

## DAMPAK ANTESEDEN DIMENSI KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM *E-FILING* (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK UMKM DI KABUPATEN GIANYAR BALI)

I Made Purba Astakoni<sup>1)</sup>, Ida bagus Swaputra<sup>2)</sup>, Kadek Ryan Putra Richadinata<sup>3)</sup>,  
Yenny Verawati<sup>4)</sup>, Ni Made Satya Utami<sup>5)</sup>

- 1,2. Dosen Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Handayani Denpasar
3. Dosen Prodi Bisnis Digital, Universitas Bali International
4. Dosen Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar
5. Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

\*email: [astakonimade@gmail.com](mailto:astakonimade@gmail.com)

DiPublikasi: 01/07/2022

### Abstract

*This study aims to empirically examine the effect of information quality, system quality and service quality on user satisfaction of e-filing systems. The research model offered tries to lift the first and second order models in testing the measurement of existing indicators. Samples were taken from the entire population of micro, small and medium enterprises (MSMEs) taxpayers spread over seven sub-districts in Gianyar Regency, as many as 128 MSMEs. The data analysis technique in this research uses SEM-PLS analysis to test the research hypothesis. In this study PLS is considered appropriate to test the model in developing the existing theory. The results of the overall model evaluation based on the value of R-Square (R<sup>2</sup>), Q-Square Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>) and Goodness of Fit (GoF) that the model is declared good. The results of testing the first hypothesis indicate that the quality of information has a significant positive effect on user satisfaction of the e-filing system. The results of testing the second hypothesis indicate that the quality of the system has no effect on user satisfaction of the e-filing system. The results of testing the third hypothesis indicate that service quality has a significant positive effect on user satisfaction of the e-filing system.*

**Keywords:** Information Quality Dimension, System Quality, Service Quality and Satisfaction, E-filing system users, MSMEs

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Model penelitian yang ditawarkan mencoba mengangkat model order pertama dan order kedua dalam menguji pengukuran terhadap indikator yang ada. Sampel diambil dari seluruh populasi wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang tersebar pada tujuh kecamatan di Kabupaten Gianyar yaitu sebanyak 128 UMKM. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis SEM-PLS untuk menguji hipotesis penelitian. Dalam studi ini PLS dianggap tepat untuk menguji model dalam mengembangkan teori yang ada. Hasil evaluasi model secara keseluruhan berdasarkan nilai R-Square (R<sup>2</sup>), Q-Square Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>) dan Goodness of Fit (GoF) bahwa model dinyatakan baik. Hasil pengujian hipotesis pertama mengindikasikan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Hasil pengujian hipotesis kedua mengindikasikan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Hasil pengujian hipotesis ketiga mengindikasikan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*.

**Kata kunci:** Dimensi Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan, Pengguna Sistem *E-filing*, UMKM

## I. PENDAHULUAN

Dunia mengalami perubahan dari waktu ke waktu, sebagai akibat kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology (ICT)*). ICT sudah menjadi kebutuhan dasar setiap orang yang membuat masyarakat dapat mengakses dan

mendapatkan sumber informasi yang dibutuhkan lebih mudah dari mana saja, kapan saja, dan dimanapun mereka berada (Susilowati, 2020). Jadi kehadiran teknologi informasi di era globalisasi dan digitalisasi telah membawa perubahan dan memberikan banyak pengaruh dalam kehidupan (Anggreni et al., 2020). Menyadari hal ini banyak pemerintahan negara di dunia bertransformasi menjadi bentuk pemerintahan baru yang disebut pemerintahan elektronik/*e-government* (Akman et al., 2005), dalam memperkuat dan mempertahankan posisinya dalam persaingan global (Rana et al., 2015). Revolusi dalam teknologi informasi dan komunikasi telah menyebabkan beberapa perubahan dalam kehidupan sehari-hari warga serta cara pemerintah memberikan layanan mereka kepada publik (Veeramootoo, et al., 2018).

Ketika pemerintah mengembangkan sistem *e-government* untuk memberikan layanan kepada masyarakat, diperlukan upaya evaluasi yang dapat menguji efektivitas dan keberhasilannya (Wang & Liao, 2008). Di antara berbagai layanan online yang disediakan oleh pemerintah, *e-filing* mungkin merupakan salah satu platform *e-government* yang paling canggih dan umum digunakan (Veeramootoo et al., 2018). *E-filing* umumnya meningkatkan proses pengajuan pajak, kemudian pada saat yang sama diharapkan mengurangi biaya moneter untuk membayar pajak dan pemerintah. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah (Pramanita & Rasmini, 2020).

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Indonesia diharapkan berperan sebagai tulang punggung perekonomian nasional dengan kemampuannya menyerap tenaga kerja serta penyedia lapangan kerja yang utama (Putri et al., 2019). Hal tersebut diperkuat dengan data Kementerian Koperasi dan UMKM tahun 2018 yang menunjukkan bahwa terdapat 64.194.057 UMKM di Indonesia dan mempekerjakan sebanyak 116.978.631 tenaga kerja (Hardilawati, 2020). Besarnya volume jumlah pelaku usaha yang tergolong mayoritas, nyatanya tidak sebanding dengan penerimaan pajak dari para pelaku UMKM di Indonesia. Kementerian Keuangan mencatat bahwa pada tahun 2018, UMKM menduduki 65% dari sisi jumlah pelaku usaha dalam perekonomian, namun dari sisi jumlah pembayar pajak yang aktif hanya mencapai 1,8 juta

UMKM. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi & UMKM Provinsi Bali, hingga Desember tahun 2018 tercatat 326.000 UMKM yang tersebar di sembilan Kabupaten/Kota, dimana jumlah UMKM terbanyak ada di Kabupaten Gianyar berjumlah 91.511 UMKM. Jumlah populasi UMKM terbanyak yang ada di Kabupaten Gianyar tidak serta merta mencerminkan tingkat kepatuhan pembayar pajak yang tertinggi. Data KPP Gianyar selama 5 tahun (2016-2020) menggambarkan tingkat penurunan penerimaan pajak dari para pelaku UMKM (Widyari, 2021). Dijelaskan pula selama lima tahun terakhir persentase UMKM yang melaporkan SPT tahunannya menurun dari tahun 2016 sebanyak 85,10% menjadi 30,90% di tahun 2020.

Jadi adanya penerapan sistem *e-filing* tidak mengakibatkan wajib pajak melaporkan SPT tahunannya tepat waktu, masih ada yang terlambat untuk melaporkan kewajiban perpajakannya. Salah satu teori yang menjelaskan tentang model keberhasilan sistem informasi adalah *Updated D&M IS Success Model* (DeLone & McLean, 1992; DeLone & McLean, 2003). *Updated D&M IS Success Model* terdiri dari enam konstruk yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan/minat untuk menggunakan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih (Pramanita & Rasmini, 2020). Jadi salah satu konstruk sistem informasi dikatakan sukses adalah adanya kepuasan para pengguna. Suatu sistem yang baik bukan hanya bisa dilihat dari kecanggihannya tetapi juga dilihat dari penerimaan dan pemahaman pengguna yang berasa puas dengan sistem informasi yang digunakan (Susilowati, 2020). Pemanfaatan sistem *e-filing* sebagai media pelaporan pajak diharapkan bisa memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunannya. Model kinerja sistem *e-filing* juga dapat dikaji dari sudut pandang UMKM di Provinsi Bali khususnya UMKM di Kabupaten Gianyar. Banyak peneliti yang sudah mengembangkan model kesuksesan sistem informasi *Updated D&M IS Success Model* DeLone & McLean. Model yang dikembangkan merupakan model parsimoni yakni model yang sederhana namun lengkap yang kemudian mereka sebut dengan model kesuksesan sistem informasi model DeLone & McLean (*D&M IS Success Model*). Penelitian ini merupakan penyederhanaan dari *D&M IS Success Model* dan merupakan refleksi model penelitian (Chen, 2010) di Taiwan. Dari sisi data yang diolah Chen (2010)

menggunakan data wajib pajak berbagai sektor (pemerintahan, industri, jasa dan organisasi nirlaba) yang terdaftar di taiwan sedangkan penelitian ini menggunakan khusus wajib pajak UMKM yang terdaftar di kabupaten Gianyar. Dari sisi teknik analisis Chen (2010) menggunakan model SEM dengan bantuan aplikasi AMOS sedangkan penelitian ini menggunakan model SEM dengan bantuan PLS.

Beberapa penelitian telah dilakukan dalam kaitannya dengan penerapan *e-filing* menggunakan *D&M IS Success Model*. Chen (2010) di Taiwan menemukan kualitas informasi berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna pajak *online*. (Prasojo & Pratomo, 2015; Rukmiyati & Budiarta, 2020; Utomo et al., 2017) menemukan kualitas informasi berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem. Walaupun penelitian (Veeramootoo et al., 2018) menemukan hasil kualitas informasi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem *e-filing* di Thailand. Chen (2010) dalam risetnya di Taiwan mengukur kualitas sistem dengan tiga dimensi (akses, interaktivitas dan kemudahan pengguna) dan menemukan hubungan yang positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem *online tax filing*. Temuan serupa oleh Islam et al., (2012) di Malaysia bahwa kualitas sistem yang dikonstruksikan dengan fungsionalitas dan daya tanggap adalah penentu kepuasan pengguna *e-filing*. Hasil penelitian (Ginting & Marlina, 2017; Mtebe & Raphael, 2018; Veeramootoo et al., 2018; Masunga et al., 2020)

menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif kualitas sistem pada kepuasan pengguna fasilitas *e-filing*. Sedangkan hasil penelitian (Christanti, 2019; Kholis et al., 2020) menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna sistem informasi. (Chen, 2010; Nurjaya, 2018; Pramanita & Rasmini, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Temuan (Robo et al., 2018; Hambali, 2020; Farizi et al., 2020) juga mendukung bahwa kualitas layanan sebagai faktor penentu kepuasan pengguna sistem *online*. Jadi apabila kualitas layanan yang diberikan oleh pengembang sistem atas penggunaan *e-filing* semakin baik maka akan menjadikan wajib pajak merasa senang dan semakin puas dalam menggunakan sistem tersebut. Jadi terdapat inkonsistensi hasil penelitian terdahulu terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing* sehingga penelitian ini diangkat kembali dengan harapan bisa memvalidasi *D&M IS Success Model* dan memperkuat hasil riset Chen (2010) sebelumnya yang diaplikasikan pada wajib pajak *online* di Taiwan. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji secara empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*, menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing* dan menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

*Theory of Reasoned Action* (TRA) dikemukakan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein pada tahun 1980 (Anggreni et al., 2020), menunjukkan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh niatnya untuk berperilaku (Ajzen, 1991). Niat ini, pada gilirannya, merupakan fungsi dari sikap mereka terhadap perilaku dan norma subjektif (Fishbein, 2008). Konsep ini mewakili sejauh mana orang percaya bahwa mereka dapat melakukan perilaku karena mereka memiliki kemampuan dan peluang yang cukup atau kurang. Sangat mudah untuk melihat bahwa faktor ini secara substansial dapat meningkatkan prevalensi penerapan model karena banyak tindakan memerlukan keterampilan khusus atau fasilitas eksternal. Inti dari teori perilaku terencana mencakup tiga hal, pertama, keyakinan tentang kemungkinan hasil dan evaluasi perilaku

tersebut (keyakinan perilaku). Kedua, keyakinan pada norma yang diharapkan dan motivasi untuk memenuhi harapan yang diinginkan (*normative belief*) dan ketiga, keyakinan tentang suatu faktor yang dapat mendukung atau menghambat perilaku dan kesadaran akan kekuatan faktor tersebut (kontrol keyakinan). Menurut *Theory of Reasoned Action* praktik atau perilaku akan dipengaruhi oleh niat individu, dan niat pribadi terbentuk dari sikap dan norma subjektif. Sikap dipengaruhi oleh hasil tindakan yang telah dilakukan di masa lalu. Sedangkan norma subjektif akan dipengaruhi oleh keyakinan terhadap pendapat orang lain dan motivasi untuk mematuhi keyakinan atau pendapat orang lain (Namoco & Zaharudin, 2021). Jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa orang akan melakukan tindakan jika memiliki nilai positif dari pengalaman

yang ada dan lingkungan individu yang mendukungnya.

### **Kepuasan penggunaan sistem E-Filing**

Dalam (Dwitrayani, 2020) dijelaskan bahwa *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak maupun penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga wajib pajak tidak harus menggunakan metode manual. *E-filing* disediakan untuk menghindari adanya persinggungan antara wajib pajak dengan aparat pajak, akibat adanya kontrol yang tinggi dari Wajib Pajak karena mereka mencatat sendiri SPT-nya. Dalam updated Delon & McLean SI melibatkan enam aspek penting yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi (DeLone & McLean, 2003). Kualitas informasi dan kualitas sistem mewakili tingkat simantik dan teknis, dimana masing-masing didalilkan sebagai dua anteseden utama kepuasan pengguna. Sedangkan kemudahan penggunaan diasumsikan mewakili kualitas sistem (Chen, 2010). Konsep penting dalam sistem informasi adalah apakah keberhasilan penggunaan sistem mengarah pada kepuasan pengguna (Isaac et al., 2018). Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna, yaitu adanya perasaan bersih (senang atau tidak senang) dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang, dimana perasaan tersebut lahir dari adanya interaksi dengan sistem (Widyari, 2021). Wang & Liao (2008) menyatakan kepuasan pengguna adalah sejauh mana pengguna sistem puas dengan keputusan mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna adalah respon yang diberikan pengguna terhadap keluaran sistem informasi. Jadi kepuasan pengguna merupakan umpan balik yang muncul setelah pengguna memakai sistem informasi (Nurjaya, 2018). Kepuasan pengguna mengukur perasaan subyektif pengguna tentang interaksinya dengan sistem, dimana kondisi ini dapat dipahami sebagai pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan (Liu et al., 2018).

### **Kualitas informasi**

Informasi adalah data yang telah diproses menjadi informasi yang dapat bermanfaat bagi pemakai tertentu (O'Brien, 2005). Kualitas informasi adalah kualitas keluaran (*output*) berupa suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (DeLone & McLean, 1992; Rai et al., 2002; Veeramootoo et al., 2018). Dijelaskan dalam O'Brien (2005) bahwa kualitas informasi adalah tingkat di mana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu yang dapat memberikan nilai bagi para pengguna akhir suatu sistem. Di antara berbagai ukuran keberhasilan sistem informasi, kualitas informasi adalah dimensi yang penting untuk difokuskan karena terdiri atas produk informasi yang telah dibuat pada level teknis (Rotenstein et al., 2020). Jadi adanya kualitas informasi, dapat dilihat sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua pengguna yang memerlukan informasi tersebut (Negara & Pratomo, 2019).

