

# **PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KETEPATAN WAKTU, DAN KERAHASIAAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA *E-FILING***

**Yovita Widyadinata dan Agus Arianto Toly**

Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra

e-mail: yov\_93@yahoo.com

## **ABSTRAK**

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar dalam perkembangan informasi dunia. Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Menjawab kebutuhan Wajib Pajak di Indonesia maka Direktorat Jenderal Pajak menciptakan sistem *e-filing*. Sistem *e-filing* ini telah diterapkan di Indonesia selama 10 tahun, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak badan yang terdaftar di KPP Surabaya Rungkut. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Sedangkan ketepatan waktu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Kata Kunci: *E-Filing*, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan

## **ABSTRACT**

*Technology such as internet has big influence toward world's information development. Aligned with information technology's development, tax as source of state revenue becomes more important. Directorate General of Taxation invited e-filing system as an answer for the needs of tax payer in Indonesia. This e-filing system has been applied in Indonesia for 10 years. Therefore, the researcher wants to acknowledge the affect of system quality, information quality, timeliness, and secrecy toward the payers' satisfaction who are e-filing users. The research method used in this research was registered in KPP Pratama Surabaya Rungkut. The result of the result showed that system quality, information quality, and secrecy were significantly affected the satisfaction of e-filing user taxpayers. On the other hand, timeliness wasn't significantly affect the satisfaction of e-filing user of taxpayers who are registered in KPP Pratama Surabaya Rungkut*

*Keywords: e-filing, system quality, information quality, timeliness, and secrecy*

## PENDAHULUAN

Teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar dalam perkembangan informasi dunia. Pada zaman dahulu memerlukan waktu yang cukup lama untuk memperoleh informasi terkini. Namun pada zaman sekarang informasi dapat diperoleh dengan cepat, dimana saja, dan kapan saja menggunakan teknologi internet. Pada zaman yang serba modern dan praktis ini, teknologi internet dapat menjadi kebutuhan primer setiap manusia. Dilihat pada sisi pekerjaan, manusia membutuhkan arus informasi berupa data atau informasi secara cepat sehingga membutuhkan akses internet untuk menunjang pekerjaan mereka (Surjati, et al., 2007).

Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar negara Indonesia. Penerimaan pajak ini sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Seiring dengan hal tersebut, maka berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut merupakan bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan. Berbagai terobosan yang terkait dengan aplikasi teknologi informatika dalam kegiatan perpajakan pun terus dilakukan guna memudahkan, meningkatkan serta mengoptimalkan

*E-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi (OP) maupun Badan dengan jenis Pajak Penghasilan (PPH) dan Pajak Pertambahan Nilai

(PPN) ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menggunakan jaringan internet melalui ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi). Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke kantor pajak secara benar dan tepat waktu (Titis, 2011).

Kualitas dari suatu sistem sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut.

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator dari kualitas sistem. Jika suatu sistem memiliki akses yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi ini memiliki kualitas yang baik sehingga pengguna sistem tersebut dapat merasa puas. Keandalan sistem berasal dari pemikiran layak atau tidaknya suatu sistem melakukan fungsinya dan ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi dianggap sukses jika pengguna sistem dapat memenuhi kebutuhannya secara fleksibel dan jauh dari kesulitan serta nyaman dalam menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dibuat adalah:

H0 : Kualitas sistem tidak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*

H1 : Kualitas sistem mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*

Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan (Rai et al., 2002). Informasi tidak lepas kaitannya dengan data, informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerima dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau saat mendatang. Dasar dari informasi adalah data, kesalahan dari mengambil atau memasukkan data, dan kesalahan dalam mengolah data akan menyebabkan kesalahan dalam memberikan informasi yang berkualitas. Dari pengertian diatas maka data yang diberikan oleh Wajib Pajak ketika melakukan pengisian SPT menggunakan *e-filing* harus terjamin kebenarannya, sehingga informasi tersebut menjadi informasi yang berkualitas dan dapat digunakan untuk membuat keputusan.

Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Agar informasi yang disajikan dalam bentuk laporan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan. Informasi yang dihasilkan harus memenuhi kriteria yang akan menggunakan informasi tersebut. Kelengkapan isi dari informasi merupakan hal yang sangat penting karena merupakan faktor utama untuk membuat keputusan. Kelengkapan informasi sangat bergantung pada kelengkapan isi pada sistem yaitu mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari isi suatu sistem. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dibuat adalah:

H0 : Kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*

H1 : Kualitas informasi mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*

Ketepatan waktu merupakan salah satu variabel yang penting dalam menyajikan suatu informasi yang relevan. SPT merupakan sebuah informasi yang harus disajikan secara tepat waktu.

