

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI INDIKATOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI *E-FILING* SPT

NUR ANNISA ZJ



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

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI INDIKATOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI *E-FILING* SPT

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

NUR ANNISA ZJ
A031181026



Kepada

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

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI INDIKATOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI *E-FILING* SPT

disusun dan diajukan oleh

NUR ANNISA ZJ
A031181026

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 2 Juni 2022

Pembimbing I

Drs. Haerial, Ak., M.Si, CA
NIP 196310151991031002

Pembimbing II

Dr. Asri Usman, S.E., Ak., M.Si., CA., CRA., CRP
NIP 196510181994121001

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si
NIP. 19650307199404100

SKRIPSI

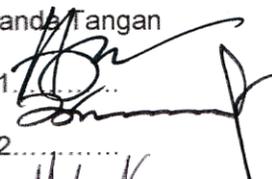
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI INDIKATOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI *E-FILING* SPT

disusun dan diajukan oleh

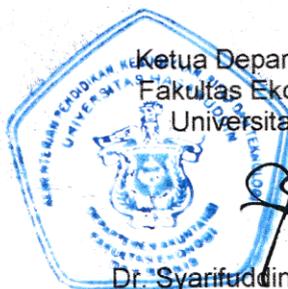
NUR ANNISA ZJ
A031181026

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **1 September 2022** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Pantia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Haerial, Ak., M.Si, CA	Ketua	1. 
2.	Dr. Asri Usman, S.E., Ak., M.Si., CA., CRA., CRP	Sekretaris	2. 
3.	Prof. Dr. Hj. Mediaty, S.E., M.Si., Ak., CA	Anggota	3. 
4.	Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M, Si, CA	Anggoa	4. 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin




Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si
NIP. 196503071994041003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nur Annisa ZJ
NIM : A031181028
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Strata Satu

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI INDIKATOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI *E-FILING* SPT

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 2023, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 1 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Nur Annisa ZJ

PRAKATA

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kepada Bapak Drs. Haerial, Ak., M.Si, CA selaku pembimbing pertama, dan Bapak Dr. Asri Usman, S.E., Ak., M.Si., CA., CRA., CRP selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya untuk memberi motivasi, dan bantuan literatur serta diskusi-diskusi yang telah dilakukan dengan peneliti.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada Kepala Kantor DJP Sulawesi Selatan atas pemberian izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Makassar Utara. Hal yang sama juga peneliti sampaikan kepada Bapak/Ibu Pegawai di KPP Pratama Makassar Utara dan para responden dalam penelitian ini yang telah memberi andil yang sangat besar dalam pelaksanaan penelitian ini. Semoga bantuan yang diberikan oleh semua pihak mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Terakhir, ucapan terima kasih kepada ayah dan ibu, saudara-saudara, sahabat, dan teman atas bantuan, nasehat, dan motivasi yang diberikan selama penelitian skripsi ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 1 Juni 2022

Peneliti

ABSTRAK

Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Pengguna Sebagai Indikator Kesuksesan Implementasi *E-filing* SPT

Analysis of Determinants of User Satisfaction as an Indicator of Success in SPT E-filing Implementation

Nur Annisa ZJ
Haerial
Asri Usman

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis faktor-faktor penentu kepuasan pengguna e-filing SPT. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara dengan jumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing SPT.

Kata Kunci: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan, kepuasan pengguna.

This study aims to examine and analyze the determinants of satisfaction of SPT e-filing users. The population of this study is an individual taxpayer who registered at the KPP Pratama Makassar Utara with total 100 respondents. This study uses a quantitative approach. Analysis of data is multiple linear regression analysis. The data used are primary data obtained using a questionnaire. The result of this study indicate that system quality, information quality, service quality, security and confidentiality have impact on SPT e-filing user satisfaction.

