

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA E-FILING**

disusun dan diajukan oleh

**NUR MAGFIRA AWALIAH.F**

**A031201165**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA E-FILING**

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**NUR MAGFIRA AWALIAH.F**

**A031201165**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

# SKRIPSI

## ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA E-FILING


disusun dan diajukan oleh

**NUR MAGFIRA AWALIAH.F**  
**A031201165**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

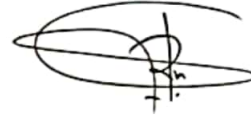
Makassar, 17 Juli 2024

Pembimbing Utama



Prof. Dr.Hj. Kartini, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP  
NIP 196503051992032001

Pembimbing Pendamping



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

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



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

# SKRIPSI



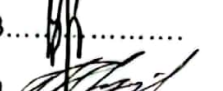

## ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PENGUNA E-FILING

disusun dan diajukan oleh

**NUR MAGFIRA AWALIAH.F**  
**A031201165**

telah diperiksa dalam sidang ujian skripsi  
pada tanggal **8 Agustus 2024** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Hj. Kartini, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP	Ketua	1..... 
2.	Dr. Grace T. Pontoh, S.E., AK., M.Si., CA	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. Hj. Mediaty, S.E., Ak., CA	Anggota	3..... 
4.	Muhammad Istiyansyah Ulman Idris, S.E., M.Sc., CRA., CRP	Anggota	4..... 



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

## PERNYATAAN KEASLIAN

Peneliti yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nur Magfira Awaliah.F

NIM : A031201165

Departemen/Program Studi : Akuntansi/Strata 1

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

### **ANALISIS KUALITAS SISTEM, SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA E-FILING**

Adalah karya ilmiah peneliti sendiri dan sepanjang pengetahuan peneliti 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, peneliti 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, 8 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Nur Magfira Awaliah.F

## PRAKATA

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

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini. Pertama, ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada ibu Prof. Dr. Hj. Kartini, S.E., M.Si., AK., CA., CRA., CRP dan ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA dosen Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, selaku pembimbing yang dengan sabar mengarahkan dan membimbing peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada kedua Orang Tua, beserta keluarga dari penulis atas dukungan penuh yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini. Terakhir, ucapan terima kasih kepada teman-teman yang telah banyak membantu dengan sabar dan mendampingi penulis dalam penulisan skripsi ini, terkhusus penulis sampaikan terimakasih kepada kawan-kawan penulis diantaranya Fadiah, Radhia, Nurul, Alifia, Cinta, Dila, Ainun, Venska, dan Nia yang memberikan dukungan, saran, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

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

Makassar, 17 Mei 2024

Nur Magfira Awaliah.F

## ABSTRAK

### **ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA E-FILING** **ANALYSIS OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND SERVICE QUALITY ON E-FILING USER SATISFACTION E-FILING**

Nur Magfira Awaliah.F

Kartini

Grace T. Pontoh

E-filing merupakan sistem pelaporan pajak dengan SPT Tahunan yang dilakukan secara elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis keberhasilan sistem e-Filing menggunakan pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone & McLean (2003). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner dengan total sampel sebanyak 70 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bulukumba. Variabel pengukuran yang digunakan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Penelitian membuktikan secara empiris bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi otoritas pajak dalam mengembangkan sistem elektronik agar lebih memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT, pentingnya kualitas informasi dan kualitas layanan dalam penggunaan sistem e-filing yang diberikan sehingga wajib pajak merasa puas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

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

*E-filing is a tax reporting system with Annual Tax Return done electronically. This study aims to test and analyze the success of the e-Filing system using the Information Systems Success Model approach by DeLone & McLean (2003). The data used in this study are primary data in the form of a questionnaire with a total sample of 70 individual taxpayer respondents who are registered as employees at the Bulukumba Primary Tax Service Office. This model uses four measurement variables, namely system quality, information quality, service quality, and user satisfaction. The study proves empirically that information quality and service quality has a significant and positive effect on user satisfaction. This research can contribute to tax authorities in developing electronic systems to make it easier for taxpayers to report tax returns, the importance of information quality and service quality in using the e-filing system provided so that taxpayers feel satisfied in carrying out their tax obligations.*