Menurut Grogory dan Van Horn (1963) berpendapat, secara konseptual yang dimaksud dengan tepat waktu adalah kualitas ketersediaan informasi pada saat yang diperlukan atau kualitas informasi yang baik dilihat dari segi waktu. Pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing* tidak perlu dilakukan dengan mendatangi dan mengikuti antrian di KPP karena pelaporan *e-filing* prosesnya secara *real time* dan dapat dilakukan setiap saat (24 jam sehari / 7 hari seminggu). Pengguna menerima konfirmasi secara langsung dari DJP berupa bukti pelaporan SPT. Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dibuat adalah sebagai berikut:

H0 : Ketepatan waktu tidak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*

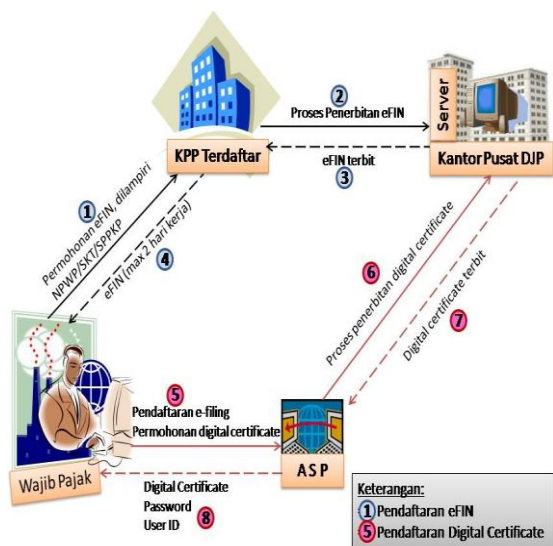
H1 : Ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*

Rahasia adalah segala sesuatu yang tersembunyi (hanya boleh diketahui oleh seorang atau beberapa saja); ataupun yang sengaja disembunyikan supaya orang lain jangan mengetahuinya. Dengan demikian kerahasiaan data perpajakan dapat didefinisikan sebagai setiap data Wajib Pajak yang sifatnya tersembunyi (rahasia) dan hanya diketahui oleh seseorang atau beberapa orang saja.

Kerahasiaan Wajib Pajak ini perlu dilindungi oleh setiap pejabat yang menangani masalah perpajakan. Minimal 2 alasan yang dapat dikemukakan, yaitu pertama untuk mencegah adanya persaingan dengan antara satu Wajib Pajak dengan Wajib Pajak lainnya, dan kedua untuk mencegah dalam hal mengungkapkan asal usul kekayaan atau penghasilan yang diperoleh Wajib pajak, yang pada hakekatnya merupakan rahasia pribadi sesuai dengan asas hukum pajak.

Pada saat pengguna mendaftarkan diri untuk memperoleh *e-FIN*, pengguna akan diberi

username dan password sehingga Wajib Pajak dapat menggunakan sistem *e-filing* ini. Hal ini menunjukkan bahwa sistem *e-filing* diciptakan agar informasi yang diberikan oleh Wajib Pajak dapat terjaga kerahasiannya dan tidak dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan.



Gambar 1

**Tata Cara Pendaftaran *e-FIN* dan *Digital Certificate*.**

Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang dibuat adalah sebagai berikut:

H0 : Kerahasiaan tidak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*

H1 : Kerahasiaan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*

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).

Tujuan dari peningkatan kualitas adalah mewujudkan kepuasan bagi Wajib Pajak. Menurut Kotler (2005), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Pasalnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima Wajib Pajak sesuai dengan harapan mereka, maka mereka akan merasa puas, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka maka pelanggan akan merasa tidak puas.

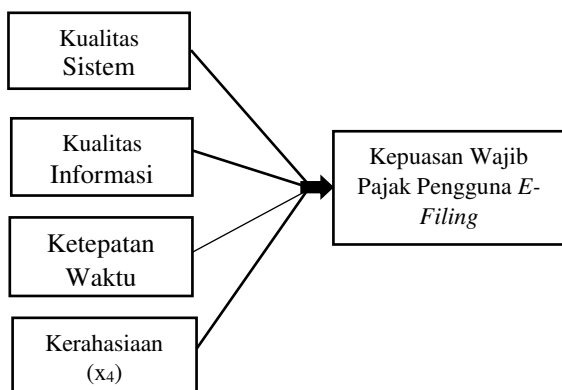
Menurut Livari (2005), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari. Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Kegagalan suatu sistem informasi mungkin karena

ketidakmampuan suatu sistem memenuhi harapan pemakai (Meiranto dalam Pratama, 2008).