Keyword: System quality, informatin quality, service quality, security and confidentiality, user satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Teori Pengaruh Informasi (<i>Information “Influence” Theory</i>).....	7
2.1.2. <i>Technology Accepted Model</i> (TAM).....	8
2.1.3. Kesuksesan Sistem Informasi	9
2.1.4. Kepuasan Pengguna	9
2.1.5. Tinjauan Pajak.....	10
2.1.6. Tinjauan <i>E-filing</i>	11
2.2. Tinjauan Empirik.....	13
2.3. Kerangka Penelitian	15
2.4. Hipotesis Penelitian	16
2.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.....	16
2.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna..	17
2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna...	18
2.4.4. Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Pengguna.....	19
2.4.5. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kemanan dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Pengguna.....	19

BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1. Rancangan Penelitian.....	21
3.2. Tempat dan Waktu	21
3.3. Populasi dan Sampel.....	21
3.4. Jenis dan Sumber Data	22
3.5. Teknik Pengumpulan Informasi	23
3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	23
3.6.1. Variabel Independen	23
3.6.1.1. Kualitas Sistem	23
3.6.1.2. Kualitas Informasi	24
3.6.1.3. Kualitas Layanan	25
3.6.1.4. Keamanan dan Kerahasiaan.....	25
3.6.2. Variabel Dependen.....	25
3.6.2.1. Kepuasan Pengguna	26
3.7. Instrumen Penelitian.....	26
3.8. Analisis Data	28
3.8.1. Statistik Deskriptif	28
3.8.2. Uji Validitas	29
3.8.3. Uji realibilitas	29
3.8.4. Uji asumsi klasik.....	29
3.9. Uji Hipotesis	30
3.9.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.9.2. Koefisien Determinasi (R ²).....	30
3.9.3. Uji Parsial(Uji t).....	30
3.9.4. Uji Simultan (Uji F).....	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN.....	 31
4.1. Deskripsi Data	31
4.2. Karakteristik Responden.....	31
4.3. Statistik Deskriptif	33
4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem (X1).....	33
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi (X2)	34
4.3.3. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X3)	35
4.3.4. Analisis Deskriptif Variabel Keamanan dan Kerahasiaan (X4)	36
4.3.5. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	36
4.4. Hasil Uji Kualitas Data	37
4.4.1. Uji Validitas	37
4.4.2. Uji Realibilitas	38
4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	38
4.5.1. Uji Normalitas.....	38
4.5.2. Uji Multikolinearitas	39
4.5.3. Uji Heterokedastisitas.....	39
4.6. Hasil Pengujian Hipotesis	40
4.6.1. Analisis Regresi Linear Berganda	40

4.6.2. Koefisien Determinasi (R ²)	41
4.6.3. Uji Parsial (Uji t)	41
4.6.4. Uji Simultan (Uji F)	43
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	44
4.7.1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna E-filing.....	44
4.7.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna E-filing.....	45
4.7.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna E-filing.....	46
4.7.4. Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Pengguna E-filing.....	48
4.7.5. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Pengguna E-filing.....	49
BAB V PENUTUP	51
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Saran.....	52
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Pertumbuhan Jumlah Penyampaian SPT Tahunan 2018-2021.....	2
3.1 Pengembangan Hipotesis.....	27
4.1. Karakteristik Responden.....	33
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem.....	34
4.3. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	35
4.4. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	35
4.5. Statistik Deskriptif Variabel Keamanan dan Kerahasiaan	36
4.6. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna	37
4.7. Hasil Uji t	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kategori Kesuksesan Sistem Informasi	8
2.2. Kerangka Pemikiran.....	16
2.3. Kerangka Konseptual.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata Peneliti	58
2 Kuesioner Penelitian	59
3 Statistik Deskriptif.....	63
4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	64
5 Hasil Uji Normalitas, Multikolinearitas, Heterokedastisitas.....	65
6 Hasil Uji Regresi Linerar Berganda, R2, Uji F.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini kebutuhan akan informasi yang handal dengan metode yang lebih praktis, efektif, dan efisien sangat diperlukan dalam berbagai aktivitas organisasi, seperti Direktorat Jendral Pajak (DJP) memanfaatkan kemajuan sistem informasi untuk melaksanakan berbagai proses perpajakan. Salah satunya adalah dalam hal pengadministrasian arsip dalam bentuk elektronik.

Pemungutan pajak di Indonesia menerapkan sistem *self assessment*. Sistem ini mempercayakan bahwa meskipun pelaksanaan pembayaran pajak telah dilakukan melalui mekanisme pemotongan oleh pihak lain, para wajibpajak memiliki kewajiban untuk melaporkan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) ke kantor pajak.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 Presiden Republik Indonesia bersama DJP meluncurkan produk *e-filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*. Produk *e-filing* dapat diakses melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk DJP atau melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Fokus utama *e-filing* adalah pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770S dan formulir 1770SS. Tujuan utama *e-filing* adalah untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak seperti kemudahan dalam pelaporan atau penyampaian SPT yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta mengurangi kesalahan penginputan data (Syahnur, 2017).

