentang kesimpulan yang diperoleh, keterbatasan dalam melakukan penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak yang terkait.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pada bab ini akan dijelaskan beberapa teori yang digunakan dalam penelitian, yaitu: model kesuksesan sistem informasi *DeLone and McLean*, definisi pajak, *e-Filing*, kesuksesan sistem informasi.

2.1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone and McLean*

Banyak sekali pengukuran yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Tidak ada satu pengukuran yang lebih baik dari yang lainnya. Pemilihan pengukuran harus mempertimbangkan beberapa aspek, seperti sasaran dari penelitian, konteks organisasi yang menggunakan, aspek dari sistem informasinya, dan variabel-variabel independen yang digunakan untuk menilai kesuksesannya, metode risetnya, dan tingkat analisisnya pada tingkat individual, organisasi, atau masyarakat (Hartono, 2007).

DeLone and McLean Information System Success Model mempunyai enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai, intensitas penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan dua dimensi pertama pada *DeLone and McLean Information System Success Model*, dimana kualitas sistem menunjukkan kualitas produk dari aplikasi sistem informasinya dan kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasinya. Kedua kualitas tersebut menentukan sikap dari pemakainya sebagai penerima informasinya. Penggunaan sistem dan informasinya akan mempunyai pengaruh pada pemakainya dan pada sistemnya. Pengaruh pada pemakainya akan menentukan kepuasan dari pemakainya dan dampak pada individualnya,

sedangkan pengaruh dari sistemnya akan memengaruhi dampak organisasinya.

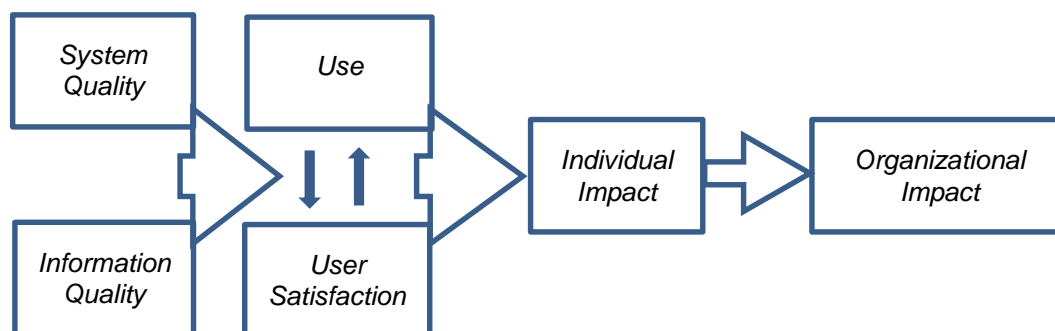
Selanjutnya rerangka teoritis tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang baik, yang direpresentasikan oleh *usefulness* (kemanfaatan) dari *output* sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Merujuk pada definisi bahwa kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992), maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas *output* sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses; dan kegunaan dari *output* sistem, akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (*re-use*); dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang berulang-ulang ini dapat dimaknai bahwa pemakaian yang dilakukan bermanfaat bagi pemakai. Tingginya derajat manfaat yang diperoleh mengakibatkan pemakai akan lebih puas.

Penggunaan sistem informasi yang telah dikembangkan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat pengguna mengenai sistem informasi (McGill et al, 2003). Peningkatan derajat pembelajaran ini merupakan salah satu indikator bahwa terdapat pengaruh keberadaan sistem terhadap kualitas pengguna (*individual impact*). Selanjutnya kepuasan pengguna tersebut berpengaruh terhadap *individual impact*.

Individual impact merupakan pengaruh dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kinerja, pengambilan keputusan, dan derajat

pembelajaran individu dalam organisasi. Secara positif, keberadaan sistem informasi baru akan menjadi rangsangan (stimulus) dan tantangan bagi individu dalam organisasi untuk bekerja secara lebih baik, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja organisasi.

