

Oleh: Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, Anita Wijayanti

**PENGARUH KUALITAS *E-GOVERNMENT* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-FILING*
Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019**

Gunawan Setyo Utomo¹, Kartika Hendra Titisari², Anita Wijayanti³,
Program Studi Akuntansi, Universitas Islam Batik Surakarta
gunawan.setyo23@gmail.com

Abstrak

PENGARUH KUALITAS *E-GOVERNMENT* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-FILING* : Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *E-filing* di Surakarta. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta tahun 2019. Teknik pengambilan data penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling*, dan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin* dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *E-filing*. Sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-filing*.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Informasi, Layanan, Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

EFFECT OF E-GOVERNMENT QUALITY ON E-FILING USER SATISFACTION: Case Study of OP Tax Payers in Surakarta in 2019. This study aims to determine the effect of system quality, information quality, and service quality on E-filing user satisfaction in Surakarta. The population and sample in this study are individual taxpayers registered at the Pratama Surakarta Tax Office in 2019. The data collection technique of this study uses incidental sampling techniques, and the determination of the number of samples using Slovin formula with a sample of 100 respondents. The data used in this study is a questionnaire using a Likert scale 1 to 5. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression. Based on the results of the analysis conducted, it shows that there is a positive influence on system quality and service quality on E-filing user satisfaction. While the quality of information does not affect E-filing user satisfaction.

Keywords: System Quality, Information, Services, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Pengaruh Kualitas E-Government terhadap kepuasan penggunaan E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019

Oleh: Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, Anita Wijayanti

Dengan semakin meluasnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, muncul berbagai peluang untuk meningkatkan kegiatan pelayanan sektor publik sehingga dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan mampu terus menggali potensi pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, diantaranya transformasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan melalui *e-Government*. Salah satu tujuan implementasi *e-Government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi.

Dalam upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan *e-Government* pada bidang perpajakan, Direktorat Djendral Pajak melakukan reformasi administrasi perpajakan dengan memodernisasi sistem administrasi perpajakan. Sistem administrasi modern berbasis *e-sistem* seperti *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Faktur*, *e-Billing*, dan *E-filing*. Tahun 2019 Direktur Jenderal Pajak Peraturan Dirjen Pajak mengeluarkan peraturan baru Nomor PER-02/PJ/2019 mengenai Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT). Penyampaian SPT oleh wajib pajak kini dilakukan secara online melalui *E-filing*. Peraturan terbaru ini merupakan pelaksanaan dari Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 9/PMK.03/2018. Dalam PER-02 ini, salah satu pokok perubahan yang ditegaskan adalah mengenai kewajiban setiap wajib pajak menyampaikan SPT online melalui aplikasi *E-filing*.

Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti (Bailey dan Person 1983, DeLone dan McLean 1992, Seddon 1997, Rai et al., 2002). Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya (Mc Gill et al., 2003). Livari (2005) juga menguji secara empiris Model DeLone dan McLean (D dan M) tersebut, hasilnya membuktikan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang bersangkutan serta kualitas layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengadakan penelitian dengan mengambil judul “PENGARUH KUALITAS *E-GOVERNMENT* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-FILING* (Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019)”.

KAJIAN LITERATUR

Teori *Information Sytem Succes DeLone & McLean*

Konsep kesuksesan sistem informasi merupakan suatu konsep yang digunakan dalam mengevaluasi sistem informasi. Penelitian ini mengacu pada Model DeLone & McLean (2003) untuk mengetahui suatu efektivitas sistem informasi yang akan diteliti, sedangkan variabel yang akan digunakan merujuk pada penelitian Livari (2005) yang meliputi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Kualitas Sistem (*System Quality*)

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem yaitu kualitas pada kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem itu sendiri yang merupakan kombinasi dari beberapa unsur sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas dan dapat pembantu pengambilan keputusan.

Pengaruh Kualitas E-Government terhadap kepuasan penggunaan E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019

Oleh: Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, Anita Wijayanti

Kualitas Informasi

Menurut Suwardjono (2001:58) kualitas informasi adalah karakteristik yang melekat pada informasi sehingga informasi bermakna bagi pemakai dan memberi keyakinan kepada pemakai sehingga bermanfaat dalam keputusan. Disimpulkan bahawa kualitas informasi adalah karakteristik isi, bentuk, dan waktu yang melekat pada informasi yang memberikan nilai dan manfaat bagi pengguna dan memberi keyakinan kepada pengguna untuk menggunakan informasi tersebut.