Tahun ke tahun jumlah wajib pajak orang pribadi yang menggunakan fasilitas penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing* menggunakan *website* DJP terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Makassar Utara pada penyampaian SPT wajib pajak secara *e-filing* dari tahun 2018 hingga tahun 2021 mengalami peningkatan seperti yang dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah Pengguna *E-filing* dari Tahun 2018-2021

Tahun	WP Pengguna <i>E-filing</i>
2018	36.598
2019	43.579
2020	49.326
2021	52.741

Sumber: KPP Makassar Utara

Pada dasarnya, peningkatan penggunaan *e-filing* ini belum dapat dijadikan sebagai parameter kesuksesannya sebagai sarana penyampaian SPT orang pribadi. Selain itu, dengan jumlah peningkatan pengguna *e-filing* tiap tahunnya menunjukkan bahwa penting untuk mengetahui faktor-faktor penentu kepuasan pengguna *e-filing*.

Kesuksesan sistem informasi dapat diukur dari kepuasan pengguna sistem informasi. Swandewi dkk. (2017:1805) menyebutkan bahwa "Penggunaan kepuasan pengguna merupakan pengukuran yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi". Pernyataan tersebut didasari oleh beberapa peneliti seperti Doll dan Torkzadeh yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna mungkin merupakan ukuran tunggal yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi (Sadara dan Tan, 2005:964).

Pada kenyataannya, dari observasi awal yang dilakukan masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang mengeluh dan kesulitan dalam menggunakan *e-filing*, baik dikarenakan tata cara pengisian atau faktor lain yang mengakibatkan para wajib pajak merasa tidak puas dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini menunjukkan peningkatan pengguna *e-filing* tidak dapat dijadikan jaminan atas kepuasan pengguna sebagai indikator kesuksesan sistem informasi.

Terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi sebuah kesuksesan Sistem Informasi. Pada penelitian ini, menggunakan *information "influence" theory* dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Berdasarkan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003:24) konstruk faktor-faktor penentu kepuasan pengguna sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang relevan dengan keamanan dan kerahasiaan juga memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Ginting dan Meida (2017) mengenai kualitas sistem menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Ihsan dan Azwar (2018) juga menemukan hasil yang serupa bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga jika semakin baik kualitas sistem maka kepuasan pengguna meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Ikhyanuddin (2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Chen (2010) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ketiga konstruk kualitas yaitu sistem, informasi, dan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Pernyataan ini didukung hasil penelitian yang dilakukan Hanum dkk. (2013) bahwa semakin baik kualitas sistem, kualitas

informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat.

Ningrum dan Andi (2016) dalam penelitiannya membuktikan bahwa kerahasiaan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian yang serupa dilakukan oleh Kinasih dan Albari (2012) yaitu bahwa keamanan dan privasi berpengaruh positif terhadap kepuasan. Berdasarkan uraian permasalahan mengenai penentu kepuasan pengguna *e-filing*, pada penelitian ini faktor-faktor penentu kepuasan pengguna yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *e-filing* SPT Orang Pribadi?
2. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *e-filing* SPT Orang Pribadi?
3. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *e-filing* SPT Orang Pribadi?
4. Apakah Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing* SPT bagi Orang Pribadi?
5. Apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna *e-filing* SPT Orang Pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis berikut ini.

1. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-filing* SPT orang pribadi
2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-filing* SPT orang pribadi
3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* SPT orang pribadi
4. Pengaruh keamanan dan kerahasiaan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* SPT orang pribadi
5. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* SPT orang pribadi

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian diharapkan dapat memperdalam wawasan mengenai sistem informasi dan pelayanan aplikasi pajak, dalam hal ini *e-filing* SPT. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan literatur atau rujukan untuk peneliti selanjutnya demi pengembangan ilmu pengetahuan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai kontribusi dan sebagai bahan masukan atau evaluasi dalam upaya peningkatan mutu mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pepengguna sebagai indikator kesuksesan *e-filing*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini bertujuan untuk memudahkan pembaca memahami isi dari penelitian ini. Sistematika ini berdasarkan buku pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2012) dengan uraian sebagai berikut.