Salah satu teori yang digunakan untuk menilai kepuasan pengguna teknologi informasi adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual pengguna. Jika pengguna merasa puas akan kinerja sistem *e-filing* mereka akan secara terus-menerus menggunakannya untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. DJP mengharapkan dengan adanya sistem *e-filing*, dapat meningkatkan kinerja pelaporan pajak pada setiap Wajib Pajak (Laihad, 2013).

#### METODE PENELITIAN

Agar hipotesis dapat diuji secara operasional, hipotesis perlu dinyatakan dalam suatu model matematika. Dengan demikian, faktor-faktor yang saling mempengaruhi hubungan yang diduga benar akan dinyatakan dalam variabel-variabel yang eksplisit. Model analisis penelitian ini:



**Gambar 2**

#### Model Analisis Hipotesis

Jenis penelitian ini merupakan penelitian secara kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang berasal

langsung dari responden yang dilakukan menggunakan kuisioner atau wawancara (Sekaran, 2003). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber eksternal, diperoleh dari kuisioner yang dijawab langsung oleh Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing* dan Wajib Pajak Badan pengguna *e-filing*. Kuisioner tersebut akan diberikan kepada Wajib Pajak di Kota Surabaya yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak pengguna *e-filing* di Surabaya yang terdaftar di KPP Surabaya Rungkut. Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Surabaya Rungkut per 31 Desember 2013 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1**

#### Jumlah Wajib Pajak Kota Surabaya yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut per 31 Desember 2013

Wajib Pajak Badan	7.315
Wajib Pajak Orang Pribadi	34.664
<b>Total</b>	<b>41.979</b>

Berdasarkan jumlah Wajib Pajak di Kota Surabaya, diketahui bahwa jumlah populasi Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Surabaya Rungkut yang menggunakan *e-filing* berjumlah 54% persen (lima puluh empat persen) atau 22.668 Wajib Pajak dari total Wajib Pajak terdaftar di KPP Surabaya Rungkut dihitung sampai dengan 31 Desember 2013. Jumlah populasi ini diperoleh dari KPP Pratama Surabaya Rungkut.

Sampel adalah sebagian dari populasi, artinya tidak ada sampel jika tidak ada populasi (Mustafa, 2000). Berdasarkan dengan teori Roscoe (1975), penggunaan jumlah sampel dihitung

berdasarkan jumlah variabel independen dan variabel dependen yang digunakan dikali dengan 10 (sepuluh). Penelitian ini menggunakan 4 (empat) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen. Maka jumlah dari sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah  $5 \times 10 = 50$  (lima puluh) sampel.

Metode yang digunakan untuk menguji adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Beberapa langkah yang digunakan dalam analisis linier berganda adalah sebagai berikut: Statistik Deskriptif, Uji Realibilitas, Uji Validitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi berganda, Uji Hipotesis.

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisa data deskriptif bertujuan untuk menjelaskan frekuensi dan presentase setiap variabel yang telah diuji. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden dalam penelitian ini berjumlah 74 responden. Penelitian ini dilakukan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 52 responden dengan presentase 70,3% dan Wajib Pajak Badan yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 22 responden dengan presentase 29,7%. Hasil statistik deskriptif menyatakan bahwa Wajib Pajak Badan dan Wajib Pajak Orang Pribadi yang bergerak dibidang manufaktur berjumlah 21 Wajib Pajak dengan presentase 28,4%. Di bidang perdagangan dan jasa berjumlah 41 Wajib Pajak dengan presentase 55,4%. Sedangkan di bidang lain-lain berjumlah 12 Wajib Pajak dengan presentase 16,2%. Semua responden dalam penelitian ini merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan yang menggunakan

*e-filing*. Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* selama < 1 tahun berjumlah 15 responden dengan presentase 20,3%. Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* selama 1-3 tahun berjumlah 42 responden dengan presentase 56,8%. Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* selama 3-6 tahun berjumlah 17 Wajib Pajak dengan presentase 23%. Wajib Pajak melaporkan Pajak Penghasilan (PPH) dengan sistem *e-filing* berjumlah 55 responden dengan presentase 74,3%. Wajib Pajak melaporkan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dengan sistem *e-filing* berjumlah 2 responden dengan presentase 2,7%. Sedangkan Wajib Pajak yang melaporkan PPH dan PPN dengan menggunakan sistem *e-filing* berjumlah 17 responden dengan presentase 23%.