Kualitas Layanan

Bitner (2000) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan kesan konsumen terhadap inferioritas / superioritas organisasi beserta jasa yang ditawarkan. Parasuraman (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan (*servqual*) sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (*excellence*) dalam *counter service* yang dilakukan oleh konsumen. Dari teori diatas disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah konsep yang mewakili kinerja organisasi yang menawarkan jasa dengan ukuran perbandingan kualitas jasa terhadap tanggapan yang diberikan oleh konsumen.

E-Government

Menurut *The World Bank Group* (Suaedi & Wardianto, 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Wibawa (2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks* (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa *e-Government* adalah pemanfaatan kemajuan teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah kepada publik agar terjalin hubungan yang baik oleh kedua pihak.

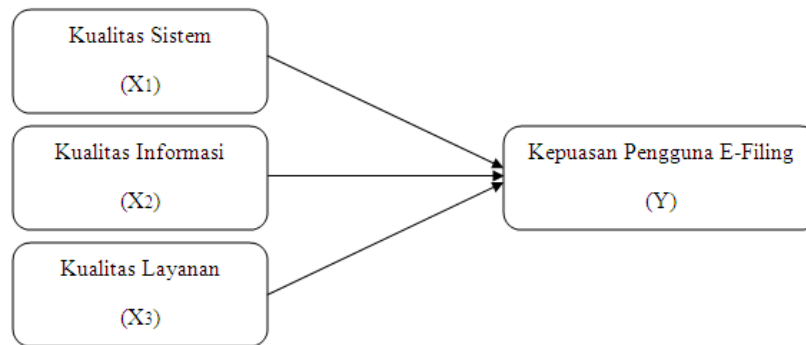
E-Filing

Melalui Keputusan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi sistem *E-filing* diluncurkan. Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. 47/PJ/2008 pasal 1 menyebutkan bahwa *E-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Kerangka Konseptual Penelitian

Pengaruh Kualitas E-Government terhadap kepuasan penggunaan E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019

Oleh: Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, Anita Wijayanti



Gambar 1
Kerangka Konseptual Penelitian

Pengembangan Hipotesis

- 1) Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*.

Kualitas sistem adalah seberapa baik fitur maupun karakteristik yang dimiliki oleh sistem informasi dalam kemudahannya. Kualitas sistem ini meliputi kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, kemudahan pembelajaran, dan waktu respon yang baik (Petter *et al.* 2008).

Kepuasan pengguna yaitu, respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau output yang dihasilkan, *website*, dan layanan dukungan dari penyedia sistem (Petter *et al.* 2008).

Sehingga apabila sistem tersebut mudah untuk digunakan maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan penggunanya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ginting & Marlina, (2017) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*. Demikian juga dengan hasil penelitian Prasojo & Pratomo (2015), memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*.

- 2) Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*.

Kualitas informasi adalah karakteristik dari *ouput* yang disajikan dalam sebuah sistem informasi yaitu meliputi manajemen laporan dan halaman web (Petter dan Mclean 2009). Hal ini mengukur seberapa baik *output* yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil.

Hasil penelitian Adhikari & Ram (2017) menunjukkan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi *E-filing*. Hasil penelitian Islam *et al.* (2012) menjelaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang baik diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*.

Pengaruh Kualitas E-Government terhadap kepuasan penggunaan E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019

Oleh: Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, Anita Wijayanti

3) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*.

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program sistem informasi. Kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan (Livari, 2005).

Veeramootoo *et al.* (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dalam penggunaan aplikasi *E-filing*. Hasil penelitian Widiani & Abdullah (2018) mendukung bukti empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen yaitu kepuasan pengguna *e-filing*, sedangkan variabel independen adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak OP di Surakarta. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang dihitung menggunakan rumus *slovin*, dengan instrument penelitian berupa kuesioner yang diukur menggunakan skala likert. Metode pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling incidental*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda.

HASIL ANALISIS DATA

Deskripsi Umum Data Penelitian

Tabel 1. Kuesioner yang Digunakan Dalam Penelitian

Keterangan	Jumlah	Persentase
Tanggapan yang diterima	118	100%
Tanggapan yang gugur	18	15%
Tanggapan yang dipakai	100	85%

Sumber Data : Kuesioner yang diolah

Tabel 2. Hasil Data Responde

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	58	58%
2. Perempuan	42	42%
Umur		
1. 20 – 40 Tahun	61	61%
2. 40 < Tahun	39	39%
Pendidikan Terakhir		
1. SMA/SMK	33	33%

Pengaruh Kualitas E-Government terhadap kepuasan penggunaan E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019

Oleh: Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, Anita Wijayanti

2. D3	17	17%
3. S1	41	41%
4. S2	9	9%

Pengalaman E-filing

1. > 3 Tahun	20	20%
2. 1 – 3 Tahun	60	60%
3. < 1 Tahun	20	20%

Sumber Data : Kuesioner yang diolah

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Kualitas Sistem

Butir Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kriteria	Keterangan
KS_1	0,734	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KS_2	0,685	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KS_3	0,623	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KS_4	0,648	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KS_5	0,648	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KS_6	0,616	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KS_7	0,659	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KS_8	0,589	0.197	r hitung > r tabel	Valid

Sumber : Data yang diolah

Tabel 4. Hasil Pengujian Validitas Kualitas Informasi

Butir Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kriteria	Keterangan
KI_1	0,616	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_2	0,657	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_3	0,755	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_4	0,703	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_5	0,767	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_6	0,735	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_7	0,638	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_8	0,626	0.197	r hitung > r tabel	Valid

Sumber : Data yang diolah

Tabel 5. Hasil Pengujian Validitas Kualitas Layanan

Butir Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Kriteria	Keterangan
KI_1	0,633	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_2	0,626	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_3	0,715	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_4	0,648	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_5	0,655	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_6	0,691	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_7	0,732	0.197	r hitung > r tabel	Valid
KI_8	0,673	0.197	r hitung > r tabel	Valid

Sumber : Data yang diolah

Tabel 6. Hasil Pengujian Reliabilitas

Pengaruh Kualitas E-Government terhadap kepuasan penggunaan E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019

Oleh: Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, Anita Wijayanti

Butir Pernyataan	Cronbach's Alpha	r Tabel	Kriteria	Keterangan
Kualitas Sistem	0,800	0.197	<i>Cronbach's Alpha > r tabel</i>	Reliabel
Kualitas Informasi	0,840	0.197	<i>Cronbach's Alpha > r tabel</i>	Reliabel
Kualitas Layanan	0,826	0.197	<i>Cronbach's Alpha > r tabel</i>	Reliabel
Kepuasan Pengguna <i>E-filing</i>	0,848	0.197	<i>Cronbach's Alpha > r tabel</i>	Reliabel

Sumber : Data yang diolah

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

N	Asymp Sig	Kriteria	Keterangan
100	0,22	> 0,05	Data terdistribusi normal

Sumber : Data yang diolah

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	Kriteria	VIF	Kriteria	Keterangan
Kualitas Sistem	0,452	> 0,10	2,212	<10	Tidak terjadi Multikolinearitas
Kualitas Informasi	0,417	> 0,10	2,399	<10	Tidak terjadi Multikolinearitas
Kualitas Layanan	0,436	> 0,10	2,296	<10	Tidak terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data yang diolah

Tabel 9. Hasil Uji Autokorelasi

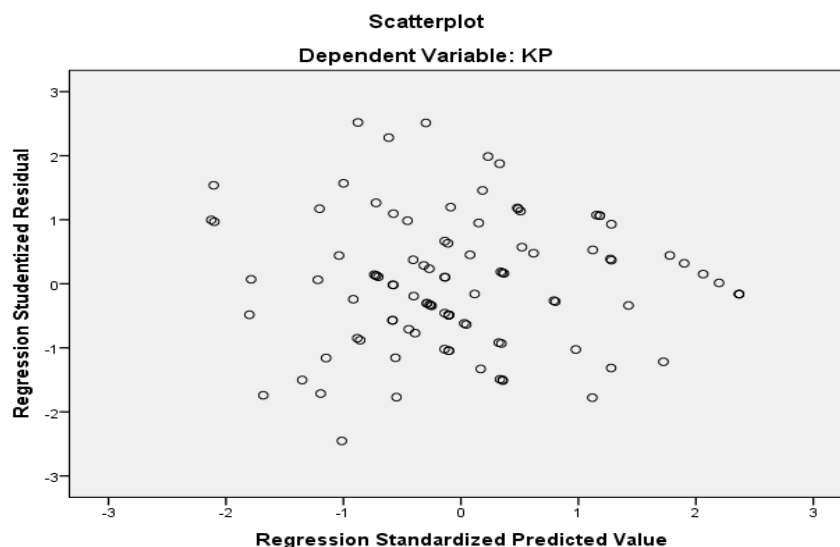
DW	dL	dU	4-dL	4-dU	Keterangan
1,667	1,6131	1,7364	2,3869	2,2636	Kesimpulan tidak pasti

Sumber : Data yang diolah

Tabel 10. Hasil Pengujian Run Test

N	Asymp Sig (2-tailed)	Kriteria	Keterangan
100	0,159	> 0,05	Data residual acak

Sumber : Data yang diolah



Pengaruh Kualitas E-Government terhadap kepuasan penggunaan E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019

Oleh: Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, Anita Wijayanti

Gambar 2
Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Data yang diolah

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 11. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

F Hitung	F Tabel	Kriteria	Sig	Kesimpulan
32,116	2,70	F hitung > F tabel	0,000	Layak

Sumber : Data yang diolah

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Variabel	t Hitung	t Tabel	Kriteri	Sig.	Kesimpulan
Kualitas Sistem	3,196	1,985	t hitung > t tabel	0,002	H1 Diterima
Kualitas Informasi	0,178	1,985	t hitung > t tabel	0,859	H2 Ditolak
Kualitas Layanan	3,785	1,985	t hitung > t tabel	0,000	H3 Diterima

Sumber : Data yang diolah

Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

<i>Adjusted R Square</i>	Keterangan
0,485	Variabel independen mempengaruhi sebesar 48,5%

Sumber : Data yang diolah

PEMBAHASAN

Kualitas Sistem Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* (H1)

Hasil analisis yang tersaji pada tabel 12 menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ginting & Marlina, (2017), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*. Semakin tinggi kualitas sistem *E-filing* maka dapat meningkatkan kepuasan penggunaannya, yaitu wajib pajak. Kualitas sistem *E-filing* yang tinggi dapat mempermudah dan memperlancar dalam pelaporan SPT, hal tersebut dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam melaporkan SPT secara efisien dan efektif. Semakin tinggi kualitas sistem membuat kepuasan pengguna atau wajib pajak menjadi meningkat Hasil ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanadia (2017) yang menjelaskan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* (H2)

Hasil analisis yang tersaji pada tabel 12 menjelaskan bahwa kualitas informasi tidak

Pengaruh Kualitas E-Government terhadap kepuasan penggunaan E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019

Oleh: Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, Anita Wijayanti

berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-filing*. Hasil ini bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adhikari & Ram (2017) menunjukkan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi *E-filing*. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritonga & Yanto (2013) yang menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sistem *E-filing* diperuntukan untuk memudahkan wajib pajak dalam penyampaian SPT, akan tetapi didalam sistem/website *E-filing* minim dalam memuat informasi mengenai perpajak. Sehingga kualitas informasi yang terkandung dalam sistem *E-filing* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kualitas Informasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Filing* (H3)

Hasil analisis yang tersaji pada tabel 12 menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Veeramootoo *et al.* (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dalam penggunaan aplikasi *E-filing*. Kualitas layanan dalam sistem *E-filing* menyederhanakan dan menstandarkan proses perpajakan dalam pelaporan SPT, hal tersebut dapat memberikan layanan perpajakan yang lebih baik. Semakin meningkatnya kualitas layanan berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna atau wajib pajak.

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *E-filing* dengan studi kasus wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta. Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surakarta sampai dengan tahun 2019. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden, jumlah sampel ditentukan dengan rumus *Slovin*. Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *incidental sampling*, dengan instrument penelitian menggunakan kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner untuk mengukur variabel-variabel dinyatakan valid dan reliabel. Analisis korelasi menunjukkan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna *E-filing*. Jika dilihat dari signifikansinya hanya variabel kualitas sistem dan kualitas layanan yang signifikan. Dari hasil pengujian hipotesis 1 menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*. Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ginting & Marlina, (2017). Hasil uji hipotesis 2 menyatakan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-filing*. Hasil ini bertolak belakang dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adhikari & Ram (2017). Dari hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Veeramootoo *et al* (2018). Hasil koefisiensi determinasi menunjukkan bahwa besaran persentase sumbangan dari variabel independen terhadap kepuasan pengguna *E-filing* sebesar 48.5% dan sisanya 51,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Pengaruh Kualitas E-Government terhadap kepuasan penggunaan E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019

Oleh: Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, Anita Wijayanti

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa (1) Pemerintah Indonesia sedang berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengedepankan efektifitas, efisiensi dan transparansi melalui *E-Government*, (2) *E-filing* merupakan salah satu produk sistem *E-Government* yang dibuat oleh Direktorat Djendral Pajak guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelaporan SPT, (3) Kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *E-filing*, (4) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-filing*, *E-filing* diperuntukkan untuk pelaporan SPT sehingga dalam situs / *website E-filing* tidak memuat informasi yang *up to date* mengenai peraturan dan kebijakan perpajakan. Informasi yang termuat dalam situs *E-filing* berupa data wajib pajak, panduan singkat dalam pengisian formulir elektronik dan laporan atas SPT yang sudah berhasil dilaporkan.

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menyadari akan adanya beberapa keterbatasan antara lain (1) Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa determinasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 48,5%. Sehingga ada keterbatasan karena ada variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna *E-filing* untuk wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta, (2) Hanya berfokus meneliti wajib pajak orang pribadi, sedangkan wajib pajak ada dua jenis yaitu wajib pajak perorangan pribadi dan wajib pajak badan usaha. Sehingga tidak dapat dibandingkan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, (3) Hanya meneliti wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta, jadi hasilnya tidak dapat digeneralisasikan pada wajib pajak di KPP lainnya.

Saran

(1) Untuk penelitian selanjutnya akan lebih baik jika memperluas objek penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti persepsi kegunaan, pengetahuan teknologi untuk menilai kepuasan pengguna *E-filing*, (2) Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya dapat mencakup populasi yang lebih luas seperti wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan usaha agar dapat dikaji lebih luas, (3) Untuk petugas pajak disarankan agar memberikan penyuluhan ataupun sosialisasi secara rutin kepada wajib pajak terkait peraturan perpajakan yang selalu update tiap tahunnya, (4) Untuk Direktorat Djendral Pajak agar terus mengembangkan inovasi terutama dalam bidang teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak sehingga diharapkan dapat tercipta sistem perpajakan yang semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, & Ram, R. (2017). Kepuasan Wajib Pajak Dengan E-Filling Pajak Penghasilan (E-PPN). *Asia Selatan Jurnal Kebijakan Dan Pemerintahan Vol 41 Nomor 2* , 57-74.
- Bitner, M. J., Brown, S. W., & Meuter, M. L. (2000). Technology Infusion In Service Encounters. *Journal Of The Academy Of Marketing Science.* , 138-149.

Pengaruh Kualitas E-Government terhadap kepuasan penggunaan E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019

Oleh: Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, Anita Wijayanti

- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal Of Management Information Systems Vol. 19, No. 4* , 9-30.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitaslayanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasanpengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika Vol.16 No.1* , 21-31.
- Hanadia, N., Rahayu, S., & Zutilisna, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Perceived Usefulness, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap sistem Dashboard Pdam Tirta Raharja 2017). *E-Proceeding Of Management : Vol.4, No.3* , 2707-2714.
- Islam, M. A., Yusuf, D. H., Yusoff, W. S., & Johari, A. N. (2012). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Dalam Sistem E-Filing Pajak Penghasilan Malaysia. *African Journal Of Business Management Vol. 6* , 6447-6455.
- Kenneth C Laudon, J. P. (2000). Organization And Technology In The Netwod Enterprise. *Management Information Systems* .
- Livari, J. (2005). An Empirical Test Of The Delone-Mclean Model Of Information System Success. *The DATA BASE For Advances In Information Systems - Spring Vol. 36 No. 2* , 8-27.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-Qual: A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality. *Journal Of Service Research Vol. 7, No. 3* , 213-233.
- Prasojo, L. H., & Pratomo, D. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (Rts) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem. *E-Proceeding Of Management : Vol.2, No.1* , 555-562.
- Pratomo, D., & Yuliandhary, W. S. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi Kehadiran. *Jurnal Ekono Insentif Kopwil4, Vol:10 No. 2* , 25-32.
- Ritonga, F., & Yanto, F. F. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pada Bank Umum Di Bandung. *IRWNS* , 9-15.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). Apa Yang Menentukan Keberhasilan Layanan E-Government? Validasi Model Integratif Kelanjutan Penggunaan E-Filing. *Government Information Quarterly (2018)* , 1-14.

Pengaruh Kualitas E-Government terhadap kepuasan penggunaan E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019

Oleh: Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, Anita Wijayanti

Widiani, Y. N., & Abdullah. (2018). Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* , 88-96.