Gambar 1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean



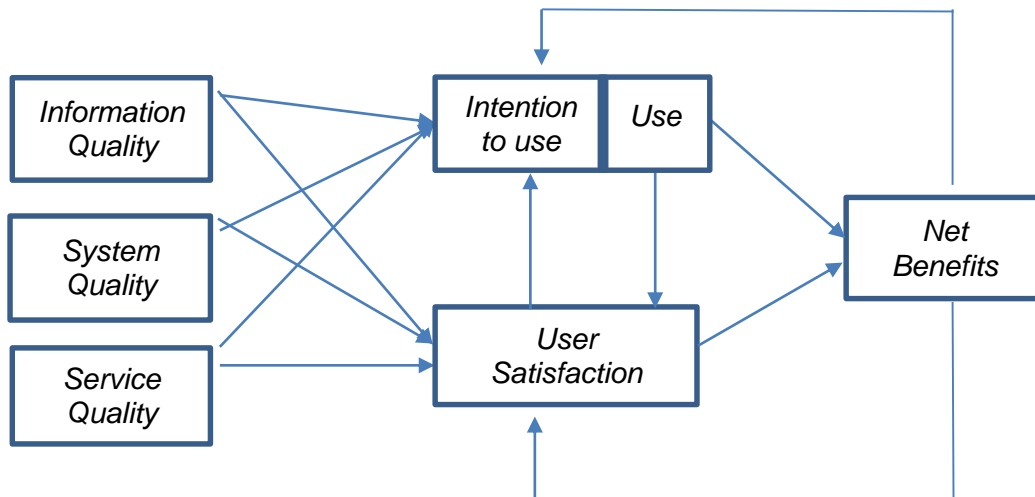
Sumber: DeLone dan McLean (1992)

Setelah menyusun model ini, DeLone dan McLean (2003) lebih lanjut mengatakan bahwa permasalahan dengan menggunakan penggunaan sistem (*use*) sebagai pengukur kesuksesan adalah pada definisinya yang terlalu sederhana tanpa memperhatikan sifat dari penggunaannya. Telah banyak perubahan peran sistem informasi selama 10 tahun sejak DeLone dan McLean pertama kali dikenalkan. Dengan mengkaji lebih dari 100 artikel yang dipublikasikan di jurnal-jurnal sistem informasi terkenal seperti *Information System Research*, *Journal of Management Information Systems*, dan *MIS Quarterly* sejak tahun 1993, DeLone dan McLean (2003) memperbaiki modelnya dan mengusulkan model yang sudah dimutakhirkan terutama untuk digunakan di *e-commerce* yang merupakan aplikasi yang belum banyak muncul di model awal.

Dari kontribusi penelitian sebelumnya dan akibat perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone dan McLean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan

sistem informasi D&M yang diperbarui (Updated DeLone & McLean Information System Success Model).

Gambar 1.2 The Updated DeLone and McLean's 2003 Model



Sumber: DeLone dan McLean (2003)

Pada instrument kualitas pelayanan dalam *Updated DeLone and McLean Model*, dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Beberapa dimensi ini diadopsi oleh para peneliti dari konsep *servqual* pada kajian pemasaran yang kemudian diuji-cobakan dalam konteks sistem informasi.

2.1.2 Pajak

Menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaya pajak adalah iuran wajib bagi warga atau masyarakat, baik itu dapat berupa uang ataupun barang yang dipungut oleh penguasa dengan menurut berbagai norma sosial yang berlaku untuk menutup biaya produksi barang dan juga jasa guna meraih kesejahteraan masyarakat. Menurut Herschel *et al.*, pajak merupakan suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah serta tidak merupakan akibat dari pelanggaran yang diperbuat, tetapi suatu kewajiban dengan berdasarkan

ketentuan yang berlaku tanpa imbalan serta dilakukan guna mempermudah pemerintah dalam menjalankan tugas.

Sedangkan menurut Undang-undang No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Perpajakan, pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang ataupun badan yang memiliki sifat memaksa, tetapi tetap berdasarkan dengan Undang-undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan guna kebutuhan negara dan kemakmuran rakyat. UU Perpajakan Nasional pajak merupakan iuran atau pungutan bersifat wajib bagi rakyat kepada negara dengan berdasarkan peraturan undang-undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang dipakai dalam pembiayaan segala pengeluaran.

Berdasarkan definisi pajak di atas, dapat ditarik kesimpulan mengenai unsur-unsur pajak sebagai berikut.

