

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN,
KUALITAS INFORMASI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA FASILITAS *E-FILING*
(Studi Kasus : Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede)**

Dahlia Br Ginting¹
Meida Riana Marlina

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer LIKMI
Jl. Ir. H. Juanda 96 Bandung 40132

Email : ¹⁾ dahliaginting@yahoo.co.id

ABSTRAK

Kualitas dan kemudahan penggunaan suatu sistem aplikasi merupakan kesesuaian untuk memenuhi harapan atau kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing*

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna atau wajib pajak KPP Pratama di daerah Pondok Gede yang sudah pernah menggunakan fasilitas *e-filing* melalui *website*. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebesar 270 responden.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 3.843 + 0.097X_1 + 0.150X_2 + 0.308X_3 + 0.295X_4 + 0.302X_5$. Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat memiliki nilai koefisien positif artinya jika semakin tinggi nilai kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat maka semakin tinggi kepuasan pengguna fasilitas *e-filing*.

Koefisien determinasi sebesar 0.636 menunjukkan bahwa 63,6% kepuasan pengguna dipengaruhi secara bersama-sama oleh kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat, sedangkan sisanya sebesar 36,4% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Kepuasan Pengguna.

1 PENDAHULUAN

Salah satu wujud nyata peran serta masyarakat dalam pembangunan bangsa adalah dengan membayar pajak. Dalam sistem *self assessment*, pelaksanaan kewajiban perpajakan setiap tahunnya diakhiri dengan kegiatan pelaporan pajak melalui penyampain surat pemberitahuan (SPT) tahunan. Sistem ini juga mengamanatkan bahwa meskipun pelaksanaan pembayaran pajak telah dilakukan, melalui mekanisme pemotongan oleh pihak lain, misalnya oleh pemberi kerja, para pembayar pajak tetap berkewajiban menyampaikan SPT tahunan.

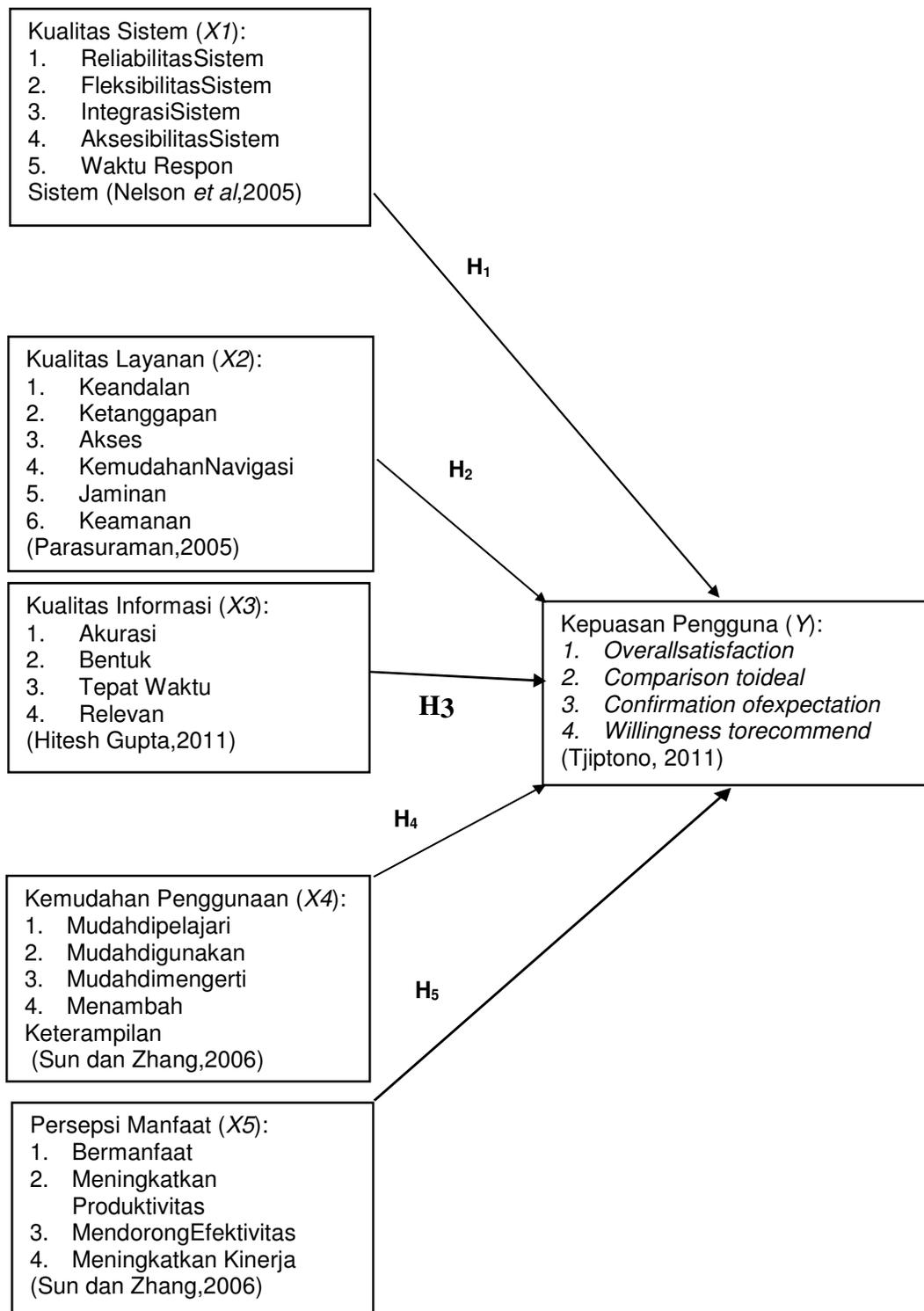
Pada tahun 2016 pemerintah telah mewajibkan seluruh apratur sipil negara, anggota TNI dan kepolisian Republik Indonesia menyampaikan SPT tahunan pajak penghasilan (PPH) orang pribadi melalui *e-filing*. Pemerintah juga mengharapkan hal ini dapat diikuti oleh karyawan BUMN/BUMD dan juga seluruh tenaga kerja di berbagai sektor.