### **Kualitas sistem**

Sistem adalah komponen-komponen yang saling terhubung dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan dengan menerima *input* dan menghasilkan *output* dalam proses transformasi yang teratur. Terdapat tiga elemen yang mendasari suatu sistem yaitu; (1) *input*, melibatkan penangkapan dan perakitan berbagai elemen untuk diproses dalam sistem; (2) pemrosesan, melibatkan proses transformasi untuk mengubah *input* menjadi *output*; dan (3) *output*, melibatkan perpindahan elemen yang telah diproduksi oleh transformasi ke tujuan akhirnya (Hartati et al., 2011). Kualitas sistem telah menjadi fokus sebagian besar peneliti sistem informasi di seluruh dunia sejak dimulainya model keberhasilan sistem informasi (DeLone & McLean, 1992) dan diperbarui pada tahun 2003 (Amin & Ibrahim, 2020). Kualitas sistem adalah kualitas yang berasal dari kombinasi *hardware* dan *software* atas suatu sistem informasi (Veeramootoo, et al., 2018). Fokus utama dari kualitas sistem adalah performa sistem yang berkaitan dengan seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan para pemakainya (DeLone and McLean, 1992). Alameria et al., (2019) mendefinisikan kualitas sistem sebagai suatu kesesuaian, keandalan, dan stabilitas perangkat

lunak dan perangkat keras di mana informasi yang dibutuhkan oleh sistem dalam hal kemudahan penggunaan, fungsionalitas, dan fleksibilitas dapat dipahami dengan mudah. Selain itu, kualitas sistem dianggap sebagai salah satu pilar yang mempengaruhi kepuasan dan penggunaan karena tingkat kualitas sistem yang tinggi secara positif dapat meningkatkan frekuensi penggunaan aktual atas sistem tersebut (Rana et al., 2015).

### **Kualitas layanan**

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, tetap berada dalam batas yang memenuhi standar pelayanan dan dapat dipertanggungjawabkan, serta harus dilakukan secara terus menerus (Wisudawaty, 2018). Secara umum, kualitas layanan mengacu pada pemenuhan layanan yang diberikan dalam memenuhi persyaratan, harapan, dan kepuasan pengguna (Ameen et al., 2019). Dalam konteks pemasaran, kualitas layanan yang lebih baik mengarah pada loyalitas terhadap layanan penyedia (Nunkoo et al., 2017; Veeramootoo et al., 2018), Kualitas layanan sistem informasi adalah pelayanan yang diperoleh para pemakai dari pengembang sistem informasi. Layanan dapat berbentuk *update* suatu sistem ataupun respon dari pengembang apabila terjadi masalah pada sistem yang bersangkutan (Nurjaya, 2018). Kualitas layanan berkaitan dengan dukungan keseluruhan yang diberikan kepada para pengguna, seperti keandalan dan daya tanggap (Shim & Jo, 2020).

### **Efek positif kualitas informasi pada kepuasan pengguna sistem *e-filing***

Dalam *theory of planned* dijelaskan bahwa informasi diperlukan oleh setiap individu sebelum memutuskan untuk berperilaku atau tidak berperilaku (Widyari, 2021). Oleh karena itu, apabila informasi yang diberikan lengkap, dapat diandalkan, relevan, responsif dan tepat waktu maka pengguna akan puas dalam menggunakan sistem karena informasi yang diberikan telah membantu mereka untuk menggunakan sistem dengan lebih baik. Pengguna dalam hal ini wajib pajak secara pragmatis dapat menilai apakah sistem *e-filing* oleh DJP bisa memberikan manfaat atau tidak melalui output yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Hasil penelitian (Chen, 2010) di Taiwan menemukan kualitas informasi berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna pajak *online*. Hal yang serupa

juga didapat oleh (Prasojo & Pratomo, 2015; Rukmiyati & Budiarta, 2020; Utomo et al., 2017) bahwa kualitas informasi berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem. Sedangkan penelitian (Veeramootoo, et al., 2018) menemukan hasil kualitas informasi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem *e-filing* di Thailand. Jadi semakin tinggi kualitas informasi maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka diusulkan hipotesis sebagai berikut; H1: Kualitas informasi berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*.

### **Efek positif kualitas sistem pada kepuasan pengguna sistem *e-filing***

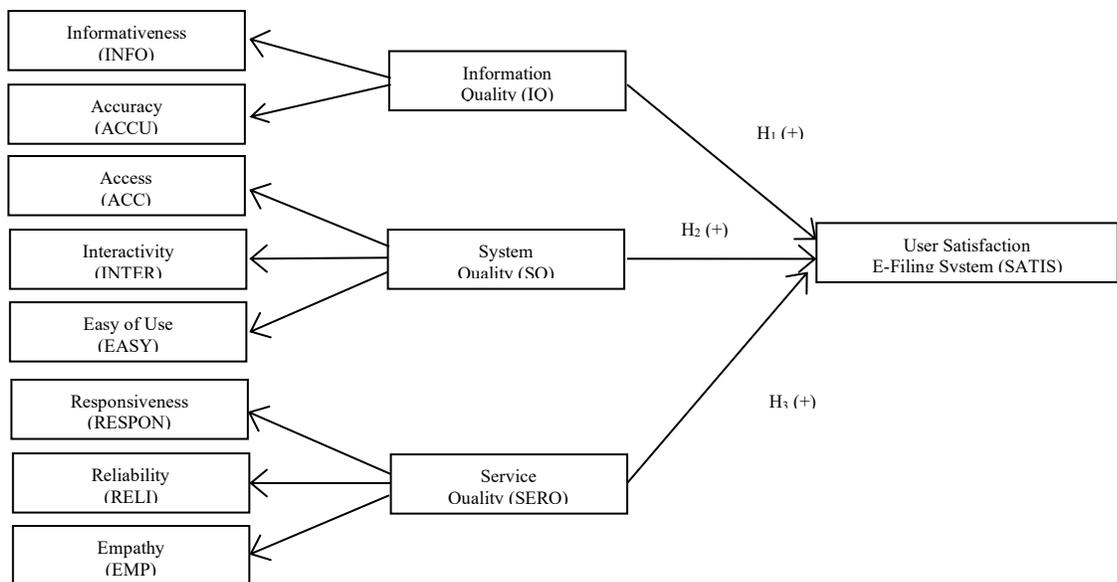
Sesuai dengan pandangan *Theory of Planned Behavior* bahwa individu akan menggunakan sistem apabila sistem tersebut dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dengan hasil yang lebih baik (Ajzen, 2002). Kualitas dari suatu sistem sangat berperan penting dalam mencapai keberhasilan sistem tersebut yang berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan pengguna dan berpengaruh pada kepuasan para penggunanya (Widyadinata & Toly, 2014). Dalam model DeLone & McLean (1992) dijelaskan jika kualitas software yang digunakan relatif tinggi, maka dapat meningkatkan kinerja dan memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi tersebut. Chen (2010) dalam risetnya di Taiwan mengukur kualitas sistem dengan tiga dimensi (akses, interaktivitas dan kemudahan pengguna) dan menemukan hubungan yang positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem *online tax filing*. Temuan serupa oleh Islam et al., (2012) di Malaysia bahwa kualitas sistem yang dikonstruksikan dengan fungsionalitas dan daya tanggap adalah penentu kepuasan pengguna *e-filing*. Hasil penelitian (Ginting & Marlina, 2017; Mtebe & Raphael, 2018; Veeramootoo et al., 2018; Masunga et al., 2020) menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan positif kualitas sistem pada kepuasan pengguna fasilitas *e-filing*. Sedangkan penelitian (Christanti, 2019; Kholis, et al., 2020) menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna sistem informasi. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis sebagai berikut; H2: Kualitas sistem berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*.

