

DAFTAR PUSTAKA

- Afhgan, Lalu Muharor., Busaini dan Nur Fitriah. 2015. Determinan Kesuksesan Aplikasi SIA KOMDANAS pada Satuan Kerja di Koordinator Wilayah Pengadilan Tinggi Mataram. *Jurnal InFestasi*, Vol. 11 No. 2.
- Amarin, Shanaz dan Wijaksana, Tri Indra. 2021. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, Vol 4 No. 1 April 2021.
- Amilin dan Ana Nurjanah. 2014. Aspek-Aspek yang Berpengaruh dalam Penggunaan *E-filing* Administrasi Perpajakan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 18 No. 02, 202-215.
- Asih, K. A. A., Yuesti, A., dan Sudiartana, I. M. 2019. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan *E-filing* Untuk Pelaporan Pajaknya dengan pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi. *JSAM (Jurnal Sains. Akuntansi dan Manajemen)*, Vol.1 No. 4, 504-549.
- Chairani, Hani dan Khoirina Farina. 2021. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan serta Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan E-filing Wajib Pajak UMKM*, (Online), Vol. 7, No. 2, (<https://jurnal.plb.ac.id/index.php/JRAK/article/view/545/391>, diakses 27 Januari 2022).
- Chen, Ching Wen. 2010. Impact of Quality Antecedents on Taxpayers Satisfaction with Online Tax-Filing Sysyems-An Empirical Study. *Journal of Information & Management* 47: 308-315.
- DeLone, William dan Ephraim R. McLean. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 9 No. 49-30.
- Ginting, Dahlia Br dan Meida Riana M. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas *E-filing*. *Media Informatika*, (Online), Vol. 16, No. 1, (https://jurnal.likmi.ac.id/Jurnal/3_2017/0317_02_Dahlia.pdf, diakses 13 Januari 2022).
- Hanum, Latifah., Ali Djamhuri dan Ari Kamayanti. 2013. Determinan Efektivitas Sistem E-banking di Mata Nasabah: Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, (Online), Vol. 4, No. 1, (<https://jamal.ub.ac.id/index.php/jamal/article/view/220>, diakses 18 Januari 2022).

- Hariyanti, F.A. 2010. *Pengaruh Sistem Online Payment Biaya Pendidikan di Bank BTN Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Unpad*. Skripsi tidak diterbitkan. Bandung: Fakultas Teknik & Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia.
- Ihsan, Muh. A.R dan Azwar. 2018. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Implementasi Sistem *E-filing* Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *Jurnal BPPK*, (Online), Vol. 11 No. 2, (<https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/jurnalbppk/article/view/348/179>, diakses 16 Januari 2022).
- Ikhyannuddin. 2017. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah Bebas Akrua di Kabupaten Aceh Besar. Dalam Heikal (Eds.) *Journal of Economic Management & Business*, (Online), Vol. 18 No. 1, 25-50, (<https://journal.unimal.ac.id/emabis/article/view/283>, diakses 20 Januari 2022).
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Maulana, Jamal Hudin dan Dwiza Riana. 2016. Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLon dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi*. 1/12 (2016), 1-8 DOI: <http://dx.doi.org/10.21609/jsi.v12i1.444>
- Kinasih, Satrio Bondan dan Albari. 2012. *Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen*, (Online), Vol. 16 No. 1, (<https://journal.uin.ac.id/JSB/article/view/3912/3498>, diakses 27 Januari 2022).
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik
- Livari, J. 2005. An Empirical Test of the Model of Information System Success. *DATA BASE adv. Inf. Syst.* Vol. 36(2): 8-27
- Mahfuji, Imam Jaya dan Sundari Jenie. 2017. *Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada SMA Al-Huda Cengkareng*, (Online), Vol, 16 No. 3 (<https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/technoc/article/view/1407>. Diakses 6 Juni 2022).
- Nandika, Bayu dan Arie Indraswati. 2022. *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), (Online), (<https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/HAK/article/download/2300/1402>, diakses 24 Maret 2022).

Ningrum, Diana Dwi dan Andi. 2016. *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Kerahasiaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-filing*, (Online), Vol, 11 No. 2 (<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JTE/article/view/4172/2944>, diakses 27 Januari 2022).

Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1-PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *E-filing* melalui Website Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id).

