

SKRIPSI

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PELAPORAN SPT BERBASIS ELEKTRONIK (Studi Kasus: KPP Pratama Makassar Selatan)

**MEGANURAFIAH RUSDIN
A31116313**



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

SKRIPSI

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PELAPORAN SPT BERBASIS ELEKTRONIK (Studi Kasus: KPP Pratama Makassar Selatan)

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi
disusun dan diajukan oleh

**MEGANURAFIAH RUSDIN
A31116313**



kepada

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

SKRIPSI

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PELAPORAN SPT BERBASIS ELEKTRONIK (Studi Kasus: KPP Pratama Makassar Selatan)

disusun dan diajukan oleh

MEGANURAFIAH RUSDIN
A31116313

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

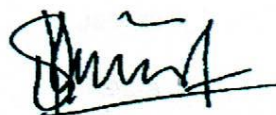
Makassar, 7 Januari 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. Haerrial, M.Si., Ak., CA.
NIP 19631015 199103 1 002



Hj. Rahmawati H.S., S.E., M.Si Ak., CA.
NIP 19761105 200701 2 001



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

SKRIPSI

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN WAJIB ORANG PRIBADI PAJAK DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN PELAPORAN SPT BERBASIS ELEKTRONIK (Studi Kasus: KPP Pratama Makassar Selatan)

disusun dan diajukan oleh

MEGANURAFIAH RUSDIN
A31116313

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 1 Juli 2021 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Haerial, Ak., M.Si, CA	Ketua	1 
2.	Rahmawati HS, S.E., Ak., M.Si, CA	Sekretaris	2 
3.	Dr. H. Amiruddin, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA	Anggota	3 
4.	Drs. Rusman Thoeng, Ak., M.com, BAP, CA	Anggota	4 



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Meganurafiah. R

Nim : A31116313

Jurusan/ Program studi : Akuntansi/Strata 1

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan Layanan Pelaporan SPT Berbasis Elektronik

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 kutipan dan daftar pustaka.

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

Makassar, 1 Juli 2021



Membuat Pernyataan,

Meganurafiah. R

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahiim.

Alhamdulillah Robbil 'Alamin, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penyelesaian skripsi ini berjalan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada,

1. Allah SWT yang selalu memberikan Rahmat dan HidayahNYA disetiap langkah peneliti dan untuk Kedua Orang Tua yang sangat dicintai peneliti, yaitu ibu Hj. Suleha Rusdin dan ayah Rusdin Tabi yang telah mendidik dan selalu memberi arahan, dukungan, dan doa kepada peneliti sampai peneliti dapat menyelesaikan studi ini. Semoga semua jasa kedua orang tua kita mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dan tak lupa juga untuk kelima kakak kandung peneliti yaitu Aan, Iln, Kiki, dan Eyi yang selalu mau menolong peneliti dikala susah maupun senang. Peneliti sangat menyayangi kalian saudara dan saudari peneliti.
2. Kepada bapak dan ibu dosen pembimbing yaitu bapak Drs. Haerial,M.Si., Ak., CA selaku pembimbing 1 dan ibu Hj. Rahmawati H.S, S.E., M.Si Ak., CA selaku pembimbing 2 terima kasih atas bimbingan, arahan, dan kemudahan yang diberikan.

3. Kepada penguji peneliti, . Dr. H. Amiruddin, S.E., Ak. M,Si., CA., CPA dan bapak Drs. Rusman Thoeng, Ak., M.com, BAP, CA yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan atas kekurangan yang ada dalam skripsi ini sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik..
4. Untuk seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta para staff Departemen Akuntansi yang telah membagi ilmu yang sangat bermanfaat serta kemudahan pengurusan administrasi kepada peneliti selama menjalani masa perkuliahan, terutama kepada bapak Muhammad Ashari, M.Ss., Ak selaku Penasehat Akademik peneliti.
5. Kepala Kantor Wilayah DJP Sulawesi Selatan, terima kasih atas kesediaannya memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
6. Kawan-kawan FAM16LIA Akuntansi 2016, yang selalu berbagi informasi dan ilmunya. Semoga semua mendapatkan balasan atas kebaikannya.
7. Sahabat peneliti Wulan, Nisah, Kinah, Ekajum, Nunu, dan Niar terima kasih sudah menjadi penyemangat peneliti selama ini.
8. Teman seperjuangan sejak mahasiswa baru hingga saat ini, Murdi, Talibu, Risa, dan Tia. Terima kasih untuk semua bantuan dan dukungannya yang selalu ada buat peneliti. Semoga kalian selalu ingat kebersamaan kita selama masa perkuliahan ini.
9. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata Infrastruktur PUPR Gowa 2019, Diba, Nume, Nunu, Bie, Priska, kak Fadly, dan Yusril. Terima kasih atas kebersamaannya selama KKN.
10. Terakhir yaitu kepada para responden yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan meskipun telah menerima bantuan dari berbagai pihak dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, masukan berupa kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga penelitian ini bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang perpajakan serta bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak.

Makassar 1 Juli 2021

Meganurafiah. R

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM LAYANAN PELAPORAN SPT BERBASIS ELEKTRONIK

(Studi Kasus : KPP Pratama Makassar Selatan)

Meganurafiah
Haerial
Rahmawati

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis faktor - faktor yang memengaruhi kepuasan wajib pajak dalam layanan pelaporan SPT berbasis elektronik. Penelitian ini di lakukan pada kantor pelayanan pajak pratama Makassar Selatan pada tahun 2021.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *random* sampling. Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui penyebaran kuisisioner dan dilakukan pada 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi pengguna *e – filing* di kantor pelayanan pajak pratama Makassar Selatan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan *e – filing*. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e – filing*. Kualitas informasi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Penggunaan *e – filing* berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan *e – filing* tidak memiliki pengaruh tidak langsung. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan *e – filing* memiliki pengaruh tidak langsung.

Kata Kunci: *kualitas Informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan e - filing, dan kepuasan wajib pajak orang pribadi*

ABSTRACT

FACTORS THAT AFFECT INDIVIDUAL TAXPAYER SATISFACTION IN ELECTRONIC – BASIC NOTIFICATION LETTER REPORTING SERVICES

(Case Study : KPP Pratama South Makassar)

Meganurafiah
Haerial
Rahmawati

This study aims to examine and analyze the factors that influence taxpayer satisfaction in electronic-based SPT reporting services. This research was conducted at the South Makassar Pratama Tax Service Office in 2021.

This study uses a quantitative approach. The data used is primary data. Sampling in this study using random sampling technique. Collecting data in this study through the distribution of questionnaires and carried out on 100 respondents who are individual taxpayers who use e-filing at the South Makassar tax service office. The analytical method used is path analysis.

The results of this study indicate that the quality of information and service quality affect the use of e-filing. The quality of the system does not affect the use of e-filing. Information quality and service quality have no effect on individual taxpayer satisfaction. the quality of the system affects the satisfaction of individual taxpayers. The use of e-filing affects the satisfaction of individual taxpayers. The quality of information and the quality of the system on the satisfaction of individual taxpayers through the use of e-filing has no indirect effect. The quality of service on the satisfaction of individual taxpayers through the use of e-filing has an indirect effect.

Keywords : *information quality, system quality, service quality, variable usage, and user satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Bagi Instansi	9
1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Information Systems Succes Model (ISSM)</i>	12
2.1.2 Kepuasan Pengguna.....	14
2.1.3 Pengertian dan Fungsi SPT	14
2.1.4 Jenis SPT.....	15
2.1.5 SPT Manual	17
2.1.6 <i>E - Filing</i>	19
2.2 Kerangka Penelitian	21
2.3 Peneliti Terdahulu	22
2.4 Perumusan Hipotesis	23
2.4.1 Pengaruh k. informasi terhadap penggunaan	24
2.4.2 Pengaruh k. sistem terhadap penggunaan	23
2.4.3 Pengaruh k. pelayanan terhadap penggunaan ..	25
2.4.4 Pengaruh k. informasi terhadap kepuasan	26
2.4.5 Pengaruh k. sistem terhadap kepuasan.....	27
2.4.6 Pengaruh k. pelayanan terhadap kepuasan.....	28
2.4.7 Pengaruh penggunaan terhadap kepuasan.....	28
2.4.8 Pengaruh k. informasi melalui penggunaan.....	29
2.4.9 Pengaruh k. sistem melalui penggunaan	30
2.4.10 Pengaruh k. pelayanan melalui penggunaan ...	31

BAB III	METODE PENELITIAN.....	
	3.1 Metode dan Jenis Penelitian.....	32
	3.2 Tempat dan obyek.....	32
	3.3 Populasi dan Sampel.....	33
	3.4 Sumber dan teknik pengumpulan data	34
	3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
	3.6.1 Variabel Dependen.....	35
	3.6.1.1 Kepuasan Pengguna.....	35
	3.6.2 Variabel independen.....	36
	3.6.2.1 Kualitas Informasi.....	36
	3.6.2.2 Kualitas Sistem	37
	3.6.2.3 Kualitas Layanan.....	38
	3.6.3 Variabel Intervening.....	39
	3.6.3.1 Penggunaan.....	39
	3.7 Metode Analisis Data.....	39
	3.7.1 Analisis Deskriptif	39
	3.7.2 Uji Validitas.....	40
	3.7.3 Uji Reliabilitas.....	40
	3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
	3.8 Uji Hipotesis	41
	3.8.1 Analisis Jalur	41
	3.8.2. Koefisien Determinasi.....	42
	3.8.3 Uji Hipotesis	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
	4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
	4.2 Hasil Uji Kualitas Data	45
	4.2.1 Uji Validitas	45
	4.2.2 Uji Reliabilitas	46
	4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	47
	4.3.1 Uji Normalitas	47
	4.3.2 Uji Multikolonieritas.....	49
	4.3.2 Uji Heterokedastisitas	50
	4.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	51
	4.4.1 Analisis Jalur	51
	4.4.2 Koefisien Determinasi (R ²).....	58
	4.4.3 Uji Simultan (Uji F).....	59
	4.4.4 Uji t.....	60
	4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
	4.5.1 Pengaruh Kualitas Informasi Pada Penggunaan	63
	4.5.2 Pengaruh Kualitas Informasi Pada Penggunaan	64
	4.5.3 Pengaruh Kualitas Sistem Pada Penggunaan ...	66
	4.5.4 Pengaruh Kualitas Sistem Pada Kepuasan	67
	4.5.5 Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan	68
	4.5.6 Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan	70
	4.5.7 Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan	72
	4.5.8 Pengaruh K. Informasi melalui Penggunaan.....	73
	4.5.9 Pengaruh K. Sistem melalui Penggunaan	75
	4.5.10 Pengaruh K. Pelayanan melalui Penggunaan ..	76

