

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK BADAN PENGGUNA E-FILING DI KPP PRATAMA SURAKARTA

Chintya Apriliani ¹⁾

Suharno ²⁾

Bambang Widarno ³⁾

^{1, 2, 3)} Program Studi Akutansi Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta

e-mail: ¹⁾ chintyaapriya@gmail.com

ABSTRACT

The improvement of taxation services can be seen with the development of modern tax administration and information technology in various aspects of activities. Changes that done by the modernization of taxes to fulfill the aspirations of taxpayers by simplifying the procedures for reporting tax returns using the e-filing system. e-Filing is a tax reporting/ submission system with SPT electronically conducted through a real time online system. The purpose of this study is to analyze the effect of information system quality, perceived ease of use, and perceived benefits on satisfaction of taxpayers of e-Filing user corporate in the City of Surakarta. With sampling techniques using convenience sampling. Analysis techniques used are multiple linear regression, t test, f test, and R2. The results of this study indicate that the quality of the information system, perceived ease of use, and perceived benefits have a significant positive effect on satisfaction of taxpayer of e-filing users corporate in the City of Surakarta.

Keywords: *information system quality, ease perception, benefit perception, e-filing user satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta masyarakat dalam mengumpulkan dana untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional, Warga Negara yang telah memiliki penghasilan wajib untuk membayar pajak karena pajak merupakan sumber pendapatan yang paling potensial bagi pemerintah. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Undang-Undang No.28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat.

Modernisasi perpajakan berperan penting dalam penyempurnaan sistem perpajakan disuatu negara. suatu negara dapat berhasil mencapai sasaran dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal dikarenakan administrasi perpajakannya mampu bekerja dengan efektif dalam melakukan sistem perpajakan yang telah dipilih. Salah satu bentuk pencapaian modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal pajak adalah dengan berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak (WP) dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan, khususnya administrasi perpajakan. Modernisasi pajak ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan.

Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi diberbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di tahun 2004 dimana DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi WP dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT. Hal itu ditandai dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang penyampaian SPT secara Elektronik. SPT adalah aplikasi pengisian SPT yang berisi data elektronik, pada tanggal 24 Januari 2005 Setelah sukses dengan program e-SPT, Presiden Republik Indonesia bersama-sama dengan DJP meluncurkan produk *e-Filing* atau *Electronic Filing System* yaitu sistem pelaporan/penyampaian pajak dengan SPT secara elektronik (*e-Filing*) yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time*.

Penelitian dilakukan di KPP Pratama Surakarta karena Penerimaan dan pendapatan pajak yang belum seimbang dikarenakan partisipasi wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surakarta masih terbilang rendah maka akan mengakibatkan pendapatan yang diterima juga rendah untuk itu peneliti ingin melakukan penelitian di KPP Pratama Surakarta dan juga karena adanya pertimbangan kemudahan dalam memperoleh data penelitian.

Tujuan penelitian ini yaitu 1) untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna *e-Filing* pada wajib pajak badan di KPP Pratama Surakarta, 2) untuk menganalisis persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna *e-Filing* pada wajib pajak badan di KPP Pratama Surakarta, 3) untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna *e-Filing* pada wajib pajak badan di KPP Pratama Surakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Soemitro dalam Suandy (2011: 3) menyatakan bahwa pajak adalah iuran 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. pengertian pajak dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib dari Rakyat kepada kas negara yang dapat dipaksakan yang didasari pada Peraturan Perundang-undangan yang mengatur mekanisme perhitungan pembiayaan dan pengeluaran-pengeluaran negara untuk menyejahterakan rakyat dengan tidak mendapatkan imbalan langsung tetapi yang diterima oleh warga negara berupa fasilitas umum yang disediakan oleh negara.

Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang perpajakan Nomor 6 tahun 1983 yang diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang. Wajib pajak badan yang memiliki kewajiban perpajakan sebagai pembayar pajak, pemotong dan/atau pemungut pajak, termasuk bentuk usaha tetap dan kontraktor dan/atau operator di bidang usaha hulu minyak dan gas bumi, badan sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak.

E-filing

e-Filing pajak merupakan bentuk modernisasi administrasi dari DJP sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* dan *real time* melalui melalui situs jejaring *efiling* pajak dari DJP atau penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk DJP. Hal ini bertujuan

agar WP tidak perlu lagi melakukan pengisian SPT secara manual dan datang ke KPP untuk menyampaikan SPT-nya dengan antrian panjang yang memakan banyak waktu. Dengan demikian, *compliance cost* WP dapat berkurang. Proses pelaporan SPT Online melalui sistem ini dimulai dengan mengajukan permohonan pembuatan *Electronic Filing Identification Number* (EFIN) dengan mendatangi KPP terdekat. Setelah mendapatkan EFIN, WP dapat mendaftarkan diri dan melakukan efililing di sistem efililing pajak. Dengan terdaptarnya WP di sistem efililing pajak, WP dapat mengisi SPT secara *online* maupun membuatnya secara *offline* terlebih dahulu melalui aplikasi e-SPT lalu mengunggah *file csv* sebagai *output*-nya ke sistem efililing pajak.

Kualitas Sistem Informasi

DeLone dan McLean dalam Sutabri (2016) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi timbal balik saling terkait, dan dianggap langsung memiliki dampak individu, yang kemudian dampak individu ini mempengaruhi organisasi. Dengan kata lain, sistem informasi yang berkualitas yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna sistem dan mengoptimalkan kinerja pengguna dan organisasinya sehingga perilaku pengguna akan mendukung teknologi tersebut.

Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan seseorang ketika menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami sehingga pengguna tidak merasa berat ketika ada teknologi baru Mulyana (2005). Persepsi kemudahan pengguna menurut Widjana (2010: 33) berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat digunakan.

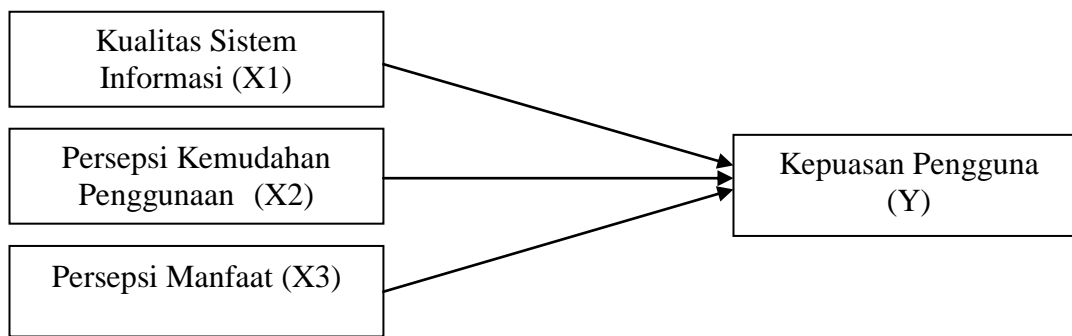
Persepsi Manfaat

Menurut Jogiyanto (2007: 114) persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan seseorang akan manfaat suatu sistem, maka akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berasal dari Bahasa Latin “*satis*” yang memiliki arti cukup baik dan *facio* yang memiliki arti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan (*satisfaction*) memiliki definisi “upaya pemenuhan sesuatu”. Kepuasan memiliki 3 (tiga) komponen utama. Komponen utama tersebut adalah kepuasan pelanggan merupakan respon (emotional atau kognitif), respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi produk, pengalaman dalam menggunakan dan seterusnya), respon terjadi pada waktu tertentu (setelah menggunakan, setelah pemilihan, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Kepuasan pengguna merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono (2012: 301).

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran

Keterangan:

Variabel Bebas: Kualitas Sistem Informasi (X1), Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2), dan Persepsi Manfaat (X3)

Variabel Terikat: Kepuasan pengguna e-Filing (Y)

Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen

- X1 : Kualitas sistem Informasi adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.
- X2 : Persepsi Kemudahan penggunaan adalah suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras atau dengan kata lain teknologi tersebut mudah dipahami oleh pengguna.
- X3 : Persepsi manfaat adalah pendapat wajib pajak pengguna e-Filing di Kota Surakarta tentang sejauh mana pengguna e-Filing percaya bahwa dengan menggunakan sistem e-Filing dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas sistem dari kegunaan dalam melakukan tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja dalam menggunakan sistem tersebut.

Variabel Dependen

Y : Kepuasan pengguna adalah bagaimana cara seseorang merasa puas terhadap fitur-fitur yang disediakan dalam sebuah sistem informasi. pengguna e-Filing menyoroti aspek-aspek pengalaman penggunaan dan pengaruh dari efisiensi sebuah sistem. Karena pengalaman pengguna berdasar atas perasaan dan pemikiran individu mengenai sebuah sistem

HIPOTESIS.

Suatu sistem informasi dapat diterima apabila *output* dari sistem tersebut telah dipahami oleh Wajib Pajak itu sendiri dan dengan adanya sebuah kualitas informasi maka akan menumbuhkan minat Wajib Pajak dalam penerapan sistem *e-Filing* yang didukung dengan sebuah kebermanfaatan dari informasi dalam suatu sistem Informasi merupakan pesan yang secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan yang membutuhkan informasi tersebut. Kualitas informasi bersifat multidimensi yang artinya mudah dipahami dari berbagai segi. Informasi dikatakan berkualitas jika akurat, tepat waktu, relevan, ekonomis dan mudah jika kualitas informasi meningkat maka akan berdampak pada implementasi sistem *e-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-Filing*

Penggunaan dan cara pengoperasian yang mudah, maka para pengguna dapat memaksimalkan penggunaan suatu *website* dan merasakan manfaatnya tanpa perlu usaha yang lebih. Fasilitas e-Filing yang memudahkan pengguna dalam proses pengisiannya akan mendorong pengguna untuk menggunakan fasilitas tersebut karena dianggap tidak menyulitkan dan pengguna merasa puas. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ginting dan Marlina (2017) bahwa kemudahan penggunaan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan sistem e-filing. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-Filing*

Menurut Jogiyanto (2007: 114) persepsi manfaat penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja dari pekerjaannya. Persepsi manfaat adalah suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja, menambah tingkat produktivitas dan efektivitas.

H3 : Persepsi Manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-Filing*

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar sebagai Wajib Pajak *e-Filing* di KPP Pratama Surakarta. Pada tahun 2018-2019 jumlah populasi Wajib Pajak yang telah melaporkan e-SPT secara online di Kantor Pajak Pratama Surakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian pengguna *e-Filling* bagi wajib pajak badan di Kota Surakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur dalam populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pemilihan responden dalam penelitian ini berdasarkan *convenience sampling*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 98 responden Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Surakarta

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016: 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pemberian skor pada angket yang disebarkan kepada responden didasarkan pada kriteria skala Likert, yaitu memberikan penelitian atas jawaban responden dengan klarifikasi: Jawaban SS (Sangat Setuju) diberi skor (5), Jawaban S (Setuju) diberi skor (4), Jawaban KS (Kurang Setuju) diberi skor (3), Jawaban TS (Tidak Setuju) diberi skor (2), Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor (1).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pengujian instrumen yaitu: Uji Validitas dengan taraf signifikan $< 0,05$, Uji Reabilitas dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien cronbach's alpha $> 0,60$. Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas. Analisis deskriptif yaitu teknik menganalisis data dengan cara menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Analisis linear berganda dengan menggunakan rumus sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$ (Sugiyono, 2016: 277). Uji t kriteria dalam pengambilan keputusan pada uji ini jika *p-value* $< 0,05$ maka H_0 diterima, sebaliknya jika *p-value* $> 0,05$ maka H_0 ditolak. Uji F kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian ini jika *p-value* $< 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel maka H_0 diterima, sebaliknya, jika *p-value* $> 0,05$ atau F hitung $< F$ tabel maka H_0 ditolak. Uji koefisien Determinan R^2 bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan.

HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel deskripsi responden jumlah responden yang memiliki usaha di bidang perdagangan dan jasa lebih banyak yaitu 70 responden (70,1%) dibandingkan dengan usaha manufaktur sebanyak 23 responden (23,5%), perbankan sebanyak 2 responden (2%) dan Jenis usaha dibidang lain sebanyak 3 responden (4,5%). Berdasarkan lama penggunaan *e-Filing*, dapat disimpulkan bahwa responden paling banyak yang menggunakan *e-filing* masih dalam jangka waktu 1-3 tahun penggunaan yaitu sebanyak 42 WP Badan (42,9%). Responden yang menggunakan *e-Filing* kurang dari 1 tahun sebanyak 29 WP Badan (29,6%), dan yang menggunakan *e-Filing* lebih dari 3 tahun sebanyak 27 WP Badan (27,6%).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis Usaha	Frekuensi (Wp Badan)	Persentase (%)
Manufaktur	23	23,5
Perbankan	2	2
Perdagangan dan jasa	70	70,1
Jenis usaha lain	3	4,5
Total	98	100%

Penggunaan	Frekuensi (Wp badan)	Persentase (%)
< 1 Tahun	29	29,6
1 - 3 Tahun	42	42,9
> 3 Tahun	27	27,6
Total	98	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dengan variabel kualitas sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan kepuasan pengguna diketahui bahwa keseluruhan item dalam kuesioner mempunyai *p-value* < 0,05, sehingga dapat dinyatakan valid. Hasil uji reabilitas menunjukkan bahwa instrumen variabel kualitas sistem informasi (0,693), persepsi kemudahan penggunaan (0,629), persepsi manfaat (0,709), dan kepuasan pengguna (0,610) adalah reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* >0,60

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi yang digunakan lolos dari penyimpangan atau tidak. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas.

Tabel 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil uji	Kesimpulan
Uji multikolinearitas	Tolerance (0,985; 0,989; 0,979) > 0,10. VIF (1,015; 1,011; 1,021) < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Uji autokorelasi	p-value (0,155) > 0,05	Tidak terjadi autokorelasi
Uji heteroskedastisitas	p-value (0,169; 0,341; 0,841) > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Uji normalitas	p-value (0,970) > 0,05	Data berdistribusi normal

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

4. Pengujian hipotesis

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Model	Koefisien	T	Sig.
(Constant)	2,674	0,803	0,424
Kualitas Sistem Informasi	0,156	2,091	0,039
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,276	2,675	0,009
Persepsi Manfaat	0,300	3,504	0,001
Uji F		Koefisien Determinan R ²	
p-value	9,451	Adjusted R ²	0,207
Sig	0,000	Persentase	20,7%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Interpretasi dari hasil di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,674 + 0,156 X_1 + 0,276 X_2 + 0,300 X_3$$

Keterangan:

- Nilai konstan (a) 2,674 yang berarti kualitas sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat sama dengan nol, maka tingkat kepuasan pengguna *e-Filing* akan meningkat atau positif.
- Nilai koefisien regresi (b₁) untuk variabel kualitas sistem informasi (X₁) yaitu sebesar 0,156 (positif) yang berarti apabila variabel Kualitas Sistem Informasi meningkat maka kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing* mengalami peningkatan dan sebaliknya jika kualitas sistem informasi menurun maka kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing* mengalami penurunan dengan asumsi variabel persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dianggap tetap atau konstan.
- Nilai koefisien regresi (b₂) untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan (X₂) yaitu sebesar 0,276 (positif) yang berarti apabila persepsi kemudahan penggunaan meningkat maka kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing* mengalami peningkatan dan sebaliknya jika persepsi kemudahan penggunaan menurun maka kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing* mengalami penurunan dengan asumsi variabel kualitas sistem informasi dan persepsi manfaat dianggap tetap atau konstan.
- Nilai koefisien regresi (b₃) untuk variabel persepsi manfaat (X₃) yaitu sebesar 0,300 (positif) yang berarti apabila persepsi manfaat meningkat maka kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing* dan sebaliknya persepsi manfaat menurun maka kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing* dengan asumsi variabel kualitas sistem informasi dan persepsi kemudahan penggunaan dianggap tetap atau konstan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing* adalah persepsi manfaat karena memiliki nilai koefisien paling besar yaitu (0,300) lebih besar dibandingkan dengan koefisien regresi kualitas sistem informasi (0,156) dan koefisien regresi persepsi kemudahan penggunaan (0,276). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing*.

5. Uji t

- a. Hasil perhitungan dari uji t variabel kualitas sistem informasi diperoleh nilai t hitung sebesar 2,091 dengan *p-value* $0,039 < 0,05$ maka H_0 ditolak sehingga kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing*. Prediksi hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing* terbukti kebenarannya.
- b. Hasil perhitungan dari uji t variabel persepsi kemudahan penggunaan diperoleh nilai t hitung sebesar 2,675 dengan *p-value* $0,009 < 0,05$ maka H_0 ditolak sehingga persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing*. Prediksi hipotesis yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing* terbukti kebenarannya.
- c. Hasil perhitungan dari uji t variabel persepsi manfaat diperoleh nilai t hitung sebesar 3,504 dengan *p-value* $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak sehingga persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing*. Prediksi hipotesis yang menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan pengguna *e-Filing* terbukti kebenarannya.

6. Uji F

Hasil penelitian diperoleh nilai *p-value* $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak, sehingga model regresi yang digunakan tepat dalam memprediksi pengaruh kualitas sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing*. Adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat secara bersama-sama (simultan).

7. Koefisien Determinan (R^2)

Berdasarkan hasil dari tabel di atas dalam penelitian ini, maka diperoleh hasil koefisien determinasi (*Adjusted R²*) sebesar 0,207. Hal ini berarti besarnya pengaruh kualitas sistem informasi, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing* adalah sebesar 20,7%, sedangkan sisanya sebesar 79,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti misalnya kualitas layanan, ketepatan waktu, keamanan dan sebagainya.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Pengguna *e-Filing*

Hasil penelitian diketahui bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing*. Hasil analisis diperoleh t hitung sebesar 2,091 dengan *p-value* sebesar $0,039 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan. Dengan demikian Hipotesis ke- 1 yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh

yang signifikan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna e-Filing di Surakarta”, diterima atau terbukti kebenarannya. Nilai koefisien regresi bertanda positif berarti semakin tinggi kualitas sistem informasi maka ada kecenderungan akan meningkatkan kepuasan pengguna e-Filing.

Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan Widyadinata dan Toly (2014) yang menyatakan bahwa variabel kualitas sistem dan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna e-Filing di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Penelitian yang dilakukan Nigrum (2016) juga menyatakan bahwa variabel kualitas sistem dan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-Filing*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Shelby (2016) tidak sejalan dengan penelitian ini karena menyatakan kualitas sistem dan informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Pengujian variabel kualitas sistem informasi menunjukkan hasil bahwa kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing* memiliki nilai positif yang dapat menjelaskan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi pada *e-Filing* maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak badan pengguna e-Filing. Kualitas suatu sistem informasi sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna. Jika kualitas sistem meningkat maka akan berdampak pada kepuasan wajib pajak badan yang menggunakan *e-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya peningkatan dari sistem informasi akan mampu menyediakan informasi yang berkualitas, tepat, cepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-Filing*

Hasil penelitian diketahui bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing*. Hasil analisis diperoleh t hitung sebesar 2,675 dengan p -value sebesar $0,009 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan. Dengan demikian Hipotesis ke- 2 yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh yang signifikan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing* di Surakarta”, diterima atau terbukti kebenarannya. Nilai koefisien regresi bertanda positif berarti semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan maka ada kecenderungan akan meningkatkan kepuasan pengguna *e-Filing*. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Shelby (2016) yang menyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing* di Surakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Laihad (2013) juga menyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna e-Filing di Surakarta. Sedangkan penelitian oleh Muhharomah, Adhi dan Sri Irwanto (2016) tidak sejalan dengan penelitian ini karena menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing*. Pengujian variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing* di Surakarta menunjukkan hasil bahwa adanya persepsi kemudahan penggunaan memiliki nilai positif yang berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna *e-Filing*. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan seseorang pada saat menggunakan suatu teknologi yang dengan mudah digunakan dan dapat dipahami sehingga pengguna tidak merasa bingung dan tidak akan merepotkan ketika ada sistem teknologi informasi yang baru. Semakin besar tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem *e-Filing* maka semakin tinggi juga kepuasan Wajib Pajak badan dalam menggunakan sistem *e-Filing* di kota Surakarta

3. Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Pengguna *e-Filing*

Hasil penelitian diketahui bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing*. Hasil analisis diperoleh t hitung sebesar 3,504 dengan p-value sebesar $0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan. Dengan demikian Hipotesis ke- 3 yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh yang signifikan persepsi manfaat terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing* di Surakarta”, diterima atau terbukti kebenarannya. Nilai koefisien regresi bertanda positif berarti semakin tinggi persepsi manfaat maka ada kecenderungan akan meningkatkan kepuasan pengguna *e-Filing*. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Muhharomah, Adhi, dan Wahjoe (2016) yang menyatakan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing* di Surakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Ginting dan Marlina (2017) juga menyatakan bahwa variabel persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing* di Surakarta. Sedangkan penelitian oleh Hentriwati, Irawati, dan Candradewini (2018) tidak sejalan dengan penelitian ini karena menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap keinginan perilaku pengguna *e-Filing*. Pengujian variabel persepsi manfaat terhadap kepuasan Wajib Pajak badan pengguna *e-Filing* di Surakarta menunjukkan hasil bahwa persepsi manfaat memiliki nilai positif yang berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-Filing*. Manfaat penggunaan dalam suatu sistem merupakan tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem atau teknologi yang digunakan dapat meningkatkan kinerja seseorang sehingga dapat mempermudah pekerjaan dan menambah tingkat produktivitas dalam melakukan pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat kepercayaan seseorang akan manfaat suatu sistem, maka akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan sistem tersebut.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filing* dengan demikian semakin baik kualitas sistem informasi yang disajikan maka semakin meningkat juga tingkat kepuasan pengguna *e-filing*. variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filing*, dengan demikian semakin mudah sistem *e-filing* digunakan maka semakin meningkat juga kepuasan wajib pajak badan dalam menggunakan *e-filing*. Variabel persepsi manfaat berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filing*. Dengan demikian semakin baik persepsi manfaat maka semakin meningkat tingkat kepuasan wajib pajak badan pengguna *e-filing* di Kota Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Mahardika Widjana. 2010. “Determinan Faktor Penerimaan terhadap Internet Banking Pada Nasabah Bank di Surabaya”. *Thesis pasca sarjana*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
- Ginting, Dahlia Br dan Marlina Meida Riana. 2017. “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas e-Filing”. *Media Informatika* Vol.16 No.1. hal 20-31
- Jogiyanto. 2007, *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi. Yogyakarta
- Hentriwati Ade Irma, Irawati Ira, and Candradewini, 2018. “Pengaruh Persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kepuasan pengguna terhadap perilaku

- penggunaan e-filing (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Bandung)”, *Jurnal Reformasi Administrasi* Vol 5, No, 1 September. Hal.116-169
- Kirana, Gita Gowinda. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang
- Laihad, Rizal C.Y 2013. “Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing di Kota Manado”. *Jurnal Emba*, Vol. 1. No. 3. September, hal. 44-51
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2011. Andi. Yogyakarta.
- Mulyana, Deddy, 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Remaja Rosdakarya. Bandung
- Muhharomah yuni, Adhi Sigit, and Sri Irwanto Wahjoe, 2016. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, kepuasan Pengguna, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kenyamanan Wajib Pajak terhadap pengguna Efilling (studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten). *Kiat Bisnis*, Vol. 6, No. 4. Desember, hal 366-382
- Nigrum, Dina Dwi. 2016. “Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Kerahasiaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-Filing*”. *Tirtayasa Ekonomika*. Vol. 2. No. 2 Oktober, hal. 169-184
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing* Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Shelby, Devina. 2016. “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kualitas sistem, Keamanan dan Kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap Pengguna E-filling Bagi wajib Pajak Orang Pribadi /di kota Tangerang, Kecamatan Karawaci”, *Ultima Accounting* Vol 8, No,1. Hal 75- 91
- Sutabri, Tata. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Andi. Yogyakarta.
- Suandy, Edy, 2011. *Hukum Pajak*, Edisi 5, Salemba. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012. *Pemasaran Strategik*, Andi. Yogyakarta.
- Widyadinata Yovita and Toly Agus Ananto, 2014 “Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna e-filing (Studi Kasus pada Kpp Surabaya Rungkut)”, *Tax & Accounting Review*, Vol 4, No 1. Hal 1-13
- Wiyandari Dewa, 2017. “pengaruh kualitas sistem, Persepsi Kegunaan dan Kualitas Informasi terhadap Implementasi Sistem e-filing (Studi Kasus pada KPP Pratama Tabanan)”, *Jurnal Sains, Akutansi & Manajemen*, Vol 1, No. 1. Hal 1- 61.