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

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>viv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitan.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	7
2.1.1 Teori (ISSM) Delone dan Mclean 2003 .....	7
2.1.2 Teori End User Computing Sastification (EUCS).....	8
2.1.3 Pajak.....	10
2.1.4 E-filing.....	10
2.1.5 Sistem Informasi .....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	11
2.3 Kerangka Pemikiran.....	13
2.4 Hipotesis.....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	18
3.2 Tempat dan Waktu.....	18
3.3 Populasi dan Sampel .....	18
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	20
3.6.1 Kualitas Sistem .....	21
3.6.2 Kualitas Informasi .....	22
3.6.3 Kualitas Layanan .....	24
3.6.4 Kepuasan Pengguna .....	25
3.7 Instrumen Penelitian .....	26
3.8 Analisis Data .....	26
3.8.1 Uji Kualitas Data .....	27
3.8.2 Modal Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	27
3.8.3 Uji Hipotesis.....	28



<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Hasil.....	29
4.1.1 Deskripsi Data.....	29
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	29
4.1.3 Analisis Data.....	30
4.2 Pembahasan.....	34
4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	34
4.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	35
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	36
 <b>BAB V PENUTUP .....</b>	 <b>37</b>
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	38
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	38
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	 <b>39</b>
 <b>LAMPIRAN .....</b>	 <b>39</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar .....	2
1.2 Jumlah Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	2
1.3 Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar Melaporkan SPT Menggunakan e-filing .....	2
4.3 Hasil Uji Hipotesis .....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Delone and Mclean 2003.....	8
2.2 Kerangka Pemikiran.....	14
2.3 Model Penelitian .....	17

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata .....	43
2 Peta Teori .....	44
3 Kuisisioner Penelitian .....	49
4 Analisis Deskriptif .....	53
5 Output Model Pengukuran .....	53
6 PLS Algorithm.....	54
7 Tabel Cross Loading.....	55
8 Tabel Loading Factor .....	55
9 Avarange Variance Extracted .....	56
10 Composite Reliability .....	56

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Pajak merupakan salah satu sumber keuangan utama negara. Fakta tersebut dibuktikan oleh Realisasi Anggaran Pendapatan Negara (APBN) tahun 2022 yang mencapai Rp2.626,4 triliun, dengan kontribusi dari sektor perpajakan sebesar Rp2.034,5 triliun (Keuangan, 2023). Pajak bertujuan untuk membiayai dan memajukan daerah yang ditempuh dengan menerapkan kebijakan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak sehingga setiap wajib pajak harus membayar pajak sesuai dengan kewajibannya. Untuk mencapai tujuan ini, pemerintah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk melakukan pemungutan pajak melalui internet, yaitu *e-filing* yang dapat diakses melalui website DJP.

*E-filing* merupakan sistem pelaporan yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan surat pemberitahuan (SPT) secara *online* dan *real time* melalui situs web Direktorat Jenderal Pajak (Syahnur dan Dharsana, 2022). DJP membuat sistem *e-filing* ini untuk memudahkan wajib pajak dalam pelaporan pajak melalui SPT Tahunan. *E-Filing* fokus untuk melakukan peningkatan pelayanan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), sehingga untuk saat ini *e-filing* melayani penyampaian tiga jenis SPT, yaitu SPT Tahunan PPh WPOP formulir 1770, 1770S dan 1770SS.

Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bulukumba, minat pengguna *e-filing* di kabupaten Bulukumba berada pada tingkat yang tinggi. Tabel 1.1 menunjukkan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bulukumba dari tahun 2018-2022. Jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP

Pratama Bulukumba mengalami peningkatan setiap tahunnya. Begitu juga dengan jumlah realisasi pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi yang dapat dilihat pada table 1.2. Pada tabel 1.3 menunjukkan besaran jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT nya menggunakan sistem *e-filing* dari tahun 2018-2022 yang mengalami peningkatan selama lima tahun terakhir.

**Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Terdaftar**

	Tahun				
	2018	2019	2020	2021	2022
<b>WP OP Terdaftar</b>	<b>88.667</b>	<b>100.504</b>	<b>157.762</b>	<b>167.739</b>	<b>181.895</b>
Karyawan	66.232	71.933	75.960	81.603	<b>88.857</b>
Non Karyawan	22.435	28.571	81.802	86.136	<b>93.038</b>

Sumber: KPP Pratama Bulukumba

**Tabel 1.2 Jumlah Realisasi Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak 2018-2022**

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Karyawan	32.791	34.584	41.630	45.928	48.695	<b>203.628</b>
Non Karyawan	3.694	5.636	5.736	6.663	9.633	<b>31.362</b>
<b>Total</b>	<b>36.485</b>	<b>40.220</b>	<b>47.366</b>	<b>52.591</b>	<b>58.328</b>	<b>234.990</b>

Sumber: KPP Pratama Bulukumba

**Tabel 1.3 Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar Melaporkan SPT yang menggunakan e-filing 2018-2022**

	2018	2019	2020	2021	2022	Total
Karyawan	22.823	31.857	36.893	43.525	46.715	<b>181.813</b>
Non Karyawan	601	2.192	4.659	5.006	7.474	<b>19.932</b>
<b>Total</b>	<b>23.424</b>	<b>34.049</b>	<b>41.552</b>	<b>48.531</b>	<b>54.189</b>	<b>201.745</b>

Sumber: KPP Pratama Bulukumba

Banyak faktor yang mempengaruhi peningkatan penggunaan sistem *e-filing* dikarenakan meningkatnya kepuasan pengguna oleh faktor-faktor seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kualitas sistem dapat

berhubungan dengan proses untuk mengolah sistem informasi tersebut. Jika ketika sedang menggunakan sistem pengguna merasa adanya sistem yang stabil dan dapat meringankan pekerjaan dan menjadikan pekerjaan mereka lebih cepat dan menghemat waktu, dapat disimpulkan pengguna tersebut puas dengan sistem informasi yang diberikan. Kepuasan pengguna juga dapat terbentuk jika suatu informasi yang disampaikan dapat diperbaharui, terjadi secara konsisten, akurasi yang tinggi, serta tepat. Jika kepuasan pemakai sistem informasi dapat meningkat, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan pula. Serta kualitas layanan yang baik akan membuat konsumen senang dan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan adalah solusi untuk memenuhi keperluan, kemauan pengguna dan keakuratan dalam penyampaiannya agar menyeimbangkan ekspektasi dari pengguna.

Pelaporan *e-filing* perlu dilakukan evaluasi dan penilaian untuk mengetahui sejauh mana kesuksesan layanan penerapan *e-filing*. Hartono (2017) menyatakan bahwa banyak pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi pemilihan pengukuran harus mempertimbangkan beberapa aspek, seperti sasaran dari penelitian, konteks organisasi yang menggunakan aspek dari sistem informasinya, dan variabel-variabel independen yang digunakan untuk menilai kesuksesannya, metode risetnya, dan tingkat analisisnya pada tingkat individual, organisasi atau masyarakat. Salah satu teori yang menjelaskan tentang model keberhasilan sistem informasi adalah *Information Systems Success Model (ISSM)* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, disempurnakan pada tahun 2003 dengan memasukkan ukuran kualitas layanan. DeLone dan McLean merupakan salah satu model umum yang digunakan dalam menganalisis keberhasilan atau

kegagalan penerapan suatu sistem informasi, khususnya dari sudut pandang pengguna. persepsi di tingkat organisasi. Model ini digunakan dalam berbagai konteks (Pontoh dkk., 2024). Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesuksesan penerapan *e-filing* menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean.

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
3. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis berikut ini.

1. Pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1.4.1 Kegunaan Teoretis



Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi khususnya pada perpajakan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menambah wawasan mengenai analisis kesuksesan *e-filing* dengan menggunakan model Delone and Mclean.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Kegunaan praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### **1. Bagi Instansi Terkait**

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

##### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan pembaca memahami isi penelitian. Penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima bab dengan uraian sebagai berikut.

BAB I merupakan pendahuluan. Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan tinjauan pustaka. Bab ini menguraikan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka penelitian yang menggambarkan hubungan antar variabel, dan hipotesis penelitian.

Bab III merupakan metode penelitian. Bab ini membahas rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, serta metode dan analisis data yang digunakan.

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

Bab V merupakan penutup. Bab ini berisi kesimpulan terkait pembahasan hasil penelitian, saran dan keterbatasan dalam penelitian yang nantinya dapat dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

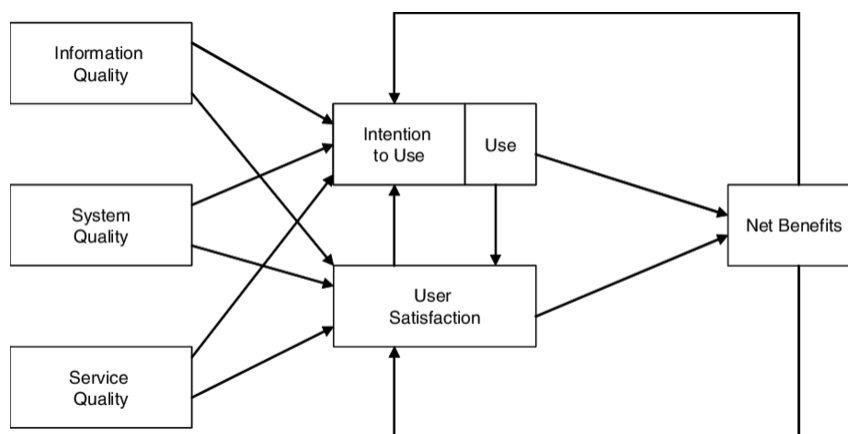
#### 2.1 Tinjauan Teori

##### 2.1.1 Teori Information Systems Success Model (ISSM) DeLone dan Mclean 2003

DeLone dan McLean (1992) memperkenalkan model kesuksesan sistem informasi D&M, sebuah teori yang membahas tentang kesuksesan sistem informasi. Model ini terdiri dari enam variabel kunci: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*) (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas informasi dan kualitas sistem adalah dua dimensi utama dalam kerangka model ini. Kualitas informasi mencerminkan standar kualitas data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, sementara kualitas sistem mengacu pada tingkat keunggulan teknis dan fungsional dari sistem tersebut. Kualitas kedua aspek ini berperan dalam membentuk persepsi pengguna terhadap sistem informasi dan informasi yang mereka terima. Penggunaan sistem dan informasi memiliki efek signifikan pada kinerja sistem itu sendiri dan pengguna yang memanfaatkannya. Dampak dari sistem akan mempengaruhi performa organisasi, sedangkan dampak pada pengguna akan memengaruhi tingkat kepuasan mereka serta dampak yang mereka alami secara individu.

DeLone dan McLean (2003) mengembangkan model ini sebagai respons terhadap perkembangan peran dan pengelolaan sistem informasi yang berubah. Mereka menambahkan beberapa variabel, termasuk kualitas layanan (*service quality*), niat penggunaan (*intention to use*) sebagai alternatif untuk penggunaan,

dan menggabungkan dampak organisasi dan dampak individu menjadi satu variabel yang disebut manfaat bersih (*net benefit*). Menurut Delone dan Mclean (2003), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas sistem (*system quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan niat untuk menggunakan/penggunaan (*intention to use/use*). Kepuasan pengguna dan penggunaan juga berdampak pada manfaat bersih (*net benefit*).