Hasil Uji Realibilitas ditunjukkan dengan cara pengukuran *One Shot* atau pengukuran sekali, dimana suatu dinyatakan valid apabila memberikan nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) > 0,60.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Batasan	Realibilitas
Kualitas Sistem ( $x_1$ )	0.758	0.60	Reliabel
Kualitas Informasi ( $x_2$ )	0.721	0.60	Reliabel
Ketepatan Waktu ( $x_3$ )	0.751	0.60	Reliabel
Kerahasiaan ( $x_4$ )	0.767	0.60	Reliabel
Kepuasan Pengguna <i>e-filing</i> ( $y$ )	0.723	0.60	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* semua variabel lebih besar dari 0.06, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator atau kuesioner yang digunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan dapat dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Hasil uji validitas menunjukkan nilai *r* hitung lebih besar dari pada *r* tabel. Penelitian ini menggunakan sampel untuk uji kuesioner sebanyak 74 responden dengan signifikansi 5%, dari sini didapat nilai  $df = n-2$  maka  $df = 74-2 : 72$  sehingga didapatkan angka *r* tabel = 0.2287. Jika *r* tabel < *r* hitung maka pertanyaan kuesioner tersebut dianggap valid.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua *r* tabel < *r* hitung, sehingga semua pertanyaan kuesioner yang digunakan dalam penelitian adalah valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur.

Sebuah model regresi linier yang terdiri dari lebih dari satu variabel independen disebut model regresi linier berganda. Sebelum membuat model regresi linier berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi linier adalah berdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas, tidak adanya heteroskedastisitas, tidak adanya autokorelasi pada model regresi.

Uji normalitas distribusi normal dapat dilakukan dengan metode uji One Sample Kolmogorov Smirnov. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0.05. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0.793 > 0.05$ , maka nilai

residual tersebut telah memenuhi asumsi normalitas.

Suatu model dikatakan tidak memiliki multikolinieritas apabila memenuhi persyaratan nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,1.

Tabel 3

## Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2.265	5.873		.386	.701		
1 X1	.309	.119	.306	2.604	.011	.786	1.272
X2	.229	.112	.242	2.048	.044	.776	1.289
X3	.083	.182	.048	.453	.652	.973	1.028
X4	.244	.111	.232	2.212	.030	.984	1.016

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa nilai VIF seluruh variabel independen adalah lebih kecil dari 10. Selain itu, nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel independen tersebut lebih besar dari 0,1. Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa model regresi ini sudah tidak terdapat masalah multikolinieritas.

Berikut ini akan disajikan output hasil uji terjadi heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS 17.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	6.651	3.350		1.985	.051	
X1	-.082	.068	-.158	-1.210	.230	
X2	-.061	.064	-.126	-.954	.343	
X3	-.006	.104	-.006	-.053	.958	
X4	.051	.063	.094	.802	.425	

a. Dependent Variable: ABSU

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa nilai signifikasi semua variabel pada penelitian ini lebih dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi ini. Selain itu pengujian adanya heteroskedastisitas dalam model regresi dapat dilakukan dengan metode grafik/scatterplot akan ditampilkan dalam gambar berikut ini.

Dalam pengolahan data dengan menggunakan regresi linear, dilakukan beberapa tahapan untuk mencari hubungan antara variabel independen(x) dan variabel dependen (y), melalui hubungan variabel Kualitas Sistem (x<sub>1</sub>), Kualitas Informasi (x<sub>2</sub>), Ketepatan Waktu (x<sub>3</sub>), dan Kerahasiaan (x<sub>4</sub>) dengan Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing (y). Hasil regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients (B)	T hitung	T Tabel	Sig.	Keterangan
(constant)	2.265				
Kualitas Sistem (x <sub>1</sub> )	0.309	2.604	1.666	0.011	Signifikan
Kualitas Informasi (x <sub>2</sub> )	0.229	2.048	1.666	0.044	Signifikan
Ketepatan Waktu (x <sub>3</sub> )	0.083	0.453	1.666	0.652	Tidak Signifikan
Kerahasiaan (x <sub>4</sub> )	0.244	2.212	1.666	0.030	Signifikan