E-filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan pph secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada laman (website) DJP online (<https://djponline.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT elektronik, baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktorat Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet. Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

2 RUMUSAN MASALAH & KERANGKA PENELITIAN

Berdasarkan ulasan latar belakang permasalahan yang ada, rumusan permasalahan penelitian yang diajukan adalah : Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing*” (Studi kasus pada wajib pajak KPP Pratama Pondok Gede).

Pada Gambar 1 diperlihatkan kerangka penelitian yang mengaitkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna fasilitas *e-filing*.



Gambar 1

Model Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna.

3 HIPOTESA PENELITIAN:

a. Pengaruh Kualitas terhadap kepuasan Pengguna Sistem aplikasi *e-filing*

Kualitas sistem berarti berfokus kepada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna." Sutabri (2012: 32).

Dalam penelitian Gita Gowinda Kirana (2010) menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Jika sistem yang digunakan cepat, handal, mudah, fleksibel, dan aman dalam melindungi data pengguna, maka pengguna akan merasa puas. Livari (2005) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem dipahami oleh pemakai maka semakin sering mereka menggunakan sistem tersebut dan semakin puas mereka terhadap sistem. Pemakai sistem dalam meningkatkan kinerjanya mengharapkan sebuah sistem yang berkualitas untuk memanfaatkan sistem tersebut.

Atas dasar uraian di atas maka penelitian ini mengajukan hipotesa pertama adalah:

H1: Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-filing*

b. Pengaruh Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna aplikasi *e-filing*

Kualitas layanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2004:147) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila harapannya terpenuhi. Kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Hasil penelitian Istianingsih dan Utami (2009), memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Atas dasar uraian di atas maka penelitian ini mengajukan hipotesa kedua adalah

H2 : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-filing*

c. Pengaruh Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna aplikasi *e-filing*

Begitu banyak informasi yang tersedia sekarang ini. Dengan sangat berkembangnya teknologi informasi memudahkan masyarakat mencari informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian Gita Gowinda Kirana (2010) kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Jika informasi yang dihasilkan lengkap, relevan, akurat, tepat waktu dan disajikan secara jelas, maka pengguna akan merasa puas. Penelitian lainnya dilakukan oleh Holsapple and Post Lee (2006) yang meneliti keberhasilan *E-Learning* menunjukkan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan penggunaan dan kemudian akan berdampak pada kinerja individu. Seseorang akan menggunakan sistem jika mereka percaya bahwa sistem tersebut berguna dan berkualitas dalam membantu penyelesaian pekerjaannya.

Atas dasar uraian di atas maka penelitian ini mengajukan hipotesa ketiga adalah

H3 : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-filing*

d. Pengaruh Kemudahan Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna aplikasi *e-filing*

Dalam penelitian Risang Hanuraga (2011) suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Adanya unsur kemudahan dalam menggunakan sebuah *website* sangat membantu pengguna sehingga merasakan kepuasan dari pemakaian sistem tersebut. Karena dengan penggunaan dan cara pengoperasian yang mudah, 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 diperkuat dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Aditya Fradana (2011) bahwa terdapat hubungan antara kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna.

Atas dasar uraian di atas maka penelitian ini mengajukan hipotesa sebagai berikut :

H4 : Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-filing*.

e. Pengaruh Persepsi Manfaat dengan Kepuasan Pengguna aplikasi e-filing

Dalam penelitian Aditya Fradana (2011) persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Persepsi manfaat adalah suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja, menambah tingkat produktivitas dan efektivitas. Pada konteks penggunaan *e-filing* dapat diartikan bahwa penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan bagi wajib pajak yang menggunakannya. Olehkarenaitu, tingkat persepsi manfaat *e-filing* mempengaruhi kepuasan para wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* tersebut. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Rukmiyati dan Budiarta (2016) bahwa terdapat hubungan antara persepsi manfaat dan kepuasan pengguna. Atas dasar uraian di atas maka penelitian ini mengajukan hipotesa kelima :

H5: Persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-filing*

4 OPERASIONALISASI VARIABEL

Tabel 1 menunjukkan variabel dan indikator pada penelitian ini.

Tabel 1
Variabel dan Indikator

No	Variabel	Indikator	Kode	Keterangan
1	Kualitas Sistem (X1) (Nelson et al, 2005)	Reliabilitas Sistem	KS1	Ketahanan atau keandalan <i>e-filing</i> dari kerusakan dan kesalahan selama penggunaan.
		Fleksibilitas Sistem	KS2	Seberapa baik sistem <i>e-filing</i> memiliki kesesuaian dengan standar yang ada dan spesifikasi yang diharapkan.
		Integrasi Sistem	KS3	Kemudahan sistem dalam menggabungkan data dari berbagai macamsumber.

No	Variabel	Indikator	Kode	Keterangan
		Aksesibilitas Sistem	KS4	Seberapa mudah <i>e-filing</i> menghasilkan informasi bagi pengguna.
		Waktu Respon Sistem	KS5	Waktu respon sistem pengisian <i>e-filing</i> cepat atau tepat waktu dalam menghasilkan informasi.
2	Kualitas Layanan (X2) (Parasuraman, 2005)	Keandalan	KL1	<i>E-filing</i> dapat berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya.
		Ketanggapan	KL2	Memiliki respon yang cepat jika terdapat masalah atau pertanyaan dari pengguna.
		Kemudahan Navigasi	KL3	Memiliki fungsi yang dapat memudahkan pengguna menemukan apa yang dibutuhkan tanpa mengalami
		Efisiensi	KL4	<i>E-filing</i> mudah untuk digunakan, terstruktur, dan hanya membutuhkan sedikit informasi.
		Jaminan	KL5	Memberikan kepercayaan kepada pengguna bahwa informasi <i>e-filing</i> sesuai
		Keamanan	KL6	Kepercayaan pengguna terhadap <i>e-filing</i> yang aman dari gangguan dan informasi pribadi yang
3	Kualitas Informasi (X3) (Hitesh Gupta, 2011)	Akurasi	KI1	Informasi <i>e-filing</i> yang tersedia akurat.
		Bentuk	KI2	Nilai dan bentuk informasi <i>e-filing</i> sesuai dengan yang dicari.
		Tepat Waktu	KI3	Informasi <i>e-filing</i> yang dicari tersedia.
		Relevan	KI4	Informasi <i>e-filing</i> yang dicari sesuai dan diperbaharui.

No	Variabel	Indikator	Kode	Keterangan
4	Kemudahan Penggunaan (X4) (Sun dan Zhang, 2006)	Mudah Dipelajari	KP1	<i>E-filing</i> dapat dipelajari dengan mudah.
		Mudah Digunakan	KP2	<i>E-filing</i> dapat digunakan dengan mudah.
		Mudah Dimengerti	KP3	<i>E-filing</i> jelas dan mudah dimengerti.
		Menambah Keterampilan	KP4	Kemudahan penggunaan <i>e-filing</i> bagi penggunanya akan menambah keterampilan pengguna
5	Persepsi Manfaat (X5) (Sun dan Zhang, 2006)	Bermanfaat	PM1	<i>E-filing</i> dapat memberikan hasil yang bermanfaat.
		Meningkatkan Produktivitas	PM2	<i>E-filing</i> dapat membuat pekerjaan lebih cepat selesai dan tidak membutuhkan waktu lama
		Mendorong Efektivitas	PM3	<i>E-filing</i> dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan sesuai dengan aturan.
		Meningkatkan Kinerja	PM4	<i>E-filing</i> dapat melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil yang baik.
6	Kepuasan Pengguna (Y) (Tjiptono, 2011)	<i>Overall Satisfaction</i>	K1	Puas secara keseluruhan dengan menggunakan fasilitas <i>e-filing</i> .
		<i>Comparison to ideal</i>	K2	Puas dengan hasil yang didapat dari fasilitas <i>e-filing</i> .
		<i>Confirmation of expectation</i>	K3	Tidak menyesal menggunakan fasilitas <i>e-filing</i> .
		<i>Willingness to recommend</i>	K4	Kesediaan pengguna untuk merekomendasikan fasilitas <i>e-filing</i> kepada orang lain.

5 HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

Dalam penelitian ini model regresi yang digunakan adalah model regresi linear berganda. Berikut ini adalah hasil analisis regresi linear berganda kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede.

Tabel 2
Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.843	1.963		3.991	.000
	TotalKS	.097	.034	.124	2.843	.005
	TotalKL	.150	.057	.163	2.649	.009
	TotalKI	.308	.059	.236	5.225	.000
	TotalKP	.295	.055	.245	5.392	.000
	TotalPM	.302	.056	.288	5.381	.000

Persamaan regresi linear berganda dari hasil koefisien regresi antara kualitas system, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-filing* sebagai berikut :

$$Y = 3.843 + 0.097X_1 + 0.150X_2 + 0.308X_3 + 0.295X_4 + 0.302X_5$$

Penjelasan koefisien regresi yang diperoleh :

- Koefisien regresi variabel kualitas sistem bernilai positif menunjukkan semakin tinggi kualitas sistem, maka semakin meningkat kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede.
- Koefisien regresi variabel kualitas layanan bernilai positif menunjukkan semakin tinggi kualitas layanan, maka semakin meningkat kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede.
- Koefisien regresi variabel kualitas informasi bernilai positif menunjukkan semakin tinggi kualitas informasi, maka semakin menurun kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede.
- Koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan bernilai positif menunjukkan semakin mudah penggunaan, maka semakin meningkat kepuasan pengguna

fasilitas *e-filing* di KPP PondokG ede.

- e. Koefisien regresi variabel persepsi manfaat bernilai positif menunjukkan semakin meningkat persepsi manfaat, maka semakin meningkat kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede.

6 KOEFISIEN DETERMINASI

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara bersama-sama variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-filing*.

Tabel 3
Koefisien Determinasi Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted	Std. Error
1	.802 ^a	.643	.636	1.234

Nilai *Adjusted R square* sebesar 0.636 menunjukkan bahwa 63,6% variabel kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat mampu menjelaskan kepuasan pengguna aplikasi *e-filing*, sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam model penelitian ini.

7 KESIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 270 orang dengan mayoritas karakteristik responden adalah berjenis kelamin pria, dengan jenis pekerjaan PNS dan pendidikan terakhir adalah D3, dan berusia 21-35tahun.
- b. Variabel Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat secara individu berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede.

- c. Variabel Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat secara bersama-sama berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede.
- d. Besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah 0.636. hal ini menunjukkan 63,6% kepuasan pengguna fasilitas *e-filing* di KPP Pondok Gede dipengaruhi secara bersama-sama oleh variabel kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat, sedangkan sisanya 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Fradana, Aditya. 2011. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Ease of Use, dan Perceived Usefulness terhadap 27 Kepuasan Pengguna Software Akuntansi*.
- Gupta, Hitesh. 2011. *Management Information System : An Insight*. New Delhi : International book house pvt. Ltd.
- Hanuraga, Risang. 2011. *Pengaruh Kebermanfaatan dan Kemudahan E-Learning Be Smart Terhadap Penerimaan Pengguna Pada Mahasiswa Akuntansi UNY*.
- Holspple, W and Lee-Post Anita. 2006. *Defining, Assesing, And Promoting E-Learning Success. An Information System Perspective, Decision Sciencen Journal Of Innovative Education, Vol. 4 No. 1*
- Istianingsih, Wiwik Utami. 2009. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi di Indonesia)*.
- Kirana, Gita G. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. Semarang: Univesitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Index
- Livari, J. 2005. *An Empirical Test Of The DeLone-McLean Model Of Information System Sucses, THE DATA BASE For Advences In Information System, (36:2)*
- Nelson,R.R.,Todd,P.A.,andWixom,B.H.2005.*AntecedentsofInformationandSystem Quality: An Empirical Examination Within The Context of Data Warehousing*.
- O'Brien, James A. 2005. *Introduction to Information System*, 12th Edition. McGraw.

Parasuraman, *et al.* 2005. *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of service research* 7(3)

Rukmiyati, dan Ketut Budiarta. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang di Provinsi Bali)*.

Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sun, Heshan and Ping Zhang. 2006. *Causal Relationship Between Perceived Enjoyment and Perceived Ease of Use: An Alternatif Approach*. *Journal of the Association for Information Systems* 7(9), pp 618-645.

Sutabri, Tata. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono. 2011. *Pemasaran jasa*. Malang : Bayumedia.

Wijaya, Tony. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks