



ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM E-FILING PAJAK : STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MAKASSAR

Muh. Ihsan A.R.^a, Azwar^b

^a Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, Jalan Urip Sumoharjo Km. 4 Makassar 90234, Indonesia;
Email: abuniswah79@gmail.com

^b Balai Diklat Keuangan Makassar, Jalan Urip Sumoharjo Km. 4 Makassar 90234, Indonesia;
Email: azwar.iskandar@gmail.com (penulis berkorespondensi)

INFO ARTIKEL

SEJARAH ARTIKEL
Diterima Pertama
4 Oktober 2018

Dinyatakan Dapat Dimuat
18 Desember 2018

KATA KUNCI:

e-Filing;
DeLone;
McLean;
SEM.

ABSTRAK

In order to address the task and function in tax policy through the information technology, The Directorate General of Tax, Ministry of Finance of Indonesia, has already developed and launched e-Filing system as tax services in web based. Although it has massively run, there are still problems in its implementation. Hence, we need to evaluate and judge how its implementation based on point of view of its user. The general purpose of this research is to evaluate the success of e-Filing system implementation based on user perception with DeLone & McLean Information System Success Model Approach (1992). By using primary form questionnaire and secondary data with quantitative approach of Structural Equation Modelling (SEM) based on Partial Least Square (PLS)'s component or variance, this research examine the effect of success indicators measurement on implementation of e-Filing system based on DeLone & McLean (1992) model. This model uses six variables which are system quality, information quality, user satisfaction, use, individual impact and organizational impact. This research empirically showed that the e-Filing system currently implemented not successfully running yet based on all DeLone & McLean's success measurement criterias. Hence, Directorate General of Tax need to improve, strengthen, and expand the e-Filing system implementation.

Dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang perpajakan melalui perangkat teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah mengembangkan dan meluncurkan sistem *e-Filing* sebagai layanan pelaporan pajak berbasis internet. Meski telah berjalan secara *massive*, masih ditemukan berbagai masalah dalam implementasinya di lapangan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan penilaian untuk melihat sejauh mana keberhasilan sistem *e-Filing* yang telah berjalan selama ini berdasarkan sudut pandang pengguna (*user*). Tujuan umum penelitian ini adalah mengevaluasi sejauh mana keberhasilan sistem *e-Filing* berdasarkan sudut pandang pengguna (*user*) dengan menggunakan pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone & McLean (1992). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer berupa data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan. Sedangkan data sekunder berupa data yang diperoleh dan disajikan oleh pihak-pihak lainnya melalui studi dokumentasi seperti dari DJP, Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan dan lainnya. Dengan teknik *simple random sampling* dan pendekatan kuantitatif Pemodelan Persamaan Struktural atau *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis komponen atau varian dengan *Partial Least Square* (PLS), penelitian ini menguji pengaruh indikator pengukuran kesuksesan penerapan sistem teknologi informasi sistem *e-Filing* berdasarkan model DeLone & McLean (1992). Model ini menggunakan enam variabel pengukuran yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan sistem (*use*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*). Penelitian membuktikan secara empiris bahwa implementasi sistem *e-Filing* di lingkungan DJP Kementerian Keuangan (khususnya pada sampel atau studi kasus penelitian) belum berjalan sukses dan berhasil berdasarkan indikator atau pendekatan model kesuksesan DeLone & McLean (1992). Dari sembilan hipotesis yang diajukan, tidak seluruhnya terbukti dan dapat diterima. Oleh karena itu, DJP diharapkan untuk terus berupaya meningkatkan kualitas sistem, memperkuat dan memperluas penerapan sistem *e-Filing*.

1. PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan instansi pemerintah setingkat Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan yang melaksanakan tugas pada perumusan dan pelaksanaan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang perpajakan di Indonesia. Sebagai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas di bidang administrasi perpajakan, DJP mengemban tugas untuk mengamankan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) terutama pada bidang penerimaan perpajakan. Komposisi penerimaan perpajakan pada postur Pendapatan Negara mencapai lebih dari 70% (tujuh puluh persen). Tahun 2017, DJP mendapatkan target penerimaan pajak Rp1.283,57 triliun berdasarkan APBN-P Tahun 2017.

Pada Laporan Tahun 2016, Wajib Pajak yang terdaftar di dalam sistem administrasi DJP sebanyak 36.446.616 wajib pajak, yang terdiri dari Wajib Pajak Badan sebanyak 8,01%, Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 90,66% dan bendahara sebanyak 1,33%. Sementara dari sisi layanan, Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJP tercatat 4,10 dari rentang 0,00 (tidak puas) s.d. 5,00 (sangat puas), jumlah pengguna e-SPT sebanyak 1.101.101 Wajib Pajak atau tumbuh 54,93% dari tahun 2015, dan jumlah pengguna *e-Filing* sebanyak 8.954.122 Wajib Pajak atau tumbuh 3,47 kali lipat dari tahun 2015. Meski demikian, rasio tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh masih berada di angka 60,82%. Angka tersebut masih terbilang rendah jika dibandingkan dengan negara tetangga, seperti Malaysia dan Thailand.¹ Masih rendahnya tingkat kesadaran pajak tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi DJP guna meningkatkan pendapatan Negara dari sektor pajak. Berdasarkan yang dihimpun oleh Kementerian Keuangan, rasio penerimaan pajak terhadap *Gross Domestic Product* (GDP) Indonesia pada tahun 2017 masih sangat rendah yaitu sebesar 10,8%. Bila dibandingkan dengan Negara-negara ASEAN, nilai ini adalah terendah.²

Untuk mendukung jalannya proses bisnis utama dalam rangka peningkatan penerimaan pajak, DJP menyediakan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam bentuk Sistem Informasi DJP (SIDJP) dan *help desk* (layanan bantuan teknis) terkait. Untuk pengambilan keputusan, khususnya keputusan-keputusan strategis, DJP juga memanfaatkan aplikasi *dashboard* dan *reporting*. Selain itu, DJP juga menyediakan aplikasi pendukung seperti *Approweb*, Aplikasi Portal DJP, dan aplikasi-aplikasi pendukung lainnya untuk kebutuhan-kebutuhan tertentu. Aplikasi-aplikasi tersebut mengadopsi arsitektur *client-server* yang berbasis *web* sehingga dapat diakses melalui infrastruktur jaringan komunikasi internal DJP.

Seiring dengan ditetapkannya Rencana Strategis DJP tahun 2015-2019 melalui Keputusan Direktur

Jenderal Pajak Nomor 95/PJ/2015 tanggal 27 April 2015, DJP telah menyusun rencana strategis di bidang TIK agar sumber daya TIK yang dimiliki dapat mendukung pelaksanaan inisiatif strategis DJP sehingga TIK dapat menjadi motor penggerak DJP dengan memanfaatkan teknologi terkini secara optimal untuk mencapai sasaran-sasaran strategis DJP. Untuk menjadikan TIK sebagai motor penggerak, DJP harus mengikuti tren di bidang TIK, khususnya yang terkait dengan internet. Seperti kita ketahui, akses internet saat ini tidak lagi terbatas pada komputer (PC), baik *desktop* maupun *laptop*, tapi sudah meluas ke perangkat-perangkat *mobile* mulai dari *smartphone* sampai *tablet*. Penggunaan *wearable* dan tren *internet of things* (IoT) juga terus meningkat sehingga internet semakin terintegrasi ke dalam berbagai sisi kehidupan. Tingginya pemanfaatan internet tersebut mendorong terwujudnya limpahan data di internet yang menjadi salah satu sumber *big data*.

Dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi melalui perangkat teknologi informasi, DJP telah mengembangkan dan meluncurkan penggunaan layanan berbasis internet, yaitu *e-Filing* yang dapat diakses melalui *website* DJP atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk. Ketentuan tentang layanan *e-Filing* diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ/2011 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan, yang mulai berlaku sejak 30 Desember 2011. *E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* DJP Online (<https://djponline.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Layanan *e-Filing* ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan SPT-nya yang diharapkan akan berdampak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak yang meningkat.

Pengadopsian dan pengembangan sistem informasi merupakan investasi yang mahal. Meskipun demikian, investasi yang mahal belum tentu mendapatkan sistem yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Keberhasilan implementasi sistem informasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks. Sedangkan kegagalan implementasi sistem informasi, biasanya terjadi karena tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson & Subramanian, 1996).

Kegagalan-kegagalan dalam implementasi sebuah sistem informasi oleh Jogiyanto (2007) dibedakan menjadi dua aspek. Pertama adalah aspek teknis, yaitu aspek yang menyangkut sistem itu sendiri yang merupakan kualitas teknis sistem informasi.

¹ <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2842086/sri-mulyani-kepatuhan-bayar-pajak-rendah-pengaruh-asean>

² <https://economy.okezone.com/read/2018/02/07/20/1855912/rasio-pajak-ri-masih-10-8-sri-mulyani-terendah-se-asean>

Kualitas teknis yang buruk menyangkut masih banyaknya kesalahan-kesalahan sintak, kesalahan-kesalahan *logic* dan bahkan kesalahan-kesalahan informasi. Kedua adalah aspek non-teknis. Kegagalan non-teknis berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna mau atau enggan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan. Pengukuran kegagalan yang ditentukan berdasarkan persepsi dari penggunaannya memiliki kelebihan, yaitu secara alami mengintegrasikan berbagai aspek. Hal ini menunjukkan bahwa masalah yang terjadi adalah lebih pada aspek sumber daya manusia pengguna yang belum optimal dalam implementasi sistem informasi. Aspek ini lebih menyangkut kepada perilaku para pemakai sistem informasi tersebut.

Salah satu model yang banyak digunakan dalam meneliti aspek perilaku dalam implementasi sebuah sistem informasi khususnya implementasi di tingkat organisasi adalah model yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992) yang dikenal dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (*DeLone & McLean Information System Success Model*). Model ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), penggunaan (*use*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*). Kemudian setelah itu, dari kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone & McLean (2003) memperbaharui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean yang telah diperbarui (*Updated DeLone & McLean Information System Success Model*).

Meskipun sistem *e-Filing* ini telah berjalan secara *massive* dalam beberapa tahun terakhir, tetapi dalam penerapannya masih ditemukan berbagai masalah di lapangan. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Akhmadi (2017), terdapat beberapa masalah pelaksanaan *e-Filing* yang sering terjadi. Masalah tersebut diantaranya berupa kode keamanan tidak sesuai, server yang *down*, token tidak terkirim, gagal login, kode verifikasi salah, *link* aktivasi yang tidak masuk ke *e-mail* pemohon, dan berbagai masalah lainnya.

Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan penilaian terhadap kesuksesan layanan *e-Filing* yang telah berjalan ini, guna mengetahui apakah sistem ini telah berjalan dengan baik ataupun mengetahui kekurangan dari sistem ini agar dapat diperbaiki di kemudian hari. Sebuah organisasi perlu melihat sejauh mana sebuah sistem baru dapat diterima dan berhasil berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan. Penilaian ini perlu dilakukan untuk menganalisis sejauh mana keberhasilan sistem *e-Filing* yang telah berjalan selama

ini berdasarkan sudut pandang pengguna (*user*) sehingga dengan hasil pembuktian uji empiris model kesuksesan sistem informasi ini diharapkan akan lahir rekomendasi kebijakan terhadap implementasi sistem-sistem informasi perpajakan di Indonesia secara umum.

Penelitian ini berupaya meneliti sejauh mana kesuksesan implementasi sistem *e-Filing* di lingkungan DJP dan meneliti hubungan antarvariabel dengan pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone & McLean (1992). Secara rinci, rumusan masalah penelitian yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai?
3. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem?
4. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan pemakai terhadap penggunaan sistem?
6. Bagaimana pengaruh penggunaan sistem terhadap kepuasan pemakai?
7. Bagaimana pengaruh penggunaan sistem terhadap dampak individu?
8. Bagaimana pengaruh kepuasan pemakai sistem terhadap dampak individu?
9. Bagaimana pengaruh dampak individu terhadap dampak organisasi?

Tujuan umum penelitian ini adalah mengevaluasi sejauh mana keberhasilan sistem *e-Filing* yang telah berjalan selama ini berdasarkan sudut pandang pengguna (*user*) dengan menggunakan pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone & McLean (1992). Sedangkan tujuan secara rinci dengan mendasarkan pada alat pengukuran yang digunakan dalam model tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai;
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai;
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem;
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem;
5. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pemakai terhadap penggunaan sistem;
6. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan sistem terhadap kepuasan pemakai;
7. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan sistem (*use*) terhadap dampak individu
8. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pemakai sistem terhadap dampak individu;
9. Untuk menganalisis pengaruh dampak individu terhadap dampak organisasi?

Lingkup penelitian ini hanya dibatasi pada implementasi atau penggunaan sistem *e-Filing* Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar melalui DJP Online (portal yang di-host oleh DJP) pada alamat <https://djponline.pajak.go.id>. Selain itu, penelitian ini juga membatasi lingkup analisis pada versi pengembangan sistem *e-Filing* pada dua tahun pajak terakhir.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang model kesuksesan sistem informasi berupa sistem *e-Filing* yang diterapkan oleh DJP, Kementerian Keuangan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi penelitian dalam bidang sistem informasi, khususnya dalam pengembangan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean sehingga dapat digunakan sebagai bahan penelitian berikutnya.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik dalam rangka meningkatkan dan menjamin tercapainya efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penerimaan perpajakan. Dari penelitian ini juga diharapkan dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi penyebab keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi, sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pengembangan sistem informasi di institusi lain dan/atau untuk pengembangan sistem informasi yang baru di masa yang akan datang khususnya di bidang perpajakan.

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Sistem *e-Filing* dan *e-Government*.

Dengan berkembang pesatnya teknologi saat ini, instansi pemerintahan di seluruh dunia mulai banyak mengembangkan aplikasi *e-government* dan *e-services* untuk memberikan pelayanan kepada warga negara dan kalangan bisnis. *world wide web* (www) dan internet telah mengefektifkan penyaluran informasi pemerintah, produk dan pelayanan kepada pihak yang membutuhkan. Salah satu layanan *e-Government* terkemuka adalah *e-Filing*. Sistem ini merupakan salah satu inovasi Teknologi Informasi (TI) dalam menunjang administrasi perpajakan.

Secara sederhana, *e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id), penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) (Sakti, 2015). *e-Filing* merupakan implementasi penerapan *e-Government* dalam *tax administration* khususnya dalam pelaporan SPT yang telah digunakan di beberapa negara untuk menunjang sistem perpajakan mereka. Ada dua metode pendekatan tentang sistem *e-Filing*, yaitu *Interactive Filing* dan *Batch Filing* (Sharma & Yurcik dalam Susanto, 2011). Dalam *Interactive Filing*, wajib pajak berinteraksi langsung dengan aplikasi yang berbasis *web* untuk

menyelesaikan pelaporan pajak secara *online*. Di dalam metode interaktif ini terdapat dua alternatif teknologi yang digunakan yaitu:

1. Wajib Pajak berinteraksi langsung dengan *web server* yang di-hosting oleh otoritas pajak atau oleh pihak ketiga yang menjadi *partner* dari otoritas pajak.
2. Wajib Pajak mengunduh *software* yang berisi formulir elektronik pengisian pajak yang terutang. Wajib pajak mengisi file secara *offline* kemudian melakukan koneksi ke *website e-Filing* untuk mengirimkan *file* informasi yang telah diisi.

Dalam metode *Batch Filing*, internet digunakan seperti halnya transmisi data dalam sebuah jaringan *Local Area Network* (LAN). *File* tersebut dibuat secara *offline* seperti *data file* oleh *software* atau aplikasi (*tax preparation software*). Dengan sistem *e-Filing*, Wajib Pajak dan praktisi perpajakan dapat lebih mudah melakukan kewajiban perpajakannya yaitu melakukan melaporkan *tax return* secara elektronik dibandingkan dengan melaporkan *tax return* dengan amplop melalui pos atau datang secara fisik ke kantor pajak.

Teknologi internet mengalami perkembangan yang cukup pesat, jika dahulu membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan informasi, sekarang informasi dengan mudah didapatkan. Hal ini menginspirasi Direktorat Jenderal Pajak untuk melakukan pembaruan di bidang kearsipan yaitu arsip elektronik. Arsip elektronik tentu saja lebih bersifat praktis dan memiliki tingkat resiko yang lebih kecil.

Layanan *e-Filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik atau *via internet* kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau tempatnya bekerja, sedangkan wajib pajak badan dapat melakukannya dari lokasi kantor atau usahanya. Tujuan utama *e-Filing* adalah menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik melalui internet kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak dapat melakukannya di rumah atau lokasi kantor usahanya.

2.2. Kesuksesan Sistem Informasi.

Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon & Laudon, 2000). Bodnar & Hopwood dalam Azwar (2015) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat. Penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut dimaksudkan untuk menghasilkan informasi secara cepat dan akurat.

Adapun kesuksesan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu merujuk pada penilaian pengguna atas kualitas sistem dan kualitas informasi yang dijabarkan pada kepuasan pengguna dan penggunaan

terhadap sistem yang digunakan tersebut. Suatu sistem dikatakan sukses apabila dari para pengguna sistem mau menggunakan sistem tersebut dan juga memberikan kepuasan pengguna sebagaimana fungsi dari sistem tersebut. Markus & Keil (1994) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna tidak akan bermakna apabila sistem tersebut tidak menyebabkan kinerja individu meningkat dan memberikan pengaruh yang positif bagi organisasi.

Di dalam penelitian sistem informasi, ada beberapa faktor dalam menilai kesuksesan sistem teknologi informasi. Hal tersebut menyebabkan beberapa penelitian menetapkan variabel yang berbeda pula. Belum adanya standar yang baku menjadikan pengukuran kesuksesan suatu sistem informasi menjadi tidak mudah, harus ada beberapa aspek yang menjadi pertimbangan seperti faktor lingkungan di mana sistem tersebut diterapkan, jenis sistem apa yang akan diterapkan dan sebagainya.

Ives *et al.* (1983) menyatakan bahwa kepuasan pengguna informasi adalah suatu ukuran persepsi atau subjektif dari kesuksesan sistem. Penggunaan terhadap sistem dapat dijadikan sebagai suatu indikator kesuksesan sistem berdasarkan pada kondisi tertentu. Jika pengguna mempertimbangkan sistem tersebut tidak handal atau datanya tidak akurat, penggunaan mereka terhadap sistem tersebut akan menggambarkan keragu-raguan. Jika berada dalam lingkungan *voluntary*, sistem tersebut akan dihindari oleh pengguna. Selain itu, Goodhue dan Thompson (1995) menyatakan kesuksesan sistem informasi suatu perusahaan tergantung pada bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para penggunanya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Mason dalam Azwar (2015) memperkenalkan teori yang dikenal dengan teori pengaruh informasi, yang penekanannya pada pengaruh dari suatu informasi. Mason kemudian mengganti efektivitas dengan pengaruh serta mendefinisikan tingkat pengaruh dari suatu informasi sebagai suatu jenjang dari suatu peristiwa yang terjadi pada titik akhir penerima dari sistem informasi. Tingkatan pengaruh berisi urutan peristiwa pengaruh yaitu: penerimaan dari informasi (*receipt*), evaluasi dari informasi, dan aplikasi dari informasi yang mengarah kepada perubahan perilaku penerimaan dan kinerja sistem. DeLone & McLean (1992) mengusulkan sebuah kerangka untuk mengukur keberhasilan informasi sistem dengan membedakan kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, kegunaan, dampak individu dan dampak organisasi. Mereka juga menyarankan model kausal untuk mengukur keberhasilannya. Kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individu dan bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan. Hal ini juga berpendapat kepuasan pengguna dan penggunaan menjadi hubungan timbal balik saling tergantung dan dianggap menjadi anteseden langsung

dari dampak individu, yang nantinya juga mempengaruhi dampak organisasi.

Dari beberapa model pengujian kesuksesan atas penerapan suatu sistem informasi, model DeLone & McLean (1992) banyak mendapat perhatian. Dalam kurun waktu dua dekade, sejak pertama kali dipublikasikan pada tahun 1992, model ini telah banyak divalidasi dan beberapa memberikan kontribusi untuk perbaikan hingga akhirnya model tersebut di-*update* pada tahun 2003. Beberapa peneliti yang mencoba untuk menerapkan model tersebut, antara lain dalam bidang pendidikan (*e-learning*), perdagangan (*e-commerce*), maupun bidang-bidang lain termasuk sektor publik yang dilakukan oleh Livari (2005) dan Radityo & Zulaikha (2007).

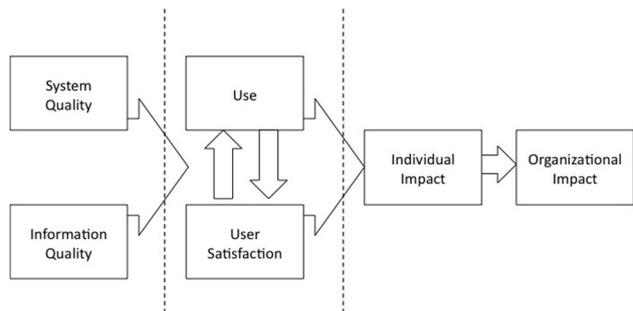
2.3. Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLone & McLean.

DeLone & McLean Information System Success Model mempunyai enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai, intensitas penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan dua dimensi pertama pada *DeLone & McLean Information System Success Model*, dimana kualitas sistem menunjukkan kualitas produk dari aplikasi sistem informasinya dan kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasinya. Kedua kualitas tersebut, menentukan sikap dari pemakainya sebagai penerima informasinya. Penggunaan sistem dan informasinya akan mempunyai pengaruh pada pemakainya dan pada sistemnya. Pengaruh pada pemakainya akan menentukan kepuasan dari pemakainya dan dampak pada individualnya. Pengaruh dari sistemnya akan mempengaruhi dampak organisasinya.

Selanjutnya kerangka teoritis tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang baik, yang direpresentasikan oleh *usefulness* (kemanfaatan) dari output sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dengan merujuk pada definisi bahwa kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone & McLean, 1992), maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses; dan kegunaan dari output sistem, akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (*re-use*); dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang berulang-ulang ini dapat dimaknai bahwa pemakaian yang dilakukan bermanfaat bagi pemakai. Tingginya derajat manfaat yang diperoleh mengakibatkan pemakai akan lebih puas.

Penggunaan sistem informasi yang telah dikembangkan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti oleh semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat pengguna mengenai sistem informasi (McGill *et al.*, 2003). Peningkatan derajat pembelajaran ini merupakan salah satu indikator bahwa terdapat pengaruh keberadaan sistem terhadap kualitas pengguna (*individual impact*). Selanjutnya kepuasan pengguna tersebut berpengaruh terhadap *individual impact*.

Individual impact merupakan pengaruh dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kinerja, pengambilan keputusan, dan derajat pembelajaran individu dalam organisasi. Secara positif, keberadaan sistem informasi baru akan menjadi rangsangan (stimulus) dan tantangan bagi individu dalam organisasi untuk bekerja secara lebih baik, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja organisasi.



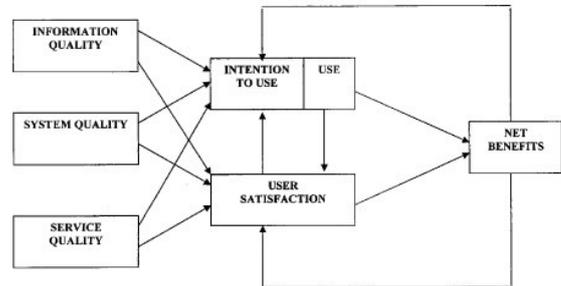
Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean

Sumber : DeLone & McLean (1992)

Setelah menyusun model ini, DeLone & McLean (2003) lebih lanjut mengatakan bahwa permasalahan dengan menggunakan penggunaan sistem (*use*) sebagai pengukur kesuksesan adalah pada definisinya yang terlalu sederhana tanpa memperhatikan sifat dari penggunaannya. Telah banyak perubahan peran sistem informasi selama 10 tahun sejak DeLone & McLean pertama kali dikenalkan. Dengan mengkaji lebih dari 100 artikel yang dipublikasikan di jurnal-jurnal sistem informasi terkenal seperti *Information System Research*, *Journal of Management Information Systems*, dan *MIS Quarterly* sejak tahun 1993, DeLone & McLean (2003) memperbaiki modelnya dan mengusulkan model yang sudah dimutakhirkan terutama untuk digunakan di *e-commerce* yang merupakan aplikasi yang belum banyak muncul di model awal.

Dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone & McLean (2003) memperbaiki modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbarui

(*Updated DeLone & McLean Information System Success Model*). Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka model DeLone & McLean yang telah diperbarui (2003) nampak sebagai berikut:



Gambar 2

The Updated DeLone and McLean's 2003 Model

Sumber : DeLone & McLean (2003)

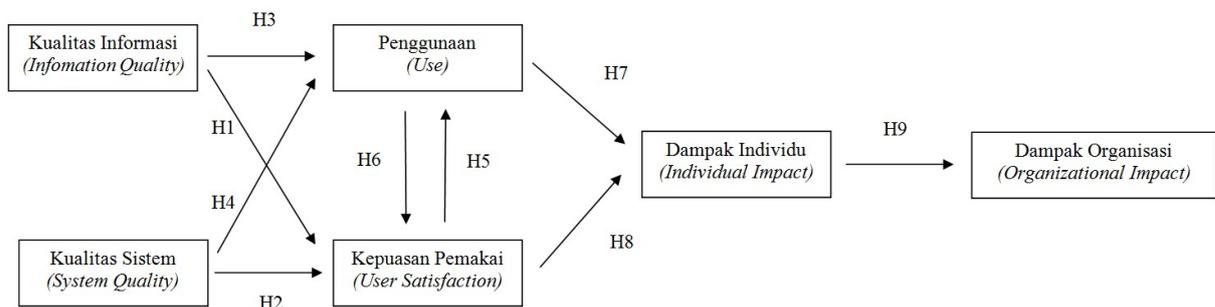
Pada instrumen kualitas pelayanan dalam *Updated DeLone and McLean Model*, dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. Dimensi-dimensi ini diadopsi oleh para peneliti dari konsep *servqual* pada kajian pemasaran yang kemudian diuji-cobakan dalam konteks sistem informasi.

2.4. Penelitian Terdahulu

Sampai saat ini, telah banyak penelitian empiris yang dilakukan di berbagai bidang dan objek penelitian untuk menguji model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992).

Rai *et al.* (2002) melakukan penelitian untuk menguji model DeLone & McLean (1992) dalam konteks penggunaan sistem informasi sukarela (*voluntary*). Data dikumpulkan dengan kuisioner dari 274 mahasiswa pengguna sistem informasi mahasiswa terintegrasi (*integrated student information system*) di Universitas Midwestern. Data dianalisa dengan pemodelan struktural (SEM). Hasil uji empiris mendukung model DeLone & McLean (1992) yakni kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pemakai, kepuasan pemakai berpengaruh signifikan terhadap penggunaan tapi tidak sebaliknya. Sebagai catatan, Rai *et al.* (2002) tidak menguji model sampai ke dampak organisasi.

Livari (2005) melakukan penelitian untuk menguji model DeLone & McLean (1992) pada sistem informasi akuntansi di Oulu, Finlandia. Studi lapangan dilakukan dengan menggunakan data longitudinal dengan mengambil 78 orang sampel yang merupakan pemakai utama dari sistem. Konsisten dengan penelitian Roldan & Leal (2003), pada penelitian ini dibuktikan bahwa kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*) merupakan prediktor yang signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pemakai. Sedangkan kualitas informasi persepsian



Gambar 3
Kerangka Konseptual
Sumber : Model DeLone & McLean, 1992

(*perceived information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai tetapi tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Antara penggunaan dengan kepuasan pemakai tidak terbukti saling mempengaruhi satu sama lain (*reciprocal*). Dampak individu secara signifikan dipengaruhi oleh kepuasan pemakai, tetapi tidak oleh penggunaan.

Hussein *et al.* (2005) melakukan penelitian untuk meneliti pengaruh faktor teknologi dalam dimensi model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Data dikumpulkan dari 201 pengguna *e-government* pada 4 agensi di Pemerintah Malaysia. Faktor teknologi direpresentasikan oleh 6 dimensi: *IS competency, IS facilities, IS integration, IS structure and user support*. Sedangkan dimensi kesuksesan sistem informasi digunakan *system quality, information quality, perceived usefulness, and user satisfaction*. Dari hasil uji empiris diketahui bahwa semua faktor teknologi berpengaruh signifikan terhadap dimensi kesuksesan sistem informasi. Dari penelitian tersebut, Hussein *et al.* menyimpulkan bahwa faktor-faktor teknologi memiliki peran penting dalam menjamin kesuksesan implementasi sistem informasi pada organisasi pemerintah.

Radityo & Zulaikha (2007) melakukan penelitian untuk menguji penggunaan aplikasi SIMAWEB (Sistem Informasi Akademik Berbasis Website) pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Sampel diambil dari 200 orang yang terdiri dari mahasiswa dan dosen pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Hasilnya, dari 8 hipotesis hanya 2 yang signifikan yakni penggunaan berpengaruh positif terhadap dampak individual dan dampak individual berpengaruh positif signifikan terhadap dampak organisasi. Sedangkan, 6 hipotesis lainnya tidak terbukti secara empiris yaitu kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan, kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai, kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan, kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai dan

antara penggunaan dan kepuasan pemakai tidak terbukti saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya.

Purwanto (2007) melakukan penelitian yang didasarkan pada model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean diperbarui (*updated information system success model*, DeLone & McLean, 2003). Tujuan penelitian adalah untuk menguji efektivitas aplikasi *e-government* di Pemerintah Kabupaten Sragen. Hasil uji model mengungkapkan bahwa kualitas informasi *e-government* dan kualitas pelayanan *e-government* mempengaruhi secara signifikan kepuasan pemakai *e-government*. Sebaliknya, hasil tersebut menunjukkan suatu hubungan yang lemah antara kualitas sistem *e-government* dan kepuasan pemakai *e-government*. Hasil tersebut tidak menunjukkan hubungan-hubungan yang signifikan antara pemakaian *e-government* dan variabel-variabel prediktor, seperti kualitas sistem *e-government*, kualitas informasi *e-government*, kualitas pelayanan *e-government*, dan kepuasan pemakai *e-government*. Kepuasan pemakai *e-government* secara dominan mempengaruhi kemanfaatan bersih *e-government* dibandingkan pemakaian *e-government*. Karena itu, kualitas *e-government* (seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan) mempengaruhi ke manfaat-manfaat bersih *e-government* melalui kepuasan pemakai *e-government*.

Azwar & Tenry Nur Amriani (2015) melakukan kajian untuk mengevaluasi sejauh mana keberhasilan sistem *e-procurement* Kementerian Keuangan yang telah berjalan berdasarkan sudut pandang pengguna (*user*) dengan pendekatan DeLone & McLean (*DM Information System (IS) Success Model*). Dengan teknik *simple random sampling* dan pendekatan kuantitatif Pemodelan Persamaan Struktural atau *Structural Equation Modelling (SEM)* berbasis komponen atau varian dengan *Partial Least Square (PLS)*, penelitian ini menguji pengaruh indikator pengukuran kesuksesan penerapan sistem teknologi informasi *e-procurement* berdasarkan model DeLone & McLean (1992). Penelitian membuktikan secara empiris bahwa

implementasi sistem *e-procurement* di lingkungan Kementerian telah berjalan sukses di seluruh kriteria pengukuran sesuai model kesuksesan *DeLone & McLean* (1992).

2.5. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan uraian tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu, kerangka berfikir penelitian ini dapat digambarkan pada Gambar 3.

Berangkat dari kerangka konseptual tersebut, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

Menurut penelitian *DeLone & McLean* (1992), kualitas informasi (*information quality*) suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh *Subramanian* (2005). *Livari* (2005) mengungkapkan hal yang serupa bahwa kualitas informasi (*information quality*) mempengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*). *Seddon & Kiew* (1995) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dipengaruhi oleh kualitas informasi (*information quality*). Hasil yang berbeda diungkapkan oleh *Dody & Zulaikha* (2007) bahwa kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Meski demikian, secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pemakai. Jika kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi itu baik dan akurat maka akan memuaskan pemakai sistem tersebut. Berdasarkan uraian ini maka hipotesis pertama yang dapat dirumuskan adalah :

H₁ : kualitas informasi sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem *e-Filing*.

DeLone & McLean (1992) menemukan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*). *Seddon & Kiew* (1995) mengungkapkan hasil yang serupa bahwa kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*). Penelitian *Livari* (2005) juga menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Hasil tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh *Subramanian* (2005). Semakin pengguna sistem menganggap bahwa kualitas sistem *e-Filing* tersebut tinggi maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka diajukan hipotesis kedua penelitian sebagai berikut :

H₂ : kualitas sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem *e-Filing*.

Penelitian yang dilakukan *DeLone & McLean* (2003) menunjukkan bahwa kualitas informasi

memiliki dampak yang signifikan terhadap penggunaan sistem (*use*). Penelitian *Subramanian* (2005) menunjukkan bahwa adanya asosiasi yang signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) dan penggunaan sistem (*use*). Penelitian *Poelmans et al.* (2008) mengungkapkan hal yang sedikit berbeda bahwa kualitas informasi (*information quality*) dapat mempengaruhi intensitas penggunaan (*intention of use*), tetapi harus dimediasi oleh *relative advantages*. Menurut *Livari* (2005) kualitas informasi (*information quality*) yang dihasilkan sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian *Radityo & Zulaikha* (2007) bahwa kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Namun secara umum, jika output sistem yang berupa informasi memiliki kualitas yang baik maka kepuasan pemakai akan mudah didapat. Kepuasan pemakai ini akan mendorong pemakai untuk menggunakan sistem tersebut. Jika pemakai merasa puas menggunakan sistem, maka akan timbul penggunaan sistem secara berulang-ulang di masa depan sehingga dapat meningkatkan intensitas penggunaan dari sistem tersebut. Oleh karena itu hipotesis ketiga yang dapat diambil adalah :

H₃ : kualitas informasi sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem *e-Filing*.

Penelitian *DeLone & McLean* tahun 1992 dan tahun 2003 mengungkapkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) memiliki dampak yang signifikan terhadap *use*. Penelitian yang dilakukan oleh *Poelman et al.* (2008) menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) mempengaruhi intensitas penggunaan (*intention of use*) dengan menggunakan aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) yang merupakan variabel yang terkandung dalam kualitas sistem (*system quality*). Penelitian *Livari* (2005) mengungkapkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian *Subramanian* (2005) bahwa tidak ada asosiasi yang signifikan antara kualitas sistem (*system quality*) dan intensitas penggunaan (*intention of use*). *Radityo & Zulaikha* (2007) juga menunjukkan hasil yang serupa bahwa kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Jika kualitas sistem baik maka pengguna akan merasa nyaman menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian ini dapat dirumuskan hipotesis keempat bahwa :

H₄ : kualitas sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem *e-Filing*.

Menurut DeLone & McLean (1992), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan prediktor yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Livari (2005) bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Namun hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian Subramanian (2005) bahwa tidak ada asosiasi yang signifikan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan intensitas penggunaan (*use*). Radityo & Zulaikha (2007) juga tidak menemukan hubungan yang positif antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan intensitas penggunaan (*use*). Namun, umumnya kepuasan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem. Jika pengguna merasa puas atas sistem maka penggunaan sistem oleh *user* akan tercapai. Jika penggunaan sistem tersebut memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas penggunaan (*use*) system tersebut dapat meningkat. Oleh karena itu hipotesis kelima yang dapat diambil adalah :

H₅ : kepuasan pemakai sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem *e-Filing*.

Menurut asumsi DeLone & McLean (1992), pengalaman positif dari penggunaan sistem akan mendorong rasa puas dari pengguna. Sebagai alternatif, mereka mengidentifikasi teori disonansi yang mengemukakan bahwa penggunaan sistem informasi mendorong kepuasan pengguna. Jika penggunaan sistem tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna, maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan di masa yang akan datang tidak akan terwujud. Menurut Livari (2005), penggunaan sistem hampir merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna. Dalam sistem *e-Filing*, pengguna akan dapat merasakan kepuasan jika telah menggunakan sistem *e-Filing* terlebih dahulu karena sistem *e-Filing* digunakan oleh Wajib Badan berdasarkan peraturan pemerintah. Oleh karena itu, hipotesis keenam yang dapat diambil dari uraian di atas adalah :

H₆ : penggunaan sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem *e-Filing*.

Menurut penelitian DeLone & McLean (1992), intensitas penggunaan (*use*) sistem berpengaruh secara signifikan terhadap *individual impact*. Hasil tersebut sama dengan penelitian Dody dan Zulaikha (2007) yang menunjukkan hubungan yang positif antara intensitas penggunaan (*use*) dan *individual impact*. Subramanian (2005) juga menunjukkan hasil bahwa terdapat asosiasi yang signifikan antara intensitas penggunaan (*intention of use*) dan *individual impact*. Namun penelitian Livari (2005) menunjukkan

hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara intensitas penggunaan (*intention of use*) sistem dan *individual impact*. Jika tingkat penggunaan sistem *e-Filing* oleh *user* tinggi maka derajat pembelajaran juga semakin tinggi. Peningkatan derajat pembelajaran ini akan mempengaruhi kualitas pengguna (*individual impact*). Oleh karena itu, hipotesis yang dapat diambil adalah :

H₇ : Penggunaan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap dampak individu pemakai sistem *e-Filing*.

Penelitian DeLone & McLean (1992) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan prediktor yang signifikan bagi *perceived individual impact*. Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian Livari (2005) bahwa *user satisfaction* juga prediktor yang signifikan bagi *perceived individual impact*. Namun hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian Subramanian (2005) bahwa tidak ada asosiasi yang positif antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan *individual impact*. Penelitian Radityo & Zulaikha (2007) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan *individual impact*. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) atas sistem *e-Filing* yang dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan atau membantu pekerjaan pengguna akan mempengaruhi kinerja individu dalam organisasi. Jika kepuasan pengguna tinggi maka *individual impact* yang terjadi juga semakin tinggi. Oleh karena itu, hipotesis yang dapat diambil adalah :

H₈ : kepuasan pemakai sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individu pemakai sistem *e-Filing*.

Menurut penelitian Radityo dan Zulaikha (2007) bahwa ada hubungan yang signifikan antara *individual impact* dan *organizational impact*. *Individual impact* dapat mempengaruhi *organizational impact*. Jika kinerja individu baik maka akan meningkatkan kinerja organisasional yang merupakan satu kesatuan dengan kinerja individu. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja individu yang baik secara kolektif akan meningkatkan kinerja organisasional. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang dapat diambil adalah :

H₉ : dampak individu pemakai berpengaruh positif signifikan terhadap dampak organisasi pemakai sistem *e-Filing*.

Penelitian ini menggunakan Model DeLone dan McLean (1992) dan tidak menggunakan model yang sudah diperbaharui (*Updated D&M IS Success Model*) dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut :

a. model ini sudah bisa dikatakan model yang cukup kokoh, dibandingkan dengan model yang telah di-update. Terbukti banyak peneliti di bidang informasi sistem menguji model

- kesuksesan informasi dan sistemnya. Argumentasi ini semakin diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Wang (2008) yang menyebutkan bahwa ukuran *net benefit* dalam model *Updated D&M IS Success Model* (2003) secara konseptual terlalu panjang dan rumit untuk didefinisikan. Begitu pula, *service quality* merupakan dimensi baru, belum begitu jelas definisi dari dimensi ini;
- penelitian ini fokus pada aplikasi dari *e-Filing* (sistem dan informasi), belum memasukkan unsur fungsi sebagaimana dipaparkan dengan adanya *service quality* (Livari, 2005);
 - sistem *e-p Filing* merupakan sistem yang wajib (*mandatory*) digunakan untuk keperluan pelaporan pajak oleh Wajib Pajak, sementara variabel *intention to use* pada model DeLone dan McLean (2003) lebih tepat jika digunakan untuk sistem yang sifatnya tidak wajib digunakan;
 - belum adanya model yang baku dalam menilai kesuksesan penerapan sistem teknologi informasi terutama di lingkup sektor publik atau pemerintah (yang sifatnya *mandatory*), sehingga masih terbuka ruang bagi peneliti untuk memilih model yang dianggap relevan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus, yakni penelitian tentang status subyek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas (Nazir, 2003). Pada penelitian ini, subyek penelitian adalah Wajib Pajak Badan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. Dilihat dari permasalahan yang diteliti, penelitian ini merupakan penelitian kausalitas yang bertujuan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh (sebab-akibat) dari dua atau lebih fenomena melalui pengujian hipotesis (Sekaran, 2006). Penelitian ini juga dapat digolongkan sebagai penelitian eksplanatori, yakni penelitian yang mendasarkan pada teori atau hipotesis yang akan dipergunakan untuk menguji suatu fenomena yang terjadi. Cooper dalam Rofiq (2007) menyatakan bahwa penelitian eksplanatori melakukan studi terhadap hubungan antara dua atau lebih variabel, kemudian berusaha untuk menjelaskan fenomena yang terjadi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, Jalan Urip Sumoharjo Km. 4 Makassar, dengan periode penelitian selama empat bulan, yaitu sejak bulan April sampai dengan Agustus 2018.

3.1. Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan. Sedangkan data sekunder berupa data yang diperoleh dan disajikan oleh pihak-pihak lainnya melalui studi dokumentasi seperti dari

DJP, Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan dan lainnya.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Badan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar yang berstatus aktif sebagai *user/pemakai* sistem *e-Filing* DJP yang berjumlah 715 badan/perusahaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Untuk menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut (Ariola, 2006) :

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot \alpha^2)}$$

dimana:

- n : jumlah sampel penelitian
 N : Jumlah populasi penelitian
 α : *error level* (tingkat kesalahan)

Dengan menggunakan rumus *Slovin* di atas dan tingkat kesalahan (*error level*) sebesar 5% (tingkat signifikansi) maka jumlah sampel penelitian ini ditetapkan sebanyak :

$$n = \frac{715}{1 + (715 \cdot (0.05)^2)}$$

$$n = \frac{715}{1 + 1.7875}$$

$$n = 256 \text{ users.}$$

3.3. Teknik Analisis

Model penelitian dianalisis dengan Pemodelan Persamaan Struktural atau *Structural Equation Modelling* (SEM). Terdapat dua macam model persamaan struktural, yakni SEM berbasis kovarian (*covariance based*) dan SEM berbasis komponen atau varian (*component based*) yang populer dengan *Partial Least Square* (PLS) (Ghozali, 2008). SEM berbasis kovarian membutuhkan banyak asumsi parametrik, misalnya variabel yang diobservasi harus memiliki *multivariate normal distribution* yang dapat terpenuhi jika ukuran sampel yang digunakan besar (antara 200-800). Dengan ukuran sampel yang kecil akan memberikan hasil parameter dan model statistik yang tidak baik (Ghozali, 2008). Sedangkan SEM berbasis PLS tidak membutuhkan banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi *normal multivariate* dan jumlah sampel tidak harus besar (Ghozali merekomendasikan antara 30-100).

Dengan pertimbangan asumsi dan syarat pemilihan model analisis, SEM berbasis komponen dengan menggunakan PLS dipilih sebagai alat analisis pada penelitian ini. Teknik PLS dipilih karena perangkat ini banyak dipakai untuk analisis kausal-prediktif (*causal-predictive analysis*) yang rumit dan merupakan teknik yang sesuai untuk digunakan dalam aplikasi prediksi dan pengembangan teori seperti pada

penelitian ini. Selain itu, mengingat jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini kecil maka PLS digunakan sebagai alat analisisnya (Hartono dalam Azwar, 2015). Untuk melakukan pengujian dengan SEM berbasis komponen atau PLS ini, digunakan bantuan program *SmartPLS 3*.

PLS mengenal dua macam komponen pada model kausal yaitu: model pengukuran (*measurement model*) dan model struktural (*structural model*).

Pertama, menilai atau evaluasi model pengukuran (*measurement model*). Model pengukuran adalah penilaian terhadap reliabilitas dan validitas variabel penelitian atau didefinisikan sebagai hubungan antara indikator dengan variabel laten. Kriteria untuk menilai model pengukuran dalam penelitian ini yaitu:

- a. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Validitas konvergen dinilai berdasarkan korelasi antara skor item dengan skor variabel. Nilai *loading* memiliki tingkat validitas tinggi jika lebih besar dari 0,5 (Ghozali, 2008).
- b. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*) digunakan untuk membuktikan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Fornell dan Larcker dalam Ghozali (2008) mengatakan bahwa metode untuk mengukur *discriminant validity* adalah dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Jika nilai AVE setiap konstruk lebih besar dari 0,5 maka model dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Berikut rumus untuk menghitung AVE:

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum_i \text{var}(\epsilon_i)}$$

di mana λ_i adalah *component loading* ke indikator dan $\text{var}(\epsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$. Jika semua indikator *standardized*, maka ukuran ini sama dengan *average communalities* dalam blok.

- c. Realibilitas Konstruk (*Composite Reliability*) blok indikator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha*. Dengan menggunakan *output* yang dihasilkan oleh PLS, maka *composite reliability* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum_i \text{var}(\epsilon_i)}$$

dimana λ_i adalah *component loading* ke indikator dan $\text{var}(\epsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$. ρ_c sebagai ukuran *internal*

consistency hanya dapat digunakan untuk konstruk indikator reflektif. Chin dalam Ghozali (2008) menyatakan suatu variabel laten memiliki reliabilitas yang tinggi apabila nilai *composite reliability* di atas 0,7 dan atau *Conbach's Alpha* di atas 0,6.

Setelah dilakukan penilaian model pengukuran (*measurement model*) untuk meyakinkan bahwa pengukuran-pengukuran konstruk valid dan reliabel, maka dilakukan pengujian tahap berikutnya.

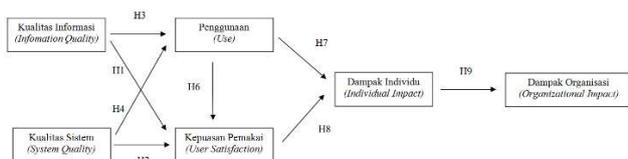
Kedua, menilai atau evaluasi model struktural (*structural model*). Pengujian model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk atau variabel laten, yang dilihat dari nilai *R-Square* (R^2) dari model penelitian dan nilai estimasi koefisien jalur strukturalnya (*estimate for path coefficients*). Nilai *R-Square* (R^2) adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Koefisien determinasi diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel eksogen dalam menjelaskan varians dari variabel endogennya. Menurut Chin (1998), nilai *R-Square* sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah).

Nilai estimasi koefisien jalur struktural pada model (*estimate for path coefficients*) merupakan nilai koefisien jalur yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel (konstruk). Nilai estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang diperoleh lewat prosedur *bootstrapping* (Ghozali, 2008). *Bootstrapping* adalah metode yang berbasis komputer yang digunakan untuk pengukuran akurasi dari taksiran statistik (pendugaan besaran statistik dan selang kepercayaan). *Bootstrapping* merupakan teknik nonparametrik secara inferensial. Penerapan metode resampling dalam *bootstrapping* memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas (*distribution free*), tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (direkomendasikan sampel minimum 30). Pengujian dilakukan dengan uji t-statistik (*t-test*), dengan kriteria jika diperoleh nilai *p-value* $\leq 0,05$ (*alpha* = 5 %), maka disimpulkan signifikan.

Sebagai tambahan, model Kerangka Konseptual pada Gambar 3 menunjukkan arah bolak-balik dari variabel kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dan penggunaan (*use*). Pengaruh mutual tersebut tidak dapat diuji secara bersamaan (Livari, 2005; Purwanto, 2007; Jogiyanto, 2007a). Sarwono & Narimawati (2015) juga menyatakan bahwa salah satu asumsi dalam PLS, yaitu dalam PLS hanya diperbolehkan model rekursif (sebab-akibat) saja dan tidak mengizinkan model non-rekursif (timbang balik). Suatu model disebut rekursif jika semua anak panah menuju satu arah, tidak ada pembalikan umpan balik (*feedback looping*), dan faktor gangguan (*disturbance terms*) atau kesalahan sisaan (*residual error*) untuk variabel-variabel endogen yang tidak dikorelasikan.

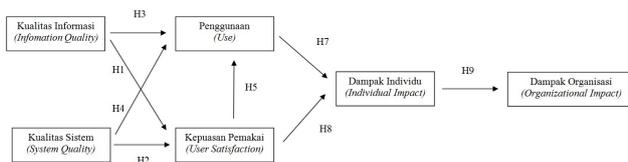
Dengan kata lain, model-model *recursive* merupakan model-model dimana semua anak panah mempunyai satu arah tanpa putaran umpan balik dan

peneliti dapat membuat asumsi kovarian-kovarian gangguan kesalahan semua 0, yang berarti bahwa semua variabel yang tidak diukur yang merupakan determinan dari variabel-variabel endogen tidak dikorelasikan satu dengan lainnya sehingga tidak membentuk putaran umpan balik (*feedback loops*) (Jhons dalam Azwar, 2015). Oleh karena itu, model penelitian awal harus dipecah menjadi dua, yaitu Model 1 dan Model 2. Model 1 menggambarkan pengaruh dari penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Dalam penelitian ini ditetapkan sebagai Hipotesis Keenam (H₆) penelitian yang digambarkan dengan skema sebagai berikut :



Gambar 4. Model 1 Penelitian

Sedangkan Model 2 menggambarkan pengaruh dari kepuasan pemakai (*user satisfaction*) terhadap penggunaan (*use*). Dalam penelitian ini ditetapkan sebagai Hipotesis Kelima (H₅) penelitian yang digambarkan dengan skema sebagai berikut :



Gambar 5. Model 2 Penelitian

3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan enam variabel dari model yang dikeluarkan oleh DeLone dan McLean (1992) yaitu terdiri dari variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel eksogen adalah variabel independen (bebas) yang mempengaruhi variabel dependen (terikat) yang ditunjukkan dengan adanya anak panah yang berasal dari variabel tersebut menuju variabel endogen dalam model. Sedangkan variabel endogen adalah variabel dependen (terikat) yang dipengaruhi oleh variabel independen (bebas) yang ditunjukkan dengan adanya anak panah yang menuju variabel tersebut dalam model.

Variabel eksogen penelitian ini terdiri atas kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*). Sedangkan variabel endogen penelitian ini terdiri atas kepuasan pemakai (*user satisfaction*), penggunaan sistem (*use*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*).

3.4.1. Kualitas Informasi (Information Quality).

Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi (Jogiyanto, 2007). Kualitas informasi menunjukkan *output* dari sistem informasi yang berhubungan dengan nilai, manfaat dan relevansi dari informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Apabila kualitas informasi baik diharapkan para pengguna sistem dapat memperoleh manfaat lebih dari sistem tersebut sehingga dapat berdampak pada kepuasan pengguna.

Kualitas informasi diukur secara subyektif oleh pemakai (*user*) dalam hal ini Wajib Pajak Badan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi (*information quality*). Untuk mengukur variabel ini, penelitian ini menggunakan beberapa indikator yang relevan dengan penggunaan sistem *e-Filing* dengan mengadopsi indikator-indikator pengukuran yang digunakan oleh Livari (2005) yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. Indikator Pengukuran Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)

No	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kelengkapan (<i>completeness</i>)	Skala Likert 1 – 5 :
2	Ketepatan (<i>precision</i>)	Sangat Setuju : 5 ; Setuju
3	Keandalan (<i>reability</i>)	: 4 ; Kurang Setuju : 3
4	Tekini (<i>up-to-date</i>)	; Tidak Setuju : 2 ; Sangat
5	Bentuk dari keluaran (<i>format of output</i>)	Tidak Setuju : 1

3.4.2. Kualitas Sistem (System Quality).

Kualitas sistem (*system quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri (Jogiyanto, 2007). Artinya, kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu. Kualitas sistem berarti kualitas kombinasi dari *hardware* dan *software*. DeLone & McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai (*user*) dalam hal ini Wajib Pajak Badan/Pribadi di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. Indikator yang digunakan mengacu pada indikator-indikator penelitian yang digunakan oleh Livari (2005) dan Bailey dan Pearson (1983) yang disesuaikan dengan penggunaan sistem *e-Filing* itu sendiri sebagaimana Tabel 2 berikut :

Tabel 2. Indikator Pengukuran Variabel Kualitas Sistem (System Quality)

No	Indikator	Skala Pengukuran
1	Fleksibilitas sistem (<i>flexibility of the system</i>)	Skala Likert 1 – 5 :
2	Integrasi sistem (<i>integration of the system</i>)	Sangat Setuju : 5 ;
3	Kenyamanan akses (<i>convenience of acces</i>)	Setuju : 4 ; Kurang
4	Bahasa (<i>language</i>)	Setuju : 3 ; Tidak Setuju
		: 2 ; Sangat Tidak
		Setuju : 1

3.4.3. Penggunaan Sistem (*Use*).

Jogiyanto (2007) membedakan penggunaan sistem (*use*) ke dalam penggunaan keluaran (*information use*) dan penggunaan sistem (*system use*) yang berarti penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri. Dari pembedaan itu perlu mendapat perhatian bahwa dalam konteks penggunaan sistem *e-filing* dimaksud adalah penggunaan aplikasi atau sistem informasi *e-filing* itu sendiri (*system use*), dengan asumsi bahwa selain menggunakan sistem informasi, pemakai sistem secara otomatis juga memanfaatkan hasil dari sistem informasi yakni berupa *output* laporan (*report*) yang dihasilkan oleh sistem informasi. Jogiyanto (2007) menambahkan, konsep penggunaan dari suatu sistem informasi dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu penggunaan nyata (*actual use*) dan penggunaan persepsian (*perceived use*). Pembedaan ini penting untuk membedakan antara penggunaan yang merupakan keharusan yang tidak dapat dihindari atau merupakan penggunaan secara sukarela. Dengan mengadopsi indikator pengukuran yang digunakan pada penelitian Chin et al. (1988) dan Livari (2005), penelitian ini menggunakan 3 item pengukuran sebagai indikator pengukuran variabel, yaitu : frekuensi penggunaan (*frequency of use*), pemilihan sistem (*chosen*) yaitu sikap pemilihan untuk tidak menggunakan sistem di luar kebijakan DJP dan durasi waktu penggunaan (*used time duration*) yaitu berapa lama waktu yang diluangkan dalam sehari untuk menggunakan sistem, sebagaimana pada Tabel 3 berikut :

Tabel 3. Indikator Pengukuran Variabel Penggunaan (Use)

No	Indikator	Skala Pengukuran
1	Frekuensi penggunaan (<i>frequency of use</i>)	Skala Likert 1 – 5 :
2	Pemilihan sistem (<i>chosen</i>)	Sangat Setuju : 5 ; Setuju : 4 ; Kurang Setuju : 3 ; Tidak Setuju : 2 ; Sangat Tidak Setuju : 1
3	Durasi waktu penggunaan (<i>used time duration</i>)	Setuju : 1

3.4.4. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*).

Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Item indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dalam penelitian ini menggunakan item indikator oleh Chin et al. (1988) dan Livari (2005) sebagaimana berikut :

Tabel 4. Indikator Pengukuran Variabel Kepuasan Pemakai (User Satisfaction)

No	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kepuasan kualitas sistem dan informasi	Skala Likert 1 – 5 :
2	Kepuasan fasilitas dan fitur sistem	Sangat Setuju : 5 ; Setuju : 4 ; Kurang Setuju : 3 ; Tidak Setuju : 2 ; Sangat Tidak Setuju : 1
3	Kepuasan fleksibilitas sistem	Setuju : 1

3.4.5. Dampak Individual (*Individual Impact*).

Dampak individu (*individual impact*) merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara individual termasuk di dalamnya produktivitas, efisiensi dan efektivitas kinerja. Penelitian ini menggunakan indikator yang digunakan oleh Livari (2005) yang diadaptasi dari ukuran persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) oleh Davis (1989), sebagaimana pada Tabel 5 berikut :

Tabel 5. Indikator Pengukuran Variabel Dampak Individu (Individual Impact)

No	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kecepatan menyelesaikan tugas (<i>speed of accomplishing task</i>)	Skala Likert 1 – 5 :
2	Prestasi kerja (<i>job performance</i>)	Sangat Setuju : 5 ; Setuju : 4 ; Kurang Setuju : 3 ; Tidak Setuju : 2 ; Sangat Tidak Setuju : 1
3	Produktivitas (<i>productivity</i>)	Setuju : 3 ; Tidak Setuju : 2 ; Sangat Tidak Setuju : 1
4	Efektivitas (<i>effectiveness</i>)	Setuju : 3 ; Tidak Setuju : 2 ; Sangat Tidak Setuju : 1
5	Kemudahan pekerjaan (<i>ease of job</i>)	Setuju : 1
6	Bermanfaat dalam pekerjaan (<i>usefull in work</i>)	Setuju : 1

3.4.6. Dampak Organisasi (*Organizational Impact*).

Dampak organisasi (*organizational impact*) merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja organisasi dalam hal ini institusi yang mengembangkan (Jogiyanto, 2007). Dalam penelitian ini, peneliti mengembangkan instrumen dampak organisasi sendiri, merujuk pada manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem *e-Filing* berdasarkan Neef (2001). Hal ini dilakukan karena institusi yang diteliti merupakan institusi pemerintahan dan bisnis. Manfaat yang diharapkan dari penerapan *e-Filing* di antaranya dapat menghemat biaya dalam pengadaan, meningkatkan transparansi terhadap proses pengadaan dan terdapat banyak referensi barang yang dibutuhkan pemerintah dari pihak penyedia barang/jasa yang telah melakukan *upload* dokumen penawaran. Dalam penelitian ini, variabel dampak organisasi (*organizational impact*) diukur dengan item indikator sebagaimana pada Tabel 6 berikut :

Tabel 6. Indikator Pengukuran Variabel Dampak Organisasi (Organizational Impact)

No	Indikator	Skala Pengukuran
1	Peningkatan kinerja organisasi/perusahaan	Skala Likert 1 – 5 :
2	Peningkatan produktivitas organisasi/perusahaan	Sangat Setuju : 5 ; Setuju : 4 ; Kurang
3	Peningkatan keefektivan organisasi/perusahaan	Setuju : 3 ; Tidak Setuju : 2 ; Sangat Tidak
4	Penghematan pengeluaran organisasi/perusahaan	Setuju : 1

4. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel penelitian ini berjumlah 256 orang. Kuesioner penelitian telah dikirim secara *online* kepada seluruh responden melalui alamat email masing-masing dengan menggunakan perangkat *Google Forms*. Namun, hingga batas akhir pengembalian kuesioner³, jumlah responden yang mengembalikan kuesioner dalam keadaan terisi lengkap sebanyak 79 orang. Hal ini berarti tingkat pengembalian kuesioner mencapai 30,85% dari total kuesioner yang dibagikan. Terhadap kuesioner yang terisi tersebut kemudian dilakukan tabulasi, dilanjutkan dengan deskripsi/klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, pengalaman dan pendidikan serta pengolahan data. Meskipun *response rate* tidak mencapai 100%, penelitian tetap dapat dilanjutkan ke tahapan analisis. Jogiyanto (2005) menyebutkan bahwa *response rate* tidak harus mencapai 100%, namun akan semakin baik apabila tingkat respon semakin tinggi, bahkan kuesioner yang dikirimkan lewat media (seperti pos atau *e-mail*) dengan tingkat respon sebesar 30% sudah dapat dikatakan memadai.

4.1. Analisis Data

4.1.1. Evaluasi Model Pengukuran.

Evaluasi model pengukuran adalah mengukur korelasi antara indikator dengan konstruk/variabel laten. Dengan mengetahui korelasinya akan diketahui validitas dan reliabilitas sebuah model. Pengukuran validitas dan reliabilitas konstruk dilakukan dengan melihat validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk (Ghozali 2008).

4.1.1.1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*).

Validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Validitas konvergen dinilai berdasarkan korelasi antara skor item dengan skor variabel. Nilai muatan (*loading*) memiliki tingkat validitas tinggi jika lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2008).

Hasil olah data untuk melihat nilai muatan (*loading*) indikator penelitian pada Model 1 dan Model 2 Penelitian adalah sebagaimana pada Tabel 7 dan Tabel 8 berikut:

Tabel 7. Nilai Muatan (*Loading*) Indikator Model 1

No.	Indikator	Kode	Nilai Muatan (<i>Loading</i>)
KUALITAS INFORMASI (<i>INFORMATION QUALITY</i>)			
1	Sistem <i>e-Filing</i> menyediakan informasi secara lengkap dalam rangka pelaporan SPT.	KI1	0,874
2	Sistem <i>e-Filing</i> menyediakan informasi secara tepat dan akurat.	KI2	0,887
3	Informasi yang diperoleh dari sistem <i>e-Filing</i> dapat diandalkan (<i>reliable</i>) sebagai dasar pelaporan SPT.	KI3	0,778
4	Sistem <i>e-Filing</i> menyediakan informasi terkait pelaporan pajak secara terkini .	KI4	0,699
5	Format pelaporan SPT oleh sistem <i>e-Filing</i> cukup jelas dan komprehensif.	KI5	0,838
KUALITAS SISTEM (<i>SYSTEM QUALITY</i>)			
1	Sistem <i>e-Filing</i> bersifat fleksibel untuk melakukan perubahan-perubahan yang diperlukan terkait dengan pelaporan SPT.	KS1	0,733
2	Sistem <i>e-Filing</i> meng integrasikan beberapa fitur dan menu lain yang terkait baik secara langsung atau tidak dengan pelaporan pajak yang sangat menunjang pelaporan SPT.	KS2	0,820
3	Sistem <i>e-Filing</i> dapat diakses dengan baik dengan gangguan sistem yang minimal sehingga pengguna (<i>user</i>) merasa nyaman (<i>convenience</i>) dalam penggunaannya.	KS3	0,849
4	Sistem <i>e-Filing</i> menggunakan bahasa yang baku dan dapat dipahami dengan baik.	KS4	0,819
PENGUNAAN (<i>USE</i>)			
1	Dengan sistem dan informasi yang berkualitas, saya sebagai user sistem <i>e-Filing</i> menggunakan atau memilih sistem <i>ini</i> untuk melaksanakan pelaporan pajak dengan intensitas dan frekuensi yang relatif tinggi.	P1	0,861
2	Saya sebagai user sistem <i>e-Filing</i> tidak menggunakan sistem pelaporan pajak yang lain di luar sistem <i>e-filing</i> .	P2	0,893
3	Saya sebagai user sistem <i>e-Filing</i> menggunakan sistem <i>e-Filing</i> dengan durasi waktu yang relatif lama karena kualitas sistem dan informasi dari sistem yang baik.	P3	0,753
KEPUASAN PENGGUNA (<i>USER SATISFACTION</i>)			
1	Saya sebagai user sistem <i>e-Filing</i> merasa puas menggunakan sistem <i>e-Filing</i> karena kualitas sistem dan informasi yang baik secara umum.	KP1	0,840

2	Saya sebagai user sistem <i>e-Filing</i> merasa puas terhadap fasilitas atau fitur-fitur yang ada pada sistem <i>e-Filing</i> .	KP2	0,935
3	Saya sebagai user sistem <i>e-Filing</i> merasa puas terhadap fleksibilitas yang ada pada sistem <i>e-filing</i> .	KP3	0,916
DAMPAK INDIVIDU (INDIVIDUAL IMPACT)			
1	Sistem <i>e-Filing</i> dapat membantu saya menyelesaikan tugas pelaporan SPT dengan lebih cepat (speed of accomplishing task).	DI1	0,835
2	Sistem <i>e-Filing</i> dapat meningkatkan prestasi kerja (job performance) saya.	DI2	0,798
3	Dengan kualitas sistem <i>e-Filing</i> yang baik, produktivitas (productivity) saya lebih meningkat.	DI3	0,774
4	Sistem <i>e-Filing</i> membuat pelaksanaan tugas pelaporan SPT lebih efektif (effectiveness).	DI4	0,814
5	Sistem <i>e-Filing</i> memudahkan pelaksanaan tugas pelaporan pajak.	DI5	0,713
6	Secara umum, sistem <i>e-Filing</i> sangat bermanfaat dalam melaksanakan tugas pelaporan pajak (usefull in work).	DI6	0,870
DAMPAK ORGANISASI (ORGANIZATIONAL IMPACT)			
1	Pelaksanaan pelaporan pajak melalui sistem <i>e-Filing</i> menunjang kinerja perusahaan.	DO1	0,903
2	Pelaksanaan pelaporan pajak melalui sistem <i>e-filing</i> menunjang produktivitas perusahaan.	DO2	0,897
3	Pelaksanaan pelaporan pajak melalui sistem <i>e-Filing</i> menunjang efektivitas perusahaan. Penghematan pengeluaran	DO3	0,907
4	Pelaksanaan pelaporan pajak melalui sistem <i>e-Filing</i> menunjang penghematan pengeluaran perusahaan.	DO4	0,932

Sumber: Data Primer, diolah

Pada Tabel 8, terlihat bahwa seluruh indikator variabel memiliki validitas yang tinggi karena nilai muatan (*loading*) di atas 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator pada Model 1 telah memenuhi syarat validitas konvergen.