1. Pajak dipungut dengan berdasarkan undang-undang yang berlaku. Asas tersebut sesuai dengan adanya perubahan ketiga UUD 1945 pasal 23A.
2. Tidak dapat mendapatkan jasa timbal balik yang ditunjukkan secara langsung. Misalnya, terdapat orang yang taat untuk membayar pajak kendaraan bermotor kepada negara akan dapat melalui jalan yang memiliki kualitas yang sama dengan orang yang tidak taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tersebut.
3. Pemungutan pajak sangat diperlukan untuk pembiayaan pemerintah dalam menjalankan fungsi dari pemerintahan, baik itu secara rutin ataupun pembangunan.
4. Pemungutan pajak memiliki sifat yang memaksa. Pajak dapat untuk dipaksakan apabila seorang wajib pajak tidak memenuhi kewajiban

tersebut serta akan dikenakan suatu sanksi yang sesuai dengan adanya peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Selain pajak memiliki fungsi untuk anggaran yaitu fungsi untuk mengisi Anggaran Negara yang dibutuhkan guna menutup pembiayaan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga mempunyai fungsi sebagai suatu alat untuk melaksanakan dan mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial serta ekonomi.

Lembaga pemerintah yang mengelola perpajakan negara di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu direktorat jenderal yang ada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

2.1.3 E-Filing

Dengan berkembang pesatnya teknologi saat ini, instansi pemerintahan di seluruh dunia mulai mengembangkan berbagai macam aplikasi untuk memberikan pelayanan bagi warga negara dan kalangan bisnis. Salah satu contoh sistem *e-Filing* yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam mengembangkan inovasi Teknologi Informasi (TI) dalam menunjang kinerja administrasi perpajakan.

Menurut Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor 47/PJ/2008 Pasal 1 Ayat 7, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Penyampaian SPT melalui pelayanan *e-Filing* atau e-SPT pertama kali diatur dengan keputusan dirjen pajak melalui KEP-05/PJ./2005 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-Filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Adapun beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Selain 2 (dua) jenis SPT Tahunan WP OP 1770 S

dan 1770 S, untuk jenis SPT lainnya dilaporkan melalui Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak tersebut diantaranya:

- a) <http://www.pajakku.com>
- b) <http://www.laporpajak.com>
- c) <http://www.layananpajak.com>
- d) <http://www.spt.co.id>

Beberapa istilah yang perlu dipahami sehingga memudahkan untuk memahami *e-Filing* diantaranya adalah memahami pengertian sebagai berikut.

- a) E-SPT adalah data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- b) *E-Filing*, adalah suatu 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).
- c) *E-FIN* (*Electronic Filing Identification Number*) adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada wajib pajak yang mengajukan permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*.
- d) Bukti Penerimaan Elektronik (BPE), adalah informasi yang meliputi nama, NPWP, tanggal, jam, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE) yang tertera pada hasil cetakan bukti penerimaan dalam hal *e-Filing* dilakukan melalui website DJP atau informasi yang meliputi nama, NPWP, tanggal, jam, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE) dan Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA) serta nama Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi, yang tertera pada hasil cetakan SPT Induk

dalam hal *e-Filing* dilakukan melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*.

- e) Tanda tangan elektronik atau tanda tangan digital adalah informasi elektronik yang dilekatkan dan memiliki hubungan langsung atau terasosiasi pada suatu informasi elektronik lain termasuk sarana administrasi perpajakan yang ditujukan oleh wajib pajak untuk menunjukkan identitas dan status yang bersangkutan.
- f) Kode verifikasi adalah sekumpulan angka atau huruf atau kombinasi angka dan huruf yang di-*generate* oleh sistem DJP yang digunakan untuk keamanan dalam proses *e-Filing* melalui *website* DJP.
- g) Notifikasi adalah pemberitahuan kepada wajib pajak mengenai status e-SPT disampaikan secara *e-Filing* melalui *website* DJP.
- h) Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) adalah nomor yang tertera pada bukti penerimaan negara yang diterbitkan melalui Modul Penerimaan Negara.

Layanan *e-Filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik melalui internet kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak lebih mudah untuk melaporkannya di rumah maupun di kantor usahanya.

2.1.4 Sistem Informasi

Menurut Leitch dan Davis dalam Jogiyanto (2005: 33), sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Informasi dihasilkan oleh suatu proses sistem informasi dan bertujuan menyediakan informasi untuk membantu

pengambilan keputusan manajemen, operasi perusahaan dari hari ke hari dan informasi yang layak untuk pihak perusahaan.