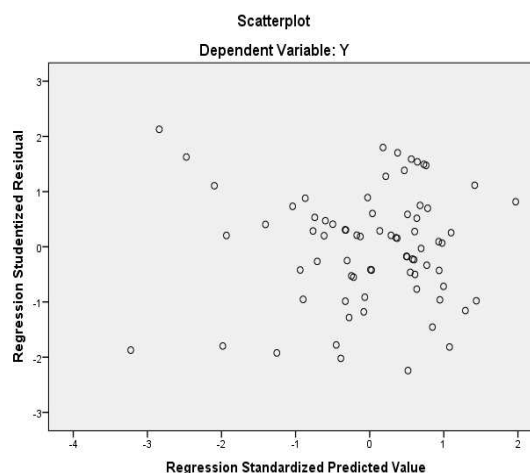
Model regresi yang pada bab sebelumnya telah dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Sehingga berdasarkan Tabel 7 model regresi yang dihasilkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,265 + 0,309 x_1 + 0,229 x_2 + 0,083x_3 + 0,244 x_4 + e$$

Tampak pada persamaan tersebut menunjukkan angka yang signifikan pada variabel Kualitas Sistem (x<sub>1</sub>), Kualitas Informasi (x<sub>2</sub>), dan Kerahasiaan (x<sub>4</sub>), sedangkan varibel Ketepatan Waktu (x<sub>3</sub>) menunjukkan hasil yang tidak signifikan.



**Gambar 3**

**Grafik Scatterplot**

Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa titik-titik sebaran data tidak membentuk pola yang jelas. Selain itu, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tujuan pengujian ini untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan



dalam model mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat maka menggunakan uji F. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji F dan besarnya F tabel.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji F**

	Hipotesis Alternatif (Ha)	Nilai	Keterangan
1.	Terdapat pengaruh yang signifikan secara serentak dari Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Pengguna Wajib Pajak Pengguna <i>E-Filing</i>	F hitung = 5,760 Sig F = 0,000 F tabel = 2,35 $\alpha = 0,05$	Ha diterima

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa hipotesis yang pertama dilakukan dengan Uji F yaitu pengujian secara serentak pengaruh Variabel Kualitas Sistem ( $x_1$ ), Kualitas Informasi ( $x_2$ ), Ketepatan Waktu ( $x_3$ ), dan Kerahasiaan ( $x_4$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak menggunakan *E-Filing* ( $y$ ). Pada pengujian ini Ha tidak ditolak ditunjukkan dengan besarnya F hitung sebesar 5,760. Nilai ini lebih besar dari F tabel ( $5,760 > 2,35$ ). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan dari Variabel Kualitas Sistem ( $x_1$ ), Kualitas Informasi ( $x_2$ ), Ketepatan Waktu ( $x_3$ ), dan Kerahasiaan ( $x_4$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak menggunakan *E-Filing* ( $y$ ).

Tujuan pengujian uji t ini untuk menunjukkan apakah variabel bebas secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat serta untuk membuktikan

variabel manakah yang paling dominan maka digunakan uji t dan koefisien beta yang telah distandarisasi. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji t dan besarnya t tabel pada signifikansi 5%:

**Tabel 7**  
**Hasil Uji t**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	2.265	5.873		.386	.701	
1 X1	.309	.119	.306	2.604	.011	
X2	.229	.112	.242	2.048	.044	
X3	.083	.182	.048	.453	.652	
X4	.244	.111	.232	2.212	.030	

a. Dependent Variable: Y

Variabel Kualitas Sistem memiliki nilai t hitung sebesar 2,604. Nilai ini lebih besar dari t tabel ( $2,604 > 1,666$ ). Dengan demikian pengujian menunjukkan Ha diterima. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pengguna *E-Filing*.

Variabel Kualitas Informasi memiliki nilai t hitung sebesar 2,048. Nilai ini lebih besar dari t tabel ( $2,048 > 1,666$ ). Dengan demikian pengujian menunjukkan Ha diterima. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pengguna *E-Filing*.

Variabel Kualitas Informasi memiliki nilai t hitung sebesar 0,453. Nilai ini lebih kecil dari t tabel ( $0,453 < 1,666$ ). Dengan demikian pengujian menunjukkan Ha ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Ketepatan Waktu berpengaruh secara tidak signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pengguna *E-Filing*.

Variabel Kerahasiaan memiliki nilai  $t$  hitung sebesar 2,212. Nilai ini lebih besar dari  $t$  tabel ( $2,212 > 1,666$ ). Dengan demikian pengujian menunjukkan  $H_0$  diterima. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel Kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak pengguna *E-Filing*.

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas adalah Variabel Kualitas Sistem ( $x_1$ ), Kualitas Informasi ( $x_2$ ), Ketepatan Waktu ( $x_3$ ), dan kerahasiaan ( $x_4$ ) berpengaruh secara serentak terhadap Kepuasan Wajib Pajak menggunakan *E-Filing* ( $y$ ), akan tetapi secara parsial hanya variabel Ketepatan Waktu ( $x_3$ ) yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* ( $y$ ). Sedangkan variabel Kualitas Sistem ( $x_1$ ), Kualitas Informasi ( $x_2$ ), dan Kerahasiaan ( $x_4$ ) berpengaruh sangat signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak menggunakan *E-Filing* ( $y$ ).

Berdasarkan hasil uji validitas dan uji realibilitas semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel sehingga variabel dalam penelitian ini layak untuk digunakan. Pengujian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut secara simultan diuji dengan uji F (lihat Tabel 4.8) dan diperoleh hasil  $H_0$  diterima, yang berarti Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu dan Kerahasiaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing* yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Rungkut. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas sistem yang dihasilkan oleh sistem *e-filing* maka Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* untuk memenuhi kewajiban perpajakan akan semakin meningkat.

Semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filing* maka Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* untuk memenuhi kewajiban perpajakan akan semakin meningkat juga. Dengan adanya *e-filing* juga membantu Wajib Pajak untuk tepat waktu ketika melaporkan kewajiban perpajakannya. Serta *e-filing* merupakan sistem perpajakan yang dapat menjaga kerahasiaan informasi Wajib Pajak yang menggunakannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah dari pengujian variabel kualitas sistem dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem *e-filing* mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila tingkat kualitas sistem *e-filing* meningkat maka kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* juga akan meningkat. Pengujian variabel kualitas informasi dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi *e-filing* mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila tingkat kualitas informasi *e-filing* meningkat maka kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* juga akan meningkat. Pengujian variabel ketepatan waktu dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pengguna *e-filing* dalam menyampaikan SPT tidak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila tingkat ketepatan waktu meningkat maka kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* belum tentu akan meningkat. Pengujian variabel kerahasiaan dapat disimpulkan bahwa kerahasiaan *e-filing* mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila tingkat kerahasiaan *e-filing* meningkat maka kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* juga akan meningkat. Sehingga

dari hasil pengujian variabel kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*, sedangkan variabel ketepatan waktu tidak mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*.

Setelah melakukan analisa dari hasil pengujian, berikut ini adalah saran-saran yang dapat diberikan penulis menyarankan agar petugas pajak/DJP harus sering-sering melakukan sosialisasi kepada semua Wajib Pajak untuk tepat waktu melaporkan SPT. Penulis menyarankan kepada pihak DJP untuk meningkatkan dari kualitas *e-filing* ini, agar Wajib Pajak dapat secara terus-menerus merasa puas dan selalu menggunakan *e-filing* secara konsisten. Sedangkan bagi Wajib Pajak yang belum menggunakan *e-filing* akan beralih menggunakan *e-filing* secara konsisten, hal ini juga akan membantu mempermudah pihak DJP dan pihak Wajib Pajak itu sendiri. Untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan topik *e-filing*, sebaiknya dilakukan dengan menggunakan variabel yang berbeda, sampel penelitian dan pertanyaan kuesioner yang lebih banyak sehingga hasil dari penelitian tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih pasti mengenai kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Candra, R. el. al., 2013, *Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Katolik Widya Mandala. Madiun.
- Chopipah,F. 2013, *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klik BCA terhadap Kepuasan Nasabah*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- DeLone,W., and McLean E.R. 2003, *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*. Journal of MIS, pp 9-30.
- DeLone,W., and McLean R.R.1992, *Information System Success: The Quest for The Dependent Variable*.Information System Research, pp 60-95.
- Desmayanti, E. 2012, *Faktor-Faktor tang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Dewi, A.A. 2009, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan WajibPajak terhadap Penggunaan E-Filing*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Dian et al., 2013. *Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanngan Terpusat PT. PLN area Malang)*. Universitas Brawijaya Malang. Malang.
- Direktorat Jendral Pajak. 2012. *Penyampaian Surat Pemberitahuan Online (E-Filing)*. Diakses pada tanggal 25 Juli 2014. <http://www.pajak.go.id/content/>
- Hadi W., 2013. *Go Green dengan E-Filing*. Diakses pada tanggal 27 Juli 2014. <http://www.pajak.go.id/>
- Hadi W., 2014. *Pake e-filing itu Praktis, mudah, dan Go Green Lho....* Diakses pada tanggal 25 Agustus 2014. <http://www.pajak.go.id/>
- Hamdayani P.K. et al., 2013, *Pengaruh Efektivitas e-SPT Masa PPN pada Kepatuhan Wajib*