Bab pendahuluan berisi belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penelitian. Kemudian, bab tinjauan pustaka berisi landasan teori, tinjauan pustaka, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian. Lalu, bab metodologi penelitian berisi mengenai rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan metode analisis. Kemudian, Bab hasil penelitian dan pembahasan memuat tentang hasil penelitian. Terakhir yaitu bab penutup berisikan mengenai kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran serta keterbatasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Teori Pengaruh Informasi (*Information “Influence” Theory*)

Model kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean (*D&M IS Success Model*) merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh Shannon dan Weaver (1949), dan Mason (1978). Shannon dan Weaver mengelompokkan sistem informasi kedalam tiga tingkatan, yaitu tingkatan teknikal (*technical level*) didefinisikan sebagai akurasi dan efisiensi dari suatu sistem yang menghasilkan informasi, tingkat semantik (*semantic level*) didefinisikan sebagai kesuksesan suatu sistem informasi dalam membawa arti yang dimaksudkan dan tingkat efektivitas (*effectiveness level*) didefinisikan sebagai efek dari informasi terhadap penerima (Jogiyanto, 2007:6).

Pada tahun 1978 Mason memperkenalkan teori yang disebut dengan teori “pengaruh” informasi (*information “influence” theory*) yang menekankan “pengaruh” (*influence*) dari suatu informasi. Mason mengganti istilah efektivitas (*effectiveness*) menjadi pengaruh (*influence*) dan mendefinisikan tingkatan pengaruh (*influence level*) sebagai suatu jenjang dari peristiwa-peristiwa yang terjadi pada titik akhir penerima dari sistem informasi. Tingkatan pengaruh ini berisi dengan urutan-urutan peristiwa pengaruh, yaitu penerimaan dari informasi (*receipt*), evaluasi dari informasi, dan aplikasi dari informasi yang mengarah ke perubahan perilaku penerima (*influence on system*) dan perubahan kinerja sistem (Jogiyanto, 2007:7).

Shannon dan Weaver (1949)	← Tingkatan Teknis →	← Tingkatan Semantik →	Tingkatan Efektivitas dan Pengaruh			
Mason (1978)	Produksi	Produk	Diterima	Pengaruh pada penerima		Pengaruh pada sistem
Kategori-kategori Kesuksesan SI	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Penggunaan (<i>Use</i>)	Kepuasan Pelanggan (<i>User Satisfaction</i>)	Dampak Individual (<i>Individual Impact</i>)	Dampak Organisasi (<i>Organizational Impact</i>)

Sumber: Jogiyanto, 2007:7

Gambar 2.1 Kategori Kesuksesan Sistem Informasi

Model DeLone dan Mclean (1992) tercipta berdasarkan kajian-kajian penelitian terdahulu. Menurut DeLone dan McLean kesuksesan Sistem Informasi dipresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi (*system quality*), kualitas output (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna (*user satisfaction*), pengaruh Sistem Informasi terhadap kinerja pengguna (*individual impact*), dan (pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*)).

2.1.2 *Technology Accepted Model (TAM)*

Davis dkk. (1989) mencetuskan model penerimaan teknologi (TAM) yaitu suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi informasi dalam suatu pekerjaan. Model TAM merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980), yaitu dengan penambahan dua konstruk utama yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*)

didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan mempermudah suatu usaha (Jogiyanto, 2007:112).

2.1.3 Kesuksesan Sistem Informasi

Menurut Rohani dan Shinta (2018:184) Konsep kesuksesan Sistem Informasi merupakan suatu konsep yang digunakan dalam berbagai riset sebagai kriteria dasar untuk mengevaluasi sistem informasi. Ada pun pengertian Sistem Informasi adalah sebuah proses untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menganalisis dan mendistribusikan informasi sebagai hal untuk mendukung keputusan dan pengawasan (Turban, 2009:415).