Rahmawati, Junaidi dan Grace T. Pontoh. 2016. DeLone Model Empirical Test Succes and McLean Regional Management Information System (SIMDA) in the Framework of Regional Financial Transparency (Study in Palopo City). *Qualitative and Quantitative Research*, (Online), Vol.1, Issue 2, (https://nfct.co.uk/wp-content/uploads/journal/published_paper/volume-1/issue-2/L5GAtbUQ.pdf, diakses 24 Maret 2022).

Resmi, Siti. 2018. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Rohani, Kiki dan Shinta Wahyu Hati. 2018. Mengukur Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi Enterprise Resouces Planning (ERP) terhadap Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan di PT Unisem Batam. *Journal of Applied Business Administration*, (Online), Vol.2, No.2, (<https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/view/1119>, diakses 14 Januari 2022).

Sadera, Darshana dan Felix Tan. 2005. *User Satisfaction: An Overarching Measure of Enterprise System Success*. In: Pacific Asia Conference on Information Systems, 7-10 July, Bangkok, Thailand, (Online), (<https://eprints.qut.edu.au/17079/>, diakses 13 Januari 2022).

Sekaran, Uma dan Roger, B. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis (Pendekatan Pengembangan-Keahlian)*. Jakarta: Salemba Empat.

Suaryana, I Gusti N. A., I Gusti Ayu E.D. dan Ni K. Lely A. M. 2016. Kualitas dan Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis WEB, *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, (Online), Vol. 11 No. 2, (<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/24938/18094>, diakses 16 Januari 2022).

Swandewi, Luh Putri., Dodik Ariyanto dan Luh Gede Krina D. 2017. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada Lembaga Perkreditan Desa di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Akuntansi*, (Online), Vol. 19 No.3, (<https://ojs.unud.ac.id>, diakses 13 Januari 2022).

- Syahnur, Khaerunnisa Nur Fatimah. 2017. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan Sistem E-filing (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara)*. Tesis tidak diterbitkan. Makassar: Proram Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.
- Teo, Thompson S.H., Shirish C. Srivastava dan Li Jiang. 2008. Trust and Electronic Governemnt Success: An Empirical Study. *Journal of Management Information System* 25, no. 3: 99-131.
- Turban. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Unaradjan, Dominikus D. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Atma Jaya.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan (KUP).
- Wahyuni, Trisacti. 2011. Uji Empiris Model DeLone dan McLean terhadap Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). *Jurnal BPPK*, (online), Vol. 2, (<https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/>, diakses 14 Januari 2022).
- Widyadinata, Yovita dan Agus Arianto T. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Keberhasilan Terhadap Kepuasan Wajib pajak Pengguna *E-filing*, *Tax & Accounting Review*, (online), Vol.4 No1, (<https://publication.petra.ac.id/>, diakses 17 Januari 2022).

LAMPIRAN

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

BIODATA

Identitas Diri

Nama : Nur Annisa ZJ
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 01 Februari 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Rumah : Jl. Andi Tonro IV Ir 5A Nomor 1
Telepon Rumah dan HP : 085345601432
Alamat Email : nurannisazj12@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- Pendidikan Formal
 - a. SDI Andi Tonro (2006-2012)
 - b. SMPN 24 Makassar (2012-2015)
 - c. SMAN 2 Makassar (2015-2018)
 - d. S1 Akuntansi Universitas Hasanuddin (2018-2022)
- Pendidikan Non Formal
 - a. Latihan Kepemimpinan 1 (LK1) IMA FEB-UH (2018)

Pengalaman

- Organisasi
 - a. Pengurus Ikatan Mahasiswa Akuntansi 2021
- Magang
 - a. Staf Account PT. Zarindah

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 7 Juni 2022

Nur Annisa ZJ

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara(i) Responden

Dengan hormat,

Sehubung dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Studi Akuntansi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, saya selaku peneliti.

Nama : Nur Annisa ZJ

Nim : A031181026

Bermaksud melakukan penelitian skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Pengguna Sebagai Indikator Kesuksesan Implementasi *E-filing* SPT

Untuk itu sangat diharapkan Bapak/Ibu Saudara(i) berkenan menjadi responden dengan mengisi lembar kuesioner ini. Data dan informasi yang diberikan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijamin kerahasiannya.

Atas kesediaan dan partisipasinya Bapak/Ibu Saudara (i) berkenan mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Nur Annisa ZJ

A. Petunjuk Pengisian

Isilah dengan memilih salah satu pilihan respons penggunaan *e-filing* SPT

Tahunan Orang Pribadi sesuai pengalaman Anda

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setju

B. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki

Perempuan

Umur : 21-30 Tahun 41-50 Tahun

31-40 Tahun > 50 Tahun

Pekerjaan : TNI/Polri

Pegawai Negeri

Pegawai Swasta

Pegawai BUMN/BUMD

Pendidikan Terakhir : SMA

Diploma/ Kejuruan

S1/DIV

S2

S3

Lama tahun penggunaan *e-filing* : > 1 Tahun 4-5 Tahun

1-3 Tahun >5 Tahun

1. Kualitas Sistem

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Mendapatkan informasi yang diperlukan untuk mengisi data SPT di <i>website e-filing</i> secara tepat waktu (langsung ketika dibutuhkan)					
2	Interaksi dengan <i>website e-filing</i> dapat dimengerti					
3	Penggunaan <i>website e-filing</i> SPT mudah dipelajari					
4	<i>E-filing</i> memudahkan dalam melaporkan SPT					

2. Kualitas Informasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	<i>E-filing</i> menyediakan informasi secara lengkap dalam pelaporan SPT					
2	<i>E-filing</i> menyediakan informasi yang tepat					
3	Informasi yang diperoleh dari <i>e-filing</i> dapat diandalkan (<i>reliable</i>) sebagai dasar pelaporan SPT					
4	<i>E-filing</i> menyediakan informasi terkait pelaporan pajak secara terkini					
5	Format pelaporan SPT oleh <i>e-filing</i> cukup Jelas					

3. Kualitas Layanan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	<i>E-filing</i> responsif terhadap permintaan pengguna					
2	<i>E-filing</i> menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan yaitu mempermudah Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT					

3	<i>E-filing</i> dirancang sesuai dengan kepentingan pengguna yaitu penyampaian SPT					
---	--	--	--	--	--	--

4. Keamanan dan Kerahasiaan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	<i>E-filing</i> memiliki kemampuan mengantisipasi masalah-masalah					
2	Merasa aman atas informasi yang dilaporkan menggunakan <i>e-filing</i>					
3	Sistem penyimpanan <i>e-filing</i> dapat menjamin kerahasiaan data					

5. Kepuasan Pengguna

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Merekomendasikan penggunaan <i>e-filing</i> kepada orang lain					
2	Merasa membuat keputusan yang benar menggunakan <i>e-filing</i>					
3	Merasa puas menyelesaikan kewajiban dalam menyampaikan SPT menggunakan <i>e-filing</i>					
4	Puas secara keseluruhan dalam menggunakan <i>e-filing</i>					

LAMPIRAN 3

STATISTIK DESKRIPTIF

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	2	5	4,17	0,865
X1.2	100	2	5	4,10	0,772
X1.3	100	2	5	4,08	0,884
X1.4	100	2	5	4,14	0,899
Kualitas Sistem	100	8	20	16,49	3,177
X2.1	100	2	5	3,99	0,87
X2.2	100	1	5	4,03	0,937
X2.3	100	2	5	4,07	0,782
X2.4	100	2	5	4,08	0,825
X2.5	100	2	5	4,13	0,812
Kualitas Informasi	100	9	25	20,30	3,842
X3.1	100	2	5	4,21	0,832
X3.2	100	2	5	4,25	0,869
X3.3	100	2	5	4,26	0,872
Kualitas Layanan	100	6	15	12,72	2,474
X4.1	100	2	5	4,12	0,879
X4.2	100	2	5	4,07	0,82
X4.3	100	2	5	4,08	0,861
Keamanan dan Kerahasiaan	100	6	15	12,27	2,445
Y.1	100	2	5	4,13	0,761
Y.2	100	2	5	4,13	0,774
Y.3	100	2	5	4,15	0,744
Y.4	100	2	5	4,15	0,783
Kepuasan Pengguna	100	8	5	16,56	2,907
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Olahan SPSS (2022)

LAMPIRAN 4

HASIL UJI VALIDITAS

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	X1.1	0,893	0,361	Valid
	X1.2	0,935	0,361	Valid
	X1.3	0,887	0,361	Valid
	X1.4	0,777	0,361	Valid
Kualitas Informasi (X2)	X2.1	0,911	0,361	Valid
	X2.2	0,892	0,361	Valid
	X2.3	0,890	0,361	Valid
	X2.4	0,908	0,361	Valid
	X2.5	0,883	0,361	Valid
Kualitas Layanan (X3)	X3.1	0,901	0,361	Valid
	X3.2	0,930	0,361	Valid
	X3.3	0,923	0,361	Valid
Keamanan dan Kerahasiaan (X4)	X4.1	0,967	0,361	Valid
	X4.2	0,977	0,361	Valid
	X4.3	0,966	0,361	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0,907	0,361	Valid
	Y.2	0,912	0,361	Valid
	Y.3	0,809	0,361	Valid
	Y.4	0,887	0,361	Valid

Sumber: Data primer, diolah SPSS 2022

HASIL UJI REALIBILITAS

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Realibilitas	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0,894	0,60	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,939	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0,904	0,60	Reliabel
Keamanan dan Kerahasiaan (X4)	0,967	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,901	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah SPSS (2022)

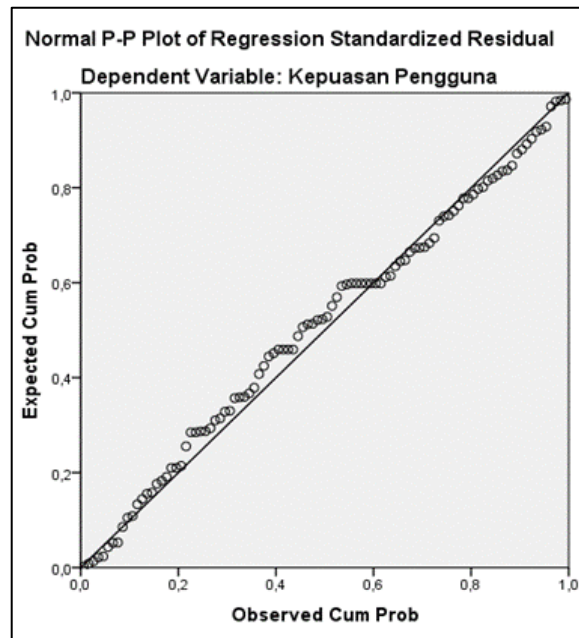
LAMPIRAN 5

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,41104823
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,038
	Negative	-,065
Test Statistic		,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Olahan SPSS (2022)



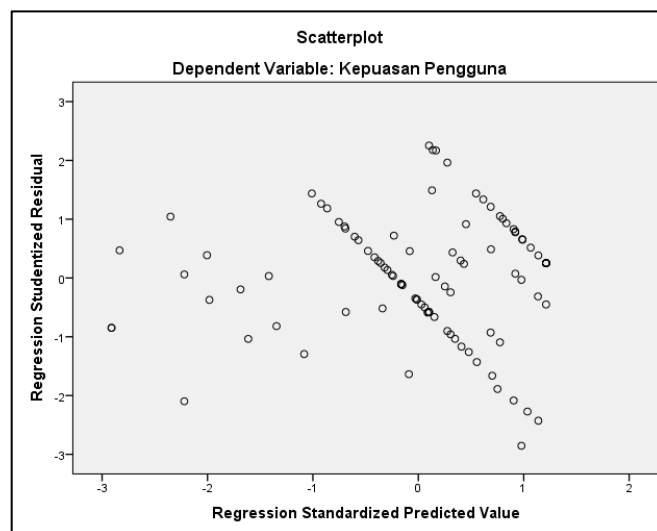
Sumber: Data primer, data diolah SPSS (2022)

MULTIKOLINEARITAS

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Sistem	0,234	4,270	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kualitas Informasi	0,184	5,427	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kualitas Layanan	0,349	2,865	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kemanan dan Kerahasiaan	0,338	2,959	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data primer, diolah SPSS (2022)

UJI HETEROKEDASTISITAS



Sumber: Data primer, data diolah SPSS (2022)

LAMPIRAN 6

REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,175	,836		2,603	,011
	Kualitas Sistem	,195	,094	,213	2,074	,041
	Kualitas Informasi	,186	,088	,245	2,113	,037
	Kualitas Layanan	,224	,099	,191	2,262	,026
	Keamanan dan Kerahasiaan	,371	,102	,312	3,639	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Olahan SPSS (2022)

KOEFSIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 ^a	,764	,754	1,440

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

Sumber: Data Olahan SPSS (2022)

UJI F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	639,525	4	159,881	77,055	,000 ^b
	Residual	197,115	95	2,075		
	Total	836,640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
b. Predictors: (Constant), Keamanan dan Kerahasiaan, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi

Sumber: Data Olahan SPSS (2022)