- Pajak Badan di KPP Pratama Denpasar Barat*. Universitas Udayana. Bali.
- Hassan et al., 2011. *Faktor Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Perkhidmatan e-Kerajaan: Kajian terhadap Penggunaan E-Filing*. Universitas Kebangsaan Malaysia. Malaysia.
- Iim. 2010, *Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak dengan Aplikasi e-Filing secara Online*. Universitas Multimedia Nusantara. Jakarta
- Irianto D., 2012. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi pada PT. PLN Distribusi Jawa Tengah dan DIY)*. Yogyakarta.
- Kadir, A. 2011, *Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Jakarta*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Banjarmasin.
- Keputusan Direktorat Jendral Pajak nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik
- Kirana, G.G. 2010, *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Laihad. 2013. *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Manado
- Livary, J. 2005, *An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success*. Database for Advance in Information System. Volume 36. Proquest Company.
- Naranthaka. 2010, *Jaminan Kepastian Hukum e-Filing terhadap Pelaporan SPT dalam Sistem Administrasi Perpajakan di Indonesia*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Noviandini C.N. 2012, *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak di Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Peraturan Direktorat Jendral Pajak nomor 47/PJ/2008 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)*.
- Peraturan Direktorat Jendral Pajak nomor PER-1/PJ/2014 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Waib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-filing melalui website Direktorat Jendral Pajak*.
- Peraturan Direktorat Jendral Pajak nomor PER-26/PJ/2012 tentang *Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan*.
- Peraturan Direktorat Jendral Pajak nomor PER-39/PJ/2011 tentang *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi menggunakan Formulir 1770 S atau 1770SS secara e-Filing*.
- Pratama G., 2012. *Analisa Sistem Informasi Entri KRS Online Pada Universitas Bina Darma Dengan Menggunakan Metode End-User Computing (EUC) Satisfaction*. Universitas Bina Darma. Jakarta.

- Pujiani, M. et. al., 2013, *Analisis Efektivitas Penggunaan E-System terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur*. STIE MDP, Palembang.
- Puspitasari, 2013. *Penerobosan Rahasia Bank: Upaya Penegakan Kepatuhan Pajak*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Rahayu, S. 2009, *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei ats Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")*. Universitas Kristen Maranatha. Bandung.
- Rofika et al., 2014, *Efektivitas Pelaksanaan Kegiatan Sensus Pajak Nasional Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng)*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Surabaya.
- Sekundera C., 2006. *Analisis Penerimaan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model dan End User Computing Satisfaction terhadap Penerapan Sistem Core Banking Pada Bank ABC*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sumarna, T.T. 2013, *Pengaruh Kualitas Teknik Informasi Terhadap Sistem E-Filing dan Implikasinya terhadap Biaya Kepatuhan (Survei Pada Wajib Pajak Badan Terdaftar di KPP Madya Bandung)*. Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Surjati et al., 2007, *Analisis Sistem Integrasi Jaringan WIFI dengan Jaringan GSM Indoor pada Lantai Basement Balai Sidang Jakarta Conention Centre*. Universitas Trisakti. Jakarta
- Tresno et. al., 2013, *Pengaruh Persepsi Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dengan Perilaku Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Dan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pulogadung Jakarta Timur)*. Universitas Negeri Jakarta. Jakarta.
- Undang-Undang nomor 16 tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Winda S., 2014. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Eail Ticketing System terhadap Kepuasan Pengguna*. Universitas Jember. Jember.
- Zakaria, Z et al., 2009. *E-Filing System Practiced by Inland Revenus Board (IRB)*. Canadian Academy of Oriental and Occidental Culture. Malaysia.