Menurut Laudon dan Laudon dalam Wahyuni (2011:4) bahwa mengukur kualitas sistem Informasi yang efektif merupakan hal yang sulit karena tidak semua biaya-manfaat dapat dikuantifikasi. Salah satu penelitian yang paling banyak digunakan dalam mengukur kesuksesan sistem informasi yaitu *DeLone & McLean Model of Information System Succes (D&M IS Succes)* yang diperbaharui pada tahun 2003 dengan penambahan kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel sehingga konstruk kualitas terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Keinginan untuk menggunakan juga ditambahkan sebagai variabel untuk menginterpretasikan aspek penggunaan (*use*) yang multidimensi dan mengganti variabel pengaruh individu dan pengaruh organisasi menjadi manfaat bersih (*net benefits*) yang merupakan muara dari pengukuran kesuksesan sistem informasi.

2.1.4 Kepuasan Pengguna

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin *satis* yang berarti cukup baik dan *factio* yang berarti melakukan atau membuat, sehingga kata

kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Menurut Ives dalam Hanum dkk. (2013:5) kepuasan pengguna merupakan pengungkapan kesesuaian antara harapan dan kenyataan seseorang dengan hasil yang diperolehnya. Hariyanti (2010:21) mendefinisikan kepuasan adalah “sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya”. Kepuasan pengguna sistem informasi didefinisikan sebagai “tingkat kesepadanan antara kebutuhan pengguna sistem informasi yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima oleh pengguna sistem informasi”.

2.1.5 Tinjauan Pajak

2.1.5.1. Definisi Pajak

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), menyatakan bahwa 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.

2.1.5.2. Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Wajib Pajak terdiri dari orang pribadi, badan, dan bentuk usaha tetap. Wajib pajak orang pribadi dibedakan menjadi wajib pajak dalam negeri dan wajib pajak luar negeri.

2.1.5.3. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dikenal dalam beberapa sistem, menurut Resmi (2018:10-11) sistem pemungutan pajak terbagi atas berikut ini.

1. *Official Assesment System*

Sistem pemungutan ini memberi kewenangan kepada aparaturnya perpajakan untuk menentukan jumlah pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan ini memberikan wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, melaporkan, dan mempertanggungjawabkan sendiri pajak yang terutang.

3. *Withholding System*

Sistem pemungutan ini memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan jumlah pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2.1.6 Tinjauan *E-filing*

2.1.6.1. Konsep *E-filing*

Direktorat Jendral Pajak (DJP) menanggung beban administrasi dan sumber daya yang cukup besar dalam penerimaan, pengolahan, dan pengarsipan SPT sepanjang tahunnya. Pemrosesan kegiatan wajib pajak juga berjalan lambat karena memerlukan waktu yang panjang untuk pencetakan, pengamplopkan dan pengiriman. Selain itu, keakuratan informasi yang ditulis manual seringkali menjadi pertanyaan.

Alternatif yang dilakukan oleh DJP atas permasalahan-permasalahan tersebut tersebut adalah dengan mengurangi sistem manual dan meluncurkan penyampaian *e-filing* dan *e-form* yang lebih praktis, minim biaya, dan waktu.

Namun demikian *e-filing* dan *e-form* menuntut kemandirian Wajib Pajak untuk menggunakan fasilitas Sistem Informasi yang mendukung.

E-filing dan *e-form* adalah saluran pelaporan SPT pajak secara online, namun *e-filing* dan *e-form* memiliki beberapa perbedaan, pertama dalam hal akses internet *e-filing* dilakukan secara *real time* yaitu pada saat mengakses *website e-filing* maka perangkat yang digunakan harus selalu tersambung ke jaringan internet, sehingga apabila terjadi kesalahan jaringan maka pengguna harus mengulang dari langkah awal mengisi SPT. Sementara *e-form* menggabungkan fitur *online* yaitu untuk mengunduh formulir SPT dan secara *offline* yaitu untuk mengisi formulir SPT sehingga pengguna *e-form* tidak terganggu apabila terjadi gangguan jaringan internet.

2.1.6.2. Pengguna *E-filing* SPT

Secara garis besar, pengguna *e-filing* adalah wajib pajak. Menurut Undang-Undang 28 Tahun 2007 bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Ada dua jenis formulir SPT tahunan wajib pajak orang pribadi yang dapat disampaikan melalui *e-filing*, yaitu formulir 1770SS dan formulir 1770S. Formulir 1770SS diperuntukkan bagi wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan selain dari usaha dan atau pekerjaan bebas dengan jumlah bruto tidak lebih dari Rp60.000.000 setahun. Formulir 1770S digunakan bagi wajib pajak orang pribadi yang penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan jumlah penghasilan bruto lebih dari Rp60.000.000 setahun.