Tabel 8
Nilai Muatan (*Loading*) Indikator Model 2

No.	Indikator	Kode	Nilai Muatan (<i>Loading</i>)
KUALITAS INFORMASI (INFORMATION QUALITY)			
1	Sistem <i>e-Filing</i> menyediakan informasi secara lengkap dalam rangka pelaporan SPT.	KI1	0,874

2	Sistem <i>e-Filing</i> menyediakan informasi secara tepat dan akurat.	KI2	0,887
3	Informasi yang diperoleh dari sistem <i>e-Filing</i> dapat diandalkan (reliable) sebagai dasar pelaporan SPT.	KI3	0,778
4	Sistem <i>e-Filing</i> menyediakan informasi terkait pelaporan pajak secara terkini .	KI4	0,699
5	Format pelaporan SPT oleh sistem <i>e-Filing</i> cukup jelas dan komprehensif.	KI5	0,838
KUALITAS SISTEM (SYSTEM QUALITY)			
1	Sistem <i>e-Filing</i> bersifat fleksibel untuk melakukan perubahan-perubahan yang diperlukan terkait dengan pelaporan SPT.	KS1	0,732
2	Sistem <i>e-Filing</i> meng integrasikan beberapa fitur dan menu lain yang terkait baik secara langsung atau tidak dengan pelaporan pajak yang sangat menunjang pelaporan SPT.	KS2	0,820
3	Sistem <i>e-Filing</i> dapat diakses dengan baik dengan gangguan sistem yang minimal sehingga pengguna (<i>user</i>) merasa nyaman (convenience) dalam penggunaannya.	KS3	0,849
4	Sistem <i>e-filing</i> menggunakan bahasa yang baku dan dapat dipahami dengan baik.	KS4	0,820
PENGGUNAAN (USE)			
1	Dengan sistem dan informasi yang berkualitas, saya sebagai user sistem <i>e-Filing</i> menggunakan atau memilih sistem <i>ini</i> untuk melaksanakan pelaporan pajak dengan intensitas dan frekuensi yang relatif tinggi.	P1	0,860
2	Saya sebagai user sistem <i>e-Filing</i> tidak menggunakan sistem pelaporan pajak yang lain di luar sistem <i>e-Filing</i> .	P2	0,893
3	Saya sebagai user sistem <i>e-Filing</i> menggunakan sistem <i>e-Filing</i> dengan durasi waktu yang relatif lama karena kualitas sistem dan informasi dari sistem yang baik.	P3	0,754
KEPUASAN PEMAKAI (USER SATISFACTION)			
1	Saya sebagai user sistem <i>e-Filing</i> merasa puas menggunakan sistem <i>e-filing</i> karena kualitas sistem dan informasi yang baik secara umum.	KP1	0,842
2	Saya sebagai user sistem <i>e-filing</i> merasa puas terhadap fasilitas atau fitur-fitur yang ada pada sistem <i>e-filing</i> .	KP2	0,934
3	Saya sebagai user sistem <i>e-filing</i> merasa puas terhadap fleksibilitas yang ada pada sistem <i>e-filing</i> .	KP3	0,914
DAMPAK INDIVIDU (INDIVIDUAL IMPACT)			
1	Sistem <i>e-Filing</i> dapat membantu saya	DI1	0,835

	menyelesaikan tugas pelaporan SPT dengan lebih cepat (<i>speed of accomplishing task</i>).		
2	Sistem <i>e-Filing</i> dapat meningkatkan prestasi kerja (<i>job performance</i>) saya.	D12	0,798
3	Dengan kualitas sistem <i>e e-Filing</i> yang baik, produktivitas (<i>productivity</i>) saya lebih meningkat.	D13	0,774
4	Sistem <i>e-Filing</i> membuat pelaksanaan tugas pelaporan SPT lebih efektif (<i>effectiveness</i>).	D14	0,814
5	Sistem <i>e-Filing</i> memudahkan pelaksanaan tugas pelaporan pajak.	D15	0,713
6	Secara umum, sistem <i>e-Filing</i> sangat bermanfaat dalam melaksanakan tugas pelaporan pajak (<i>usefull in work</i>).	D16	0,870
DAMPAK ORGANISASI (ORGANIZATIONAL IMPACT)			
1	Pelaksanaan pelaporan pajak melalui sistem <i>e-Filing</i> menunjang kinerja perusahaan.	DO1	0,903
2	Pelaksanaan pelaporan pajak melalui sistem <i>e-Filing</i> menunjang produktivitas perusahaan.	DO2	0,897
3	Pelaksanaan pelaporan pajak melalui sistem <i>e-Filing</i> menunjang efektivitas perusahaan. Penghematan pengeluaran	DO3	0,907
4	Pelaksanaan pelaporan pajak melalui sistem <i>e-Filing</i> menunjang penghematan pengeluaran perusahaan.	DO4	0,932

Sumber: Data Primer, diolah

Pada Tabel 8, terlihat bahwa seluruh indikator variabel memiliki validitas yang tinggi karena nilai muatan (*loading*) di atas 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator pada Model 2 telah memenuhi syarat validitas konvergen.

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 7 dan Tabel 8 di atas, dapat dinyatakan bahwa seluruh indikator penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian baik untuk Model 1 maupun Model 2 penelitian, memenuhi syarat validitas konvergen.

4.1.1.2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*).

Validitas diskriminan digunakan untuk membuktikan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Ghazali (2008) menyebutkan bahwa validitas diskriminan dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Apabila nilai korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada nilai korelasi dengan konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik

daripada ukuran pada blok lainnya. Hasil olah data untuk melihat nilai *cross loading* indikator dan konstruk penelitian pada Model 1 dan Model 2 penelitian adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 9 dan Tabel 10.

Berdasarkan Tabel 9, terlihat bahwa semua nilai *cross loading* atau korelasi indikator dengan konstruk atau variabelnya lebih besar daripada *cross loading* atau nilai korelasi dengan konstruk (variabel) lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada Model 1 memprediksi konstruk pada bloknya lebih baik daripada di blok lainnya.

Berdasarkan Tabel 10, terlihat bahwa semua nilai *cross loading* atau korelasi indikator dengan konstruk atau variabelnya lebih besar daripada *cross loading* atau nilai korelasi dengan konstruk (variabel) lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada Model 2, memprediksi konstruk pada bloknya lebih baik daripada di blok lainnya.

Tabel 9. Nilai *Cross Loading* Model 1

	Dampak Individu	Dampak Organisasi	Kepuasan Pemakai	Kualitas Informasi	Kualitas Sistem	Penggunaan
D11	0.835	0.578	0.501	0.557	0.590	0.634
D12	0.798	0.621	0.500	0.626	0.552	0.660
D13	0.774	0.572	0.485	0.583	0.460	0.568
D14	0.814	0.564	0.575	0.654	0.581	0.569
D15	0.713	0.366	0.361	0.475	0.365	0.348
D16	0.870	0.641	0.637	0.678	0.579	0.641
DO1	0.642	0.903	0.596	0.646	0.687	0.536
DO2	0.661	0.897	0.626	0.650	0.690	0.649
DO3	0.627	0.907	0.567	0.582	0.680	0.555
DO4	0.645	0.932	0.605	0.636	0.726	0.512
K11	0.625	0.575	0.751	0.874	0.721	0.521
K12	0.678	0.615	0.653	0.887	0.632	0.622
K13	0.577	0.561	0.547	0.778	0.496	0.573
K14	0.537	0.463	0.456	0.699	0.467	0.571
K15	0.639	0.606	0.670	0.838	0.686	0.475
KP1	0.666	0.595	0.840	0.717	0.632	0.605
KP2	0.531	0.559	0.935	0.643	0.707	0.503
KP3	0.531	0.613	0.916	0.675	0.746	0.520
KS1	0.371	0.374	0.582	0.568	0.733	0.341
KS2	0.621	0.671	0.612	0.588	0.820	0.609
KS3	0.512	0.616	0.694	0.612	0.849	0.466
KS4	0.596	0.763	0.611	0.621	0.819	0.568
P1	0.599	0.459	0.510	0.563	0.544	0.861
P2	0.718	0.627	0.605	0.677	0.601	0.893
P3	0.466	0.450	0.577	0.409	0.390	0.753

Sumber: Data Primer, diolah

Tabel 10. *Cross Loading* Model 2

	Dampak Individu	Dampak Organisasi	Kepuasan Pemakai	Kualitas Informasi	Kualitas Sistem	Penggunaan
D11	0.835	0.578	0.501	0.557	0.590	0.634
D12	0.798	0.621	0.501	0.626	0.552	0.660
D13	0.774	0.572	0.486	0.583	0.460	0.568
D14	0.814	0.564	0.575	0.654	0.581	0.569
D15	0.713	0.366	0.362	0.475	0.365	0.348
D16	0.870	0.641	0.637	0.678	0.579	0.641
DO1	0.642	0.903	0.596	0.646	0.687	0.536
DO2	0.661	0.897	0.627	0.650	0.690	0.649
DO3	0.627	0.907	0.567	0.582	0.680	0.555
DO4	0.645	0.932	0.606	0.636	0.726	0.512
K11	0.625	0.575	0.751	0.874	0.721	0.521
K12	0.678	0.615	0.653	0.887	0.632	0.622
K13	0.577	0.561	0.548	0.778	0.496	0.573
K14	0.537	0.463	0.457	0.699	0.467	0.571
K15	0.639	0.606	0.670	0.838	0.686	0.475
KP1	0.666	0.595	0.942	0.717	0.632	0.605
KP2	0.531	0.559	0.934	0.643	0.707	0.503
KP3	0.531	0.613	0.914	0.675	0.746	0.520
KS1	0.371	0.374	0.582	0.568	0.732	0.341
KS2	0.621	0.671	0.612	0.588	0.820	0.609
KS3	0.512	0.616	0.693	0.612	0.849	0.466
KS4	0.596	0.763	0.611	0.621	0.820	0.568
P1	0.599	0.459	0.511	0.563	0.544	0.860
P2	0.718	0.627	0.606	0.677	0.601	0.893
P3	0.466	0.450	0.577	0.409	0.390	0.754

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 9 dan Tabel 10 di atas, dapat dinyatakan bahwa seluruh indikator penelitian yang digunakan untuk mengukur

variabel penelitian baik untuk Model 1 maupun Model 2 penelitian memenuhi syarat validitas diskriminan.

Metode lain untuk menilai *discriminant validity* selain dengan melihat nilai *cross loading* adalah dengan melihat nilai AVE. Nilai AVE yang baik, disyaratkan oleh Ghozali (2008), harus lebih besar dari 0,50. Hasil olah data untuk melihat nilai AVE variabel penelitian adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 11 berikut:

Tabel 11. Nilai AVE Variabel

Variabel	AVE
Kualitas Informasi (KI)	0,669
Kualitas Sistem (KS)	0,650
Penggunaan (P)	0,702
Kepuasan Pengguna (KP)	0,806
Dampak Individual (DI)	0,644
Dampak Organisasi (DO)	0,828

Sumber : Data Primer, diolah

Berdasarkan Tabel 11, nilai AVE semua konstruk baik pada Model 1 maupun Model 2, lebih besar dari 0,50. Nilai AVE terkecil adalah 0,644, sehingga sesuai dengan yang dipersyaratkan.

4.1.1.3. Reliabilitas Konstruk (*Composite Reliability*)

Pengujian selanjutnya adalah melihat reliabilitas konstruk variabel laten yang diukur dengan dua kriteria, yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* lebih besar dari 0,70. Hasil olah data untuk melihat nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 12 berikut:

Tabel 12. *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kualitas Informasi (KI)	0,910	0,874
Kualitas Sistem (KS)	0,881	0,820
Penggunaan (P)	0,875	0,789
Kepuasan Pengguna (KP)	0,926	0,879
Dampak Individual (DI)	0,915	0,889
Dampak Organisasi (DO)	0,951	0,931

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan Tabel 12, variabel penelitian menunjukkan nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* untuk semua variabel baik pada Model 1 maupun Model 2, lebih besar dari 0,70, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel memiliki reliabilitas yang baik dan memenuhi syarat untuk dianalisis pada model struktural.

4.1.2. Evaluasi Model Struktural

Evaluasi Model Struktural menggambarkan hubungan antarvariabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Menilai model struktural dapat

dilakukan dengan cara melihat model struktural yang terdiri dari hubungan yang dihipotesiskan di antara konstruk-konstruk laten dalam model penelitian.

Dengan menggunakan metode *Bootstrapping* pada *SmartPLS 3*, dapat diperoleh koefisien jalur, nilai t-statistik dan signifikansi (*P values*) pada Model 1 dan Model 2 sebagaimana pada Tabel 13 dan Tabel 14.

Nilai t-tabel dihitung terlebih dahulu dengan ketentuan nilai alpha (α) sebesar 0,05 dan *degree of freedom* (DF) sebesar n-2. Jumlah data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 79, sehingga nilai DF adalah 77. Nilai t-tabel untuk DF 77 dan (α) 0,05 adalah 11,9913. Berdasarkan Tabel 13, pada Model 1 terlihat bahwa tidak semua nilai t-statistik lebih besar dari nilai t-tabel 1,9913. Dengan demikian, terdapat variabel independen yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen pada jalur hubungan konstruk. Begitupula, terlihat bahwa tidak semua jalur hubungan variabel pada Model 1 signifikan secara statistik yang ditandai dengan nilai *p-values* yang lebih kecil dari *alpha* 0,05. Terdapat jalur hubungan variabel yang tidak signifikan secara statistik.

Tabel 13. Koefisien Jalur dan t-Statistik Model 1

Jalur	<i>original sample (O)</i>	<i>t-statistics (O/STERR)</i>	<i>p-values</i>
KI → KP	0,376	2,719	0,005
KI → P	0,467	2,722	0,008
KS → KP	0,450	2,635	0,009
KS → P	0,278	1,420	0,157
P → KP	0,074	0,524	0,591
KP → DI	0,326	2,582	0,007
P → DI	0,526	3,918	0,000
DI → DO	0,708	5,633	0,000

Sumber: Data Primer, diolah

Tabel 14. Koefisien Jalur dan t-Statistik Model 2

Jalur	<i>original sample (O)</i>	<i>t-statistics (O/STERR)</i>	<i>p-values</i>
KI → KP	0,412	3,383	0,000
KI → P	0,418	1,928	0,056
KS → KP	0,470	3,275	0,001
KS → P	0,222	1,129	0,246
KP → P	0,119	0,589	0,560
KP → DI	0,327	2,826	0,006
P → DI	0,525	4,204	0,000
DI → DO	0,708	5,724	0,000

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan Tabel 14, pada Model 2 terlihat bahwa tidak semua nilai t-statistik pada tabel di atas lebih besar dari nilai t-tabel 1,9913. Dengan demikian, terdapat variabel independen yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen

pada jalur hubungan konstruk. Begitupula, terlihat bahwa tidak semua jalur hubungan variabel pada Model 2 signifikan secara statistik yang ditandai dengan nilai *p-values* yang lebih kecil dari *alpha* 0,05. Terdapat jalur hubungan variabel yang tidak signifikan secara statistik.

Kekuatan untuk menjelaskan atau *explanatory power* yang dimiliki model dapat dinilai dengan melihat nilai *R-Square* dari variabel-variabel dependen. Nilai *R-Square* digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen yang dapat dilihat pada Tabel 15 berikut:

Tabel 15. Nilai *R-Square*

Variabel	Model 1	Model 2
Penggunaan (P)	0,488	0,492
Kepuasan Pemakai (KP)	0,679	0,677
Dampak Individual (DI)	0,591	0,592
Dampak Organisasi (DO)	0,501	0,501

Sumber : Data Primer, diolah

Tabel 15 menunjukkan bahwa pada Model 1, sekitar 67,9% (kuat) dari variabilitas (keragaman) total variabel (konstruk) Kepuasan Pengguna (KP) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogennya yang terdiri dari Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Sistem (KS). Sekitar 48,8% (cenderung kuat) dari variabilitas (keragaman) total variabel (konstruk) Penggunaan (P) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogennya yang terdiri dari Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Sistem (KS). Sekitar 59,1% (kuat) dari variabilitas (keragaman) total variabel (konstruk) Dampak Individu (DI) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogennya yang terdiri Kepuasan Pengguna (KP) dan Penggunaan (P). Sekitar 50,1% (kuat) dari variabilitas (keragaman) total variabel (konstruk) Dampak Organisasi (DO) dapat dijelaskan oleh variabel eksogennya yaitu Dampak Individu (DI).

Sedangkan pada Model 2, sekitar 67,7% (kuat) dari variabilitas (keragaman) total variabel (konstruk) Kepuasan Pengguna (KP) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogennya yang terdiri dari Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Sistem (KS). Sekitar 49,2% (cenderung kuat) dari variabilitas (keragaman) total variabel (konstruk) Penggunaan (P) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogennya yang terdiri dari Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Sistem (KS). Sekitar 59,2% (kuat) dari variabilitas (keragaman) total variabel (konstruk) Dampak Individu (DI) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogennya yang terdiri Kepuasan Pengguna (KP) dan Penggunaan (P). Sekitar 50,1% (kuat) dari variabilitas (keragaman) total variabel (konstruk) Dampak Organisasi (DO) dapat dijelaskan oleh variabel eksogennya yaitu Dampak Individu (DI).

Dari kedua model tersebut, seluruh nilai *R-Square* menunjukkan determinansi yang moderat cenderung kuat dari semua variabel eksogen dalam menjelaskan varians dari variabel endogennya.

4.2. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Dari hasil olah data menggunakan *SmartPLS 3* didapatkan nilai *original sampel* (O) yang merupakan nilai koefisien jalur dan nilai t-statistik untuk menunjukkan signifikansinya pada Tabel 14 dan Tabel 15. Secara ringkas, Gambar 3 dan Gambar 4 menggambarkan model estimasi PLS dari penelitian yang diusulkan.

Dari Gambar 3 dan Gambar 4 di atas dapat dijelaskan bahwa pengujian hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

a. H_1 : kualitas informasi sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem *e-Filing*.

Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien jalur 0,376 (nilai t-statistik = 2,719) untuk Model 1 dan 0,412 (nilai t-statistik = 3,383) untuk Model 2 dan keduanya signifikan dengan *p-value* $\leq 0,05$. Secara empiris H_1 terbukti dan dinyatakan diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-Filing* seperti kelengkapan, ketepatan, keandalan, kekinian dan format output/laporan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan Pengguna dalam menggunakan sistem. Begitu pula, jika kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem semakin buruk maka tingkat kepuasan Pengguna juga akan menurun yang bisa berdampak pada penurunan intensitas penggunaan sistem. Hasil ini mendukung penelitian oleh DeLone and McLean (1992), Seddon dan Kiew (1996) dan Livari (2005).

Kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem *e-Filing* yang ada saat ini di antaranya berupa informasi secara lengkap, tepat, andal (*reliable*), terkini dalam rangka pelaporan pajak (SPT) secara elektronik; dan adanya informasi laporan pajak dalam format SPT oleh sistem *e-Filing* cukup jelas dan komprehensif, secara empiris telah mampu memberikan kepuasan para Pengguna khususnya para Wajib Pajak Badan dalam melaksanakan kewajibannya dalam pelaporan pajak secara elektronik.

Dari hasil analisis *Cross Loading*, indikator kualitas informasi sistem *e-Filing* berupa kelengkapan (KI1) dan ketepatan (KI2) memiliki nilai *Cross Loading* tertinggi (0,874 dan 0,887). Hal ini berarti bahwa ketepatan dan keakuratan informasi yang dihasilkan dari sistem *e-Filing* saat ini dirasakan sebagai faktor dominan yang dapat memberikan kepuasan bagi para Wajib Pajak Badan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

b. H_2 : kualitas sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem *e-Filing*.

Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai memiliki nilai koefisien jalur 0,450 (nilai t-

kenyamanan dan penggunaan bahasa yang baku dan dapat dipahami dengan baik pada sistem *e-Filing* saat ini dirasakan sebagai faktor dominan yang dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna sistem.

c. H₃ : kualitas informasi sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem *e-Filing*.

Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem (*Use*) memiliki nilai koefisien jalur 0,467 (nilai t-statistik = 2,722) untuk Model 1 dan 0,418 (nilai t-statistik = 1,928) untuk Model 2. Untuk Model 1, signifikan pada $p\text{-value} \leq 0,05$, sedangkan untuk Model 2 tidak signifikan dengan $p\text{-value} > 0,05$. Secara empiris H₃ terbukti dan dinyatakan diterima pada Model 1.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem seperti kelengkapan, ketepatan, keandalan, kekinian dan format output, semakin tinggi pula tingkat/intensitas penggunaan sistem. Hasil ini mendukung penelitian oleh DeLone and McLean (1992), tetapi tidak mendukung penelitian oleh Livari (2005).

Kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem *e-Filing* yang ada saat ini di antaranya berupa informasi secara lengkap, tepat, andal (*reliable*), terkini dalam rangka pelaksanaan pelaporan SPT, selain telah mampu (secara empiris) memberikan kepuasan para pengguna sebagaimana pembuktian H₁, juga terbukti mampu meningkatkan intensitas penggunaan atau pemilih sistem *e-Filing* untuk melaksanakan pelaporan pajak secara elektronik.

d. H₄ : kualitas sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem *e-Filing*.

Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem memiliki nilai koefisien jalur 0,278 (nilai t-statistik = 1,420) untuk Model 1 dan 0,222 (nilai t-statistik = 1,129) untuk Model 2 dan keduanya tidak signifikan dengan $p\text{-value} > 0,05$. Secara empiris H₄ tidak terbukti dan dinyatakan ditolak.

Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas sistem berupa fleksibilitas, integrasi sistem, kenyamanan akses dan bahasa, belum mampu meningkatkan intensitas penggunaan sistem. Hasil ini tidak mendukung penelitian oleh DeLone and McLean (1992) dan Livari (2005).

Kualitas sistem *e-Filing* yang ada saat ini di antaranya berupa fleksibilitas sistem untuk melakukan perubahan-perubahan yang diperlukan terkait dengan pelaporan pajak, integrasi beberapa fitur dan menu lain yang terkait baik secara langsung atau tidak dengan pelaporan pajak dan lainnya, meski telah mampu (secara empiris) meningkatkan kepuasan pengguna sebagaimana pembuktian H₃, namun belum mampu menjadi penyebab signifikan peningkatan

intensitas penggunaan sistem oleh pengguna. Penggunaan sistem dalam intensitas yang cukup tinggi bisa jadi hanya disebabkan oleh kewajiban atau sifat *mandatory* yang dibebankan oleh pemerintah.

e. H₅ : kepuasan pemakai sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan sistem *e-Filing*.

Pengaruh kepuasan pemakai terhadap penggunaan sistem memiliki nilai koefisien jalur 0,119 (nilai t-statistik = 0,589) pada Model 2 dan nilai $p\text{-value} > 0,05$. Secara empiris H₅ tidak terbukti dan dinyatakan ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem dan informasi yang baik secara umum, baik berupa fasilitas atau fitur-fitur maupun fleksibilitas yang ada pada sistem *e-Filing*, ternyata belum mampu meningkatkan intensitas penggunaan sistem. Hasil ini tidak mendukung penelitian oleh DeLone & McLean (1992) dan Livari (2005).

f. H₆ : penggunaan sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem *e-Filing*.

Pengaruh penggunaan sistem terhadap kepuasan pemakai memiliki nilai koefisien jalur 0,074 (nilai t-statistik = 0,524) pada Model 1 dan nilai $p\text{-value} > 0,05$. Secara empiris H₆ tidak terbukti dan dinyatakan ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat intensitas penggunaan sistem dan informasi baik dari sisi frekuensi dan durasi, ternyata juga belum mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem *e-Filing*. Hasil ini tidak mendukung penelitian oleh DeLone & McLean (1992) dan Livari (2005).

g. H₇ : penggunaan sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap dampak individu pemakai sistem *e-Filing*.

Pengaruh penggunaan sistem terhadap dampak individu pengguna dalam hal ini wajib pajak memiliki nilai koefisien jalur 0,526 (nilai t-statistik = 3,918) untuk Model 1 dan 0,525 (nilai t-statistik = 4,204) untuk Model 2 dan keduanya signifikan dengan nilai $p\text{-value} \leq 0,05$. Secara empiris H₇ terbukti dan dinyatakan diterima.

h. H₈ : kepuasan pemakai sistem *e-Filing* berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individu pemakai sistem *e-Filing*.

Pengaruh kepuasan pemakai sistem terhadap dampak individu pengguna dalam hal ini wajib pajak memiliki nilai koefisien jalur 0,326 (nilai t-statistik = 2,582) untuk Model 1 dan 0,327 (nilai t-statistik = 2,826) untuk Model 2 dan keduanya signifikan dengan nilai $p\text{-value} \leq 0,05$. Secara empiris H₈ terbukti dan

dinyatakan diterima.

Hasil pembuktian hipotesis 7 dan 8 di atas menunjukkan bahwa kepuasan pemakai terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik secara umum, baik berupa fasilitas atau fitur-fitur maupun fleksibilitas yang ada pada sistem *e-Filing* dan intensitas penggunaan sistem dan informasi baik dari sisi frekuensi dan durasi, terbukti membantu Wajib Pajak menyelesaikan tugas pelaporan SPT dengan lebih cepat (*speed of accomplishing task*), meningkatkan prestasi kerja (*job performance*), meningkatkan produktivitas (*productivity*), menjadikan pelaksanaan tugas pelaporan SPT lebih efektif (*effectiveness*), dan memberikan kemudahan dalam pelaksanaan tugas pelaporan pajak.

- i. H_9 : dampak individu pemakai berpengaruh positif signifikan terhadap dampak organisasi pemakai sistem *e-Filing*.

Pengaruh dampak individu terhadap dampak organisasi pengguna sistem dalam hal ini wajib pajak memiliki nilai koefisien jalur 0,708 (nilai t-statistik = 5,633) untuk Model 1 dan 0,708 (nilai t-statistik = 5,724) untuk Model 2 dan keduanya signifikan dengan nilai $p\text{-value} \leq 0,05$. Secara empiris H_9 terbukti dan dinyatakan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dampak positif yang dirasakan oleh wajib pajak, dalam hal ini operator pengguna sistem dalam melaksanakan tugasnya (pelaporan pajak), semakin tinggi pula dampak positif yang ditimbulkan bagi organisasinya.

Dampak individu yang ditandai dengan kemampuan menyelesaikan tugas pelaporan SPT dengan lebih cepat (*speed of accomplishing task*), peningkatan prestasi kerja (*job performance*), peningkatan produktivitas (*productivity*), peningkatan efektifitas dan kemudahan dalam pelaksanaan tugas pelaporan pajak, terbukti mampu menunjang kinerja perusahaan dan menghemat pengeluaran perusahaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian disimpulkan bahwa implementasi sistem *e-Filing* di lingkungan DJP Kementerian Keuangan (khususnya pada sampel atau studi kasus penelitian) terbukti secara empiris belum berjalan sukses dan berhasil berdasarkan indikator atau pendekatan model kesuksesan DeLone & McLean (1992). Dari sembilan hipotesis yang diajukan, tidak seluruhnya terbukti dan dapat diterima. Secara rinci hasil pengujian hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

1. kualitas informasi sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem *e-Filing*;
2. kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai;
3. kualitas informasi sistem *e-Filing* berpengaruh

positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem sistem *e-Filing*;

4. kualitas sistem sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan sistem sistem *e-Filing*;
5. kepuasan pemakai berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan sistem sistem *e-Filing*;
6. penggunaan sistem sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem sistem *e-Filing*;
7. pengaruh penggunaan sistem sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu pemakai sistem *e-Filing*;
8. pengaruh kepuasan pemakai sistem sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu pemakai sistem *e-Filing*;
9. pengaruh dampak individu pemakai sistem *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak organisasi pemakai sistem *e-Filing*.

5.2. Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup yang relatif masih kecil dan terbatas di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar saja. Sementara sistem *e-Filing* juga telah diterapkan di seluruh kantor pelayanan pajak, sehingga belum bisa digunakan sebagai hasil evaluasi umum (*general*). Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas objek dan subjek penelitian, tidak hanya pada wajib pajak badan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, tetapi melibatkan wajib pajak baik wajib pajak pribadi, wajib pajak badan maupun bendahara di kantor pelayanan pajak lainnya sebagai pemakai/*user* sistem ini, agar evaluasi terhadap sistem dapat lebih terukur dan komprehensif. Penelitian ini juga hanya mengevaluasi persepsi atau pendapat para pengguna/pemakai sistem dan belum memperhitungkan aspek-aspek lainnya seperti perilaku pengguna/pemakai sistem, terutama terkait dengan praktek penggelapan pajak, *fraud*, korupsi, kolusi dan nepotisme terkait penggunaan sistem ini.

Adapun dari sisi model penelitian, teknik pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan tanpa ada pendampingan dengan memberikan kepercayaan penuh kepada responden untuk mengisinya. Peneliti hanya memberikan penjelasan umum mengenai pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner melalui email masing-masing responden. Hal semacam ini kemungkinan menyebabkan hasil yang bias terhadap tingkat kepercayaan pada responden yang mengisi kuisisioner tersebut. Selain itu, pemanfaatan media teknologi informasi seperti *email* dan *google forms*, belum sepenuhnya mampu mengakomodir kebutuhan penelitian karena kemungkinan tidak tersedianya waktu dan akses jaringan internet yang memadai dari para responden untuk mengisi kuisisioner yang

berbasis web (*online*). Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar pengumpulan data juga di-*back-up* dengan kuesioner secara manual.

5.3. Rekomendasi

Dari hasil analisis dan pembahasan penelitian ini, dapat dikemukakan rekomendasi kebijakan sebagai berikut :

1. Dengan pembuktian secara empiris bahwa implementasi sistem *e-Filing* di lingkungan DJP saat ini belum berjalan sukses sesuai indikator atau pendekatan model kesuksesan DeLone & McLean (1992), setidaknya pada studi kasus di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar, maka Kementerian Keuangan dalam hal ini DJP diharapkan untuk terus berupaya meningkatkan kualitas sistem, memperkuat dan memperluas penerapan sistem *e-Filing*.
2. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun bersifat *mandatory*, ternyata sistem *e-Filing* (dengan kualitas sistem dan kualitas informasi) yang telah diimplementasikan saat ini oleh wajib pajak, telah mampu memberikan kepuasan terhadap pemakaian sistem. Hal ini berarti bahwa sifat *mandatory* tidak semata-mata menjadi penyebab pokok penggunaan kembali sistem dengan intensitas yang tinggi, tetapi juga karena pemakai (*user*) sebenarnya telah merasa nyaman dan puas dengan sistem tersebut. Hasil ini tidak sejalan dengan hasil penelitian oleh Purwanto (2007), Radityo dan Zulaikha (2007) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi yang bersifat *mandatory*, tidak serta merta tepat sebagai pengukur penggunaan nyata. Penggunaan *mandatory* sistem informasi tidak dapat digunakan untuk mengukur puas tidaknya pemakai sistem. Hal ini terjadi karena kepuasan pemakai merupakan sikap yang muncul dari dalam dan bukan terjadi karena paksaan seperti pada implementasi sistem informasi *mandatory*.
3. Pembuktian H_4 yang menyatakan bahwa kualitas sistem *e-Filing* saat ini belum signifikan meningkatkan tingkat penggunaan sistem, menjadi bukti perlunya upaya peningkatan kapasitas sistem, diantaranya berupa penambahan kapasitas server sistem. Saran/masukan dari para pemakai melalui pertanyaan terbuka kuesioner, menyatakan bahwa sistem *e-Filing* masih kerap *down*, *hang*, dan *error* utamanya pada periode akhir pelaporan (bulan Maret dan April) sehingga *user* harus meng-*input* ulang dan menghambat pelaporan Wajib Pajak. Selain itu, dalam rangka optimalisasi kebermanfaatan sistem, diusulkan agar sistem ini juga dilengkapi dengan fitur pelaporan pajak untuk jenis SPT masa PPh pasal 23, SPT lebih bayar, SPT masa pembetulan, dan dan beberapa SPT masa lainnya.
4. Penerapan sistem informasi berbasis teknologi informasi dapat dikembangkan untuk sistem-

sistem yang lain di Kementerian Keuangan maupun di Kementerian/Lembaga lain dengan menggunakan sistem yang kuat baik dari sisi proses maupun teknologi yang mendukungnya seperti *hardware* dan *software* yang handal. Hal ini yang akan mendasari kepuasan pengguna yang berdampak pada peningkatan kinerja individu dan organisasi.

5. Upaya peningkatan, penguatan dan perluasan penerapan *e-Filing* adalah sejalan dengan isu transformasi kelembagaan di Kementerian Keuangan berupa peningkatan investasi dan kerangka kerja kebijakan serta legal yang kondusif untuk teknologi informasi di Kementerian Keuangan. Dengan demikian, penyempurnaan sistem yang terus menerus yang merespon perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kinerja Kementerian Keuangan dengan percepatan yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmadi, Muhammad Heru. 2017. Determinan Keberhasilan e-Filing Pajak di Indonesia : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tamansari Dua. *Jurnal Pajak Indonesia* Vol.1, No.1, (2017), Hal. 44-51. Politeknik Keuangan Negara STAN.
- Ariola et al.2006. *Principles and Methods of Research*.
- Azwar, Tenri Nur Amriani. 2015. Evaluasi Kesuksesan Sistem E-Procurement Kementerian Keuangan Dengan Pendekatan D&M II Success Model. *Kajian Akademis BPPK Tahun 2015*.
- Bailey, J.E. and S.W. Pearson. 1983. "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. *Management Science* 29 (May).
- Chin, W. W. (1998). *The partial least squares approach to structural equation modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Davis, Fred D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Technology. *MIS Quarterly*. Vol. 13 no. 3. ABI/INFORM global pp. 319-340.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 1992. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, pp. 60-95.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R.. 2003. The DeLone and McLean Model of Information System Success: A ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, pp. 9-30.
- Gallant, Linda M., Culnan, Mary J., McLoughlin Patrick, 2007, Why People e-File (or Don't e-File) Their Income Taxes, Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Ghozali, Imam. 2008. *Structural Equation Modeling metode alternatif dengan Partial Least Square*, edisi 2. Semarang. BP-Undip.

- Goodhue, D. L. and Thompson, R. L. 1995. Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*. vol. 19. 213-236.
- Hussein, R., Selamat, H., Abdul Karim, N.S. 2005. The Impact of Technological Factors on Information Systems Success In The Electronic government Context. The Second International Conference on Innovations in Information Technology (IIT'05). Februari 12. Available at: www.itinnovations.ae/iit005/proceedings/.../F_3_IIT05_Hussein.pdf
- Ives, B., M. Olson, and S. Baroudi. 1983. "The Measurement of User Information Satisfaction" *Communications of the ACM*, October.
- Janson, M. A., and Subramanian, A. 1996. Packaged software: Selection and Implementation Policies. *INFOR* 34(2), 133-151.
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Lai, Ming. L., Obid, Siti N.S., & Meera, A.K., 2004. Towards An Electronic Filing System: a Malaysian Survey. *eJournal of Tax Research*, 2, 100-112.
- Laudon, Kenneth C., and Jane P. Laudon, 2000. "Organization and Technology in The Networked Enterprise" *Management Information System*, Six Edition, International Edition. www.prenhall.com/laudon.
- Livari, J. 2005. An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*. ABI/INFORM global pp.8-27.
- Markus, M. Lynne, and Mark Keil. 1994. "If We Build It, They Will Come: Designing Information Systems That People Want to Use." *Sloan Management Review* (Summer).
- McGill, T., Hobbs, V., dan Klobas, J., 2003. User-Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resources Management Journal*. ABI/INFORM research pp. 24-45.
- McLean Model in The Kuwaiti Private Sector." *Journal of Computer Information Systems*.
- Nazir, M. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Purwanto, Arie. 2007. Rancangan dan Implementasi Model Pemeriksaan Kinerja Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Atas Aplikasi E-government di Pemerintah Daerah: Studi Kasus Kabupaten Sragen. *Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada*. Yogyakarta.
- Radityo, Dody dan Zulaikha. 2007. Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *SNA X*. Makasar.
- Rai, A., Lang, S.S., dan Welker, R.B. 2002. Assessing the validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. *Information Systems Research*. ABI/INFORM global pp.50-113.
- Rofiq, A. 2007. Pengaruh Dimensi Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Partisipasi Pelanggan *E-Commerce* (Studi Pada Pelanggan *E-Commerce* di Indonesia). *Tesis Program Pasca Sarjana*. Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya Malang.
- Roldan, J.L. dan Leal, A. 2003. A Validation Test of an Adaptation of the DeLone and McLean's Model in Spanish EIS Field. Idea Group Publishing. Available at: business.clemson.edu/ISE/04chap.pdf
- Sakti, Nufransa Wira. 2015. *Panduan Praktis Mengurus Pajak Secara Online*, Visimedia, Jakarta Selatan
- Sarwono, J., dan Narimawati, U. 2015. Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM). Penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Seddon, Peter, and Siew-Kee Yip. 1992. "An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software",
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. 4th Ed. Jakarta. Salemba Empat.
- Subramanian, Girish. H. 2005. "An Empirical Application of The DeLone and McLean.
- Susanto, Nugroho Agung. 2011. Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Filing Direktorat Jenderal Pajak. Tesis : Fakultas Ekonomi, Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Universitas Indonesia.