### Efek positif kualitas layanan pada kepuasan pengguna sistem e-filing

Dalam model DeLone & McLean (1992) belum memasukkan kualitas layanan sebagai bagian dari model. Kemudian variabel kualitas layanan baru dimasukkan dalam model *Updated DeLone & McLean IS Success Model* yang dikembangkan tahun 2003. Akhirnya dalam model yang terakhir ini bisa dikatakan bahwa kesuksesan suatu sistem tidak hanya dilihat berdasarkan kualitas informasi dan kualitas sistem, namun juga dipengaruhi oleh adanya layanan, dimana masing-masing sistem memiliki pelayanan yang berbeda-beda. Kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem akan tercapai apabila sistem dapat memberikan kualitas layanan yang baik dan juga sebaliknya (Widyari, 2021). Kualitas layanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan berarti kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari organisasi sehingga memberikan respon yang memenuhi kebutuhan pengguna (Susilowati, 2020). Dalam model DeLone & McLean (2003) dinyatakan

bahwa kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Teori tersebut didukung oleh hasil riset (Chen, 2010; Nurjaya, 2018; Pramanita & Rasmini, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem e-filing. Temuan (Robo, et al., 2018; Hambali, 2020; Farizi et al., 2020) juga mendukung bahwa kualitas layanan sebagai faktor penentu kepuasan pengguna sistem online. Jadi apabila kualitas layanan yang diberikan oleh pengembang sistem atas penggunaan e-filing semakin baik maka akan menjadikan wajib pajak merasa senang dan semakin puas dalam menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis sebagai berikut H3: Kualitas layanan berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem e-filing. Berdasarkan paparan konsep dan beberapa kajian empiris yang berhasil diangkat, maka model kerangka berpikir penelitian yang diusulkan sebagai berikut:

Gambar 1. Model Kerangka Pemikiran Penelitian



### III. METODE PENELITIAN

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Gianyar yang aktif terdaftar di KPP Pratama Gianyar sebanyak 1.405 UMKM. Adapun rincian jumlah populasinya disajikan pada tabel 1. sebagai berikut:

**Tabel 1. Populasi UMKM Per Kecamatan, Kabupaten Gianyar**

No.	Kecamatan	Jumlah Wajib Pajak UMKM
1.	Blahbatuh	159
2.	Gianyar	225
3.	Payangan	54
4.	Sukawati	400
5.	Tampaksiring	69
6.	Tegalalang	55
7.	Ubud	443
Total		1.405

Sumber: KPP Pratama Gianyar, 2021

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Kabupaten Gianyar yang aktif dan terdaftar di KPP Pratama Gianyar. Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *proportional sampling* atau sampling berimbang yaitu dalam menentukan sampel, peneliti mengambil wakil-wakil dari tiap-tiap kelompok yang ada dalam populasi. Ferdinand (2014) menyatakan bahwa

ukuran sampel yang diuji dengan *Structural Equation Medeling* (SEM) yang sesuai antara 100-200 sampel. Penelitian ini menyebarkan sebanyak 253 kuesioner kepada sejumlah wajib pajak UMKM di Kabupaten Gianyar secara *online*. Distribusi kuesioner beserta dengan tingkat pengembaliannya disajikan pada tabel 2 berikut:

**Tabel 2. Distribusi Kuesioner dan Jumlah Pengembalian**

No	Deskripsi	Jumlah (bh)
1	Kuesioner yang disebarkan	253
2	Kuesioner yang dikembalikan	154
3	Kuesioner yang gugur/data tidak lengkap	26
4	Kuesioner yang bisa diolah	128

**Definisi Operasional dan Indikator Variabel**

Penelitian ini mengangkat sebanyak 4 variabel laten yaitu Kepuasan penggunaan sistem e-filing (SATIS), Kualitas Informasi (IQ) Kualitas

Sistem (SQ), dan Kualitas Layanan (SERQ). Adapun definisi, dimensi dan indikator masing-masing disajikan pada tabel 3. berikut:

Konstruk (Variabel)	Definisi Operasional	Dimensi dan Jumlah Indikator	Skala
Kepuasan Pengguna system e_filing (SATIS)	Kepuasan pengguna merupakan hasil respon yang diberikan setelah memakai sistem informasi	Kepuasan pengguna sistem e-filing (SATIS) (Susilowati 2020) memiliki 5 indikator yaitu Satis1, Satis2, Satis3, Satis4, Satis5	Likert 1-5
Kualitas Informasi (IQ)	Kualitas informasi mengacu pada evaluasi pengguna terhadap kinerja IS dalam pengalamannya menggunakan.	Kualitas informasi (IQ) mengacu pada (Chen 2010) memuat dua dimensi yaitu: Informativeness,(INFO) dengan 4 indikator yaitu ; Info1, Info2,Info3,Info4 Accuracy (ACCU) dengan 4 indikator yaitu Accu1, Accu2, Accu3, Accu4	Likert 1-5
Kualitas Sistem (SQ)	Kualitas sistem adalah ukuran dari sistem pemrosesan informasi itu sendiri	Kualitas sistem (SQ) mengacu pada (Chen 2010) dengan 3 dimensi yaitu; Access (ACC) dengan 3 indikator yaitu Acc1, Acc2, Acc3	Likert 1-5

		Interactivity (INTER) dengan 3 indikator yaitu; Inter1, Inter2, Inter3 Easy of Use (EACY) dengan 3 indikator yaitu; Easy1, Easy2, easy3	
Kualitas Layanan (ServQ)	Kualitas layanan berkaitan dengan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen SI dan personel pendukung TI	Kualitas layanan (SERQ) mengacu pada (Chen 2010) memiliki 3 dimensi yaitu; Responsiveness (RESPON) dengan 3 indikator yaitu Respon1, Respon2, Respon3 Reliability (RELI) memiliki 3 indikator yaitu Reli1, Reli2, Reli3 Emphaty (EMP) dengan 3 indikator yaitu Emp1, Emp2, Emp3	Likert 1-5

### Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui metode *survei* dengan menyebarkan kuesioner secara *online* lewat *google form*, yang memuat identitas responden dan beberapa pertanyaan tertutup sesuai dengan variabel penelitian serta item indikator-indikator yang ada dari masing-masing dimensi maupun konstruk.

### Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif dipergunakan untuk menggambarkan/medeskripsikan karakteristik responden dan karakteristik jawaban responden terhadap indikator-indikator yang diangkat dari konstruk penelitian. Dalam studi ini pengolahan datanya menggunakan bantuan program SPSS ver 22. Analisis statistik inferensial dipergunakan untuk mengevaluasi model pengukuran (*measurement*

*model/outer model*), sedangkan dalam mengevaluasi model struktural ini akan dilakukan melalui beberapa pendekatan diantaranya uji model dengan a) *R-Square (R<sup>2</sup>)*, b) *Q-Square Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)*, dan c) *Goodness of Fit (GoF)* dan evaluasi model struktural melalui metode bootstrapping (Springer, 2010)

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penjabaran karakteristik responden dapat dijelaskan dari aspek jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, umur responden, /bidang usaha UMKM dan lama usaha.

Tabel 4: Deskripsi Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	77	60,20
Perempuan	51	39,80
Total	128	100,00
Tingkat Pendidikan:		
SMA/SMK	19	14,80
Diploma	41	32,00
Sarjana	57	44,50
Pascasarjana	11	8,60
Total	128	100,00
Usia Responden:		
< 26 tahun	14	10,90
26-35 tahun	60	46,90
36-44 ahun	36	28,10
> 45 tahun	18	14,10
Total	128	100,00
Jenis UMKM:		
Kuliner	13	10,20
Tekstil	11	8,60
Kerajinan	42	32,80
Perdagangan	38	29,70
Lainnya	24	18,80

Total	128	100,00
Lama Usaha:		
< 5 tahun	41	32,00
>= 5 tahun	87	68,00
Total	128	100,00

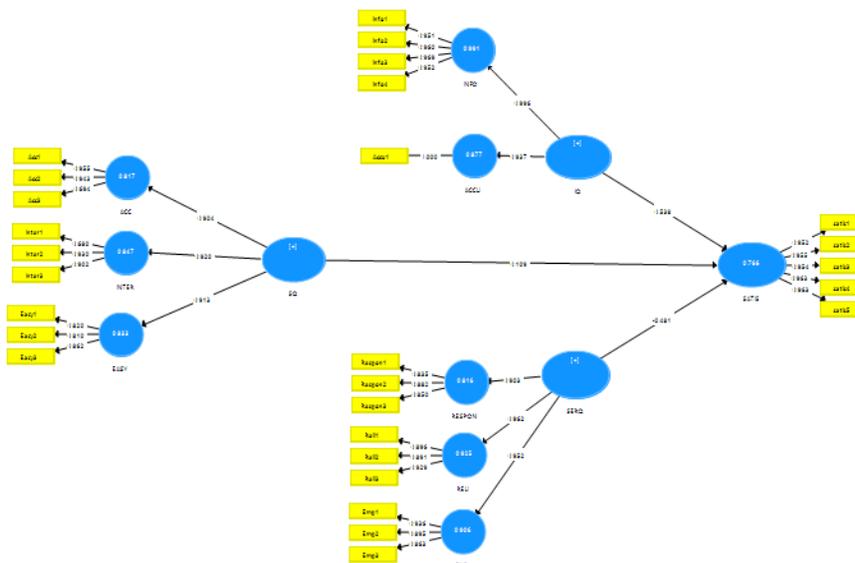
Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dari tabel 4 bisa diamati responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa responden laki-laki sebanyak 60,20% dan responden perempuan sebanyak 39,80%. Berdasarkan tingkat pendidikan bisa dijelaskan bahwa responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sebesar 14,80% dengan tingkat pendidikan Diploma sebanyak 32,00%, tingkat pendidikan sarjana (strata1) sebanyak 44,50% dan responden dengan pendidikan strata2 (S2) sebanyak 8,60%. Dari tingkat pendidikan ini bisa digambarkan tingkat intelektualitas pelaku UMKM sebagian besar sudah mengenyam pendidikan tinggi sehingga dapat dikatakan sudah memahami tentang TI. Berdasarkan usia (umur) responden bisa diamati, responden yang berusia dibawah 26 tahun sebanyak 10,90 %, kemudian yang berusia antara 26-35 tahun sebesar 46,90 %, responden yang berusia antara 36-44 tahun sebanyak 28,10 %, serta responden yang berusia di atas 45 tahun sebanyak 14,10 %. Dari sisi usia responden bisa dijelaskan sebagian besar responden berada pada usia produktif sehingga sudah mampu mengoperasikan sistem perpajakan. Dari sisi jenis UMKM yang diangkat sebagai responden menunjukkan; UMKM kuliner sebanyak 10,20%,

UMKM Tekstil sebanyak 8,60%, UMKM kerajinan 32,80% UMKM perdagangan sebanyak 29,70% serta UMKM lainnya (pertanian, peternakan, perkebunan, jasa) sebanyak 18,80 %. Berdasarkan lama usaha menunjukkan bahwa responden UMKM yang lama usahanya dibawah 5 tahun sebanyak 32,00 % dan UMKM yang lama usahanya 5 tahun atau lebih sebanyak 68,00%. Dari sisi lama usaha bisa dijelaskan bahwa responden yang diangkat didominasi oleh UMKM yang sudah cukup lama menggeluti bisnisnya.

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS dalam menguji outer dan inner model, untuk menganalisis data penelitian. Pada tahap pertama peneliti melakukan uji pengukuran (*outer model*) untuk menguji *validitas convergent* dari evaluasi pengukuran model dengan menggunakan indikator reflektif dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk setiap indikator variabel maupun *average variance extracted* (AVE). Gambar 2 menunjukkan hasil evaluasi indikator-indikator variabel laten dari keempat variabel yang diangkat dalam studi ini baik order pertama maupun order kedua, telah didapat hasil yang memenuhi ketentuan yang ada.

**Gambar 2: Uji model pengukuran**



Berdasarkan ketentuan *validitas convergent* dengan indikator reflektif dapat dilihat dari *outlier loading* minimal 0,680 (diatas >0,60) dan nilai AVE minimal 0,657 (atau AVE > 0,50) Hasil perhitungan (Tabel 5 dan 6) menunjukkan bahwa ouler loading semua

indikator dari variable laten (order pertama maupun order kedua) berada diatas 0,60 dan nilai nilai *average variance extracted* (AVE) (Tabel 6) diatas 0,5, sehingga syarat *validitas convergent* sudah terpenuhi sebagai indikator pengukur kontruk laten.

Tabel 5 Outer Loading Hasil Estimasi Model Pengukuran Order Pertama

Indikator Variabel	ACC	ACCU	EASY	EMP	INFO	INTER	RELI	RESPON
Acc1	0,955							
Acc2	0,943							
Acc3	0,694							
Accu1		1,000						
Easy1			0,820					
Easy2			0,810					
Easy3			0,862					
Emp1				0,936				
Emp2				0,895				
Emp3				0,863				
Info1					0,951			
Info2					0,960			
Info3					0,969			
Info4					0,952			
Inter1						0,680		
Inter2						0,930		
Inter3						0,902		
Reli1							0,896	
Reli2							0,891	
Reli3							0,929	
Respon1								0,836
Respon2								0,882
Respon3								0,850

Tabel 6 Outer Loading Hasil Estimasi Model Pengukuran Order Kedua

Indikator Variabel	IQ	SATIS	SERQ	SQ
Acc1				0,860
Acc2				0,837
Acc3				0,652
Accu1	0,937			
Easy1				0,742
Easy2				0,747
Easy3				0,787
Emp1			0,903	
Emp2			0,839	
Emp3			0,823	
Info1	0,950			
Info2	0,956			
Info3	0,961			
Info4	0,947			
Inter2				0,835
Inter3				0,864
Reli1			0,832	

Reli2			0,865	
Reli3			0,912	
Respon1			0,781	
Respon2			0,783	
Respon3			0,754	
Satis1				
Satis2		0,952		
Satis3		0,955		
Satis4		0,954		
Satis5		0,963		
		0,963		

Pengukuran tingkat reliabilitas dapat dilihat dari nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* yang dihasilkan lebih besar 0,70. Disisi lain nilai *Average Variance Extracted (AVE)* juga menunjukkan hasil yang lebih besar dari 0,50 yang mempunyai arti bahwa 50% atau lebih variance dari indikator dapat dijelaskan

memenuhi syarat *reliable* berdasarkan kriteria *composite reliability* dan nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan lebih besar 0,70. Disisi lain nilai *Average Variance Extracted (AVE)* juga menunjukkan hasil yang lebih besar dari 0,50 yang mempunyai arti bahwa 50% atau lebih variance dari indikator dapat dijelaskan

Tabel 7 Cronbach's Alpha, Composite Reliability dan *Average Variance Extracted (AVE)*

Konstruk & Dimensi	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
ACC	0,833	0,904	0,761
ACCU	1,000	1,000	1,000
EASY	0,776	0,870	0,691
EMP	0,880	0,926	0,808
INFO	0,970	0,978	0,917
INTER	0,791	0,880	0,713
IQ	0,973	0,979	0,903
RELI	0,890	0,932	0,820
RESPON	0,817	0,891	0,732
SATIS	0,977	0,982	0,916
SERQ	0,945	0,953	0,695
SQ	0,914	0,931	0,629

Uji inner model dipergunakan untuk *Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)* dan *Goodness of Fit* mengevaluasi model secara keseluruhan dengan alat analisis dilihat dari sisi R-Square (R<sup>2</sup>), *Q-Square* (GoF).

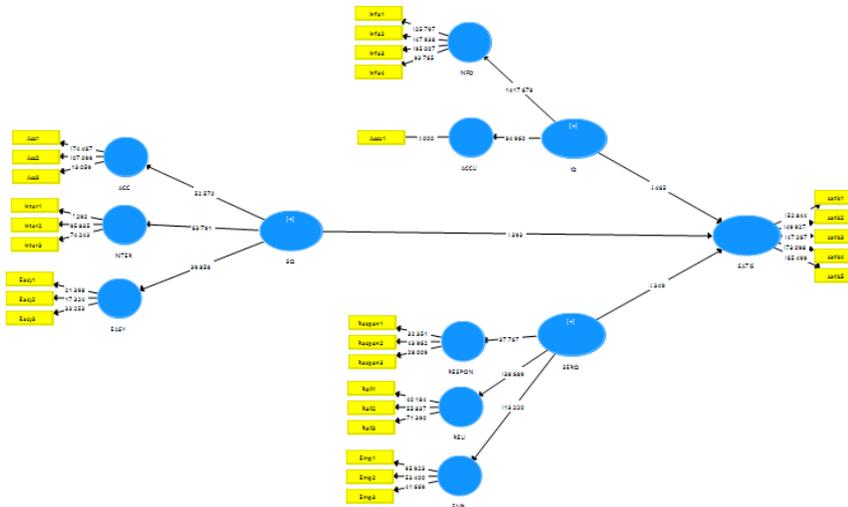
Tabel 8. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>), Q<sup>2</sup> dan GoF

Konstruk	R Square Adjusted)	<i>Q-Square Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)</i>	<i>Goodness of Fit (GoF)</i>
SATIS	0,760	0,695	0,834

Berdasarkan tabel 8, koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) masing masing variable berada pada nilai baik. Kemudian nilai *Q-Square Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)* secara keseluruhan didapat > 0,30 (kuat). Sedangkan *Goodness of Fit (GoF)* dari kontruk secara keseluruhan termasuk besar (*GoF large*). Jadi secara keseluruhan dengan alat analisis dilihat dari sisi R-Square (R<sup>2</sup>), *Q-Square Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)* dan *Goodness of Fit (GoF)* maka model yang ditawarkan secara keseluruhan dinyatakan baik. Pengujian hubungan antar konstruk laten seperti yang telah dihipotesiskan dalam penelitian ini dilakukan melalui proses resampling dengan metode *bootstraffing*. Gambar 3

dan tabel 9 memberikan *output estimasi* untuk (atau nilai t statistic > 1,96 untuk uji dengan *level of* pengujian model struktural dimana hasil yang *signifikan* 0,05. diharapkan adalah Ho ditolak atau nilai sig < 0,05

**Gambar 3. Hasil uji hipotesis melalui bootstrapping**



**Tabel 9. Uji Hipotesis**

Hubungan Antar Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P-Value)	Keterangan
IQ → SATIS	0,538	0,543	0,100	5,374	0,000	Signifikan
SERQ → SATIS	0,481	0,480	0,111	4,322	0,000	Signifikan
SQ → SATIS	0,109	0,114	0,084	1,300	0,194	Tdk signifikan

**Pembahasan**

**Efek positif kualitas informasi pada kepuasan pengguna sistem e-filing**

Sesuai hipotesis yang diangkat kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem e-filing. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistik sebesar 5,374 (>1,96) atau p-value sebesar 0,000 (<0,05) maka H<sub>1</sub> diterima. Hasil pengujian mengindikasikan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem e-filing. Artinya, semakin baik kualitas informasi yang disajikan oleh sistem e-filing, akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem e-filing tersebut. Hasil penelitian ini mendukung riset (Chen, 2010) di Taiwan yang menemukan kualitas informasi berpengaruh signifikan positif pada pengguna sistem pajak online. Hasil studi ini juga sejalan dengan yang didapat oleh (Prasojo & Pratomo, 2015; Rukmiyati & Budiarta, 2020; Utomo et al., 2017) bahwa kualitas informasi berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem. Hasil studi ini juga sejalan dengan *theory of planned* yang menjelaskan bahwa informasi

diperlukan oleh setiap individu sebelum memutuskan untuk berperilaku atau tidak berperilaku (Widyari, 2021). Oleh karena itu, apabila informasi yang diberikan lengkap, dapat diandalkan, relevan, responsif dan tepat waktu maka pengguna akan puas dalam menggunakan sistem karena informasi yang diberikan telah membantu mereka untuk menggunakan sistem dengan lebih baik.

**Efek positif kualitas sistem pada kepuasan pengguna sistem e-filing**

Sesuai hipotesis yang diangkat kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem e-filing. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistik sebesar 1,300 (<1,96) atau p-value sebesar 0,194 (> 0,05) maka H<sub>2</sub> ditolak. Hasil pengujian mengindikasikan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem e-filing. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Christanti, 2019; Kholis, et al., 2020) yang menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna sistem informasi. Jadi hasil temuan kali ini

belum mendukung temuan (Ginting & Marlina, 2017; Mtebe & Raphael, 2018; Veeramootoo et al., 2018; Masunga et al., 2020) yang mendapatkan terdapat pengaruh signifikan positif kualitas sistem pada kepuasan pengguna fasilitas *e-filing*. Hasil studi ini juga belum sejalan dengan pandangan *Theory of Planned Behavior* bahwa individu akan menggunakan sistem apabila sistem tersebut dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dengan hasil yang lebih baik (Ajzen, 2002). Kualitas dari suatu sistem sangat berperan penting dalam mencapai keberhasilan sistem tersebut yang berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan pengguna dan berpengaruh pada kepuasan para penggunanya (Widyadinata & Toly, 2014). Dalam model DeLone & McLean (1992) dijelaskan jika kualitas software yang digunakan relatif tinggi, maka dapat meningkatkan kinerja dan memberikan kepuasan bagi pengguna sistem informasi tersebut.

#### Efek positif kualitas layanan pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*

Sesuai hipotesis yang diangkat kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistik sebesar 4,322 ( $>1,96$ ) atau p-value sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) maka  $H_3$  diterima. Hasil pengujian mengindikasikan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh petugas, akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem *e-filing* tersebut. Hasil studi ini sejalan dengan hasil riset (Chen, 2010; Nurjaya, 2018; Pramanita & Rasmini, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Juga mendukung temuan (Robo et al., 2018, Hambali, 2020; Farizi et al., 2020) bahwa kualitas layanan sebagai faktor penentu kepuasan pengguna sistem online. Jadi apabila kualitas layanan yang diberikan oleh pengembang sistem atas penggunaan *e-filing* semakin baik maka akan menjadikan wajib pajak merasa senang dan semakin puas dalam menggunakan sistem tersebut. Hasil ini juga dapat memvalidasi model DeLone & McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Akhirnya dalam suatu model sistem informasi bisa dikatakan bahwa kesuksesan suatu sistem tidak hanya dilihat berdasarkan kualitas informasi dan

kualitas sistem, namun juga dipengaruhi oleh adanya layanan, dimana masing-masing sistem memiliki pelayanan yang berbeda-beda.

#### V. KESIMPULAN DAN SARAN

Studi ini mengangkat dimensi informative, akurasi, akses, interaktif, kemudahan penggunaan, responsif, reliabilitas dan empati sebagai variabel anteseden kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan masing-masing dalam memberikan dampak pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Hasil evaluasi model secara keseluruhan berdasarkan nilai R-Square ( $R^2$ ), *Q-Square Predictive Relevance*( $Q^2$ ) dan *Goodness of Fit* (GoF) maka model dinyatakan baik. Hasil pengujian hipotesis *pertama* mengindikasikan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Artinya, semakin baik kualitas informasi yang disajikan oleh sistem *e-filing*, akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem *e-filing* tersebut. Hasil pengujian hipotesis *kedua* mengindikasikan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Hasil pengujian hipotesis *ketiga* mengindikasikan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan positif pada kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh petugas, akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan pengguna sistem *e-filing* tersebut. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. *Pertama*, penelitian survei ini belum sepenuhnya mengangkat *Updated DeLone and McLean Model* (2003) secara penuh sehingga untuk studi lanjutan diharapkan untuk lebih menyempurnakan model yang ada dengan menambah konstruk laten yang ada dalam model. *Kedua*, penelitian ini mengangkat model dengan konstruk order pertama dan order kedua yang mengacu pada model (Chen, 2010), sehingga untuk riset kedepan agar dicoba untuk dikembalikan sesuai dengan model aslinya mengingat pada hasil analisis order pertama terlalu banyak indikator yang hilang pada saat interaksi. *Ketiga*, penelitian ini hanya mengangkat sampel dari satu kabupaten di Bali yaitu Kabupaten Gianyar sehingga studi kedepan diharapkan bisa memperluas daerah penelitian dengan memasukkan responden wajib pajak UMKM pada kabupaten yang lain

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. 1991. "The Theory of Planned Behavior I." *Organizational Behavior And Human Decition Proseces* 50, 50: 179–211. <https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1493416>.
- . 2002. "Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior." *Journal of Applied Social Psychology* 32 (4): 665–683.
- Akman, Ibrahim, Ali Yazici, Alok Mishra, and Ali Arifoglu. 2005. "E-Government: A Global View and an Empirical Evaluation of Some Attributes of Citizens." *Government Information Quarterly* 22 (2): 239–257. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2004.12.001>.
- Alameria, Mohammed, Osama Isaac, Ali Ameenc, and Amiya Bhaumik. 2019. "Antecedent and Consequence of Internet Usage: An Empirical Study among Government Employees in UAE." *International Journal on Emerging Technologies* 10 (1): 41–49.
- Ameen, Ali, Hamad Almari, and Osama Isaac. 2019. "Determining Underlying Factors That Influence Online Social Network Usage among Public Sector Employees in the UAE." *Advances in Intelligent Systems and Computing* 843 (September 2018): 945–54. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-99007-1\\_87](https://doi.org/10.1007/978-3-319-99007-1_87).
- Amin, Asbi, and Melinda Ibrahim. 2020. "Point of View Research Accounting and Auditing Taxpayer Compliance: Aspects of Tax Digitalization and Tax Sanctions." *Point of View Research Accounting and Auditing* 2 (1): 43–49. <https://journal.accountingpointofview.id/index.php/povraa>.
- Anggreni, Ni Made Mei, Dodik Ariyanto, Herkulanus Bambang Suprasto, and A. A.N.B. Dwirandra. 2020. "Successful Adoption of the Village's Financial System." *Accounting* 6 (6): 1129–1138. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.7.005>.
- Chen, Ching Wen. 2010. "Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filing Systems-An Empirical Study." *Information and Management* 47 (5–6): 308–315. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.06.005>.
- Christanti, Rossalina. 2019. "Model Kesuksesan Sistem Pelaporan Pajak Penghasilan Berbasis Elektronik: Studi Pada Perilaku Wajib Pajak Badan Atas Penggunaan Aplikasi-Aplikasi Pelaporan Spt Tahunan." *Pengaruh Harga Diskon Dan Persepsi Produk Terhadap Nilai Belanja Serta Perilaku Pembelian Konsumen* 7 (9): 27–44.
- Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly: Management Information Systems* 13 (3): 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- DeLone, William H., and Ephraim R. McLean. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems* 19 (4): 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.
- DeLone, William H., and Ephraim R. McLean. 1992. "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable." *Uncertain Supply Chain Management* 3 (1): 181–188. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2014.12.002>.
- Diamastuti, Erlina. 2018. "Ke (Tidak) Patuhan Wajib Pajak: Potret Self Assessment System." *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)* 20 (3): 280–304. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2016.v20.i3.52>.
- Doll, William J., Weidong Xia, and Gholamreza Torkzadeh. 1994. "A Confirmatory Factor Analysis of the EUCS Instrument." *MIS Quarterly* 18 (4): 453–461.
- Dwitrayani, Made Christin. 2020. "Pengaruh Penerapan E-Billing System, E-Filling System Dan Penurunan Tarif Pajak Penghasilan Final Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UMKM Di Kota Denpasar." *Juara : Jurnal Riset Akuntansi* 10 (2): 150–163.
- Farizi, Musyafa Al, Ardian Widiarto, Alvianita Gunawan Putri, Septian Yudha Kusuma, and Mella Katrina Sari. 2020. "Evaluation Of The Success Of The Vehicle Administration System And Online Tax (Sakpole) With Model Delone

- & Mclean.” *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan* 10 (1): 127–135. <https://doi.org/10.22219/jrak.v10i1.10955>.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Structural Equation Modeling*. 5th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Fishbein, Martin. 2008. *Reasoned Action, Theory of The International Encyclopedia of Communication*. <https://doi.org/10.1002/9781405186407.wbiecr017>.
- Ginting, Dahlia Br, and Meida Riana Marlina. 2017. “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing.” *Media Informatika* 16 (1): 20–31.
- Hambali, A J H. 2020. “The Success of E-Filing Adoption during COVID 19 Pandemic: The Role of Collaborative Quality, User Intention, and User Satisfaction.” *Journal of Economics, Business, and ...* [pdfs.semanticscholar.org. https://pdfs.semanticscholar.org/d931/f589565dc7ac1bee051dcf16db4cf6a5e735.pdf](https://pdfs.semanticscholar.org/d931/f589565dc7ac1bee051dcf16db4cf6a5e735.pdf).
- Hardilawati, Wan Laura. 2020. “Strategi Bertahan UMKM Di Tengah Pandemi Covid-19.” *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika* 10 (1): 89–98. <https://doi.org/10.37859/jae.v10i1.1934>.
- Hartati, Tia Tri, Elly Halimatusadiah, and Magnaz Lestari Oktarozza. 2011. “Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Pengelolaan Reading Lights and the Coffee Corner.” Bandung.
- Isaac, Osama, Zaini Abdullah, T. Ramayah, and Ahmed M. Mutahar. 2018. “Factors Determining User Satisfaction of Internet Usage among Public Sector Employees in Yemen.” *International Journal of Technological Learning, Innovation and Development* 10 (1): 37–68. <https://doi.org/10.1504/IJTLID.2018.091800>.
- Islam, MD Aminul, Dayang Hasliza Muhd Yusuf, Wan Saliha Yusoff, and Atikah Nor Binti Johari. 2012. “Factors Affecting User Satisfaction in the Malaysian Income Tax E-Filing System.” *African Journal of Business Management* 6 (21): 6447–55. <https://doi.org/10.5897/ajbm11.1689>.
- Jaafreh, Ali Bakhit. 2017. “Evaluation Information System Success: Applied DeLone and McLean Information System Success Model in Context Banking System in KSA.” *International Review of Management and Business Research* 6 (2): 829–45. [www.irmbrjournal.com](http://www.irmbrjournal.com).
- Kholis, Azizul, Dedy Husrizalsyah, and Anjas Pramana. 2020. “Analisis Model Delone and Mclean Pada Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pemerintah Kota Medan.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 4 (2): 116–128.
- Khulsum, Umy Anisari, and Made Dudy Satyawan. 2014. “Pengaruh Karakteristik Usaha Wajib Pajak Badan Terhadap Tingkat Kepatuhan Berdasarkan Pengukuran Reporting Compliance.” *AKRUAL* 6 (1): 33–50.
- Liu, Mengyang, Yiqun Liu, Jiaxin Mao, Cheng Luo, Min Zhang, and Shaoping Ma. 2018. “‘satisfaction with Failure’ or ‘unsatisfied Success’: Investigating the Relationship between Search Success and User Satisfaction.” *The Web Conference 2018 - Proceedings of the World Wide Web Conference, WWW 2018* 2: 1533–42. <https://doi.org/10.1145/3178876.3186065>.
- Masunga, Faustine J, Harun J Mapesa, and Mwakibete Andwilile Nyalle. 2020. “Quality Of E-Tax System And Its Effect On Tax Compliance ( Evidence From Large Taxpayer In Tanzania ).” *International Journal of Commerce and Finance* 6 (2): 145–158.
- Mtebe, Joel S, and Christina Raphael. 2018. “Optical Method for Measuring the Surface Area of a Threaded Fastener.” *Australasian Journal of Educational Technology* 34 (4): 36–39. <https://doi.org/10.1111/j.1747-1567.2009.00538.x>.
- Namoco, Sarah, and Rozniza Zaharudin. 2021. “Pedagogical Beliefs and Learning Assessment in Science: Teacher’s Experiences Anchored on Theory of Reasoned Action.” *Journal of Turkish Science Education* 18 (2): 304–319. <https://doi.org/10.36681/tused.2021.67>.
- Negara, Viliane Puspa, and Dudi Pratomo. 2019. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Her Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna.” *JAF- Journal of Accounting and Finance* 1 (1): 33. <https://doi.org/10.25124/jaf.v1i01.903>.
- Nunkoo, Robin, Viraiyan Teeroovengadum, Peta Thomas, and Llewellyn Leonard. 2017. “Integrating Service Quality as a Second-Order Factor in a Customer Satisfaction and Loyalty Model.” *International Journal of*

- Contemporary Hospitality Management* 29 (12): 2978–3005.  
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2016-0610>.
- Nurjaya, Denny. 2018. “Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Dengan Menggunakan Model Delone Dan McLean.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Univ Sanata Dharma.
- O’Brien, J. A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: PeneRbit; Salemba Empat.
- Pramanita, I Gusti Agung Ayu Ngr. Garnetia, and Ni Ketut Rasmini. 2020. “Sistem E-Filing Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi D&M IS Success Model Pada KPP Pratama Denpasar Timur.” *Jurnal Akuntansi* 30 (11): 2825–2838.
- Prasojo, Luqman Habieb, and Dudi Pratomo. 2015. “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem ( Studi Kasus Pada PT . Kereta Api Indonesia ( Persero ) DAOP 2 Bandung.” *E-Proceeding of Management* 2 (1): 235. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/1646%0A>.
- Putri, Putu Yudha Asteria, I Gusti Ayu Ratih Permata Dewi, and Cok Istri Ratna Sari Dewi. 2019. “Praktik Akuntansi Manajemen Dan Faktor-Faktor Kontijensinya Pada Umkm Di Rumah Kreatif BumN (Rkb) Kabupaten Gianyar.” *Jurnal Ilmiah Akuntansi* 3 (2): 100–118. <https://doi.org/10.23887/jia.v3i2.16635>.
- Rai, Arun, Sandra S. Lang, and Robert B. Welker. 2002. “Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis.” *Information Systems Research* 13 (1): 50–69. <https://doi.org/10.1287/isre.13.1.50.96>.
- Rana, Nripendra P., Yogesh K. Dwivedi, Michael D. Williams, and Vishanth Weerakkody. 2015. “Investigating Success of an E-Government Initiative: Validation of an Integrated IS Success Model.” *Information Systems Frontiers* 17 (1): 127–142. <https://doi.org/10.1007/s10796-014-9504-7>.
- Robo, Salahudin, Djoko Budiyanto Setyohadi, and Albertus Joko Santoso. 2018. “An Identification of Success of Academic System Application Using Delone and McLean Design (Case Study at Wira Husada School of Health Science Yogyakarta).” *2018 International Conference on Information and Communications Technology, ICOI ACT 2018*–Janua (May): 827–832. <https://doi.org/10.1109/ICOI ACT.2018.8350756>.
- Rotenstein, Aliza, David Gelb, Abraham Fried, and Shoshana Altschuller. 2020. “Perceive It or Not: Information Quality and the Investors’ Response to Earning Surprises of Technologically Advanced Companies.” *Journal of International Technology and Information Management* 29 (3): 1–24. [https://www.proquest.com/scholarly-journals/perceive-not-information-quality-investors/docview/2504871262/se-2?accountid=14570%0Ahttps://primo-49man.hosted.exlibrisgroup.com/openurl/MAN/MAN\\_UB\\_service\\_page?url\\_ver=Z39.88-2004&rft\\_val\\_fmt=info:ofi/fmt:kev:](https://www.proquest.com/scholarly-journals/perceive-not-information-quality-investors/docview/2504871262/se-2?accountid=14570%0Ahttps://primo-49man.hosted.exlibrisgroup.com/openurl/MAN/MAN_UB_service_page?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:)
- Rukmiyati, Ni Made Sri, and I ketut Budiarta. 2020. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.” *Klabat Accounting Review* 1 (2): 1. <https://doi.org/10.31154/kar.v1i2.475-1-11>.
- Shim, Minsun, and Heui Sug Jo. 2020. “What Quality Factors Matter in Enhancing the Perceived Benefits of Online Health Information Sites? Application of the Updated DeLone and McLean Information Systems Success Model.” *International Journal of Medical Informatics* 137 (September 2019): 104093. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104093>.
- Springer. 2010. *Handbook Of Partial Least Squares . Concepts, Methods and Applications*. Edited by Vincenzo Esposito Vinci, Wynne W. Chin, Jorg Henseler, and Huiwen Wang. *Handbook of Partial Least Squares*. Dordrecht London New York. [https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8\\_16](https://doi.org/10.1007/978-3-540-32827-8_16).
- Susilowati, Heni. 2020. “Use E-Learning Systems: System Quality, Information Quality and Service Quality on User Satisfaction.” *Journal of Business Management Review* 1 (3): 208–222. <https://doi.org/10.47153/jbmr13.352020>.
- Utomo, Listanto Tri, Yusaq Tomo Ardianto, and Nanik Sisharini. 2017. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem

- Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang.” *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika* 3 (2): 149–160. <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>.
- Veeramootoo, Narvadhya, Robin Nunkoo, and Yogesh K. Dwivedi. 2018. “What Determines Success of an E-Government Service? Validation of an Integrative Model of E-Filing Continuance Usage.” *Government Information Quarterly* 35 (2): 161–174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>.
- Wang, Yi Shun, and Yi Wen Liao. 2008. “Assessing eGovernment Systems Success: A Validation of the Delone and Mclean Model of Information Systems Success.” *Government Information Quarterly* 25 (4): 717–733.
- Widyadinata, Yovita, and Agus Arianto Toly. 2014. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu Dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing.” *Tax & Accounting Review* 4 (1): 94–112.
- Widyari, Nyoman Yudha Astriayu. 2021. “Penerapan Sistem E-Filling Dan Kepatuhan Pajak UMKM Di Kabupaten Gianyar Dengan Model Delone Dan McLean.” *Tesis*, Univ Udayana.
- Wisudawaty, Dewi Arvini. 2018. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Informasi Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dan Risiko Sebagai Variabel Moderating.” Univ Hasanuddin Makassar.