2.1.6.3. Prosedur Penggunaan *E-Filing*

Berikut proses untuk menggunakan *e-filing*.

1. Wajib pajak mengajukan permohonan aktivasi *Electronic Filing Identification Number (e-fin)*. Permohonan dapat diajukan ke KPP terdekat atau KP2KP, permohonan *e-fin* ini cukup sekali dan digunakan sepanjang wajib pajak memiliki kewajiban untuk melaporkan SPT Tahunannya.
2. Wajib pajak harus mendaftarkan diri paling lambat 30 hari sejak diterbitkannya *e-fin* agar terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-filing* pada *website* DJP. Apabila *e-fin* tidak didaftarkan sampai batas waktu yang ditentukan, maka *e-fin* tidak dapat digunakan lagi dan harus membuat *e-fin* baru.
3. Wajib pajak masuk dalam akun *e-filing* pada laman *website* pajak (djponline.pajak.go.id) atau laman milik PJAP lalu menginput data SPT langsung di formulir elektronik.

2.2 Tinjauan Empirik

Tinjauan empirik digunakan sebagai penunjang dalam penelitian ini. Misalnya penelitian oleh Suaryana dkk. (2016) dengan menggunakan metode kuantitatif dengan judul kualitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik berbasis *web* mendapatkan hasil bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna informasi di FEB Universitas Udayana.

Rahmawati dan Grace (2016) meneliti mengenai DeLone *model empirical test succes and McLean regional Management Information System (SIMDA) in the framework of regional financial transparency (study in Palopo City)* menemukan hasil bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kegunaan yang dirasakan dan kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Swandewi dkk. (2017) dengan judul kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada lembaga perkreditan desa di Kabupaten Buleleng dengan variabel manajemen puncak, kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Penelitian selanjutnya oleh Hanum dkk. (2010) yang berjudul determinan efektivitas sistem *e-banking* di mata nasabah: Pendekatan model kesuksesan sistem informasi mendapatkan hasil bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kegunaan yang dipersepsikan, kepercayaan atas sistem dan interaksi layanan memengaruhi efektivitas sistem *e-banking* dengan kepuasan pengguna sebagai indikatornya.

Penelitian oleh Widyadinata dan Toly (2014) dengan judul pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* menemukan hasil bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu dan kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Penelitian yang berjudul pengaruh persepsi keamanan dan privasi terhadap kepuasan dan kepercayaan konsumen *online* oleh Kinasih dan Albari (2012) mendapatkan hasil bahwa keamanan dan privasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan bisnis *Online*.

Penelitian oleh Nandika dan Arie (2022) mengenai pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan, dan pengalaman wajib pajak orang pribadi terhadap minat penggunaan sistem *e-filing* secara mandiri (studi kasus karyawan hotel kupu-kupu barong). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif serta signifikan secara simultan dari kemudahan

penggunaan, pengaruh keamanan dan kerahasiaan, dan pengalaman penggunaan terhadap minat menggunakan *e-filing*.

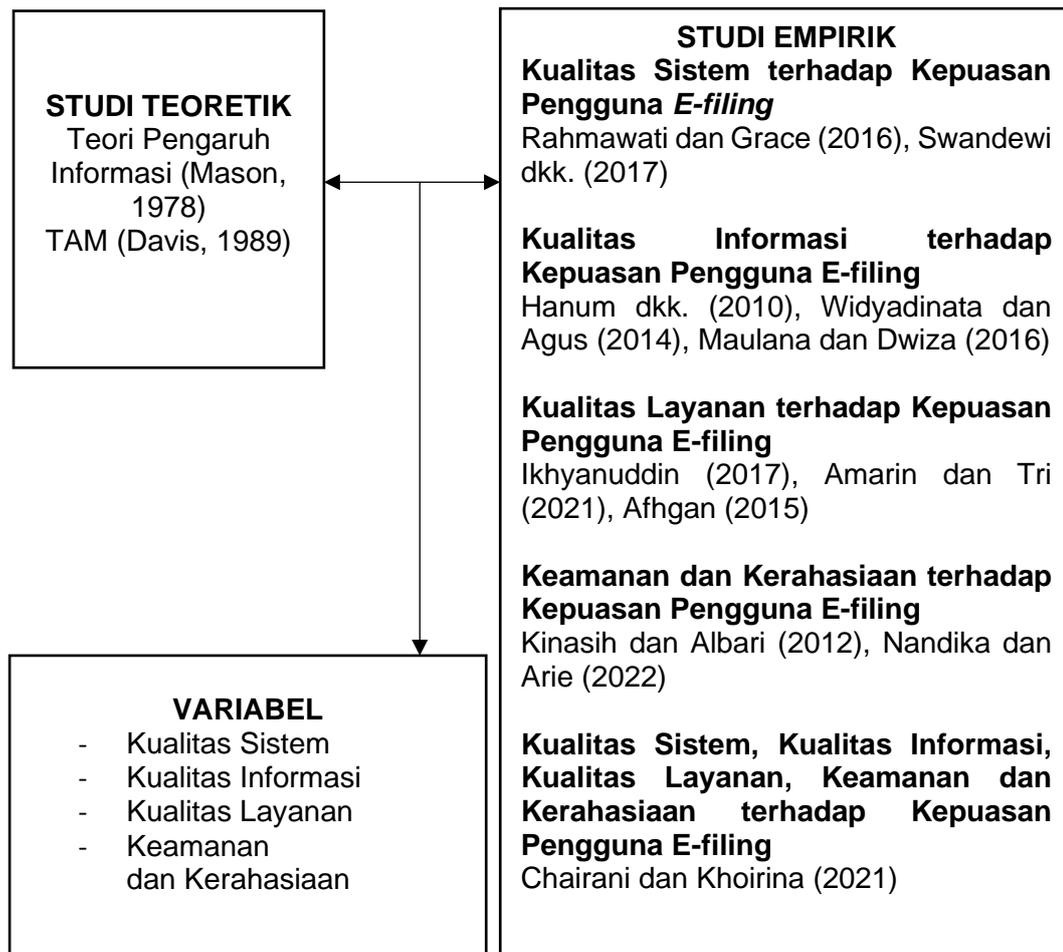
Penelitian oleh Ikhyanuddin (2017) mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi keuangan daerah berbasis akrual di Kabupaten Aceh menemukan hasil bahwa kualitas informasi, kepuasan pengguna, penggunaan dan manfaat bersih berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan informasi SIPKD.

Penelitian oleh Amarin dan Tri (2021) dengan judul pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna aplikasi berrybenka di Kota Bandung) menemukan hasil bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian oleh Chairani dan Khoirina (2021) dengan judul pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan serta Keamanan dan kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing* wajib pajak UMKM disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan serta Keamanan dan Kerahasiaan terhadap penggunaan *e-filing* wajib pajak UMKM.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, akan diuji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* SPT tahunan. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan sebagai acuan penelitian dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Teori pengaruh informasi (*information influence theory*) menunjukkan bahwa kualitas produksi dari tingkatan teknis (*technical level*) diukur dengan Kualitas Sistem produksinya (*system quality*). DeLone dan McLean (1992) menyebutkan bahwa kualitas sistem dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas pada berfokus mengenai sistem dan mencerminkan kemampuan sistem untuk mengolah sistem informasi yang terdapat pada perangkat lunak atau data. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. Ketika pengguna menggunakan suatu sistem dan merasakan adanya sistem yang

dapat memberikan manfaat misalnya suatu pekerjaan menjadi lebih cepat dan meringkas waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan maka pengguna sistem akan merasa puas dengan hasilnya.

Hasil penelitian yang dilakukan Ginting dan Meida (2017) menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Penelitian dengan hasil yang sama oleh Ihsan dan Azwar (2018) memaparkan bahwa kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain yang dilakukan oleh Mahfuji dan Sundari (2017) dengan hasil bahwa Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pengguna.

