

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN LOYALITAS PENGGUNA E-FILING**

**AISYAH LUQMAN ARGUBI**



**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

# SKRIPSI

## **PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN LOYALITAS PENGGUNA E-FILING**

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**AISYAH LUQMAN ARGUBI  
A031201137**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN LOYALITAS PENGGUNA E-FILING

disusun dan diajukan oleh

**AISYAH LUQMAN ARGUBI**  
A031201137

Telah diperiksa dan disetujui

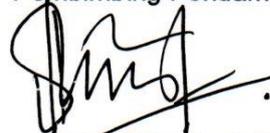
Makassar, 11 February 2024

Pembimbing Utama



Dr. Darmawati, S.E., Ak., M.Si., CA., Asean, CPA  
NIP 1967051819998022001

Pembimbing Pendamping



Dr. Rahmawati H.S., S.E., Ak., M.Si., CA.  
NIP 197611052007012001



Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



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

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN LOYALITAS PENGGUNA E-FILING

disusun dan diajukan oleh

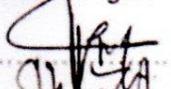
**AISYAH LUQMAN ARGUBI**

**A031201137**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal 29 februari 2024  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

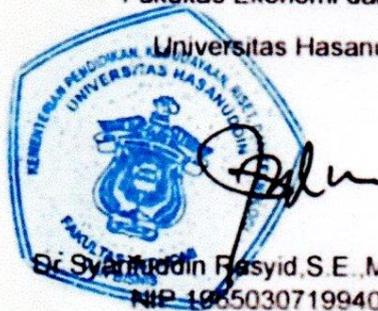
Panitia Penguji

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Darmawati, S.E., Ak., M.Si., CA., Asean, CPA	Ketua	1 
2	Dr. Rahmawati HS, S.E., Ak., M.Si., CA	Sekretaris	2 
3	Prof. Dr. Hj. Mediaty, S.E., M.Si., CA	Anggota	3 
4	Andi Iqra Pradipta Natsir, S.E., M.Si., Ak., CRA., CRP	Anggota	4 

Ketua Departemen Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Hasanuddin



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

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : AISYAH LUQMAN ARGUBI  
NIM : A031201137  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Strata Satu

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN  
DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN  
LOYALITAS PENGGUNA E-FILING**

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

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

Makassar, 11 February 2024

Yang membuat pernyataan,



Aisyah Luqman Argubi

## PRAKATA

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan peneliti menyelesaikan skripsi ini. Penulisan dan pengajuan skripsi ini dilakukan sebagai syarat penyelesaian studi dan perolehan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Strata Satu (S-1) Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Skripsi ini didedikasikan untuk almarhumah ibu peneliti, dan peneliti menyadari bahwa dalam seluruh proses penyusunan skripsi ini hingga selesai tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak telah menjadi bagian tak terpisahkan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sangat besar kepada:

1. Abba peneliti, yaitu Luqman Argubi dan keluarga besar dari pihak abba yang senantiasa memberikan dukungan, bantuan, motivasi, serta doa kepada peneliti
2. Dr. Darmawati, S.E., Ak., M.Si, CA., Asean, CPA selaku dosen pembimbing I dan Rahmawati H.S, S.E., Ak., M.Si, CA selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti selama proses penyusunan skripsi hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga ibu senantiasa diberikan kesehatan dan semua doa yang terbaik buat semua nya.
3. Prof Dr Hj Mediaty, S.E., M.Si., Ak., CA dan Andi Iqra Pradipta Natsir, S.E., M.Si., Ak., CRA., CRP selaku dosen penguji yang banyak memberikan masukan yang sangat baik dalam rangka membuat penelitian ini menjadi lebih baik.

5. Pak Try Dharsana selaku dosen yang telah banyak membantu memberikan saran mengenai teori delone ini.
6. Keluarga besar Almarhumah mama abba yang senantiasa memberikan dukungan, bantuan, motivasi, serta doa kepada peneliti.
7. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian skripsi ini dan kepada pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara yang bersedia memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian ini.
8. Kak batman, ka nura, ka yansen , ka fatwa serta teman-teman In20nation yang nama yang selalu menyemangati peneliti mulai dari awal penyusunan proposal hingga menjadi satu karya yang utuh.

Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan serta dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk penelitian yang sejenis.

Makassar, 18 januari 2024

Aisyah Luqman Argubi

# ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN LOYALITAS PENGGUNA E-FILING  
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara)**

**The Impact of System Quality, Information Quality, Service Quality, and Perceived Utility on User Satisfaction and Loyalty in E-Filing Systems  
(Study on Individual Taxpayers at the North Makassar Pratama Tax Service Office)**

Aisyah Luqman Argubi  
Darmawati  
Rahmawati Hs

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem kualitas informasi, kualitas layanan dan persepsi kebermanfaatan terhadap kepuasan pengguna serta pengaruh kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Utara. Penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research* dengan total sample melalui kuesioner sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi kebermanfaatan secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna e-filing dan loyalitas pengguna. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan aplikasi e-filing di KPP Pratama Makassar Utara dengan aplikasi serupa di lokasi lain dan dalam bentuk perusahaan atau badan untuk memperoleh wawasan serta sudut pandang yang baru.

**Kata Kunci :** kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, persepsi kebermanfaatan, kepuasan pengguna, loyalitas pengguna, e-filing.

*This study aims to analyze the influence of system quality, information quality, service quality, and perceived usefulness on user satisfaction, as well as the impact of user satisfaction on user loyalty among taxpayers registered at the Tax Office Pratama Makassar Utara. The research adopts a quantitative method with an explanatory research approach, utilizing a total sample of 100 individual taxpayers through questionnaires. The analysis results indicate that system quality, information quality, service quality, and perceived usefulness significantly affect user satisfaction with e-filing and user loyalty. Subsequent research could compare e-filing applications at Tax Office Pratama Makassar Utara with similar applications in other locations and organizational contexts to gain new insights and perspectives.*

**Keywords:** system quality, information quality, service quality, perceived utility, user satisfaction, user loyalty, e-filing.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	14
2.2 Pajak .....	16
2.3 Kualitas Sistem.....	23
2.4 Kualitas Informasi .....	24
2.5 Kualitas Pelayanan.....	26
2.6 Persepsi Kebermanfaatan .....	27
2.7 Kepuasan Penggunaan ( <i>user satisfaction</i> ) .....	28
2.8 Loyalitas .....	29
33	
2.11 Hipotesis.....	33
2.11.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna: .....	33
2.11.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna: .....	34
2.11.3 Pengaruh Kualitas Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna: .....	35
2.11.4 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap kepuasan pengguna	35

2.11.5	Pengaruh Kepuasan pengguna terhadap Loyalitas pengguna.....	37
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1	Rancangan Penelitian.....	38
3.2	Kehadiran Penelitian.....	38
3.3	Lokasi Penelitian.....	38
3.4	Populasi dan sampel .....	39
3.4.1	Populasi .....	39
3.4.2	Sampel.....	39
3.5.1	Kuesioner.....	40
3.5.2	Penelitian Kepustakaan.....	40
3.6.1	Variabel Penelitian .....	41
3.6.2	Definisi Operasional.....	41
3.6.3	Instrumen Penelitian .....	44
3.8	Analisis Data .....	45
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1	Deskripsi Data .....	49
4.2	Karakteristik Responden.....	49
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	50
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia. ....	50
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan e-Filling. 51	51
4.3	Analisis Deskriptif. ....	51
4.3.1	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem.....	52
4.3.2	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi .....	53
4.3.3	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
4.3.4	Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Kebermanfaatan.....	55
4.3.5	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna.....	56
4.3.6	Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pengguna .....	57
4.4	Uji Kualitas Data.....	58
4.4.1	Uji Validitas.....	58
4.4.2	Uji Reliabilitas. ....	60
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4.6	Uji Hipotesis .....	63
4.6.1	Uji Parsial (Uji t).....	63
4.7	Analisis dan Pembahasan .....	67
4.7.1	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna E-filling KPP Pratama Makassar Utara .....	67

4.7.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna pada Pengguna E-filling KPP Pratama Makassar Utara.....	68
4.7.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Pengguna E-filling KPP Pratama Makassar Utara.....	69
4.7.4 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Pengguna E-filling KPP Pratama Makassar Utara.....	70
4.7.5 Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Pengguna pada Pengguna E-filling KPP Pratama Makassar Utara.....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Penggunaan Sistem E-Filing Tahunan 2017-2021 KPP Pratama Makassar Utara .....	2
Tabel 1. 2 Rasio Tingkat Penggunaan E-Filing Tahunan 2017-2021 KPP Pratama Makassar Utara .....	2
Tabel 1. 3 Aktivitas Media Sosial DjP Tahun 2020-2021.....	5
<i>Tabel 3. 1 Jumlah Wajib Pajak Yang Melakukan Pembayaran 2020-2021.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabel 3. 3 Bobot Nilai Instrumen Penelitian.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabel 4. 1 Rincian Penyebaran Kuesioner.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan E-Filing .....</i>	<i>52</i>
<i>Tabel 4. 4 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Sistem (X<sub>1</sub>).....</i>	<i>54</i>
<i>Tabel 4. 5 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Informasi (X<sub>2</sub>).....</i>	<i>55</i>
<i>Tabel 4. 6 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>).....</i>	<i>56</i>
<i>Tabel 4. 7 Tanggapan Responden mengenai Persepsi Kebermanfaatan (X<sub>4</sub>)... </i>	<i>57</i>
<i>Tabel 4. 8 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pengguna (Y<sub>1</sub>).....</i>	<i>58</i>
<i>Tabel 4. 9 Tanggapan Responden mengenai Loyalitas Pengguna (Y<sub>2</sub>).....</i>	<i>59</i>
<i>Tabel 4. 10 Uji Validitas.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabel 4. 12 Uji Regresi Linear Berganda Variabel X terhadap Y<sub>1</sub>.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabel 4. 13 Uji Regresi Linear Berganda Variabel Y<sub>1</sub> terhadap Y<sub>2</sub>.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabel 4. 14 Uji Parsial (Uji t) Variabel X terhadap Variabel Y<sub>1</sub> .....</i>	<i>65</i>
<i>Tabel 4. 15 Uji Parsial (Uji t) Variabel Y<sub>1</sub> terhadap Variabel Y<sub>2</sub>.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi Variabel X terhadap Y<sub>1</sub>.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi Variabel Y<sub>1</sub> terhadap Y<sub>2</sub> .....</i>	<i>68</i>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 keluhan wajib pajak atas keluhan sistem e-filing melalui @kring_pajak.....	3
Gambar 2. 2 Teori Delone dan McLean .....	15
Gambar 2. 3 Teori <i>Technology. Acceptance. Model.</i> (TAM).....	16
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep.....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Biodata .....	80
Lampiran 2 Kuesioner .....	81
Lampiran 3 Tabulasi data .....	86
Lampiran 4 Peta Teori .....	91

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era modernisasi saat ini, digitalisasi telah menjadi pendorong utama yang membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal pembayaran dan akses informasi. Salah satu inovasi yang dalam era modernisasi saat ini adalah e-Filing. Meskipun e-Filing memberikan kemudahan dan kenyamanan, Akan tetapi pada kenyataannya menunjukkan bahwa sistem ini tidak terlepas dari beberapa permasalahan, seperti sistem yang error, keamanan data pribadi dan kesalahan saat diakses oleh para wajib pajak. Namun sejauh mana prioritas diberikan pada kualitas sistem dibandingkan dengan upaya meningkatkan kualitas informasi dan pelayanan masih merupakan hal yang perlu diperjelas. Hal ini menjadi penting karena kualitas informasi dan pelayanan dapat memberikan dampak langsung terhadap kepuasan wajib pajak dan loyalitas wajib pajak pengguna sistem e-Filing.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 yang diterbitkan pada bulan Mei 2004, produk e-Filing secara resmi diperkenalkan Tepat pada tanggal 24 Januari 2005 di Kantor Kepresidenan, Presiden Republik Indonesia dan Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *e-filing* yang disebut juga *Electronic Filing System* (Asti, 2022). E-filing merupakan sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak secara elektronik yang dapat diakses secara online baik melalui situs web resmi DJP online dan *real-time*. Melalui E-Filing, wajib pajak dapat lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa perlu mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak untuk mengajukan SPT tahunan. Sistem ini dianggap lebih

efisien dan efektif karena memungkinkan pengiriman data SPT kapan dan di mana saja, baik dalam maupun luar negeri, tanpa terikat oleh jam kerja dan dapat dilakukan pada hari libur tanpa kehadiran petugas pajak. Selain itu, adanya sistem ini berdampak positif dengan mengurangi biaya pemrosesan laporan pajak dan penggunaan kertas dalam administrasi pelaporan pajak. Berikut tabel realisasi Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Penggunaan Sistem *E-Filing* Tahunan 2019-2021 KPP Pratama Makassar Utara.

**Tabel 1. 1 Realisasi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melaporkan SPT Tahunan Tahunan 2018-2021 Kpp Pratama Makassar Utara**

Jenis Pajak	2018	2019	2020	2021
SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi	36.881	43.653	50.993	55.214

*Sumber : Data diolah dari Seksi PDI KPP Pratama Makassar Utara*

**Tabel 1. 2 Rasio Tingkat Penggunaan E-Filing Tahunan 2018-2021 KPP Pratama Makassar Utara**

Keterangan	2018	2019	2020	2021
Pelaporan dengan <i>E-Filing</i>	38.654	46.374	54.299	58.555
Rasio Tingkat Penggunaan <i>E-Filing</i>	84%	94%	98%	98%
Pelaporan dengan manual	1.931	832	720	1.468

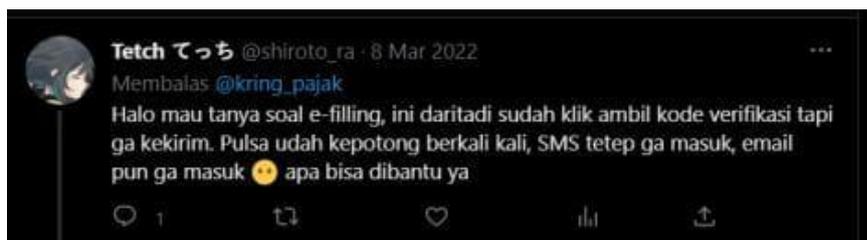
*Sumber : Data diolah dari Seksi PKD KPP Pratama Makassar Utara*

Tabel 1.1 menggambarkan realisasi pelaporan SPT tahunan oleh Wajib

Pajak Orang Pribadi melalui penggunaan sistem E-Filing di KPP Pratama Makassar Utara selama periode tahun 2019 hingga 2021. Dalam periode tersebut, terjadi peningkatan yang signifikan dalam jumlah pelaporan SPT tahunan, dengan jumlah tertinggi tercatat pada tahun 2021, mencapai 55.214 pelaporan. Data ini diolah oleh Seksi PDI KPP Pratama Makassar Utara dan Tabel 1.2 memberikan rasio tingkat penggunaan sistem E-Filing selama periode tahun 2019-2021 di KPP

Pratama Makassar Utara. Terlihat bahwa penggunaan E-Filing terus meningkat dari tahun ke tahun, mencapai rasio tingkat penggunaan tertinggi sebesar 98% pada tahun 2020 dan 2021. Sementara itu, pelaporan manual mengalami penurunan yang signifikan, mencapai rasio tingkat pelaporan manual sebesar 1,9% pada tahun 2021. Data ini mencerminkan adopsi yang kuat terhadap sistem E-Filing dan menunjukkan bahwa penggunaannya semakin menjadi pilihan utama dalam melaksanakan kewajiban perpajakan di wilayah KPP Pratama Makassar Utara. Meskipun menjadi pilihan utama, namun banyak persepsi dan keluhan terhadap penggunaan *e-filing*.

**Gambar 1. 1 keluhan wajib pajak atas keluhan sistem e-filing melalui @kring\_pajak**



Salah satu permasalahan yang sering dikeluhkan oleh para wajib pajak, yang mengungkapkannya melalui akun Twitter resmi @kring\_pajak, yang merupakan akun resmi layanan informasi dan pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), adalah terkait dengan kesalahan yang muncul pada aplikasi saat digunakan. Hal ini terlihat pada Gambar 1. di atas, di mana permasalahan yang umumnya terjadi adalah ketidakmampuan pengiriman kode verifikasi. Selain itu, wajib pajak juga mengungkapkan keluhan lain terkait dengan permasalahan kesalahan yang mereka alami. Sebagai contoh, pemilik akun Twitter @shercil mengalami kesulitan saat melakukan pelaporan Pajak Penghasilan (PPH) melalui layanan e-filing, dengan pernyataan, "Apakah DJP online mengalami kesalahan

lagi? Mengapa saya tidak dapat memproses pelaporan PPh melalui e-filing? Hasil akhirnya adalah SPT saya terjebak dalam draf." Pengaduan ini diajukan oleh @shercil kepada pihak @kring\_pajak.

Meskipun penggunaan dan permasalahan pada e-filing memiliki sudut pandang yang berbeda dan sistem e filing memiliki kelebihan, Namun pada kenyataannya banyak wajib pajak yang tidak memanfaatkan fasilitas e-filing ini dan seringkali terjadi masalah sistem eror dan hal ini sesuai dengan penelitian Purwiyanti & Laksito (2020) menyatakan jika banyak persepsi terhadap penggunaan *e-filing*, dimana persepsi sendiri memiliki arti yaitu cara masing-masing individu memandang apa yang mereka lakukan Oleh karena itu, setiap individu dalam hal ini ialah wajib pajak, pastinya mempunyai pandangan dan persepsi kebermanfaatan yang berbeda mengenai penggunaan *e-filing*. Maka, penting untuk memahami sudut pandang masing-masing wajib pajak. Namun pada kenyataannya banyak wajib pajak yang tidak memanfaatkan fasilitas e-filing ini dan seringkali terjadi masalah sistem eror ataupun kesalahan dari wajib pajak itu sendiri dalam administrasi pelaporan pajak. Untuk administrasi pelaporan pajak dapat di akses melalui link (<https://djponline.pajak.go.id>) atau platform penyedia layanan SPT elektronik atau Application Service Provider (ASP) (Direktorat Jenderal Pajak) yang digunakan oleh Orang Pribadi maupun Badan publik (Khaerunnisa,2022). Badan publik yang dimaksud adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, atau organisasi non pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri. Hal ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan kewajiban kepada badan publik termasuk Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk

memberikan akses informasi publik kepada masyarakat guna memastikan hak warga negara untuk memperoleh informasi (kompas,2022).

Informasi adalah hasil dari pemrosesan data yang relevan dan memiliki manfaat bagi penggunanya (martin halomoan,2020). Sedangkan kualitas informasi adalah kualitas keluaran informasi yang ditemukan pada sistem data yang menekankan pertimbangan pemakai informasi serta berguna dari informasi itu (sihotang,2020). Informasi di dalam pajak memiliki Situs resmi pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) berperan sebagai sumber informasi perpajakan yang dapat diakses oleh publik dan menjadi representasi DJP di dunia maya. DJP menggunakan media sosial di dunia maya tidak hanya untuk menyebarkan informasi perpajakan, tetapi juga untuk mempererat hubungan antara DJP dan publik. Pada tahun 2021, DJP bahkan memperluas jangkauan di media sosial dengan menambahkan dua platform, yaitu Tiktok dan LinkedIn.

**Tabel 1. 3 Aktivitas Media Sosial Djp Tahun 2020-2021**

Kanal	2021		2020	
	Konten	Pengikut	Konten	Pengikut
Facebook	482	246.821	443	235.652
Youtube	59	66.151	70	34.188
Twitter	3.005	209.656	3.944	169.317
Instagram	339	278.080	293	222.202
Tiktok	61	43.814	-	-
Linkedin	118	17.256	-	-

*Sumber : laporan tahunan Direktorat penyuluhan pelayanan dan humas 2021*

Tabel 1.3 menunjukkan aktivitas media sosial Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selama tahun 2020-2021. Data ini mencerminkan upaya DJP dalam memanfaatkan platform media sosial untuk berinteraksi dengan masyarakat dan menyebarkan informasi terkait perpajakan. Pada tahun 2021, DJP aktif di berbagai

platform media sosial, termasuk Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, TikTok, dan LinkedIn. Aktivitas media sosial DJP adalah upaya untuk meningkatkan transparansi, keterbukaan, dan akses informasi perpajakan kepada masyarakat. Melalui platform-platform ini, DJP berusaha menjelaskan aturan perpajakan, memberikan informasi terbaru, serta berinteraksi dengan wajib pajak dan masyarakat secara umum. Data ini mencerminkan komitmen DJP dalam memanfaatkan teknologi dan media sosial sebagai alat komunikasi yang efektif dalam konteks informasi.

Namun ketika membahas informasi dan sistem perlu di perhatikan bagaimana persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) pengguna e-filing. Persepsi kebermanfaatan adalah indikator kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem dan menjadi kriteria penentu penerimaan sistem tersebut. Persepsi tentang kebermanfaatan merujuk pada keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaan. Dalam konteks penggunaan e-filing persepsi kebermanfaatan terkait dengan kemudahan yang diberikan kepada Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga pelaksanaan kewajiban pajak dapat dilakukan dengan lebih mudah (Darananda, 2018).

Selain persepsi kebermanfaatan yang memudahkan pelaksanaan kewajiban wajib pajak, perlu diperhatikan juga tingkat kepuasan wajib pajak pengguna sistem e-filing dalam membayar pajak, khususnya di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang mereka miliki. Oleh karena itu, tingkat kepuasan dipengaruhi oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang dimiliki. Ketika kinerja tidak memenuhi harapan, konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa sangat

puas, dan jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat puas. Harapan konsumen dapat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendapat dari orang-orang terdekat, serta informasi dari pemasar dan lainnya (Oliver,2019).

Kepuasan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, dan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan terbaik. Menurut Direktorat Jenderal Pajak, pelayanan terbaik adalah pelayanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan dan dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat, dan aman. Hal ini sesuai Rencana Strategis DJP Tahun 2020—2024 menekankan pada pengembangan layanan pajak, kepastian, dan cukai yang berbasis digital dengan fokus pada pengalaman pengguna (*user experience*) dan *user-friendly*. Salah satu program yang diadopsi adalah *Click, Call, Counter (3C)*, yang menitikberatkan pada pelayanan berbasis prioritas kanal. Pelayanan prioritas utama diarahkan pada kanal daring melalui situs web atau aplikasi seluler (*Click*) dan jika diperlukan, wajib pajak dapat menghubungi *contact center (Call)* yang dapat diakses melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk telepon dan live chat (Direktorat penyuluhan pelayanan dan humas,2021).

Seperti yang sudah di bahas bahwa Kepuasan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas sistem,kualitas informasi,kualitas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan persepsi kebermanfaatan, maka akan terbentuknya loyalitas pengguna. loyalitas pelanggan adalah perilaku yang membentuk pembelian berulang pelanggan (Sundaram, Ramkumar, & Shankar, 2017). Tiga dimensi loyalitas pelanggan menurut Sundaram, Ramkumar, & Shankar (2017: 61), adalah *repeat purchase, retention, dan referrals*.

Dalam menilai kualitas sistem e-filing, kualitas sistem informasi,kualitas pelayanan,persepsi kebermanfaatan terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas

maka perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi adalah proses terencana yang bertujuan untuk mengidentifikasi keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen yang telah ditetapkan dan hasil evaluasi tersebut dibandingkan dengan indikator tertentu guna menarik kesimpulan. Salah satu metode evaluasi yang digunakan adalah DeLone and McLean Model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi (Hudin dkk, 2018).

Berdasarkan Hasil penelitian terdahulu oleh Tjen dkk (2019) menemukan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah dan teknologi membentuk kepercayaan terhadap website E-Filing, sementara kualitas sistem, informasi, dan layanan memengaruhi persepsi kegunaan, tetapi tidak berdampak pada kepuasan. Penelitian Selanjutnya oleh Syarif Hidayatullah dkk (2020) menekankan implementasi model kesuksesan sistem informasi dalam pembelajaran online, menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan positif memengaruhi kepuasan pengguna, yang berkontribusi pada manfaat bersih. Penelitian Afrizal Tahar dan Alya Jilan Sabiqoh (2020) menyoroti persepsi kebermanfaatan, penampilan, dan individualisme dalam penggunaan E-Filing, menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan memengaruhi penggunaan, sementara kepuasan pengguna memediasi hubungan antara penampilan dan penggunaan. Agung dkk (2020) meneliti minat WPOP dalam menggunakan E-Filing, menemukan bahwa kualitas sistem dan pemahaman WPOP tidak berpengaruh secara individual. Penelitian Muhammad Try Dharsana (2022) menyoroti kesuksesan penerapan E-Filing, menunjukkan bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna berpengaruh positif pada manfaat bersih. Fadhly Farhimsyah (2022) menemukan bahwa kualitas sistem dan informasi berpengaruh terhadap penggunaan, tetapi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna. Bardani Bias Cahyadi dan Muchsin Saggaf Shihab (2022) menekankan pembangunan loyalitas pelanggan melalui

kualitas sistem, informasi, dan layanan, menunjukkan bahwa kualitas-kualitas tersebut berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan loyalitas. Terakhir, penelitian oleh Nico Stephanus Kuncoro (2022) menerapkan model Delone dan McLean untuk menganalisis kesuksesan website repositori universitas, menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, sementara kualitas sistem dan layanan tidak memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Semua penelitian ini memberikan pandangan yang berharga terkait faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem dan penerapan e-filing serta model-model yang relevan.

Berdasarkan fenomena dan penjelasan yang telah dipaparkan, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dan persepsi kebermanfaatan terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna e-filing dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KEBERMANFAATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN LOYALITAS PENGGUNA E-FILING “**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian kuantitatif, permasalahan yang dibawakan oleh peneliti sudah terdefinisi dengan jelas. Setelah permasalahan diidentifikasi dan dibatasi, langkah selanjutnya adalah merumuskan permasalahan tersebut (Sujarweni, 2022).

Berikut adalah rumusan permasalahan untuk penelitian ini:

- 1) Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan e-filing di KPP Pratama Makassar Utara?

- 2) Apakah kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan e-filing di KPP Pratama Makassar Utara?
- 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan e-filing di KPP Pratama Makassar Utara?
- 4) Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing di KPP Pratama Makassar Utara?
- 5) Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap loyalitas pengguna e-filing di KPP Pratama Makassar Utara?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah gambaran tentang apa yang akan dicapai melalui penelitian ini, dan selalu mencerminkan apa yang ingin dicapai dalam rumusan masalah (Sujarweni, 2022).

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis:

1. Menganalisis Pengaruh Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna e-filing di KPP Pratama Makassar Utara.
2. Menganalisis Pengaruh Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna e-filing di KPP Pratama Makassar Utara.
3. Menganalisis Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna e-filing di KPP Pratama Makassar Utara.
4. Menganalisis Pengaruh persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing di KPP Pratama Makassar Utara
5. Menganalisis Pengaruh kepuasan pengguna berpengaruh terhadap loyalitas pengguna e-filing di KPP Pratama Makassar Utara

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

- 1) Memperkaya Literatur Akademik.

Penelitian ini akan menjadi kontribusi baru dalam literatur akademik tentang kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi para peneliti dan mahasiswa yang tertarik dengan studi sejenis.

- 2) Pengembangan Konsep pengaruh sistem e-filing, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna e-filing. Penelitian ini dapat membantu dalam mengembangkan konsep sistem e-filing sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna e-filing yakni bagaimana pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kemudahan bagi wajib pajak.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. KPP Makassar Utara

Hasil penelitian dapat membantu KPP Makassar Utara dalam meningkatkan kualitas layanan dan kebijakan pajak yang lebih efektif serta dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam penyediaan layanan kepada wajib pajak.

2. Masyarakat

Masyarakat sebagai wajib pajak akan mendapatkan manfaat dari penelitian ini melalui peningkatan kualitas layanan pajak. Pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat

kepuasan pengguna e-filing dan dapat membantu mereka memenuhi kewajiban pajak mereka dengan lebih baik. Ini juga berpotensi mengurangi risiko sanksi pajak akibat ketidakpuasan pengguna sistem.

### 3. Pemerintah

Pemerintah akan mendapatkan manfaat dari penelitian ini dalam hal pemenuhan target penerimaan pajak. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna e-filing, pemerintah dapat merancang kebijakan pajak yang lebih efektif dan strategi pemungutan pajak yang lebih baik. Penerimaan pajak yang meningkat akan mendukung program-program pembangunan dan pelayanan publik.

### 4. Perkembangan Pengetahuan

Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada perkembangan pengetahuan di bidang ilmu ekonomi, manajemen, dan administrasi publik. Hasil penelitian dapat menjadi referensi dan landasan untuk penelitian lebih lanjut mengenai topik serupa atau terkait.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari tiga bab yang diuraikan sebagai berikut:

**BAB I: Pendahuluan.** Pada bab ini, akan dibahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

**BAB II: Landasan Teori.** Bab ini akan menjelaskan berbagai teori yang relevan dengan pokok permasalahan yang diambil dalam penelitian ini. Teori-teori ini akan menjadi dasar yang mendasari penelitian. Selain itu, bab ini juga akan memaparkan kerangka pikir dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB III: Metode Penelitian.** Pada bab ini, akan dijelaskan jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data yang diterapkan.

**Bab IV :** Pada bab ini, akan dijelaskan hasil dan analisis yang menjelaskan gambaran umum objek penelitian, temuan penelitian, dan pembahasan terkait.

**Bab V :** Pada bab ini merupakan bagian penutup yang mencakup rangkuman hasil analisis penelitian dan pembahasan. Selain itu, bab ini juga membahas implikasi dari temuan penelitian serta mencantumkan keterbatasan penelitian dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Teori

##### 2.1.1 Teori DeLone dan McLean

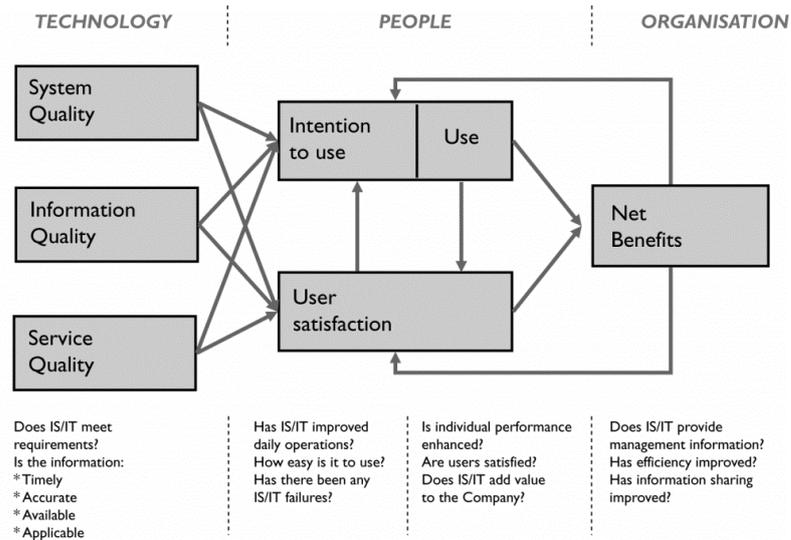
Pada tahun 1992, DeLone dan McLean memperkenalkan model kesuksesan sistem informasi, dikenal sebagai D&M IS Success Model, yang terdiri dari enam variabel utama: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dampak Individu, dan Dampak Organisasi. Dalam model ini, Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem menjadi dimensi utama yang menentukan penerimaan informasi oleh pengguna. Penggunaan sistem dan informasi akan memengaruhi sistem itu sendiri dan pengguna, yang pada gilirannya akan mempengaruhi dampak organisasi dan kepuasan pengguna serta dampak individu.

Pada tahun 2003, sebagai respon terhadap perubahan dalam peran dan penanganan sistem informasi, DeLone dan McLean memperbaiki model mereka. Penambahan variabel Kualitas Layanan (*System Quality*), Penggunaan Niat (*Intention to Use*), dan penggabungan Dampak Organisasi dan Dampak Individu menjadi satu variabel, yakni Manfaat Bersih. Menurut versi yang diperbarui ini, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kualitas Sistem memengaruhi Kepuasan Pengguna dan Niat untuk Menggunakan. Kepuasan Pengguna dan Penggunaan juga berkontribusi pada Manfaat Bersih. Variabel dalam model ini digunakan sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi. Variabel dalam model ini termasuk:

1. *System Quality* (Kualitas sistem).
2. *Information Quality* (Kualitas informasi).

3. *Service quality* (Kualitas layanan).
4. *Use* (Penggunaan).
5. *User satisfaction* (Kepuasan pengguna).
6. *Net benefit* (Manfaat bersih).

**Gambar 2. 2 Teori Delone dan McLean**

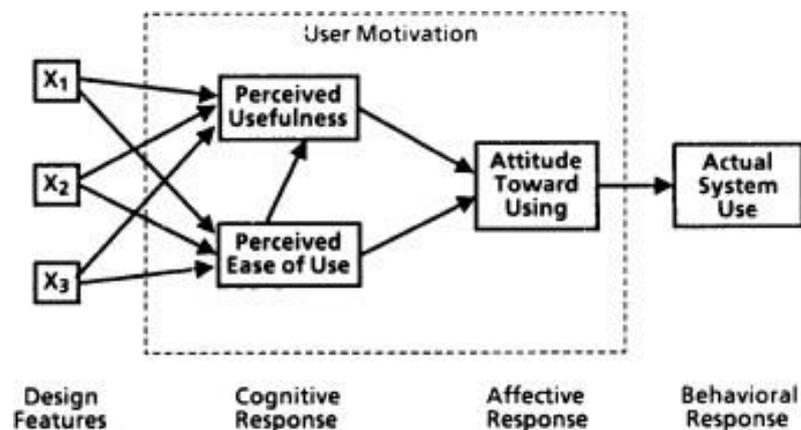


Sumber : Metode delone, Nico stephanus, (2022)

### 2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Davis (1986) pertama kali mengembangkan Technology Acceptance Model (TAM) berdasarkan model Theory of Reasoned Action (TRA). Di sisi lain, TAM tidak menerima konstruk TRA secara lengkap. Dua konstruk utama membedakan TAM dari TRA. Dua konstruk utama tersebut antara lain pendapat kemudahan pemakaian serta pendapat kegunaan atau kebermanfaatannya dimana dirasakan. TAM menggambarkan karakteristik individu dari penggunaan suatu sistem atau teknologi, dimana faktor utama didalam pemanfaatan serta penggunaan sistem informasi ialah menerima terhadap penggunaan teknologi informasi. (Hinayah, 2022)

**Gambar 2. 3 Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)**



Sumber : Davis (1986)

## 2.2 Pajak

### 2.2.1 Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk ke dalam kas negara. Pelaksanaannya berdasarkan Undang-Undang dan dipaksakan kepada rakyat tanpa ada balas jasa secara langsung karena digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (Mardiasmo,2019). Menurut Direktorat Jenderal Pajak, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, kontribusi ini tidak diberikan dengan imbalan langsung dan digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Proses pembayaran pajak adalah wujud dari tanggung jawab negara dan partisipasi aktif Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan guna mendukung keuangan negara dan pembangunan nasional Sesuai dengan prinsip hukum perpajakan, membayar pajak bukan hanya sebuah kewajiban, tetapi juga hak bagi setiap warga negara untuk berkontribusi dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Tugas utama dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak, yang mencerminkan tanggung jawab kewarganegaraan dalam perpajakan, ditanggung oleh anggota masyarakat itu sendiri. Ini sesuai dengan prinsip sistem *self-assessment* yang diterapkan dalam sistem perpajakan Indonesia. Pemerintah, termasuk Direktorat Jenderal Pajak memiliki tanggung jawab untuk memberikan panduan, layanan, dan pengawasan sesuai perannya. Dalam menjalankan fungsi ini, Direktorat Jenderal Pajak berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi yang dimilikinya (Direktorat Jenderal Pajak,2021).

Dari dua pendapat yang di atas dalam kesimpulan, pajak merupakan kewajiban yang harus diberikan kepada negara oleh individu atau badan sesuai dengan hukum yang berlaku, tanpa adanya imbalan langsung. Kontribusi ini digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendukung keuangan negara serta pembangunan nasional Proses pembayaran pajak mencerminkan tanggung jawab negara dan partisipasi aktif Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Selain menjadi kewajiban, membayar pajak juga merupakan hak bagi setiap warga negara untuk berkontribusi dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional, sesuai dengan prinsip hukum perpajakan. Sistem *self assessment* dalam Sistem Perpajakan Indonesia mengharuskan anggota masyarakat memenuhi kewajiban pembayaran pajak sebagai tanggung jawab kewarganegaraan. Pemerintah termasuk Direktorat Jenderal Pajak memiliki tanggung jawab untuk memberikan panduan, layanan, dan pengawasan dalam hal perpajakan. Dengan demikian, Direktorat Jenderal Pajak berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan visi dan misinya.

### 2.2.2 Fungsi Pajak

Menurut Direktorat Jenderal Pajak Adapun fungsi-fungsi pajak sebagai berikut :

#### 1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berperan sebagai sumber pendapatan bagi negara untuk mendanai pengeluaran pemerintah. Negara memerlukan dana untuk menjalankan tugas-tugas rutin dan proyek pembangunan. Dana ini berasal dari pajak yang diterima. Saat ini, pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin seperti gaji pegawai, pengadaan barang, perawatan, dan lainnya. Sedangkan untuk proyek pembangunan, dana diambil dari tabungan pemerintah, yaitu penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini harus terus ditingkatkan setiap tahun sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat, terutama yang diharapkan berasal dari sektor pajak.

#### 2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pemerintah memiliki kemampuan untuk mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijakan pajak. Dalam fungsi pengaturan ini, pajak dapat menjadi alat untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagai contoh, dalam upaya mendorong investasi baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai insentif perpajakan. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan tarif bea masuk yang tinggi untuk barang impor.

#### 3. Fungsi Stabilitas

Melalui pajak pemerintah memperoleh dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga untuk mengendalikan inflasi. Ini

dapat dilakukan dengan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, serta penggunaan pajak yang efisien dan efektif.

#### 4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Dana pajak yang dikumpulkan oleh negara akan digunakan untuk membiayai keperluan umum termasuk pembangunan yang membuka peluang kerja. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan masyarakat.

### **Jenis Pajak**

Jenis-jenis pajak dikelompokkan sebagai berikut:

1. Jenis Pajak Berdasarkan Golongannya
  - a. Pajak Langsung adalah pajak di mana wajib pajak sendiri yang harus membayar tanpa bisa mengalihkannya kepada orang lain.
  - b. Pajak Tidak Langsung adalah pajak di mana beban pajak bisa dialihkan kepada pihak lain karena ada surat ketetapan pajak. Pembayaran pajak tidak dilakukan secara rutin, tapi tergantung pada kejadian tertentu.
2. Jenis Pajak Berdasarkan Sifatnya
  - a. Pajak Subjektif adalah pajak yang dikenakan berdasarkan kondisi subjek pajak itu sendiri.
  - b. Pajak Objektif adalah pajak yang dikenakan berdasarkan nilai objek pajak.
3. Jenis pajak berdasarkan lembaga yang mengumpulkannya:
  - a. Pajak Pusat. Semua kegiatan administratif terkait pajak pusat, akan dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP),

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, serta Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.

- b. Pajak Daerah adalah pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah, baik di tingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota. Untuk semua urusan administratif yang berkaitan dengan pajak daerah akan dilaksanakan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah, Kantor Pajak Daerah, atau kantor serupa yang diawasi oleh Pemerintah Daerah setempat.

Dalam Memungut Pajak dari Orang yang Wajib Bayar Ketika lembaga pemungut pajak mengenakan pajak kepada orang yang harus membayarnya, mereka harus mempertimbangkan beberapa hal terkait dengan sumber penghasilan atau manfaat yang disebut objek pajak dan penerima penghasilan atau manfaat yang disebut subjek pajak.

### **2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak**

Ada tiga jenis model pemungutan pajak:

#### *1) Self Assessment System*

Sistem Penilaian Diri atau *self assessment system* mulai diterapkan di Indonesia setelah masa reformasi pajak pada tahun 1983 dan masih berlaku hingga saat ini. Arti dari sistem ini adalah bahwa para Wajib Pajak memiliki tanggung jawab untuk menghitung, menentukan jumlah pajak yang harus dibayarkan, membayar pajak tersebut sendiri sesuai aturan perundangan perpajakan, serta melaporkan secara mandiri kepada administrasi perpajakan. Dalam sistem ini, pemerintah berperan sebagai pengawas terhadap Wajib Pajak. Sistem penilaian diri diterapkan pada jenis-jenis pajak pusat, seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penghasilan (PPh). Beberapa ciri khas dari sistem penilaian diri, yaitu:

- a. Wajib Pajak secara aktif menangani kewajiban pajaknya mulai dari menghitung, membayar, hingga melapor.
- b. Pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak kecuali bagi Wajib Pajak yang melaporkan terlambat, membayar terlambat, atau tidak membayar pajak sama sekali.
- c. Penentuan jumlah pajak terutang dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri.

## 2) *Official Assessment System*

Sistem Penilaian Resmi atau *official assessment system* memberikan wewenang kepada fiskus atau aparat perpajakan untuk menentukan jumlah pajak terutang. Dalam sistem ini, Wajib Pajak berperan pasif dan jumlah pajak terutang baru ditetapkan setelah fiskus mengeluarkan surat ketetapan pajak.

Sistem penilaian resmi diterapkan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta jenis pajak daerah lainnya. Dalam kasus pembayaran PBB, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menerbitkan surat ketetapan pajak PBB setiap tahun. Beberapa ciri khas dari sistem penilaian resmi, yaitu:

- a. Wajib Pajak berperan pasif dalam perhitungan pajak mereka.
- b. Jumlah pajak terutang ditentukan oleh petugas pajak dan diumumkan melalui surat ketetapan pajak.

## 3) *Withholding System*

Dalam sistem ini, perhitungan pajak dilakukan oleh pihak ketiga yang bukan Wajib Pajak maupun aparat pajak. Contoh sistem ini adalah Pajak Penghasilan Pasal 21, Pajak Penghasilan Pasal 22, Pajak Penghasilan Pasal 23, Pajak Penghasilan Final Pasal 4 ayat (2), dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Sebagai contoh, pengurangan pajak

penghasilan karyawan yang dilakukan oleh bendahara instansi. Hal ini memungkinkan karyawan untuk tidak perlu pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk membayar pajaknya.

#### **2.2.4 Pengertian E-filing**

E-filing merupakan sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pajak secara elektronik yang dapat diakses secara online baik melalui situs web resmi DJP online dan *real-time*. Melalui E-Filing, wajib pajak dapat lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa perlu mengunjungi Kantor Pelayanan Pajak untuk mengajukan SPT tahunan. Sistem ini dianggap lebih efisien dan efektif karena memungkinkan pengiriman data SPT kapan dan di mana saja, baik dalam maupun luar negeri, tanpa terikat oleh jam kerja dan dapat dilakukan pada hari libur tanpa kehadiran petugas pajak. Selain itu, adanya sistem ini berdampak positif dengan mengurangi biaya pemrosesan laporan pajak dan penggunaan kertas dalam administrasi pelaporan pajak, untuk administrasi pelaporan pajak dapat di akses melalui link (<https://djponline.pajak.go.id>) atau platform penyedia layanan SPT elektronik atau Application Service Provider (ASP) (Direktorat Jenderal Pajak) yang digunakan oleh Orang Pribadi maupun Badan publik (Khaerunnisa,2022).

#### **2.2.5 Indikator e-filling**

Menurut Inaya (2018),terdapat beberapa indikator untuk mengukur penerapan sistem E-Filing, yaitu:

1. Kemampuan untuk melakukan penyampaian SPT secara aman, cepat, dan fleksibel sesuai dengan waktu yang tersedia.
2. Kemampuan untuk menghitung pajak dengan cepat, tanpa memerlukan perhitungan ulang, karena sistem sudah terkomputerisasi.

3. Fasilitas pengisian SPT dalam bentuk wizard, yang mempermudah Wajib Pajak (WP) dalam mengisi SPT.
4. Validasi otomatis terhadap data yang disampaikan oleh Wajib Pajak, memastikan kelengkapan dan keamanan informasi yang dikirimkan.
5. Mengurangi penggunaan kertas dalam dokumen perpajakan, yang berdampak positif terhadap lingkungan.
6. Mengurangi kebutuhan untuk mengirim dokumen pelengkap, kecuali kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang memerlukan dokumen tambahan.

## **2.3 Kualitas Sistem**

### **2.3.1 Pengertian Kualitas Sistem**

Kualitas sistem mengacu pada karakteristik dari kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak yang membentuk sistem informasi. Lebih lanjut, kualitas sistem mencakup aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, tingkat kecanggihan, dan kecepatan respon dalam konteks sistem itu sendiri (Delone & Mclean, 2003). Perbedaan dalam kualitas sistem juga meliputi tingkat performa sistem saat penggunaan oleh pengguna, termasuk evaluasi dari aspek perangkat keras dan perangkat lunak (Rahayu dkk, 2018). Dapat disimpulkan bahwa Kualitas sistem dalam konteks penelitian merujuk pada karakteristik sistem informasi yang melibatkan perangkat keras dan perangkat lunak, dengan aspek-aspek yang mencakup kemudahan penggunaan, keandalan, tingkat kecanggihan, dan kecepatan respon. Selain itu, evaluasi kualitas sistem juga mencakup penilaian performa sistem saat digunakan oleh pengguna, termasuk dalam dimensi perangkat keras dan perangkat lunak. Dua pandangan ini menggambarkan pentingnya memahami dan menilai kualitas sistem dalam konteks penelitian mengenai pengaruhnya terhadap kepatuhan membayar pajak.

### 2.3.2 Indikator Kualitas sistem

Menurut Metode delone, kuncoro (2022), Indikator Kualitas sistem ada 5 yaitu :

1. kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)

Kualitas sistem dapat dinilai dari sejauh mana sistem dirancang untuk memberikan kemudahan kepada pengguna, dalam hal ini wajib pajak.

2. keandalan sistem (*reliability*)

Keandalan sistem mencerminkan seberapa baik sistem tersebut dapat bertahan dan berfungsi tanpa mengalami gangguan atau kesalahan yang mengganggu pengguna.

3. kecepatan akses (*response time*)

Kecepatan akses salah satu indikator kualitas sistem, jika sistem memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem yang diterapkan memiliki kualitas yang baik.

4. fleksibilitas sistem (*flexibility*)

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal ini fleksibilitas dalam memanfaatkan layanan pelaporan pajak wajib pajak orang pribadi.

5. keamanan sistem (*security*).

Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak bisa diubah, keamanan data pengguna terjamin.

## 2.4 Kualitas Informasi

### 2.4.1 Pengertian Kualitas Informasi

kualitas informasi adalah kualitas keluaran informasi yang ditemukan pada sistem data yang menekankan pertimbangan pemakai informasi serta berguna

dari informasi itu (sihotang,2020). Menurut Kristanto (2018), kualitas informasi sangat bergantung pada tiga aspek utama: keakuratan, ketepatan waktu, dan relevansi informasi. Sementara menurut DeLone & McLean (2003), kualitas informasi dicapai ketika informasi memiliki detail yang jelas dan memberikan nilai tambah. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan pandangan Kristanto (2018) dan DeLone & McLean (2003) adalah bahwa kualitas informasi dalam sebuah sistem atau produk informasi ditentukan oleh ketiga faktor utama yaitu, keakuratan, ketepatan waktu, dan relevansi informasi, serta kejelasan detail informasi yang memberikan nilai tambah. Dalam konteks penulisan skripsi, pemahaman yang baik terhadap konsep ini sangat penting untuk mengevaluasi dan memahami kualitas informasi yang digunakan dalam penelitian.

#### **2.4.2 Indikator kualitas informasi**

Menurut Metode delone, kuncoro (2022), Indikator Kualitas informasi ada 4 yaitu :

1. kelengkapan (*completeness*)

Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini mencakup semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam penggunaan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.

2. Relevan (*relevance*)

Relevansi informasi untuk tiap pengguna satu dengan lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem.

3. Akurat (*accurate*)

keakuratan informasi dapat diukur dari sejauh mana informasi yang disampaikan jelas, mencerminkan maksud informasi yang sebenarnya, dan sumber informasi terbukti akurat.

#### 4. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, sistem informasi yang sudah usang tidak akan ada nilai lagi karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk pengguna sistem informasi.

## 2.5 Kualitas Pelayanan

### 2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Suwithi, Kualitas layanan adalah mutu dari layanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan (Herison & Kristi 2021).

Menurut Tjiptono, Kualitas layanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen (Ibrahim & Thawil, 2019).

### 2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry ada 5 indikator kualitas layanan yang perlu diperhatikan yaitu (Yuliana & Maskur, 2022):

#### 1. Berwujud (*Tangibles*)

Penampilan pegawai dalam melayani konsumen, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan proses dan akses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses konsumen dalam permohonan pelayanan serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan pegawai dalam melayani konsumen, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi dalam proses pelayanan serta keahlian karyawan dalam menggunakan sistem administrasi pembayaran pajak dalam proses melayani konsumen.

## 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Merespon setiap konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat serta semua keluhan konsumen dapat direspon oleh pegawai .

## 4. Jaminan (*Assurance*)

Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

## 5. Empati (*Empathy*)

Mendahulukan kepentingan konsumen, pegawai melayani dengan sikap ramah, karyawan melayani dengan sikap sopan santun serta karyawan melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan dan menghargai setiap konsumen).

## 2.6 Persepsi Kebermanfaatan

Sebuah kepercayaan user atas penggunaan sebuah teknologi bisa mengakibatkan kinerja pekerjaannya meningkat. Berdasar pernyataan tersebut bisa dartikan yakni kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) sebagai sebuah kepercayaan dalam proses ketika mengambil sebuah putusan. Bila individu mempercayai sistem informasi bermanfaat maka pengguna akan memakainya. (Junawan dan Damanik, K.S,2018).

### **2.6.1 Indikator Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)**

Indikator Persepsi Kebermanfaatan menurut (Agung, A., et.al,2021):

1. Bermanfaat meningkatkan produktivitas.
2. Bermanfaat menyederhanakan proses pelaporan pajak.
3. Bermanfaat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak.
4. bermanfaat untuk meningkatkan performa pelaporan pajak

## **2.7 Kepuasan Penggunaan (*user satisfaction*)**

### **2.7.1 Pengertian Kepuasan Penggunaan (*user satisfaction*)**

kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan yang mereka miliki. Oleh karena itu, tingkat kepuasan dipengaruhi oleh perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang dimiliki. Ketika kinerja tidak memenuhi harapan, konsumen akan merasa kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa sangat puas, dan jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa sangat puas. Harapan konsumen dapat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendapat dari orang-orang terdekat, serta informasi dari pemasar dan lainnya (Oliver,2019).

Sementara menurut Kotler (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan mereka terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapan mereka.

Dapat disimpulkan dari kedua definisi diatas menekankan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara apa yang mereka alami atau rasakan dengan apa yang mereka harapkan dari suatu produk atau layanan. Kepuasan bisa berarti kepuasan maksimal jika kinerja melebihi harapan, kepuasan

minimal jika kinerja tidak memenuhi harapan, dan tingkat di antaranya jika kinerja sesuai dengan harapan. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendapat orang terdekat, dan informasi yang diterima.

### **2.7.2 Indikator kepuasan pengguna (*user satisfaction*)**

Indikator kepuasan menurut (Ngurah, Wijaya, & Suwastika, 2017) :

1. Dimensi konten atau isi (*content*) yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari sistem yang ada. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.
2. Dimensi akurasi (*accuracy*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. Dimensi format atau bentuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan program aplikasi itu sendiri.
4. Dimensi kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) mengukur kepuasan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data mengolah data dan mencari informasi.
5. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

## **2.8 Loyalitas**

Loyalitas pelanggan adalah perilaku yang membentuk pembelian berulang pelanggan (Sundaram, Ramkumar dan Shankar, 2017). Loyalitas pengguna e-filing dapat diartikan sebagai tingkat kesetiaan dan keterikatan pengguna terhadap sistem tersebut setelah mereka mengalami kepuasan dalam penggunaannya.

Faktor-faktor seperti kualitas sistem yang diukur dengan kerangka kerja Delone and McLean (D&M) dan persepsi kemanfaatan menjadi elemen kunci yang memengaruhi terbentuknya loyalitas. Ketika pengguna merasakan bahwa e-filing memberikan manfaat yang nyata dalam memudahkan proses perpajakan dan meminimalkan kesulitan administratif, maka mereka cenderung lebih puas dan mungkin mengembangkan loyalitas terhadap sistem tersebut. Loyalitas pengguna e-filing dapat tercermin dalam kecenderungan untuk terus menggunakan sistem tersebut dalam jangka waktu yang lebih panjang, mengabaikan opsi-opsi alternatif, dan memberikan umpan balik positif kepada orang lain, sehingga secara keseluruhan meningkatkan adopsi dan retensi pengguna di lingkungan e-filing.

### **2.8.1 Indikator Loyalitas**

Indikator loyalitas menurut (Sundaram, Ramkumar dan Shankar, 2017):

Repeat purchase, Retention, Referrals.

## 2.9 Penelitian Terdahulu

Dalam rangka mendukung analisis dan landasan teori yang digunakan, penulis telah merujuk beberapa penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dalam perancangan penelitian ini. Penelitian pertama oleh Tjen dkk (2019) membahas persepsi masyarakat Indonesia terhadap pengajuan pajak online dengan menggunakan variabel seperti pengalaman sebelumnya, kepercayaan pada pemerintah dan teknologi, serta kualitas sistem informasi. Hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah dan teknologi membentuk kepercayaan terhadap website e-filing, sementara kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh pada persepsi kegunaan pengguna, tetapi tidak berdampak pada kepuasan.

Penelitian selanjutnya oleh Syarif Hidayatullah dkk (2020) fokus pada implementasi model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean dalam konteks pembelajaran online menggunakan aplikasi Zoom selama pandemi COVID-19. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan secara positif memengaruhi kepuasan pengguna, yang pada gilirannya berkontribusi pada manfaat bersih.

Penelitian oleh Afrizal Tahar dan Alya Jilan Sabiqoh (2020) mengeksplorasi faktor-faktor seperti persepsi kebermanfaatan, penampilan, dan individualisme dalam penggunaan e-filing dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening. Penemuan menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh pada penggunaan e-filing, sementara kepuasan pengguna memediasi hubungan antara penampilan dengan penggunaan e-filing.

Penelitian lain oleh Agung dkk (2020) fokus pada minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam menggunakan e-filing dengan mempertimbangkan persepsi kegunaan, kemudahan, kepuasan, kualitas sistem, dan pemahaman

Wajib Pajak. Meskipun semua variabel memiliki arah positif, terdapat dua variabel yang tidak berpengaruh secara individual, yaitu kualitas sistem dan pemahaman Wajib Pajak.

Selanjutnya, Penelitian oleh Muhammad Try Dharsana (2022) menguji kesuksesan penerapan e-filing menggunakan model Delone dan McLean, menunjukkan bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna berpengaruh positif pada manfaat bersih penggunaan e-filing.

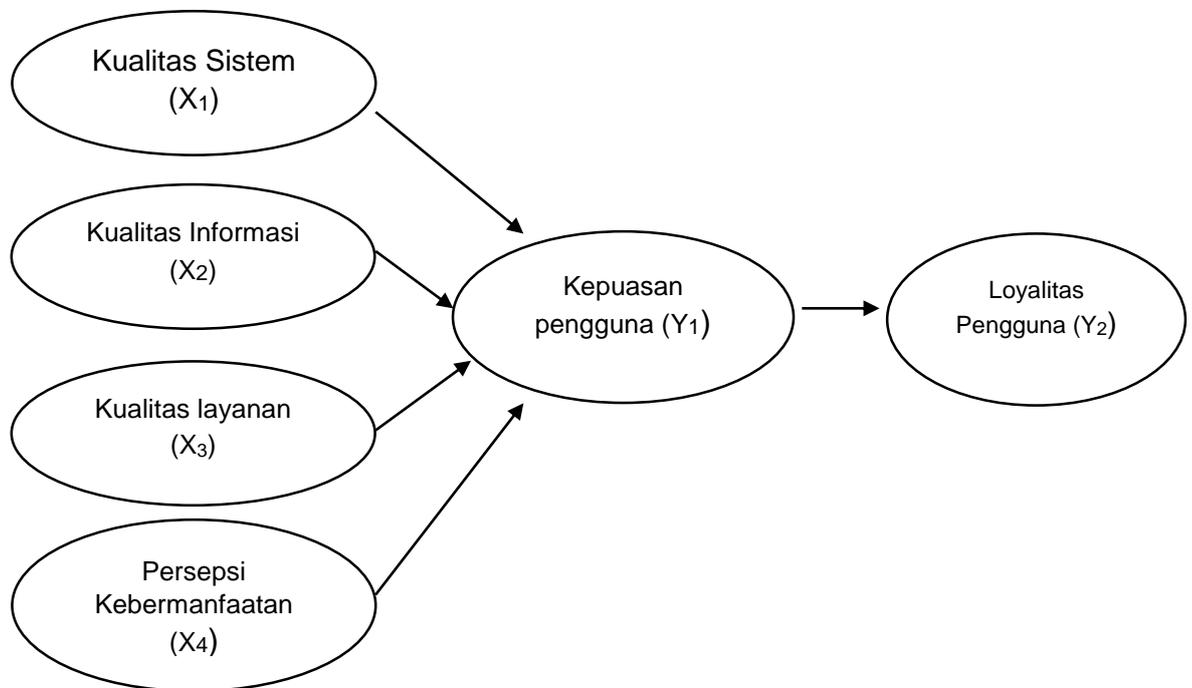
Penelitian oleh Fadhly Farhimsyah (2022) menganalisis kesuksesan e-filing dengan menggunakan model Delone dan McLean, menemukan bahwa kualitas sistem dan informasi berpengaruh terhadap penggunaan, tetapi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna.

Penelitian oleh Bardani Bias Cahyadi dan Muchsin Saggaf Shihab (2022) fokus pada pembangunan loyalitas pelanggan melalui kualitas sistem, informasi, dan layanan, dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi. Temuan menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berdampak positif pada kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas pelanggan.

Terakhir, penelitian oleh Nico Stephanus Kuncoro (2022) menerapkan model Delone dan McLean untuk menganalisis kesuksesan website repositori universitas selama pandemi. Analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, sementara kualitas sistem dan layanan tidak memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna.

## 2.10 Kerangka Konsep

Gambar 2. 4 Kerangka Konsep



## 2.11 Hipotesis

### 2.11.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna:

Di era modernisasi seperti saat ini, digitalisasi telah menjadi pendorong utama dalam mengubah berbagai aspek, termasuk dalam hal kemudahan sistem dan hal ini sesuai dengan teori Delone dan McLean, yaitu kualitas sistem (*system quality*). Kualitas sistem (*system quality*) adalah karakteristik dari kombinasi antara perangkat keras dan perangkat lunak yang membentuk sistem. Lebih lanjut, kualitas sistem mencakup aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, tingkat kecanggihan, dan kecepatan respon dalam konteks sistem itu sendiri diharapkan berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dharsana (2022) menyatakan bahwa penggunaan sistem berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan e-filing dalam hal ini. Temuan dari penelitian Syarif H,dkk (2020) juga mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Kuncoro (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, berdasarkan perbedaan temuan tersebut, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan.

#### **2.11.2 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna:**

Kualitas informasi adalah kualitas keluaran informasi yang ditemukan pada sistem data yang menekankan pertimbangan pemakai informasi serta berguna dari informasi itu (Sihotang,2020). Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia lengkap maka akan memuaskan pengguna. dan hal ini sesuai dengan teori DeLone dan McLean, yaitu kualitas informasi (*information quality*) diharapkan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Zaidi (2017), semakin tinggi kualitas informasi yang tersedia dalam sistem informasi, semakin tinggi kepuasan pengguna, dan niat untuk menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kuncoro (2022) juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, dalam penelitian yang dilakukan oleh

Tjen C dkk (2019), ditemukan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, berdasarkan perbedaan temuan tersebut, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Kualitas Sistem Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan.

### 2.11.3 Pengaruh Kualitas Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna:

Setiap unit pelayanan publik memiliki standar pelayanan dalam melaksanakan fungsi pelayanan kepada wajib pajak. salah satu standar pelayanan di KPP Pratama Makassar Utara mencakup syarat pelayanan, sistem, mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan, pengaduan, saran, masukan, sarana/prasarana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan/keselamatan pelayanan hal ini sesuai dengan teori Delone dan McLean, yaitu kualitas *pelayanan (service quality)* dalam memengaruhi Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Syarif H dkk (2020) menyimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Supriyono (2017) juga menemukan hasil yang serupa dengan menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Nico Stephanus Kuncoro (2022) menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, berdasarkan perbedaan temuan tersebut, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Kualitas Sistem Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

### 2.11.4 Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan terhadap kepuasan pengguna

Teori Technology Acceptance Model (TAM) turut berperan dalam memahami pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap kepuasan pengguna. Menurut TAM,

persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) adalah faktor yang signifikan dalam memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Dalam konteks E-Filing, persepsi kebermanfaatan mencakup keyakinan pengguna bahwa penggunaan sistem ini akan memberikan manfaat yang nyata dan memenuhi kebutuhan atau tujuan mereka terkait pajak. Pengaruh positif dari persepsi kebermanfaatan terhadap kepuasan pengguna dapat diartikan bahwa pengguna yang menganggap E-Filing memberikan manfaat yang signifikan dalam hal efisiensi, kecepatan, dan kenyamanan dalam proses pengajuan pajak akan lebih cenderung merasa puas dengan pengalaman pengguna mereka. Integrasi TAM dalam konteks ini mendukung pandangan bahwa jika pengguna percaya bahwa penggunaan E-Filing memberikan manfaat yang substansial, hal ini akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap penggunaan layanan tersebut. Oleh karena itu, persepsi kebermanfaatan dapat dianggap sebagai faktor kunci dalam mendorong kepuasan pengguna E-Filing, sejalan dengan konsep utama TAM. Keseluruhan, pemahaman dan penerapan teori TAM dapat memberikan landasan yang kuat untuk menjelaskan dan memahami hubungan antara persepsi kebermanfaatan dan kepuasan pengguna dalam konteks E-Filing.

Penelitian oleh Afrizal Tahar dan Alya Jilan Sabiqoh (2020) mengeksplorasi faktor-faktor seperti persepsi kebermanfaatan, penampilan, dan individualisme dalam penggunaan e-filing dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening. Penemuan menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh pada penggunaan e-filing, sementara kepuasan pengguna memediasi hubungan antara penampilan dengan penggunaan e-filing. Namun menurut penelitian oleh Tjen dkk (2019) menemukan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah dan teknologi membentuk kepercayaan terhadap website E-Filing, sementara kualitas sistem, informasi, dan layanan memengaruhi persepsi

kegunaan, tetapi tidak berdampak pada kepuasan. Oleh karena itu, berdasarkan petemuan tersebut, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>4</sub>. Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

#### 2.11.5 Pengaruh Kepuasan pengguna terhadap Loyalitas pengguna

Dalam penelitian ini mencerminkan bahwa pengguna yang merasa puas dengan kualitas dan manfaat sistem E-Filing lebih cenderung untuk mengembangkan loyalitas terhadap platform tersebut. Kepercayaan pada Delone and McLean sebagai model kesuksesan sistem informasi memainkan peran penting dalam membentuk persepsi kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Bardani Bias Cahyadi dan Muchsin Saggaf Shihab (2022) fokus pada pembangunan loyalitas pelanggan melalui kualitas sistem, informasi, dan layanan, dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi. Temuan menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berdampak positif pada kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, berdasarkan petemuan tersebut, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>5</sub>. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap Loyalitas pengguna.

Karena adanya perbedaan hasil penelitian diatas tentang pengaruh X – Y, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>. Kualitas Sistem e-filing berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan.

H<sub>2</sub>. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>3</sub>. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>4</sub>. Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H<sub>5</sub>. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap Loyalitas pengguna.