Sumber: Delone and Mclean (2003)

Gambar 2.1 Model Delone and Mclean 2003

### 2.1.2 Teori End User Computing Sastification (EUCS)

Teori End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan teori yang dicetuskan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 untuk menilai tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan mereka dan kenyataan yang ditemui. Definisi kepuasan pengguna pada End User Computing Satisfaction dalam konteks sistem informasi melibatkan evaluasi keseluruhan dari para pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Pada model yang dikenalkan oleh Doll dan Torkzadeh, (1988) terdapat lima faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan

pengguna sistem informasi. Faktor-faktor tersebut adalah isi (content), akurat (accuracy), bentuk (format), kemudahan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness).

Teori End User Computing Satisfaction (EUCS) menitikberatkan perhatiannya pada aspek kepuasan pengguna akhir dalam konteks penggunaan teknologi informasi. Teori ini mengkaji bagaimana pengguna akhir menilai pengalaman mereka saat berinteraksi dengan sistem teknologi informasi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Di sisi lain, Teori Delone and McLean mengidentifikasi berbagai faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi dan operasional sistem informasi. Teori ini mencakup beberapa dimensi, salah satunya adalah kepuasan pengguna, yang dianggap sebagai komponen penting dalam menilai kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan.

Korelasi antara kedua teori ini terletak pada fokus mereka terhadap kepuasan pengguna. Teori Delone and McLean menyediakan kerangka kerja yang lebih luas untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi, sementara teori EUCS lebih spesifik dalam mengeksplorasi kepuasan pengguna dalam konteks penggunaan teknologi informasi. Maka, dapat dikatakan bahwa teori EUCS memberikan landasan konkret dalam memahami kepuasan pengguna, yang merupakan salah satu dimensi penting dalam kerangka kerja Delone and McLean. Sementara itu, kerangka kerja Delone and McLean menyediakan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi, termasuk kepuasan pengguna.

### 2.1.3 Pajak

Menurut Soemitro, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2018). Adapun definisi pajak menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang ditujukan oleh wajib Negara atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan dengan tanpa adanya imbalan secara langsung dan digunakan oleh pemerintah untuk keperluan negara.

### 2.1.4 E-filing

Layanan pajak online adalah sistem elektronik yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk melakukan transaksi elektronik dengan Direktorat Jenderal Pajak, seperti DJP online dan penyedia Layanan SPT Elektronik. *E-filing* merupakan sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT Tahunan yang dilakukan secara elektronik dan sistem *online* dan *real-time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau *Application Service Penyedia* (ASP).

Surat pemberitahuan (SPT) digunakan untuk melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan SPT dari wajib pajak yang harus di isi

dengan benar dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan huruf latin dan menggunakan angka arab, satuan mata uang rupiah, dan ditandatangani kemudian surat harus dikirim ke Kantor Pelayanan Pajak atau lokasi yang telah ditetapkan sebelumnya (Pajakku, 2023). Sistem *e-filing* ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara online kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk melaporkan SPT. Hal ini dapat membantu wajib pajak mengurangi biaya dan waktu untuk melaporkan SPT ke kantor.

Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan berbagai upaya yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informatika dalam kegiatan perpajakan Indonesia. Tujuan dari upaya ini adalah untuk memudahkan, meningkatkan, dan mengoptimalkan layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai wajib pajak. Penggunaan sarana elektronik melalui internet adalah sebagai bagian dari pembaharuan perpajakan khususnya dibidang administrasi perpajakan.

### **2.1.5 Sistem Informasi**

Sistem informasi menggambarkan gabungan prosedur kerja, data, individu, dan teknologi informasi yang tersusun rapi dengan tujuan mencapai hasil tertentu dalam konteks suatu organisasi (Utami dkk., 2018). Sistem informasi mengacu pada pengumpulan, pengelompokan, dan pengolahan data sedemikian rupa sehingga membentuk sebuah entitas informasi yang terintegrasi dan berhubungan satu sama lain, yang pada akhirnya menjadi informasi yang bernilai bagi penerima informasi tersebut (Achyani dan Arviana, 2018).

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Dalam upaya mendukung analisis dan dasar teori yang sedang diterapkan, berikut beberapa tinjauan penelitian sebelumnya yang telah menjadi acuan oleh peneliti dalam merancang penelitian ini. Hasil penelitian Farhimsyah (2021)

kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*, kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*, dan penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*.

Pramanita dan Rasmini (2020) melakukan penelitian tentang sistem *e-filing* dan kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dengan menggunakan *D&M information system success model* pada KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitiannya ditemukan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing*. Kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*.

Muharsyah dan Ekawati (2021) melakukan penelitian tentang analisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi tokopedia dengan model *Delone and Mclean* di kota Palembang. Hasil penelitiannya ditemukan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hami dan Anggarini (2022) melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas layanan sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Hasil Penelitiannya ditemukan bahwa ketiga variabel yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.



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

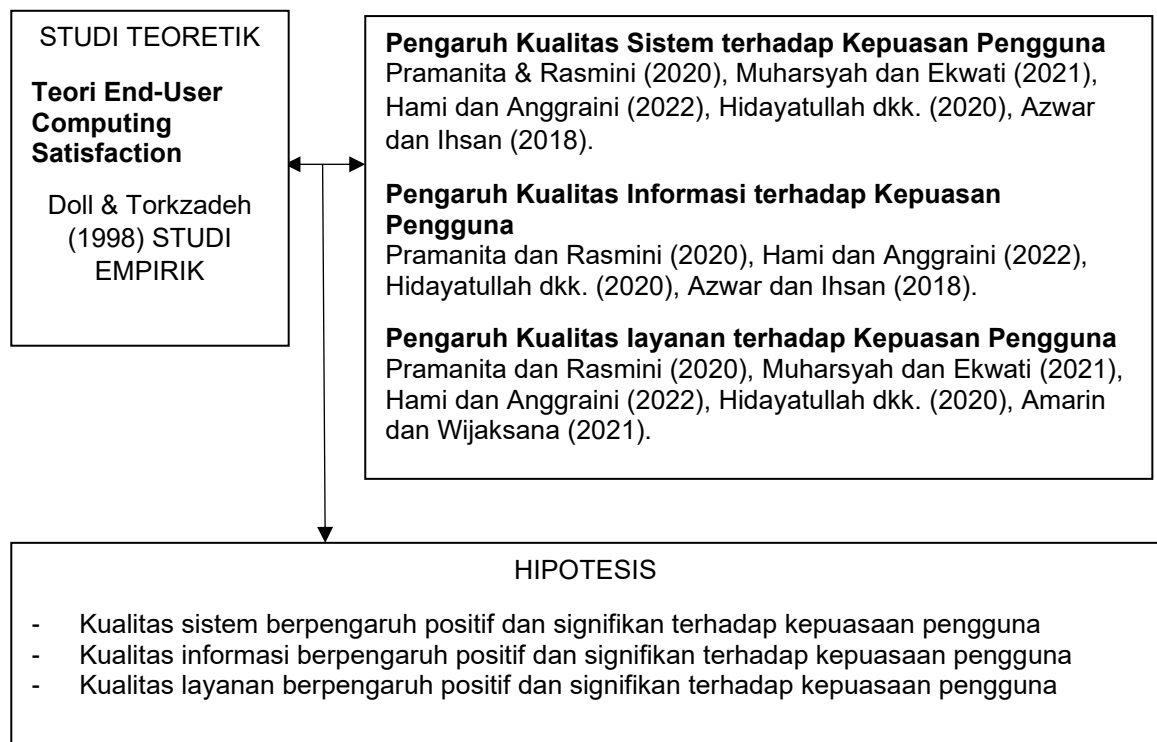
Nugroho dan Prasetyo (2018) melakukan penelitian tentang menilai keberhasilan sistem informasi dengan menggunakan Delone and Mclean untuk mengintegrasikan kualitas yang dirasakan. Hasil penelitiannya menyatakan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan menjadi penyebab terjadinya nilai dipersepsikan akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

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

Amarin dan Wijaksana (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitiannya ditemukan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan terbukti memiliki kaitan parsial terhadap kepuasan konsumen kualitas sistem tidak berkaitan parsial atas kepuasan konsumen. kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran yang digunakan untuk penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel yang diuji. Studi empirik dilakukan dengan melihat temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah penelitian ini. Sebuah hipotesis dibuat tentang hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan studi teoretik dan empirik. Dapat diilustrasikan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis

### 2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna karena kualitas informasi yang diberikan sistem akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas sistem dalam mengolah data menjadi informasi yang

bermanfaat bagi pengguna, semakin sering pengguna menggunakan sistem karena dianggap membantu mereka menyelesaikan tugas. Teori ini didukung oleh Pramanita & Rasmini (2020) menemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Penelitian Muharsyah dan Ekwati (2021) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atau user satisfaction. Penelitian Hidayatullah dkk. (2020) yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Begitu juga penelitian Azwar dan Ihsan (2018) menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu penelitian Hami dan Anggriani (2022) menyimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis pertama sebagai berikut.

**H1: Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).**

#### **2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi adalah penilaian yang diberikan oleh pengguna terhadap kinerja sistem informasi dalam menyediakan informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sebuah sistem. Kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan kualitas informasi mencakup informasi yang diperlukan dalam menggunakan sistem yaitu *e-filing*. Pramanita dan Rasmini (2020) menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Penelitian Azwar dan Ihsan (2018) menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan

pengguna. Begitu juga pada penelitian Hidayatullah dkk. (2020) menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu penelitian Hami dan Anggriani (2022) menyimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis kedua sebagai berikut.

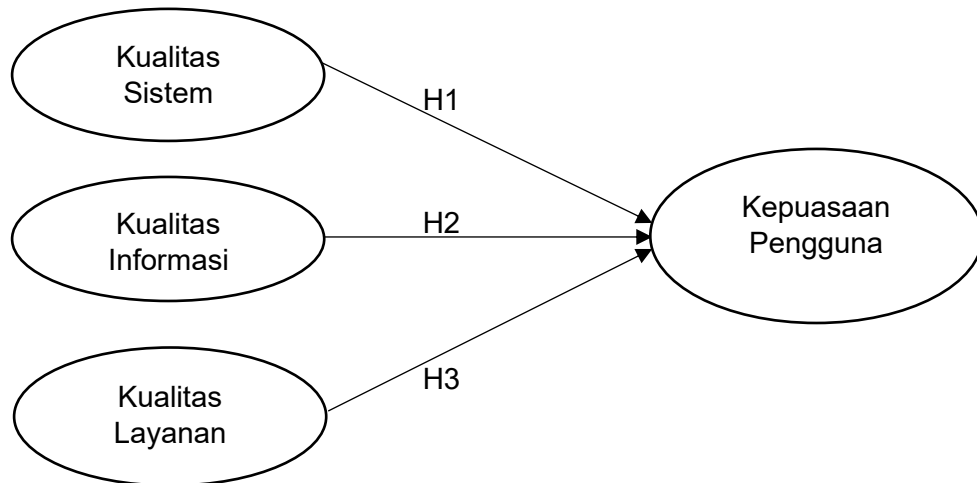
**H2: Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).**

#### **2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Kualitas layanan yang baik dari suatu sistem seperti tingkat keamanan dan tanggapan yang diberikan dari suatu sistem, akan meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna dari suatu sistem. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas layanan yang dirasakan pengguna dari suatu sistem informasi tinggi maka kepuasan dari pengguna akan meningkat. Menurut penelitian dari Pramanita dan Rasmini (2020) bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif kepuasan pengguna sistem *e-filing*, begitu juga pada penelitian Muharsyah dan Ekwati (2021) yang menyimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna atau *user satisfaction*. Hami dan Anggraini (2022) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian Hidayatullah dkk. (2020) menemukan bahwa penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu penelitian Amarin dan Wijaksana (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki kaitan secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis ketiga sebagai berikut.

**H3: Kualitas Layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).**



Gambar 2.3 Model Penelitian