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

2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Teori pengaruh informasi (*information "influence" theory*) menunjukkan bahwa kualitas produk yang berupa hasil dari produksi di tingkatan semantik (semantic level) diukur dengan kualitas informasi (*information quality*). DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi. DeLone dan McLean dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sistem informasi yang dibutuhkan oleh pengguna adalah informasi yang baik dan akurat sehingga diharapkan pengguna merasakan manfaat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian dari Widyadinata dan Agus (2014) menunjukkan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ihsan dan Azwar (2018) menemukan hasil bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Penelitian oleh Maulana dan Dwiza (2016) dengan hasil penelitian bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Kualitas layanan merupakan salah satu konstruk kualitas yang ditambahkan oleh DeLone dan McLean. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan diperoleh oleh pengguna dari penyedia sistem informasi. Kualitas layanan mencerminkan dukungan yang diberikan penyedia layanan. Apabila suatu sistem memiliki kualitas layanan yang baik maka akan membuat pengguna senang dan merasa sistem itu bermanfaat dengan pelayanan yang diberikan sehingga tercipta perasaan puas menggunakan suatu sistem.

Hasil penelitian Ikhyanuddin (2017) mengatakan bahwa hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna merupakan suatu fungsi antara harapan pengguna dan layanan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi dan menemukan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian oleh Amarin dan Tri (2021) menemukan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Afhgan (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

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

2.4.4 Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

Dua konstruk utama TAM adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Keamanan dan Kerahasiaan berkaitan dengan kegunaan persepsian yaitu seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya dan akan berujung meningkatkan kepuasan pengguna.

Seseorang akan menggunakan suatu sistem informasi dengan alasan bahwa sistem tersebut berguna. Misalnya kegunaan *e-filing* dilihat dari adanya *username* dan *password* untuk wajib pajak yang telah mendaftarkan dirinya pada *e-filing*, sehingga sistem informasi itu aman dan dapat dijamin kerahasiaannya, seperti terjadinya kehilangan data dan risiko pencurian informasi rendah.

Ningrum dan Andi (2016) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kerahasiaan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Penelitian yang serupa dilakukan oleh Kinasih dan Albari (2012) yaitu bahwa keamanan dan privasi berpengaruh positif terhadap kepuasan. Penelitian oleh Amilin dan Ana (2014) menyatakan bahwa Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

H4: Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh dan positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*

2.4.5 Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing*

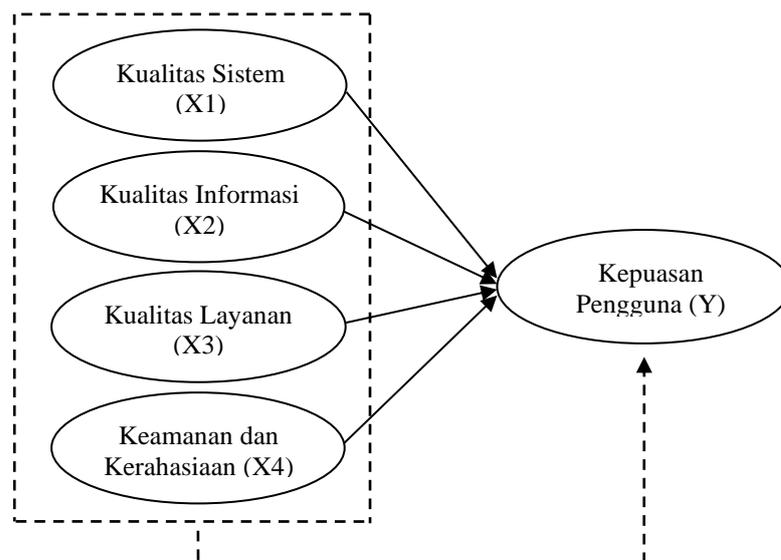
Information influence theory yang mendasari model DeLone dan McLean terdiri atas konstruk kualitas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang menjadi landasan untuk mencari faktor-faktor penentu kepuasan pengguna, serta keamanan dan kerahasiaan yang dilandasi oleh *Technology Acceptance Model* (TAM) bahwa seseorang menggunakan *e-filing* karena

kegunaan yang dijamin oleh sistem. Apabila kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* baik maka kepuasan pengguna juga akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Grace (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem, Kualitas Informasi, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kegunaan pengguna SIMDA di Kota Palopo. Swandwei dkk. (2017) juga menemukan hasil yang serupa bahwa kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada lembaga pegkreditan, dan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum dan Andi (2016) menemukan hasil bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kerahasiaan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak *e-filing*.

H5: Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan secara parsial positif berpengaruh dan positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hipotesis yang telah dirumuskan, maka kerangka konseptual yang akan dijadikan acuan pada penelitian ini sebagai berikut.



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual