



Volume 24 No 1, Januari 2022

Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas

Determinan Kepuasan Pengguna *e-Filing* Masa Pandemi COVID-19

Ridho Pramana Aji¹, Adriyanti Agustina Putri^{2*}, Dian Puji Puspita Sari³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau¹²³

e-mail :pramanaajiridho@gmail.com¹

adriyantiagustinaputri@umri.ac.id²

dianpuji@umri.ac.id³

ABSTRACT

E-filing is a facility provided by the Direktorat Jendral Pajak (DJP) to report tax responsibility. The advantage of e-filing is that taxpayers can report their tax return (SPT) without being limited by distance, time and place. This fits perfectly with the COVID-19 pandemic situation, which requires us to limit face-to-face interactions. This study aims to evaluate the effect of information quality, system quality, and service quality on e-filing user satisfaction during the Covid-19 pandemic. This research was conducted using a survey method by distributing online and offline questionnaires to individual taxpayers who use e-filing registered at the Pekanbaru Senapelan Tax Service Office. The sample was selected using purposive sampling technique so that the sample obtained was 100 respondents. Hypothesis testing in this study used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that information quality and system quality have a positive effect on e-filing user satisfaction. Service quality has no effect on e-filing user satisfaction.

Keywords: *information quality, system quality, service quality, e-filing user satisfaction*

ABSTRAK

E-filing merupakan sarana kemudahan yang disediakan Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk melaporkan kewajiban perpajakan. Keunggulan e-filing adalah wajib pajak dapat melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tanpa dibatasi jarak, waktu dan tempat. Hal ini sangat cocok dengan situasi pandemi covid-19 yang mengharuskan kita membatasi interaksi tatap muka. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-filing pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara online dan offline kepada wajib pajak orang pribadi yang menggunakan e-filing yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pekanbaru Senapelan. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling sehingga sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-filing. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing.

Kata Kunci: *kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna e-filing*

PENDAHULUAN

Situasi covid-19 yang masih berlanjut, mengharuskan kita membatasi interaksi tatap muka, tidak terkecuali dalam memenuhi kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah berusaha mengoptimalkan pelayanan untuk wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dengan mudah, efisien, dan efektif. DJP mengembangkan sistem informasi SPT yang disebut *e-filing*.

Kehadiran *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepuasan wajib pajak untuk tertib dalam membayar pajak. *E-filing* merupakan sistem yang digunakan wajib pajak dalam proses pelaporan dengan memanfaatkan teknologi. *E-filing* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pelaporan SPT. Kemudahan tersebut diantaranya wajib pajak tidak perlu datang ke KPP dan menunggu antrian dalam pelaporan pajak, melaporkan SPT lebih efisien dan pelaporan SPT dapat dilakukan tanpa dibatasi oleh jarak, waktu, dan tempat. Hal ini sangat membantu wajib pajak terutama masa pandemi covid-19 yang masih berlangsung sampai saat ini.

Sistem *e-filing* ini sangat membantu Wajib Pajak, namun belum semua Wajib Pajak menggunakannya. Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* masih minim (Afriyadi, 2014).

Wabah covid-19 yang masih berlangsung, juga memiliki imbas kepada pelayanan tatap muka di DJP. Untuk itu, kedepan pelayanan pelaporan pajak secara *e-filing* akan menjadi hal yang mandatori, dan tentu mau tidak mau akan memaksa masyarakat untuk mau

memulai dan membiasakan menggunakan layanan *e-filing* sebagai bagian dari new normal dalam kehidupan bermasyarakat.

Realisasi penerimaan pajak Kanwil DJP Riau sampai dengan triwulan III 2020 ini mencapai Rp 9,94 triliun atau sebesar 69,13% dari jumlah target penerimaan pajak Kanwil DJP Riau sebesar Rp 14,38 triliun. Realisasi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT sebesar 75,04% atau 280.032 dari target 347.054 wajib pajak yang memenuhi SPT (Kanwil DJP Riau, 2020).

Ada beberapa alasan yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Alasan yang pertama adalah kualitas informasi, kualitas informasi digunakan sebagai mengukur kualitas keluaran dari informasi. Informasi dikatakan berkualitas apabila memiliki beberapa indikator yaitu akurat, relevan, lengkap dan tepat waktu. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Sarazkha, 2020) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, karena apabila *e-filing* memiliki informasi yang berkualitas maka niat seseorang menggunakan *e-filing* akan tinggi, sehingga terdapat kemungkinan kepuangguna akan semakin meningkat.

Alasan kedua adalah kualitas sistem. Kualitas sistem berguna untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri (*e-filing*). Sistem dikatakan berkualitas apabila memiliki beberapa indikator yaitu keandalan, fleksibilitas, kecepatan akses, dan keamanan dalam penggunaan *e-filing*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Sarazkha, 2020) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, karena semakin pengguna sistem menganggap bahwa

sistem *e-filing* DJP tersebut tinggi atau sudah memenuhi keandalan bagi pengguna maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filing* tersebut.

Alasan ketiga adalah kualitas layanan. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penilaian kualitas ini berasal dari masyarakat pengguna layanan (Tangkilisan, 2007). Penelitian yang dilakukan oleh (Hambali, 2020) menunjukkan kualitas layanan menentu kepuasan pengguna *e-filing*.

Studi ini akan menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan yang dirasakan pengguna *e-filing*. Hasil penelitian Sarazkha (2020), Ginting dkk. (2017) menemukan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna *e-filing*. Hasil yang berbeda ditemukan oleh Khairunnissa dan Yunanto (2017), menunjukkan kepuasan pengguna *e-filing* hanya ditentukan oleh kualitas sistem. Sebaliknya kualitas informasi tidak berdampak kepada kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu yang hasilnya masih bervariasi dalam pengujian kepuasan penggunaan *e-filing* sehingga menyebabkan perbedaan dalam penyimpulan penelitian, maka penelitian ini penting untuk dilakukan karena ingin mengetahui bukti-bukti terkait pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi Covid-19.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka akan dilakukan dengan objek di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

Information System Succes Model (ISSM)

Teori *Information Systems Success Model* (ISSM) dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun

1992 untuk mengukur kesuksesan atau keefektifan 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 yang didefinisikan oleh DeLone dan Mclean (2003), terdiri dari enam dimensi - kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, kepuasan pengguna, niat pengguna/penggunaan sebenarnya, dan manfaat bersih.

ISSM menunjukkan bahwa kualitas informasi (personalisasi, kelengkapan, relevansi, dan mudah digunakan), kualitas sistem (kegunaan, keandalan, fungsi, fleksibilitas), dan kualitas layanan (dukungan yang diberikan) mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan aktual. Semakin tinggi kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan sebenarnya akan terjadi. Begitu pula dengan tingginya penggunaan sebenarnya dan kepuasan pengguna dari suatu sistem akan berpengaruh pada manfaat bersih yang tinggi (DeLone dan Mclean, 2003).

E-Filing

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT baik Masa, maupun Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh Orang Pribadi maupun Badan ke DJP yang dilakukan secara online dan realtime melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Sehingga Wajib Pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Hal ini berarti Wajib Pajak dapat melaporkan pajak dimana

saja dan kapan saja, serta dapat memperoleh konfirmasi DJP saat itu juga apabila data-data SPT yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik. Cara penyampaian SPT tersebut sudah diatur oleh DJP Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik dalam Pasal 1 “Direktorat Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara elektronik melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak”.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas isi (*content*) dari sistem informasi. Kualitas informasi dapat diukur dari beragam karakteristik berikut, termasuk akurasi, presisi, mata uang, hasil ketepatan waktu, keandalan, kelengkapan, keringkasan, kenyamanan, relevansi, kecukupan, kebebasan dari bias, komparabilitas, dan kuantitatif (DeLone dan Mclean, 2003). Karakteristik- tersebut mendasari persepsi dari pengguna dan merupakan bentuk kriteria dari efisiensi sistem. Menurut DeLone dan Mclean (2003) semakin tinggi jumlah kualitas informasi yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi pula kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan sebenarnya akan terjadi.

Kualitas Sistem

Menurut Roldan dan Leal (2003), kualitas sistem mengacu pada karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dalam menghasilkan informasi dan berhubungan dengan kualitas output dari sistem informasi. DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem lebih berkaitan dengan keberhasilan teknis sistem informasi oleh fitur teknis mengenai jaringan dan peralatan IT itu sendiri dan dipahami

sebagai keberhasilan semantik dari suatu sistem informasi yang berkaitan dengan fitur seperti kelengkapan informasi, akurasi, format, mata uang, relevansi, ketepatan waktu, ketepatan, keandalan, aksesibilitas dan keringkasan.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan (*service quality*) adalah evaluasi menyeluruh dari pengguna mengenai kesempurnaan dari sistem informasi. Menurut Parasuraman et al. (1985) persepsi kualitas layanan dari pengguna menghasilkan perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja layanan yang sebenarnya. Dua faktor yang berhubungan dengan analisis dari kualitas layanan yang harus dipertimbangkan yaitu; unit sistem informasi dan kepastian dari aplikasi sistem informasi. Kualitas layanan juga mempunyai dua aspek, yaitu; kompensasi dan akses.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-filing Pada Pandemi Covid-19

Kualitas informasi merupakan penilaian yang diberikan oleh pengguna terhadap kinerja dari suatu sistem informasi dalam menyediakan informasi berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu sistem (McKinney et al., 2002). Kualitas informasi mengukur kualitas isi (*content*) dari suatu sistem informasi. Kualitas informasi dapat diukur dari beragam karakteristik berikut, termasuk akurasi, presisi, mata uang, ketepatan waktu, keandalan, kelengkapan, keringkasan, kenyamanan, relevansi, kecukupan, kebebasan dari bias, komparabilitas, dan kuantitatif. Menurut Zaidi et al. (2017) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan sebenarnya akan terjadi.

Berdasarkan teori ISSM (*information systems success model*) DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif 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.

Berdasarkan hal tersebut kualitas informasi yang tinggi merupakan hal penting bagi kepuasan pengguna. Hasil Penelitian dari Milla Addina Sarazkha (2020) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, karena apabila *e-filing* memiliki informasi yang berkualitas maka niat seseorang menggunakan *e-filing* akan tinggi, sehingga terdapat kemungkinan kepenggunaan akan semakin meningkat. Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filing* itu baik dan akurat maka akan memuaskan pengguna *e-filing*. Dari kajian diatas maka dapat diambil hipotesis:

H₁: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi covid-19

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna E-filing Pada Pandemi Covid-19

Menurut Roldan dan Leal (2003), kualitas sistem mengacu pada karakteristik yang diinginkan dari sistem

informasi dalam menghasilkan informasi dan berhubungan dengan kualitas output dari sistem informasi. Berdasarkan Teori ISSM yang dikembangkan oleh DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem lebih mengacu pada keberhasilan teknis sistem informasi oleh fitur teknis mengenai jaringan dan peralatan IT itu sendiri dan dipahami sebagai keberhasilan semantik dari suatu sistem informasi yang berkaitan dengan fitur seperti aksesibilitas, interaktivitas, relevansi, ketepatan waktu, keandalan, keringkasan, dan kemudahan penggunaan.

Teori ini didukung oleh penelitian Pernyataan tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Milla Addina Sarazkha (2020) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi, karena semakin pengguna sistem menganggap bahwa sistem *e-filing* Direktur Jenderal Pajak tersebut tinggi atau sudah memenuhi keandalan bagi pengguna maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filing* tersebut. Penelitian lain yang dilakukan Dimas Pratama Putra dan Padriyansyah (2019) menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas sistem media *e-filing* berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan pengguna wajib pajak. Dapat disimpulkan dari penelitian-penelitian tersebut bahwa semakin wajib pajak puas terhadap kualitas sistem yang diberikan *e-filing*, maka wajib pajak terus menggunakan *e-filing*. Kualitas sistem itu sendiri dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan kajian teoritis diatas dan dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat diambil hipotesis:

H₂: Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi covid-19

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-filing Pada Pandemi Covid-19

Kualitas layanan adalah evaluasi menyeluruh dari pengguna mengenai kesempurnaan dari sistem informasi. Menurut Parasuraman et al. (1985), persepsi kualitas layanan dari pengguna menghasilkan perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja layanan yang sebenarnya.

Kualitas layanan merupakan suatu faktor tradisional yang mempengaruhi kepuasan. Menurut DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam suatu sistem informasi. Ketika kualitas layanan yang dirasakan dari sistem informasi tinggi, kepuasan akan meningkat, sehingga membuat pengguna enggan untuk beralih ke alternatif lain.

Pernyataan tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Dahlia Br Ginting dan Meida Riana Marlina (2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede. Berdasarkan kajian teoritis diatas dapat diambil hipotesis:

H₃ : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi covid-19

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan berjumlah 35.071 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin kelonggaran 10% berjumlah 100 sampel.

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna

merupakan evaluasi subjektif dari beragam konsekuensi yang dinilai berdasarkan kontinum yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dari sistem informasi *e-filing* pajak. Kepuasan pengguna dalam penelitian ini diukur dengan indikator seberapa puas terhadap kualitas sistem, kualitas pelayanan, risiko privasi, dan pengaruh sosial dari sistem *e-filing* pajak. Variabel bebas dalam penelitian ini, pertama kualitas informasi. Kualitas informasi mengukur kualitas isi (*content*) dari sistem informasi. Item-item yang digunakan dalam variabel ini mengukur mengenai ketepatan, relevansi, keterpahaman, kelengkapan, dan variasi. Kedua kualitas sistem. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari sistem informasi itu sendiri yang menghasilkan informasi dan berhubungan dengan kualitas output sistem informasi dari *e-filing* pajak. Kualitas sistem dalam penelitian ini diukur dengan indikator kecepatan dan *user interface*. Kualitas sistem yang baik akan meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna. Ketiga kualitas layanan, kualitas layanan merupakan evaluasi menyeluruh dari pengguna mengenai kesempurnaan dari sistem informasi *e-filing* pajak. Variabel ini mengukur bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem. Kualitas layanan dalam penelitian ini diukur dengan indikator ketepatan waktu, akurasi dan relevansi.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survei dengan membagikan kuesioner secara *paper-based* dan *online-based* pada wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan *e-filing* di KPP Pekanbaru Senapelan, dimana *online-based* dilakukan menggunakan *google form*.

Teknik Analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik (uji

normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedstisitas) dan uji regresi lenear berganda, pengujian hipotesis (uji t dan uji koefisien determinasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Statisti Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	98	1	36	32.68	3.200
X2	98	1	24	21.33	2.247
X3	98	1	18	16.26	1.601
Y	98	1	24	21.62	2.208
Valid N (listwise)	98				

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa variabel kualitas informasi (X1) memiliki nilai terendah sebesar 19 dan nilai tertinggi sebesar 36 dengan rata-rata 32,68 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 3,200. Variabel kualitas sisten (X2) memiliki nilai terendah sebesar 13 dan nilai tertinggi sebesar 24 dengan rata-rata 21,33 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 2,247. Variabel kualitas layanan (X3) memiliki nilai terendah sebesar 11

dan nilai tertinggi sebesar 18 dengan rata-rata 16,26 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 1,601. Variabel Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai terendah sebesar 14 dan nilai tertinggi sebesar 24 dengan rata-rata 21,62 dan standar deviasinya (tingkat sebaran datanya) sebesar 2.208.

Tabel 2
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Standardized Residual
N	98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean .0000000 Std. Deviation 1.07955844
MostExtreme Differences	Absolute .085 Positive .080 Negative -.085
Kolmogorov-Smirnov Z	.842
Asymp. Sig. (2-tailed)	.477

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data

Dari tabel 2, menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,477. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi ini terdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) diatas 0,005.

Tabel 3
Uji Multikolonieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	0.914	1.25		0.731	0.466		
	X1	0.379	0.06	0.55	6.375	0	0.342	2.926
	X2	0.247	0.104	0.251	2.374	0.02	0.227	4.397
	X3	0.187	0.115	0.136	1.636	0.105	0.369	2.711

Berdasarkan tabel 3, dihasilkan nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10, yaitu 2.926 untuk variabel kualitas informasi (X1), 4.397 untuk variabel kualitas sistem (X2), dan 2.711 untuk

variabel kualitas layanan (X). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedasitas

Tabel 4.
Uji Heteroskedasitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.084	.817		2.552	.012
	X1	.027	.039	.118	.687	.494
	X2	-.041	.068	-.128	-.605	.546
	X3	-.079	.075	-.175	-1.054	.295

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel 4 maka dari ketiga variabel tidak ada gejala heteroskedasitas karena probabilitas (*sig*) dalam tiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,05 atau 5%.

Analisis Regresi Linier Berganda

Dari hasil analisis regresi linier berganda, yang juga dapat dilihat dari tabel 3, dapat diketahui persamaan regresi adalah untuk penelitian ini adalah :

$$Y=0.914+0.379X1+0.247X2+ 0.187X3$$

Dimana:

- X1 = Kualitas informasi
- X2 = Kualitas sistem
- X3 = Kualitas layanan
- Y = Kepuasan pengguna

Dari persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 0.914 yang menjelaskan bahwa jika variabel independen yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan dianggap konstan terhadap kepuasan pengguna serta akan mengalami kenaikan sebesar 0.914.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yaitu positif, dimana nilainya sebesar 0.379. Hasil tersebut memiliki arti jika kualitas informasi dinaikkan 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 37.9% dimana kepuasan pengguna dianggap konstan.

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna yaitu positif, dimana nilainya sebesar 0.247. Hasil tersebut memiliki arti jika kualitas sistem dinaikkan 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 24.7% dimana kepuasan pengguna dianggap konstan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna yaitu positif, dimana nilainya sebesar 0.187. Hasil tersebut memiliki arti jika kualitas layanan dinaikkan 1% maka kepuasan pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 18.7% dimana kepuasan pengguna dianggap konstan.

Pengujian Hipotesis

Hasil uji regresi secara parsial telah ditunjukkan pada Tabel 3 diatas. Adapun hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing* Pada Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil uji regresi linier menyatakan bahwa hipotesis pertama (H_1) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung > t tabel [$>1,96$ (*two tailed*)], dimana t hitung sebesar 6.375. Sehingga dapat diartikan bahwa H_1 diterima atau variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jika dilihat dari angka positif pada penelitian ini, dapat dikatakan bahwa semakin meningkat nilai kualitas informasi maka akan terjadi peningkatan kepuasan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini didukung dengan teori ISSM menyatakan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan aktual.

Semakin tinggi kualitas informasi yang ditemukan pada sistem informasi, semakin tinggi kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan sebenarnya akan terjadi. Begitu pula dengan tingginya penggunaan sebenarnya dan kepuasan pengguna dari suatu sistem akan berpengaruh pada manfaat bersih yang tinggi (DeLone dan Mclean, 2003).

b) Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing* Pada Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil uji regresi linier menyatakan bahwa hipotesis kedua (H_2) kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung $>$ t tabel [$>1,96$ (*two tailed*)], dimana t hitung sebesar 2.374. Sehingga dapat diartikan bahwa H_2 diterima atau variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Jika dilihat dari angka positif pada penelitian ini, dapat dikatakan bahwa semakin meningkat nilai kualitas sistem maka akan terjadi peningkatan kepuasan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*. Hasil ini sesuai dengan DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem lebih mengacu pada keberhasilan teknis sistem informasi oleh fitur teknis mengenai jaringan dan peralatan IT itu sendiri dan dipahami sebagai keberhasilan semantik dari suatu sistem informasi yang berkaitan dengan fitur seperti aksesibilitas, interaktivitas, relevansi, ketepatan waktu, keandalan, keringkasan, dan kemudahan penggunaan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem yang baik akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

c) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing* Pada Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil uji regresi linier menyatakan bahwa hipotesis ketiga (H_3) kualitas layanan tidak berpengaruh

terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t hitung $<$ t tabel [$>1,96$ (*two tailed*)], dimana t hitung sebesar 1.636. Sehingga dapat diartikan bahwa H_3 ditolak atau variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berikut ini disajikan hasil uji koefisien regresi yang digunakan dalam penelitian ini. (insert tabel 13)

Hasil pengujian mengindikasikan bahwa nilai *Adjusted R* sebesar 0,753 atau 75,3%. Hasil ini mengindikasikan bahwa variabel independen dalam penelitian ini yang terdiri dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan mampu menjelaskan variabilitas variabel dependen kepuasan pengguna *e-filing* sebesar 75,3%. Sementara itu, sisnya sebesar 24,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing* Pada Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi Covid-19. Hal tersebut dapat dilihat t hitung $>$ t tabel, dimana t hitung sebesar 6.375. Sehingga dapat diartikan H_1 diterima atau variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi Covid-19. Jika dilihat dari angka positif pada penelitian ini, dapat dikatakan bahwa semakin meningkat nilai kualitas informasi maka akan terjadi peningkatan kepuasan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Hal ini didukung oleh teori *Information Systems Success Model* (ISSM) dalam pernyataan DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, semakin tinggi jumlah kualitas informasi yang ditemukan pada sistem

informasi, semakin tinggi pula kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan/penggunaan sebenarnya akan terjadi. Beragam karakteristik informasi yang digunakan telah dipandang sebagai faktor penentu penting dari persepsi kualitas informasi.

Secara teoritis, dapat diasumsikan bahwa kualitas informasi yang disediakan oleh sistem *e-filing* baik dari segi kebermanfaatan, kemudahan, reliabilitas, kelengkapan, ketepatan, dan ke-up-to-date-an informasi yang disediakan dari sistem *e-filing* dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam hal ini para wajib pajak yang menggunakan sistem *e-filing*. Kualitas informasi yang disediakan oleh sistem *e-filing* akan membuat wajib pajak merasa nyaman dalam pengoperasian *e-filing* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dari sistem *e-filing*.

Hal ini sesuai dengan hipotesis dan sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sarazkha (2020) yang menyimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing* Pada Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi Covid-19. Hal tersebut dapat dilihat t hitung $> t$ tabel, dimana t hitung sebesar 2.374. Sehingga dapat diartikan H_2 diterima atau variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi Covid-19. Jika dilihat dari angka positif pada penelitian ini, dapat dikatakan bahwa semakin meningkat nilai kualitas sistem maka akan terjadi peningkatan kepuasan Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Hal ini didukung oleh teori *Information Systems Success Model*

(ISSM) dalam pernyataan DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas sistem harus memenuhi keandalan sehingga dapat memuaskan pengguna sistem. Oleh karena itu, semakin pengguna sistem menganggap bahwa kualitas sistem *e-filing* tersebut tinggi maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filing*.

Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan *e-filing*. Direktur Jendral Pajak tersebut tinggi atau sudah memenuhi keandalan bagi pengguna maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filing* tersebut.

Hal ini sesuai dengan hipotesis dan sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sarazkha (2020) yang menyimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *E-filing* Pada Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi Covid-19. Hal tersebut dapat dilihat t hitung $< t$ tabel, dimana t hitung sebesar 1.636. Sehingga H_3 ditolak atau variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti kualitas layanan yang disediakan seperti kualitas keamanan data serta tanggapan yang diberikan dari sistem *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dari sistem *e-filing*. Hal ini dapat terjadi karena kemungkinan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem *e-filing* kurang memberikan kualitas layanan yang dibutuhkan oleh responden atau wajib pajak orang pribadi, baik dari segi keamanan data, tanggapan yang diberikan, maupun kecepatan dalam

memberikan respon dari pengguna *e-filing* sehingga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sesuai dengan penelitian Arifiantika (2015) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dari sistem *e-filing*. Hal ini membuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus tetap meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dari sistem *e-filing*. DJP harus juga selalu meningkatkan kualitas layanan dari sistem ini, baik dengan meningkatkan kecepatan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan, memberikan layanan panduan terhadap penggunaan dari *e-filing*, serta selalu meningkatkan keamanan dari sistem *e-filing*, sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna dari sistem *e-filing*.

SIMPULAN

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi Covid-19 di KPP Pekanbaru Senapelan. Data diolah dengan menggunakan *software* SPSS 21. Adapun hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi Covid-19. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas informasi yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan pengguna wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.
2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi Covid-19. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem yang diberikan

akan mempengaruhi kepuasan pengguna wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

3. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing* pada pandemi Covid-19. Dalam hal ini kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sehingga pada dasarnya semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan pengguna wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

Keterbatasan penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mungkin bisa dijadikan sebagai acuan dalam para penelitian setelah ini sebagai perbaikan penelitian selanjutnya diantaranya adalah:

1. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan pengisian kuesioner, sehingga terdapat kemungkinan responden mengisi kuesioner dengan tidak bersungguh-sungguh sehingga akan berdampak pada data.
2. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

Saran penelitian

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka ada beberapa saran yang dilakukan oleh penelitian yang akan datang yaitu:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan tambahan metode selain kuesioner agar memperoleh hasil yang objektif, misalnya melalui wawancara.
2. Penambahan variabel sangat disarankan untuk penelitian selanjutnya dan dapat menggabungkan beberapa teori informasi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyadi, A. D. (2014). *Masyarakat Belum Terbiasa Setor Pajak Lewat e-Filing*. Liputan6. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2030402/masyarakat-belum-terbiasa-setor-pajak-lewat-e-filing>
- Baikhuni, J. E. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Sistem Terhadap Minat Penggunaan E-Filing Dengan Persepsi Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Intervening*.
- Damayanti, N. A., Maslichah, & Sudaryanti, D. (2020). Pengaruh Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jra*, 09(07), 15–25.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Fathya, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Enterprise Resource Planning (Studi Empiris Pada Pt. Japfa Comfeed Indonesia Tbk Cab. Tanjung Morawa Medan)*.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, 16(1), 20–31.
- Hatta Hambali, A. J. (2020). The Success of E-Filing Adoption during COVID 19 Pandemic: The Role of Collaborative Quality, User Intention, and User Satisfaction. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 23(1), 57–68. <https://doi.org/10.14414/jebav.v23i1.2233>
- Indrasari, A. (2020). *Pengaruh Persepsi Kegunaan , Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan*. 4(2), 15–32.
- Kanwil DJP Riau. (2020). *Kanwil DJP Riau Sampaikan Capaian Triwulan III Tahun 2020*. www.Pajak.Go.Id. <https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/kanwil-djp-riau-sampaikan-capaian-triwulan-iii-tahun-2020>
- Leonita, S. (2020). *Penerapan Sistem E-Filing Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan (Spt) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan*.
- Misrawati, I. (2021). *Analisis Persepsi Manfaat Dan Kemudahan E-Filing Dalam Penyampaian Spt Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan*.
- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.
- Risiyanto, A. (2014). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik. *Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta*, 28.
- Ronal. (2020). *Imbas Corona, Pelaporan SPT Pajak Tahunan Menurun*. Pasardana.Id. <https://pasardana.id/news/2020/4/1/imb-asa-corona-pelaporan-spt-pajak-tahunan-menurun/>
- Safitri, D., Silalahi, S. P., Bisnis, E., & Riau, U. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus , Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak :*

- Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi*. 20(2), 145–153.
- Sarazkha, M. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan Dan Keteepatan Waktu Penggunaan E-filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 53(9), 1689–1699.
- Sari, A. N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kualitas Sistem E-Filing Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) (Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Garut Tahun 2017)*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Soraya, A. (2019). *Pengukuran Kualitas Layanan Pada Sistem E-Filing Terhadap Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) Dengan Metode Service Quality Pada Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat Palembang*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.)). Penerbit Alfabeta.
- Widyadinata, Y., & Toly, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Keteepatan Waktu, Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing*. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–13.