BAB V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan	77
	5.2 Saran	78
	5.3 Keterbatasan Penelitian	79
	DAFTAR PUSTAKA.....	80
	LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1	Peningkatan Jumlah WP Pengguna <i>E-filing</i>	2
2.1	Beberapa Penelitian Yang Telah Dilakukan	21
3.1	Item Pertanyaan Kepuasan.....	33
3.2	Item Pertanyaan Kualitas Informasi.....	34
3.3	Item Pertanyaan Kualitas Sistem	35
3.4	Item Pertanyaan Kualitas Layanan.....	35
3.5	Item Pertanyaan Penggunaan i.....	36
4.1	Hasil Uji Validitas.....	47
4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.3	Hasil Uji Normalitas	49
4.4	Multikolinearitas Coefficientsa.....	51
4.5	Koefisien Determinasi (Model Regresi 1).....	59
4.6	Koefisien Determinasi (Model Regresi 2).....	60
4.7	Uji F Model Regresi 1.....	61
4.8	Uji F Model Regresi 2.....	62
4.9	Uji t Model Regresi 1.....	63
4.10	Uji t Model Regresi 2.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 <i>Information Systems Succes Model (ISSM)</i>	12
2.2 Kerangka Pemikiran.....	21
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.2 Hasil Uji Normalitas.....	51
4.3 Hasil Analisis Jalur	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Biodata Peneliti	84
2. Kuisisioner	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan yang pesat dalam perkembangan teknologi beberapa tahun ini, membuat aplikasi sistem informasi berkembang dengan pesat. Aplikasi sistem informasi dan perkembangan teknologi informasi berpengaruh dalam kehidupan sosial dan bisnis diseluruh dunia (Oktal *et al.*, 2016). Salah satu penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia pemerintahan yaitu dalam bentuk *e-government*. Menurut Alcade-Munoz *et al.* (2017) *e-government* telah mendapatkan momentum diberbagai Negara karena keefektifan dan kesesuaian dengan konteks pelayanan publik. *E-government* telah memungkinkan publik untuk mengakses informasi, menawarkan transparansi, meningkatkan penyampaian layanan, dan meningkatkan partisipasi publik dalam urusan pemerintahan. *E-government* juga telah diadopsi di institusi perpajakan Indonesia.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama pemerintahan Indonesia. Pajak adalah iuran masyarakat pada Negara yang terutang oleh yang wajib pajak menurut peraturan peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran - pengeluaran umum berhubungan dengan tugas-tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Adriani, 2015). Penerimaan pajak sangat berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu segenap aparat Direktorat Jendral Pajak Indonesia berusaha

meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan beberapa pembaharuan dalam sistem perpajakan Indonesia.

Salah satu upaya pembaharuan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak yaitu dengan mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan beberapa pembaharuan mengenai Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik salah satunya ialah *Electronic Filing System* atau *E - Filing*. *E-Filing* dibuat oleh DJP dengan tujuan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam hal pelaporan pajak melalui SPT Tahunan. *E-Filing* fokus untuk melakukan peningkatan pelayanan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). *E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online dan real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal pajak (<http://www.pajak.co.id>).

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, keunggulan dari sistem *e - filling* ini adalah *go-green*, yaitu melakukan penghematan kertas dengan sistem pelaporan pajak *online*. Selain itu dengan menggunakan sistem ini, dinilai lebih aman dan tepat karena menggunakan sistem berbasis komputer. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari KPP Makassar Selatan, Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* sebagai alat untuk melaksanakan kewajiban pelaporan SPT mengalami lonjakan yang dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1Peningkatan Jumlah WP Pengguna *E-filing* Dari Tahun 2017- 2019

Tahun	WP Terdaftar	WP Pengguna <i>E-Filing</i>	WP Tidak Aktif	WP Aktif
2017	154.091	33.088	65.388	88.703
2018	163.463	36.761	66.827	96.636
2019	173.985	45.337	67.008	106.977

Sumber: KPP Makassar Selatan

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e - filing* di KPP Pratama Makassar Selatan pada Tahun 2017 hanya sebesar 33.088 WP, pada Tahun 2018 terdapat 36.761 WP yang menggunakan *e-filing*, sampai pada Tahun 2019 terdapat 45.337 WP pengguna *e-filing*. Jumlah tersebut mengalami lonjakan dari tahun ke tahun.

Adanya Fenomena lonjakan jumlah WP berdasarkan data tabel 1.1. mendorong penulis untuk meneliti tentang faktor-faktor apa yang menyebabkan terjadinya lonjakan tersebut. Berdasarkan model ISSM (*Information System Succes Model*) faktor yang memengaruhi kesuksesan suatu sistem informasi adalah kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). DeLone dan McLean melaporkan bahwa kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) dan penggunaan (*use*) memengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

Pada dasarnya teori tersebut tidak mengukur keenam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu memengaruhi yang lainnya. Adapun kepuasan pengguna ditentukan oleh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan dan penggunaan dari sistem informasi yang digunakan oleh pengguna sistem informasi tersebut. Penelitian ini dibatasi pada mengukur kesuksesan implementasi sistem dimana sistem diukur pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini hanya berfokus pada lima faktor yaitu: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna.

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi dan diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsi (*perceived information quality*). Berdasarkan penelitian dari Zaidi *et al.* (2017); Athmay *et al.* (2016); Oktal *et al.* (2016); Tam dan Oliveir (2016); dan Ajoye (2014), menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi, semakin tinggi pula kepuasan pengguna dan penggunaan sebenarnya akan terjadi, sedangkan menurut Chiu *et al.* (2016) kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari sistem *cloud e-bookcase*.

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik *software* maupun *hardware*. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Oktal *et al* (2016); Athmay *et al* (2016); Tam dan Oliveira (2016), Xinli (2015) dan Ajoye (2014) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem semakin

tinggi pula penggunaan dan kepuasan pengguna dalam suatu sistem. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Capistrano, dan Yen (2015) menyatakan bahwa kualitas sistem terbukti secara empiris tidak memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna.

Kualitas pelayanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Menurut penelitian dari Oktal *et al* (2016); Chiu *et al* (2016); Tam dan Oliveira (2016); Xinli (2015); dan Ajoye (2014) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi pula penggunaan dan kepuasan pengguna dalam suatu sistem. Namun, menurut penelitian yang dilakukan oleh Jubliado (2015) dalam penelitiannya terhadap sistem pajak *online* di Phipina yang menyatakan bahwa kualitas layanan terbukti tidak memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna sistem pajak *online*.

Penggunaan suatu sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang didapatkan, hal ini karena pengguna akan menggunakan suatu sistem jika dirasa sistem tersebut memberikan manfaat yang akan diterima oleh pengguna, sehingga semakin tinggi penggunaan maka rasa puas yang dirasakan juga tinggi. Berdasarkan penelitian dari Tam dan Oliveira dan Isaac *et al.* (2017), dan Chiu *et al.* (2016), menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dalam hal ini kinerja individu dan peningkatan kinerja. Namun hasil penelitian McKeen *et al.* (1994) menunjukkan bahwa penggunaan pemakai merupakan predictor independen terhadap kepuasan pemakai.

Penelitian ini mengacu pada penelitian Tam dan Oliveira (2016) dan J.Iivari (2005) dengan menggunakan model ISSM (*Information System Succes Model*).

Perbedaan pertama pada penelitian ini dengan penelitian yang dijadikan acuan terletak pada variabel yang digunakan adapun variabel yang digunakan dalam penelitian yang dijadikan acuan yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*), sedangkan pada penelitian ini hanya berfokus pada lima faktor yaitu: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan, dan kepuasan wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e – filing* karena penelitian ini dibatasi pada mengukur kesuksesan implementasi sistem dimana sistem diukur pada kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan faktor-faktor yang menyebabkan adanya kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi pengguna *e – filing* serta penyebab beberapa wajib pajak masih belum ingin menggunakan *e – filing*.

Adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu mendorong penulis untuk meneliti kembali tentang **“Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Layanan Pelaporan SPT Berbasis Elektronik”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti menarik rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- 1) Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e – filing* bagi wajib pajak orang pribadi ?
- 2) Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan *e – filing* bagi wajib pajak orang pribadi ?

- 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan *e – filing* bagi wajib pajak orang pribadi ?
- 4) Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi ?
- 5) Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi ?
- 6) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi ?
- 7) Apakah penggunaan *e – filing* berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi ?
- 8) Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan *e – filing* ?
- 9) Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan *e – filing* ?
- 10) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan *e – filing* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah yang ada maka dapat ditentukan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan *e – filing* bagi wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan *e – filing* bagi wajib pajak orang pribadi.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggunaan *e – filing* bagi wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penggunaan *e – filing* terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi.
8. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan *e – filing*.
9. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan *e – filing*.
10. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan *e – filing*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis ialah untuk menunjukkan bukti secara empiris dengan mengadopsi Model ISSM (*Information Systems Success Model*) untuk digunakan dalam melakukan pengukuran pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP pratama Makassar Selatan

1.4.2 Manfaat Bagi Instansi

Manfaat praktis bagi KPP pratama Makassar Selatan yaitu dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan bagi sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat memberikan wawasan yang lebih luas lagi bagi peneliti selanjutnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan pelayanan SPT Elektronik.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pengguna *e – filing* serta terdaftar di KPP pratama Makassar Selatan. Variabel yang akan diuji yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih memahami tujuan penelitian dan memperjelas arah pandang, maka penelitian ini disusun dengan gambaran sistematika penulisan yang terbagai menjadi lima bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, dijelaskan secara singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, variable penelitian, dan definisi operasional, instrument penelitian, serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi gambaran umum penelitian, hasil dan pembahasan penelitian. Pada bab ini merupakan inti dari pembahasan dari permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan ini merupakan simpulan dari hasil penelitian, serta saran yang dapat membangun pihak yang terkait atau penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pada bab ini akan dijelaskan model yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *Information Systems Succes Model (ISSM)*, definisi SPT manual maupun *online*, variabel dalam penelitian yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

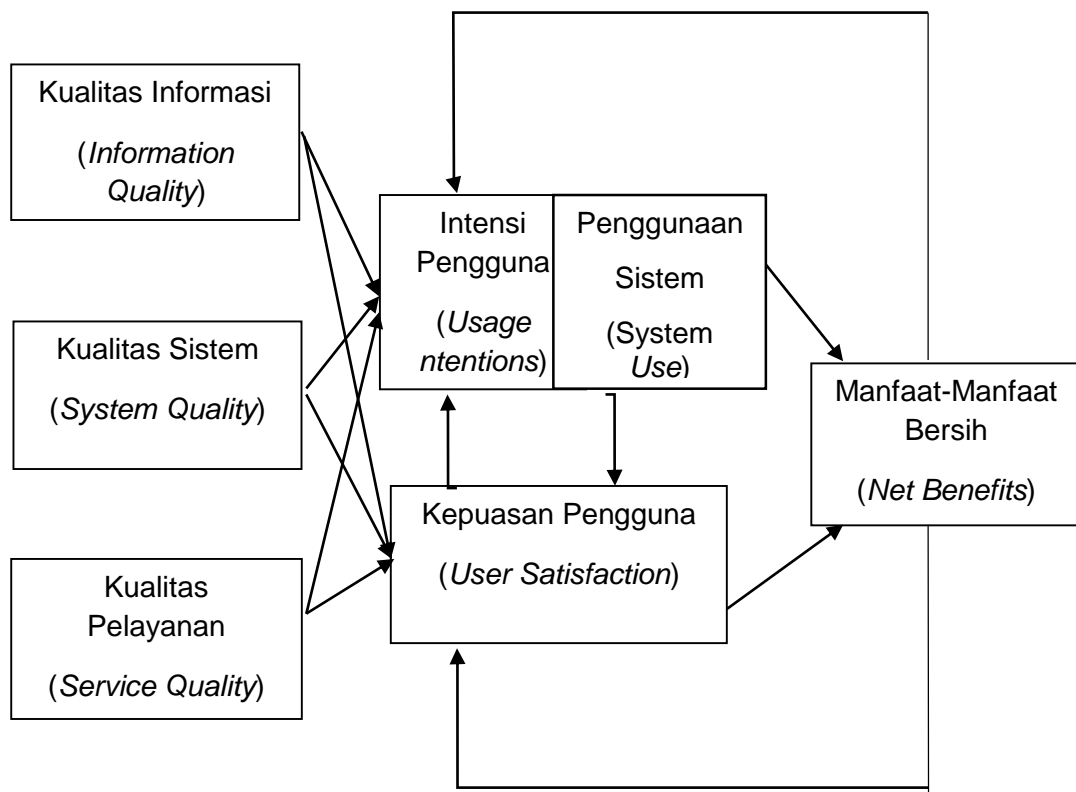
2.1.1 Information Systems Succes Model (ISSM)

Model *Information Systems Succes Model (ISSM)* dikembangkan oleh Delone dan McLean pada Tahun 1992 untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi dan diperbaharui pada tahun 2003 dengan memasukkan ukuran kualitas layanan karena lonjakan dari penggunaan teknologi informasi (Delone dan McLean, 2003). Kesuksesan sistem informasi, seperti didefinisikan oleh DeLone dan McLean (2003), terdiri dari enam dimensi yaitu: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna untuk manfaat bersih.

ISSM menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan dan penggunaan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan dan penggunaan yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi kepuasan pengguna.

Begitu pula dengan semakin tinggi kepuasan pengguna dari suatu sistem akan berpengaruh pada manfaat bersih yang tinggi (DeLone dan McLean,2003).

Gambar 2.1
Information Systems Succes Model (ISSM)



Sumber: DeLone dan McLean (2003)

Model ini tidak mengukur keenam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu memengaruhi yang lainnya. Kualitas pelayanan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi, dan kepuasan pengguna ditentukan oleh respon pengguna terhadap *output* sistem informasi. Kualitas

informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan berpengaruh pada penggunaan yang juga akan memengaruhi pada kepuasan pengguna. Penelitian ini dibatasi pada mengukur kesuksesan implementasi sistem yaitu sistem diukur pada kepuasan pengguna. Oleh sebab itu, penelitian ini hanya berfokus pada lima faktor yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan dan kepuasan pengguna.

2.1.2 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan Pengguna merupakan evaluasi subjektif dari beragam konsekuensi yang dinilai berdasarkan kontinum yang menyenangkan dan tidak menyenangkan menurut Seddon (1997). Menurut DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna juga dapat dianggap sebagai fungsi dari persepsi kebermanfaatan, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, dan penggunaan yang sangat penting bagi penerimaan dan kesuksesan sistem informasi. Kepuasan pengguna yang lebih tinggi secara positif memengaruhi keputusan untuk terus menggunakan teknologi informasi menurut Adams *et al.* (1992); Calisir dan Calisir (2004) dalam Zaidi *et al.* (2017).

2.1.3 Pengertian dan Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan. (Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007)

Surat Pemberitahuan bagi wajib pajak berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan juga untuk melaporkan tentang pelunasan pajak, penghasilan objek pajak atau bukan objek pajak, harta dan kewajiban, pembayaran dari pemungutan pajak orang pribadi atau badan dalam satu masa pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Diana dan Setiawati, 2014:89)

Menurut Diana dan Setiawati (2014:89) Wajib Pajak mengambil sendiri Surat Pemberitahuan di tempat yang telah ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak atau juga bisa mengunduh dari situs www.pajak.go.id dan untuk memberi kemudahan kepada Wajib Pajak maka formulir Surat Pemberitahuan telah disediakan di kantor-kantor Direktorat Jendral Pajak atau juga tempat - tempat lainnya yang telah ditentukan oleh Direktur Jendral Pajak. Kemudian jika Surat Pemberitahuan tersebut telah diisi dengan benar, lengkap dan juga jelas maka wajib disampaikan ke tempat yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu kantor Direktorat Jendral Pajak dimana tempat wajib pajak sendiri itu terdaftar. Adapun penandatanganan surat pemberitahuan dilakukan secara biasa yaitu dengan tanda tangan stempel atau elektronik atau digital yang memiliki kekuatan hukum yang sama yaitu diatur berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. Berbeda dengan wajib pajak orang pribadi, Surat Pemberitahuan wajib pajak badan harus ditandatangani oleh direksi (Diana dan Setiawati, 2014:89).

2.1.4 Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Diana dan Setiawati (2014:89) ada dua macam surat pemberitahuan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Surat pemberitahuan tahunan dimana surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau dalam jangka waktu satu tahun kalender kecuali jika ada wajib pajak yang menggunakan tahun buku sendiri dan tidak sama dengan tahun kalender. Adapun yang dinamakan bagian tahun pajak yang merupakan bagian dari jangka waktu satu tahun pajak.
- 2) Surat pemberitahuan masa, yaitu surat pemberitahuan untuk suatu masa pajak dimana masa pajak merupakan jangka waktu yang menjadi dasar bagi setiap wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang dalam suatu jangka waktu yang ditentukan. Masa pajak juga bisa diartikan sebagai satu bulan kalender. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa surat pemberitahuan masa ini dapat digunakan oleh pemungut pajak untuk melaporkan pajak yang di pungut kemudian disetorkan dalam setiap masa.

Adapun macam - macam surat pemberitahuan yang peneliti kutip dari *klikpajak.id* antara lain sebagai berikut :

- a. Formulir 1770 merupakan surat pemberitahuan untuk melaporkan pajak penghasilan yang terutang dalam suatu tahun pajak oleh wajib pajak orang pribadi dengan mendapatkan penghasilan dari usaha atau pekerjaan bebas. Adapun pekerjaan bebas yang dimaksud ialah antara lain dokter, notaris, konsultan serta perkerjaan bebas lainnya yang memerlukan kemampuan khusus. Selain itu wajib pajak yang bekerja pada lebih dari satu pemberi kerja dan memiliki penghasilan dikenakan PPh Final serta memiliki penghasilan dalam atau luar negeri.
- b. Formulir 1770S merupakan Surat Pemberitahuan dikhususkan untuk wajib pajak orang pribadi dengan penghasilan tahunan lebih dari

60.000.000 dan juga oleh pegawai yang memiliki sumber penghasilan dari dua tempat kerja dalam satu tahun pajak.

- c. Formulir 1770SS merupakan surat pemberitahuan dikhususkan untuk wajib pajak pribadi dengan penghasilan tahunan kurang dari 60.000.000 dan juga oleh wajib pajak orang pribadi yang memiliki sumber penghasilan dari satu atau hanya bekerja pada satu perusahaan saja.

2.1.5 Surat Pemberitahuan (SPT) Manual

Surat pemberitahuan dikatakan manual ketika wajib pajak secara manual menyampaikan Formulir Surat Pemberitahuan Tahunan mereka ke tempat yang telah ditentukan oleh kantor pelayanan pajak seperti tempat pelayanan terpadu (TPT), pojok pajak, mjbil pajak, dan drop box. Surat pemberitahuan tersebut disampaikan dengan mengikutitata cara yang telah diatur oleh Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-19/PJ/2009 tentang tata cara penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan tahunan, antara lain sebagai berikut :

- 1) SPT tahunan disampaikan oleh wajib pajak ke kantor pelayanan pajak (KPP) dengan memasukkan SPT kedalam amplop yang mempunyai penutup dan telah diisi lengkap seperti nama, NPWP, tahun pajak, status SPT dan nomor yang bisa dihubungi kemudian menyerahkannya kepada pegawai pajak setempat.
- 2) Pegawai pajak pada seksi pelayanan kemudian menerima amplop yang diberikan oleh wajib pajak yang berisi SPT Tahunan yang juga termasuk dari wajib pajak yang mungkin tidak terdaftar diwilayah KPP tersebut berada dan pegawai pajak langsung memberikan tanda terima pada

SPT tersebut tanpa harus diteliti kelengkapannya karena akan diserahkan kepada wajib pajak

- 3) Setelah KPP menerima SPT wajib pajak selain yang terdaftar di KPP tersebut maka KPP harus mengirimkan SPT Wajib pajak ke KPP ditempat wajib pajak terdaftar paling lama dalam jangka waktu sepuluh hari, berbeda dengan SPT Lebih Bayar (LB) paling lama dalam jangka waktu tiga hari sejak SPT diterima dengan mencantumkan Daftar nominatif dan juga membuat surat pengiriman SPT per KPP dimana wajib pajak terdaftar.
- 4) KPP juga akan meneliti kelengkapan SPT tersebut paling lama dalam jangka waktu dua bulan ketika SPT itu diterima sesuai Pasal 5 ayat (1). Berbeda dengan SPT Lebih Bayar yaitu paling lama 14 hari kerja, namun jika hasil penelitian tersebut dinyatakan ada yang kurang lengkap maka akan dikirimkan surat permintaan kelengkapan SPT tahunan kepada wajib pajak yang bersangkutan.
- 5) Wajib pajak wajib menyampaikan kelengkapan SPT Tahunan tersebut paling lambat 30 hari sejak tanggal Surat Kelengkapan tersebut dikirimkan kepada Wajib Pajak dan menyerahkannya kepada pegawai pajak seksi pelayanan TPT.
- 6) Setelah pegawai pajak Pelayanan di TPT menerima dan telah meneliti kelengkapan SPT yang diminta maka selanjutnya ialah mencetak bukti Penerimaan Surat (BPS) dan kemudian menyerahkannya kepada wajib pajak.
- 7) Jika batas waktu 30 hari sejak surat permintaan kelengkapan SPT tahunan terlewatkan dan wajib pajak belum juga menyampaikan

kelengkapannya maka SPT akan dianggap tidak disampaikan dan dikirimkan surat pemberitahuan yang didalamnya menyatakan bahwa SPT tahunan dianggap tidak disampaikan.

- 8) Jika SPT yang telah diteliti dinyatakan lengkap maka dilakukan perekaman tanda terima SPT dan perekaman detil SPT kedalam aplikasi sistem informasi direktorat jendral pajak
- 9) Perekaman SPT telah ditetapkan dalam jangka waktu yaitu paling lambat satu bulan sejak SPT lebih bayar (LB) diterima secara lengkap atau dalam jangka waktu tiga bulan sejak SPT kurang bayar (KB) diterima secara lengkap.

2.1.6 Electronic Filing System (E - Filing)

Electronic filing system (e - filing) adalah salah satu cara penyampaian SPT yang dilakukan secara *online* dan *real time* yaitu melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak atau <http://diponline.pajak.go.id> dan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*), Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun SPT Tahunan PPh Badan (1771) dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya pada aplikasi *e - filing*. Untuk jenis SPT 1770SS dan 1770S disediakan formulir pengisian langsung pada aplikasi *e - filing*. Sedangkan untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya terutama jenis SPT 1770 maupun 1771, *e - filing* di DJP Online menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa unggah SPT yang telah dibuat melalui aplikasi *e-spt* maupun *e-form*, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi-aplikasi tersebut dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak (KPP).

Penyampaian SPT tahunan secara elektronik (*e - filing*) yang melalui *website* oleh wajib pajak diharuskan memiliki *Electronic Identification Number* atau *E-FIN* dimana *e - fin* merupakan nomor identitas yang telah diterbitkan oleh kantor pelayanan pajak yang diperuntukkan pada wajib pajak yang mengusulkan permohonan untuk memakai *e - filing*.

Adapun cara untuk memperoleh *e - fin* yaitu dengan menyampaikan secara langsung ke kantor pelayanan pajak terdekat kemudian mengikuti aturan sebagai berikut :

- a. Mengisi dan menandatangani formulir untuk permohonan mendapatkan *e - fin*
- b. Mencantumkan fotocopy kartu NPWP atau KTP
- c. Membawa serta menunjukkan surat kuasa khusus bermaterai dan identitas wajib pajak yang menyampaikannya harus oleh kuasa wajib pajak itu sendiri.
- d. Kemudian menunjukkan kartu identitas wajib pajak atau surat kuasa kepada petugas pajak.

Setelah mengikuti aturan tersebut dan telah memperoleh *e - fin*, maka wajib pajak harus melanjutkan beberapa langkah lagi, yaitu sebagai berikut :

- 1) Wajib pajak orang pribadi harus mendaftarkan diri terlebih dahulu melalui *website* Direktorat Jendral Pajak paling lama dalam jangka waktu tiga puluh hari kalender sejak diterbitkannya *e - fin*
- 2) Setelah pendaftaran, wajib pajak orang pribadi harus mengisi *form* registrasi dengan mencantumkan alamat *email* dan nomor telepon yang

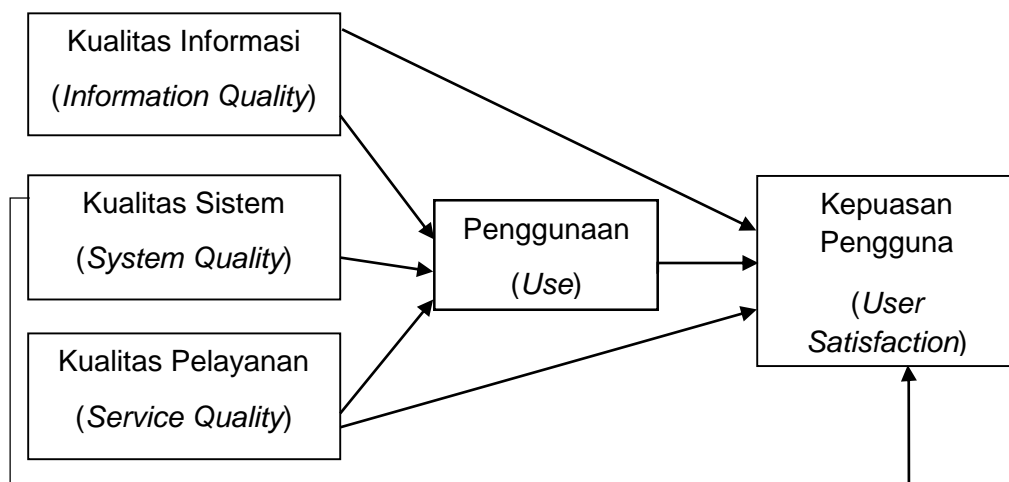
aktif agar dapat dikirim kode verifikasi, notifikasi, dan bukti penerimaan elektronik terhadap proses *e – filing*

- 3) Setelah melakukan registrasi dan berhasil maka selanjutnya wajib pajak orang pribadi akan mendapatkan notifikasi pada email yang isinya yaitu *username, password, dan tautan* yang berfungsi untuk mengaktifkan akun *e – filing*
- 4) Tahap terakhir ialah wajib pajak orang pribadi menyalin *link* tautan tersebut kedalam *browser* maka dengan otomatis akun *e – filing* akan aktif kemudian wajib pajak dapat langsung melakukan *login* untuk masuk dalam akun *e – filing*

2.2 Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti ingin menguji pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan *e – filing* di Makassar

Gambar 2.2
Kerangka Penelitian



2.3 Peneliti Terdahulu

Untuk menunjang analisis dan landasan teori yang telah dipaparkan maka diperlukan penelitian terdahulu untuk menjadi pendukung bagi penelitian ini. Adapun tabel 2.2 yang menunjukkan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Tabel 2.1 Beberapa Penelitian Yang Telah Dilakukan Sebelumnya

No.	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Kesimpulan Hasil Penelitian
1	Zaidi et al. (2017)	Pengadpsian <i>e-filing</i> pajak di India	-Kemampuan komputer -Persepsi kemudahan penggunaan -Persepsi kebermanfaatan -Kualitas sistem informasi -Kepuasan pengguna	-Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna -Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap niatan berperilaku dalam pengadopsian e-filing -Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. -Kemampuan komputer berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan
2	Juhani Livari (2005)	Sebuah Tes Empris Dari Model Keberhasilan Sistem Informasi Delone dan Mclean	-Kualitas Informasi -Kualitas sistem -Penggunaan Aktual	-Kualitas sistem, serta penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna -Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

3	Athmay et al (2016)	Pengadopsian e-goverment	-Pengaruh social -Persepsi efektifitas -Kualitas sistem-Kualitas informasi -Kepuasan pengguna -Niat dalam menggunakan	-Pengaruh soisal,peserpsi efektifitas, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna -Pengaruh social, persepsi efektifitas, kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan berpengaruh positif terhadap nita dalam menggunakan.
4	Ajoye (2014)	Pengadopsian Portal Pascasarjana	-Kualitas Sistem -Kualitas Informasi -Kualitas Layanan -masalah infrastruktur -Kepuasan Pengguna	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan masalah infrastruktur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna,

2.4 Perumusan Hipotesis

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai pengembangan hipotesis-hipotesis penelitian dengan dasar argumentasi penelitian-penelitian terdahulu. Terdapat sepuluh hipotesis penelitian yang akan dijabarkan sebagai berikut:

2.4.1 Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan e – filing bagi wajib pajak orang pribadi

Kualitas Informasi (*Information Quality*) Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi

persepsi (*perceived information quality*). J.Iivari (2005) menggunakan enam skala pengukuran sebagai berikut: kelengkapan (*completeness*), ketepatan (*precision*), keandalan (*reliability*), data selalu diperbaharui (*currency*), dan bentuk dari keluaran (*format of output*). Zaidi *et al* (2017) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi kepuasan pengguna dan penggunaan sebenarnya akan terjadi.

Berdasarkan hal tersebut kualitas informasi yang tinggi merupakan hal penting bagi penggunaan. Hasil penelitian Liu dan Arnett (2000) menyatakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsi pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi yang juga menambahkan bahwa penerimaan atau penolakan pengguna atas sebuah sistem disebabkan oleh kualitas informasi yang diberikan oleh sebuah sistem informasi. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H1 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan e – filing bagi wajib pajak orang pribadi

2.4.2 Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan e – filing bagi wajib pajak orang pribadi

Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Teori ini didukung oleh hasil penelitian Tam dan Oliveira (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dalam penggunaan dari *M-banking*.

Sedangkan hasil penelitian dari Tseng (2016) membuktikan bahwa kualitas sistem dari sistem informasi konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dari kartu kredit.

Berdasarkan hal tersebut kualitas sistem yang tinggi merupakan hal penting bagi penggunaan. Hasil Menurut Safaruddin (2010) yang mengungkapkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem informasi yang ada maka semakin sering digunakan karena pengguna merasakan adanya kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam sistem tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H2 : Kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan e – filing bagi wajib pajak orang pribadi

2.4.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggunaan e – filing bagi wajib pajak orang pribadi

kualitas layanan yang dirasakan dari sistem informasi tinggi, kepuasan akan meningkat, sehingga membuat pengguna enggan untuk beralih ke alternative lain. Menurut penelitian dari Oktal et al. (2016) kualitas pelayanan diungkapkan sebagai pendukung pengguna sistem informasi dengan membantu mereka dalam menjalankan operasi dan penyedia dukungan kapanpun dimintas. Dalam hal ini kualitas layanan yang baik akan berpengaruh terhadap penggunaan dankepuasan pengguna internal.

Berdasarkan hal tersebut kualitas pelayanan yang baik merupakan hal penting bagi penggunaan. Penggunaan secara statistik mengintervening hubungan antara sistem pajak online dan kualitas pelayanan pajak dengan

signifikan (Mustapha et al., 2015). Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggunaan e – filing bagi wajib pajak orang pribadi

2.4.4 Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi

Berdasarkan model ISSM (*information system success model*) DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan penilaian subjektif berdasarkan beberapa pengalaman yang telah dihadapi dalam menggunakan suatu sistem informasi. Wajib pajak menghabiskan beberapa waktu dan usaha dalam menggunakan sistem *e-filing* untuk mengisi SPT. Oleh karena itu, wajib pajak harus memastikan bahwa pengisian dalam sistem *e – filing* tersebut harus tepat, sehingga kelengkapan informasi merupakan hal yang penting bagi wajib pajak.

Kualitas informasi (*Information Quality*) kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsi (*perceived information quality*). Berdasarkan hal tersebut kualitas informasi yang tinggi merupakan hal penting bagi kepuasan pengguna. Hasil penelitian Oktal *et al.* (2016) menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna internal.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H4 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi

2.4.5 Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi

Kualitas Sistem (*System Quality*) digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik *software* maupun *hardware*. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Teori ini didukung oleh hasil penelitian Tam dan Oliveira (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dalam penggunaan dari *M-banking*. Sedangkan hasil penelitian dari Tseng (2016) membuktikan bahwa kualitas sistem dari sistem informasi konsumen tidak berpengaruh terhadap penggunaan dari kartu kredit. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H5: Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi

2.4.6 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi

Kualitas pelayanan merupakan suatu faktor tradisional yang memengaruhi kepuasan. Menurut DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam sistem informasi. Ketika kualitas pelayanan yang dirasakan dari sistem informasi tinggi, kepuasan akan meningkat, sehingga membuat pengguna enggan untuk beralih ke alternative lain. Menurut penelitian dari Oktal et al. (2016) kualitas pelayanan diungkapkan sebagai pendukung pengguna sistem informasi dengan membantu mereka dalam menjalankan operasi dan penyedia dukungan kapanpun dimintas. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H6 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi

2.4.7 Pengaruh penggunaan terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi

Penggunaan (*Use*) dilakukan pembedaan penggunaan dalam penggunaan keluaran (*information use*) dan penggunaan sistem (*system use*) yang berarti penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri. Mereplikasi item yang digunakan pada penelitian J.Iivari (2005), artikel ini menggunakan dua item yaitu penggunaan waktu harian (*daily used time*) dan

frekuensi penggunaan (*frequency of use*) yang dimaksud frekuensi penggunaan adalah frekuensi penggunaan sistem selama bekerja.

Didukung oleh penelitian dari Tam dan Oliveira (2016) menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (kinerja individu). Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Arifiantika (2015) menyatakan bahwa penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (kinerja individu). Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H7 : Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi

2.4.8 Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan e – filing

Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan model ISSM oleh DeLone dan McLean yang mengungkapkan bahwa variabel penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh variabel eksternal yaitu kualitas informasi, kualitas, sistem, dan kualitas pelayanan.

Kualitas informasi mempunyai atribut - atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Liu dan Arnett (2000) menyatakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsi pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi yang juga

menambahkan bahwa penerimaan atau penolakan pengguna atas sebuah sistem disebabkan oleh kualitas informasi yang diberikan oleh sebuah sistem.

H8 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan *e – filing*

2.4.9 Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan *e – filing*

Kualitas sistem bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu penggunaan sistem informasi, dengan adanya kualitas sistem yang bermanfaat dan sangat membantu dalam penggunaan *e – filing*, pengguna juga akan merasakan adanya kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam *e – filing* tersebut. Menurut Safaruddin (2010) yang mengungkapkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem informasi yang ada maka semakin sering digunakan karena pengguna merasakan adanya kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam sistem tersebut.

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik *software* maupun *hardware* melalui penggunaan dari suatu sistem informasi. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai, sehingga kualitas sistem yang digunakan adalah kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*). Indikator yang digunakan mereplikasi dari penelitian J.Ilivari

(2005) terdiri atas lima indikator yaitu fleksibilitas sistem, integrasi sistem, perbaikan kesalahan, kenyamanan akses, dan Bahasa.

H9 : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan e – filing

2.4.10 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan e – filing

Kualitas pelayanan dan variabel penggunaan sebagai variabel intervening dalam penelitian ini dapat dihubungkan dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean yang bertujuan untuk menjelaskan apa yang membuat beberapa kesuksesan sistem informasi, dengan adanya kualitas layanan yang diberikan mudah untuk dipahami maka pengguna akan tertarik untuk menggunakan *e-filing*. Penggunaan secara statistik mengintervening hubungan antara sistem pajak online dan kualitas pelayanan pajak dengan signifikan (Mustapha et al., 2015).

Kualitas pelayanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Menurut DeLone and McLean (2003) ada dua indikator mengenai kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu jaminan dimana jaminan kualitas yang diberikan sistem dan empati yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna yaitu kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna

H10 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan bagi wajib pajak orang pribadi melalui penggunaan e – filing