O'Brien (2005) menyatakan bahwa sistem informasi merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi. Orang bergantung pada sistem informasi untuk berkomunikasi antara satu sama lain dengan menggunakan berbagai jenis alat fisik (*hardware*), perintah dan prosedur pemrosesan informasi (*software*), saluran komunikasi (jaringan), dan data yang disimpan (sumber daya data) sejak permulaan peradaban. Kelima hal tersebut merupakan komponen yang menyusun sebuah sistem informasi. Istilah sistem informasi juga sering dikaitkan dengan sistem informasi manajemen yang merupakan salah satu jenis sistem informasi, yang secara khusus ditunjukkan untuk menghasilkan informasi bagi pihak manajemen dan untuk pengambil keputusan (Kadir, 2003).

Menurut Azhar Susanto (2004) dalam bukunya "Sistem Informasi Manajemen" (hal.54) bahwa sistem informasi adalah kumpulan dari sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.

Menurut (Azhar, 2000: 30-31) Pelaku dan pengembangan sistem informasi manajemen terdiri dari tujuh kelompok sebagai berikut.

a) Pemakai

Pada umumnya 3 ada jenis pemakai, yaitu operasional, pengawas dan eksekutif.

b) Manajemen

Manajemen umumnya terdiri dari 3 jenis, yaitu manajemen pemakai yang bertugas menangani pemakaian dimana sistem baru diterapkan, manajemen sistem yang terlibat dalam pengembangan sistem itu sendiri dan manajemen umum yang terlibat dalam strategi perencanaan sistem dan sistem pendukung pengambilan keputusan. Kelompok manajemen biasanya terlibat dengan keputusan yang berhubungan dengan orang, waktu dan uang, misalnya; "sistem tersebut harus mampu melakukan fungsi x,y,z, selain itu harus dikembangkan dalam waktu enam bulan dengan melibatkan programmer dari departemen w, dengan biaya sebesar x".

c) Pemeriksa

Ukuran dan kerumitan sistem yang dikerjakan dan bentuk alami organisasi dimana sistem tersebut diimplementasikan dapat menentukan kesimpulan perlu tidaknya pemeriksa. Pemeriksa biasanya menentukan segala sesuatunya berdasarkan ukuran-ukuran standar yang dikembangkan pada banyak perusahaan sejenis.

d) Penganalisa sistem

Penganalisa sistem merupakan bagian dari tim yang berfungsi mengembangkan sistem yang memiliki daya guna tinggi dan memenuhi kebutuhan pemakai akhir.

2.2 Tinjauan Empirik

Tinjauan empirik pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan karena dapat digunakan untuk sumber informasi dengan menggunakan bahan acuan yang berguna untuk peneliti. Penelitian ini pada dasarnya adalah replikasi dari beberapa penelitian sebelumnya (Rai et al.,

2002) melakukan penelitian untuk menguji model DeLone dan McLean (1992) dalam konteks penggunaan sistem informasi sukarela (*voluntary*). Data dikumpulkan dengan kuisisioner dari 274 mahasiswa pengguna sistem informasi mahasiswa terintegrasi (*integrated student information system*) di Universitas Midwestern. Data dianalisa dengan pemodelan struktural (SEM). Hasil uji empiris mendukung model DeLone dan McLean (1992) yakni kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pemakai, kepuasan pemakai berpengaruh signifikan terhadap penggunaan tapi tidak sebaliknya. Sebagai catatan Rai et al. (2002) tidak menguji model sampai ke dampak organisasi.

Radityo dan Zulaikha (2007) melakukan penelitian untuk menguji penggunaan aplikasi SIMAWEB (Sistem Informasi Akademik Berbasis Website) pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Sampel diambil dari 200 orang yang terdiri dari mahasiswa dan dosen pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Hasilnya, dari 8 hipotesis hanya 2 yang signifikan yakni penggunaan berpengaruh positif terhadap dampak individual dan dampak individual berpengaruh positif signifikan terhadap dampak organisasi. Sedangkan, 6 hipotesis lainnya tidak terbukti secara empiris yaitu kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan, kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai, kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan, kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai dan antara penggunaan dan kepuasan pemakai tidak terbukti saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya.

Purwanto (2007) melakukan penelitian yang didasarkan pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean diperbarui (*updated*

information system success model, DeLone and McLean, 2003). Tujuan penelitian adalah untuk menguji efektivitas aplikasi *e-government* di Pemerintah Kabupaten Sragen. Hasil uji model mengungkapkan bahwa kualitas informasi *e-government* dan kualitas pelayanan *e-government* mempengaruhi secara signifikan kepuasan pemakai *e-government*. Sebaliknya, hasil tersebut menunjukkan suatu hubungan yang lemah antara kualitas sistem *e-government* dan kepuasan pemakai *e-government*. Hasil tersebut tidak menunjukkan hubungan-hubungan yang signifikan antara pemakaian *e-government* dan variabel-variabel prediktor, seperti kualitas sistem *e-government*, kualitas informasi *e-government*, kualitas pelayanan *e-government*, dan kepuasan pemakai *e-government*. Kepuasan pemakai *e-government* secara dominan mempengaruhi kemanfaatan bersih *e-government* dibandingkan pemakaian *e-government*. Karena itu, kualitas *e-government* (seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan) mempengaruhi ke manfaat-manfaat bersih *e-government* melalui kepuasan pemakai *e-government*.

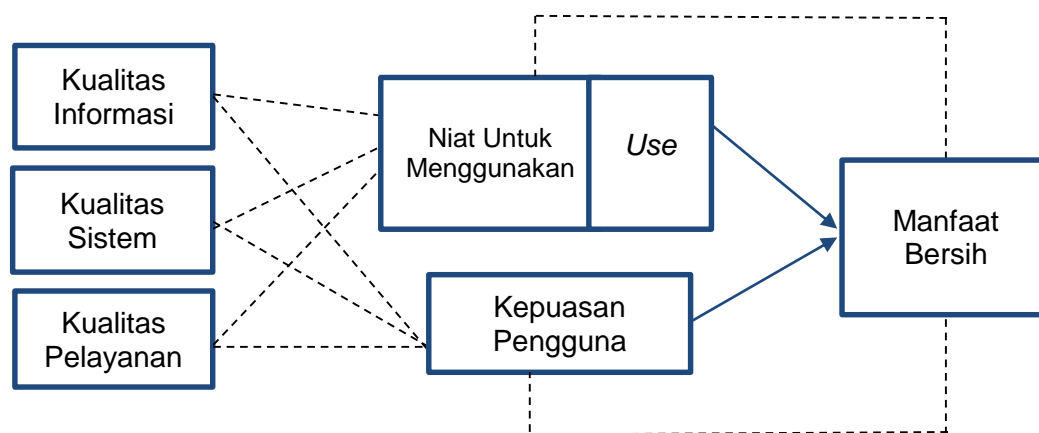
Azwar dan Tenry Nur Amriani (2015) melakukan kajian untuk mengevaluasi sejauh mana keberhasilan sistem *e-procurement* Kementerian Keuangan yang telah berjalan berdasarkan sudut pandang pengguna (*user*) dengan pendekatan DeLone dan McLean (DM) *Information System (IS) Success Model*. Dengan teknik *simple random sampling* dan pendekatan kuantitatif pemodelan persamaan struktural atau *Structural Equation Modelling (SEM)* berbasis komponen atau varian dengan *Partial Least Square (PLS)*, penelitian ini menguji pengaruh indikator pengukuran kesuksesan penerapan sistem teknologi informasi *e-procurement* berdasarkan model DeLone dan McLean (1992). Penelitian membuktikan secara empiris bahwa implementasi sistem

e-procurement di lingkungan Kementerian telah berjalan sukses di seluruh kriteria pengukuran sesuai model kesuksesan DeLone dan McLean (1992).

2.3 Rerangka Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti ingin menguji pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan penerapan *e-Filing* di Makassar.

Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis

Dari model DeLone dan McLean di atas diperoleh sebuah usulan hipotesis awal, yaitu sebagai berikut.

- H1. Penggunaan sistem (*use*) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang didapatkan (*net benefits*).
- H2. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang didapatkan (*net benefits*).
- H3. Penggunaan sistem (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang didapatkan (*net benefits*).