

# Analisis Intensitas Penggunaan Sistem E-Filing di Indonesia

Andi Kusuma Indrawan<sup>1)</sup>, Yunia Afiatin<sup>2)</sup>, Fathimatus Zahro Fazda Oktavia<sup>3\*)</sup>

<sup>1),2),3\*)</sup> Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Malang

<sup>3\*)</sup> fathimatuszfoktavia@polinema.ac.id

## Abstract

The high intensity of using the system does not guarantee that the system is successful and fully supports the user. This study was conducted to find out the determinants of intention to use e-Filing – one of the electronic tax reporting systems used in Indonesia – by adopting some of the system success measurement models formulated by Delone and Mclean. This research contributes to measuring and providing improvements for the entire tax information system in Indonesia. The research was conducted by survey method (questionnaire) and purposive sampling at 562 lecturers at the Politeknik Negeri Malang in 2020. Research respondents are taxpayers that active users of the e-Filing system and fulfill their tax obligations, namely reporting tax annually. Using statistical method of regression and according to hypothesis in research, the results of the study indicate that System Quality and Service Quality have a positive and significant effect on the Intensity on System Use. On the other hand, Information System has no significant effect on the Intensity on System Use.

**Keywords:** *e-filing, information quality, intention to use, service quality, system quality*

## Abstrak

Intensitas penggunaan sistem yang tinggi tidak menjamin sistem berhasil dan mendukung penuh pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui determinan niat menggunakan e-Filing – salah satu sistem perpajakan elektronik di Indonesia – dengan mengadopsi beberapa model pengukuran keberhasilan sistem yang dirumuskan oleh Delone dan Mclean. Penelitian ini memberikan kontribusi untuk mengukur dan memberikan perbaikan bagi seluruh sistem informasi perpajakan di Indonesia. Penelitian dilakukan dengan metode survei (kuesioner) dan purposive sampling pada 562 dosen Politeknik Negeri Malang tahun 2020. Responden penelitian adalah wajib pajak pengguna aktif sistem e-Filing dan memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu melaporkan pajak setiap tahunnya. Dengan menggunakan metode statistik regresi dan sesuai dengan hipotesis dalam penelitian, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem. Sedangkan Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem.

**Kata kunci:** *e-filing, intensitas penggunaan sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem*

## Pendahuluan

Upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tampaknya semakin gencar dalam beberapa tahun terakhir guna meningkatkan realisasi penerimaan

pajak (*tax ratio*) (Dyanrosi, 2015). Salah satu bentuk upaya DJP adalah mengubah sistem perpajakan yang semula merupakan *official assesment system* menjadi *self assesment system*. Dengan sistem *selfassessment*, wajib pajak dapat menghitung, menyeter, dan

melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya (Sari & Pusposari, 2016). Sistem ini secara tidak langsung menuntut wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan agar memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar (Zuhdi, Topowijono, & Azizah, 2015). Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP adalah menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi berbasis internet dalam administrasi perpajakan, seperti Tax Learning, e-Reg, e-Filing, e-Billing, e-Faktur, e-Form, dan Tax Refund ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). e-Filing adalah penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui saluran pelaporan pajak elektronik yang telah ditetapkan oleh DJP dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 (Direktur Jenderal Pajak, 2015). Kehadiran e-Filing memberikan berbagai manfaat bagi Wajib Pajak dan proses penyampaian SPT itu sendiri, yaitu: 1) mempermudah proses pencatatan data SPT dalam database; 2) mengurangi pertemuan langsung Wajib Pajak dengan petugas pajak; 3) mengurangi dampak antrian dan volume pekerjaan dalam proses penerimaan SPT; dan 4) mengurangi volume file fisik/ kertas dokumen pajak.

Kualitas merupakan salah satu pertimbangan dalam menggunakan sistem yang menentukan kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem informasi (Widyadinata & Toly, 2014). Indikator lain yang dapat menentukan keberhasilan suatu sistem informasi adalah kegunaan sistem tersebut bagi penggunaannya (DeLone & Mclean, 1992).

Sebuah sistem yang enggan digunakan oleh penggunaannya menunjukkan adanya kegagalan interaksi dalam pembuatannya (Lyytinen & Hirschheim, 1987). Menteri Keuangan RI Sri Mulyani Indrawati mengatakan terjadi peningkatan drastis wajib pajak yang melapor menggunakan e-Filing pada tahun 2019, yaitu sebesar 94,7% dari total SPT yang diterima. Berdasarkan data per 19 Maret 2019, ada 7.309.825 SPT yang dilaporkan. Dengan kata lain, wajib pajak orang pribadi yang masih menggunakan cara manual hanya sekitar 374.000 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat wajib pajak semakin digital. Namun, intensitas penggunaan sistem yang tinggi tidak menjamin sistem berhasil dan sepenuhnya membantu pengguna, demikian pula intensitas penggunaan sistem yang rendah tidak menjamin sistem tidak berhasil dan kualitasnya buruk (Mardiana, Tjakraatmadja, & Aprianingsih, 2015).

Keberhasilan sistem informasi merupakan salah satu topik yang banyak dipelajari dalam penelitian seputar sistem informasi. Model DeLone dan McLane merupakan salah satu model pengukuran yang paling banyak diadaptasi dalam penelitian keberhasilan sistem informasi (Masa'deh, Tarhini, Mohammed, & Maqableh, 2016). Dalam penelitiannya, DeLone dan McLane (2003) mengkategorikan pengukuran keberhasilan suatu sistem ke dalam enam dimensi pengukuran, meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih

yang mencakup dampak organisasi dan dampak individu. Beberapa penelitian telah menunjukkan hasil yang berbeda dengan menggunakan berbagai objek sistem informasi yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Ratnaningrum dan Nasron (2015) menguji keberhasilan sistem informasi e-payment rekening listrik menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna. Sementara itu, Chen, Jubilado, Capistrano, dan Yen (2015) dalam penelitiannya tentang sistem pajak *online* di Filipina mengungkapkan bahwa kualitas informasi merupakan variabel yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem dan niat masyarakat untuk menggunakan.

Berdasarkan uraian di atas, penting untuk mengukur keberhasilan sistem e-Filing di Indonesia. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa sedikitnya jumlah pengguna tidak selalu berarti sistem informasi gagal, dan sebaliknya, semakin banyak pengguna, semakin sukses sistem informasi. DJP mewajibkan pelaporan Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) secara *online* melalui e-Filing sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 9 /PMK.03/2018 (Menteri Keuangan Republik Indonesia, 2018). Sebagai salah satu sistem informasi perpajakan yang harus digunakan oleh seluruh wajib pajak di Indonesia baik badan maupun orang pribadi, sistem e-Filing perlu dianalisis untuk mengetahui hubungan antara

kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan intensitas penggunaan sistem.

## Kajian Literatur

### Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah karakteristik informasi yang melekat pada sistem itu sendiri (DeLone & Mclean, 1992). Hal ini menunjukkan hubungan antara kualitas perangkat keras dan perangkat lunak dalam suatu sistem. Hasil penelitian DeLone dan McLane menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap intensitas penggunaan sistem (DeLone & McLean, 2003). Mereka mengklaim bahwa Keandalan, Kemudahan Penggunaan, Fleksibilitas, dan Fungsionalitas adalah ukuran kualitas sistem. DeLone dan McLane juga mengatakan bahwa kualitas sistem adalah ukuran keberhasilan teknis.

### **H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem.**

### Kualitas Informasi

Kualitas informasi berhubungan dengan luaran yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone & Mclean, 1992). Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasi dan informasinya akan mempengaruhi penggunanya dan sistem. Kualitas informasi yang baik diwakili oleh kegunaan dari keluaran sistem yang diperoleh. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan dan niat pengguna dalam penggunaan sistem (Akram, et al., 2017). Hasil penelitian

DeLone dan McLane menunjukkan adanya pengaruh positif antara Kualitas Informasi dan Intensitas Penggunaan Sistem. Mereka juga mengatakan bahwa kualitas informasi adalah ukuran keberhasilan semantik (DeLone & Mclean, 1992; DeLone & McLean, 2003).

**H2: Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem.**

### **Kualitas Sistem**

DeLone dan McLane (1992) menemukan bahwa kualitas layanan lebih penting daripada aplikasi lain dalam sistem, karena pengguna sistem adalah pelanggan dan bukan sebagai karyawan internal organisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Asnawi (2014), menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat pengguna untuk menggunakannya. Berdasarkan kajian di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan keinginan pengguna untuk menggunakannya.

**H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem.**

Selain itu, kita juga akan melihat apakah variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen.

**H4 : Secara simultan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem.**

### **Metode Penelitian**

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian, penelitian ini dirancang sebagai penelitian kuantitatif yang melibatkan data numerik. Angka-angka tersebut digunakan sebagai representasi dari informasi yang diperoleh dalam penelitian. Kemudian informasi tersebut akan dianalisis dan disimpulkan. Sehingga data yang diperoleh dari lapangan akan digeneralisasikan menjadi kesimpulan umum.

### **Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang berprofesi sebagai dosen di Politeknik Negeri Malang. Dosen tersebut dipilih karena mereka sebagai wajib pajak merupakan pengguna aktif sistem e-Filing yang harus memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu melaporkan pajak setiap tahunnya. Data diperoleh melalui kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan variabel yang telah ditentukan. Kuesioner diisi dari bulan Mei sampai Juni 2020. Tujuan penggunaan kuesioner adalah untuk memperoleh data deskriptif sebagai penguji hipotesis. Jawaban responden akan dibatasi oleh beberapa alternatif jawaban dan item skala penilaian disusun berdasarkan skala Likert. Setiap skor yang diterapkan bervariasi sesuai dengan kategori jawaban, yaitu sebagai berikut: 1) Sangat Setuju; 2) Setuju; 3) Netral; 4) Tidak setuju; dan 5) Sangat Tidak Setuju.

### **Definisi Operasional**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel bebas

dan variabel terikat. Indikator untuk setiap variabel didasarkan pada model keberhasilan sistem informasi yang dirancang oleh DeLone dan McLean.

### Variabel Dependen

Variabel terikat dalam hal ini adalah Intensitas Penggunaan Sistem (Y) yang menunjukkan keinginan pengguna untuk menggunakan sistem secara sukarela.

### Variabel Independen

Berikut rincian masing-masing variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini:

- a. Kualitas Sistem (X1), indikator untuk mengukur kualitas sistem adalah kemudahan penggunaan, keandalan sistem, fleksibilitas sistem, dan waktu respons.
- b. Kualitas Informasi (X2), indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi adalah relevan, sesuai tujuan, ketepatan waktu, dan akurasi.
- c. Kualitas Layanan (X3), indikator pengukuran kualitas layanan adalah adanya dukungan teknis yang memadai dari penyedia sistem, infrastruktur yang memadai, keandalan, dan luaran yang bermanfaat.

### Metode Analisis Data

Uji hipotesis yang akan dilakukan adalah dengan regresi linier berganda yang mengacu pada penelitian Ginting & Marlina (2017); Dharma & Noviani (2016); dan Perkasa (2016). Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel bebas terhadap

variabel terikat. Persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Where:

Y = Intensitas Penggunaan Sistem

$\alpha$  = constant

X1 = Kualitas Sistem

X2 = Kualitas Informasi

X3 = Kualitas Layanan

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Regression coefficient of each variable

$\varepsilon$  = Error

### Hasil dan Pembahasan

#### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil koefisien korelasi untuk setiap pertanyaan pada variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Intensitas Penggunaan Sistem kurang dari sig. 0,05. Hal ini membuktikan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid. Selain itu, suatu data kuesioner dapat dinyatakan reliabel atau reliabel jika jawaban responden selalu konsisten. Ghazali (2013) menyatakan bahwa secara umum suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua instrumen pertanyaan dalam angket reliabel dengan cronbach alpha 0,841.

#### Hasil Tes Asumsi Klasik

1. Analisis regresi mensyaratkan bahwa populasi residual berdistribusi normal. Hasil Uji Normalitas menunjukkan nilai signifikansi Monte Carlo (2-tailed) sebesar 0,65 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

- data yang diuji dalam penelitian ini berdistribusi normal.
2. Hasil uji hetoskedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel bebas lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas.
  3. Uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan Durbin Watson. Menurut asumsi D tidak ada autokorelasi jika  $DU < D < 4-DU$ . Nilai D 2.148 lebih besar dari DU dan dalam  $4-DU$ . Jadi, dapat dikatakan bahwa data yang diuji dalam penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.
  4. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai toleransi variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak memiliki korelasi antar variabel bebas.

### Hasil Uji t

Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel

Tabel 1. t-test Results  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.819	.728		6.624	.000
	System Quality	.201	.047	.302	4.308	.000
	Information Quality	.043	.052	.057	.836	.404
	Service Quality	.266	.058	.347	4.555	.000
a. Dependent Variable: Intention on System Use						

Source: Data Secondary Process (2021)

1. Berdasarkan Tabel 1 di bawah ini, dapat disimpulkan, sebagai berikut:

- a. Koefisien konstanta sebesar 4,819 dengan nilai positif yang artinya Intensitas Penggunaan Sistem (Y) akan bernilai 4,819 jika masing-masing variabel bebas bernilai 0.

#### b. H1: Kualitas Sistem (X1)

Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (X1) signifikan secara statistik pada  $\alpha = 0,05$ , sedangkan nilai t hitung sebesar 4,308 dan t tabel 1,651 ( $t > t_{tabel}$ ) sehingga berdasarkan hasil tersebut hipotesis pertama yaitu Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Intensitas Penggunaan Sistem, diterima. Selain itu, hasilnya menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% pada variabel Kualitas Sistem dengan asumsi variabel lain tetap, maka akan meningkatkan Intensitas Penggunaan Sistem sebesar 0,201.

#### c. H2: Kualitas Informasi (X2)

Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi (X2) tidak signifikan secara statistik

pada = 0,05, sedangkan nilai  $t$  hitung sebesar 0,836 dan  $t$  tabel 1,651 ( $t < t$  tabel) sehingga berdasarkan hasil tersebut hipotesis kedua yaitu Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Niat Penggunaan Sistem, ditolak. Selain itu, setiap kenaikan 1% pada variabel Kualitas Informasi dengan asumsi variabel tetap lainnya akan meningkatkan Intensitas Penggunaan Sistem sebesar 0,043.

d. **H3 : Kualitas Pelayanan (X3)**

Tabel 1 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X3) signifikan secara statistik pada = 0,05, sedangkan nilai  $t$  hitung sebesar 4,555 dan  $t$  tabel 1,651 ( $t > t$  tabel) sehingga berdasarkan hasil tersebut hipotesis ketiga yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Niat pada Penggunaan Sistem, diterima. Kemudian tabel ini menjelaskan bahwa setiap kenaikan 1% pada variabel Service Quality dengan asumsi variabel lainnya tetap maka akan meningkatkan Intention on System Use sebesar 0,266.

### Hasil Uji F

Hasil pengujian simultan dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini. Berdasarkan Tabel 2, hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai  $F$  hitung sebesar 51.398, sedangkan  $F$  tabel sebesar 2,644 yang artinya ( $F$  hitung  $> F$  tabel). Nilai signifikansi dalam pengujian simultan kurang dari 0,000. Dapat disimpulkan bahwa variabel independen (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem. Sehingga berdasarkan hasil tersebut hipotesis keempat yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Intensitas Penggunaan Sistem, diterima.

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ditunjukkan pada Tabel 3 di bawah ini. Koefisien determinasi (adjusted  $R^2$ ) sebesar 0,391. Artinya 39,1% variasi Intensitas Penggunaan Sistem e-Filing dapat dijelaskan oleh variasi tiga variabel bebas yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. Sedangkan sisanya 60,9% dijelaskan

Tabel 2. F-test Results  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	300,465	3	100,155	51,398	,000 <sup>b</sup>
	Residual	452,078	232	1,949		
	Total	752,542	235			
a. Dependent Variable: Intention on System Use						
b. Predictors: (Constant), Service Quality, Information Quality, System Quality						

Source: Data Secondary Process (2021)

Tabel 3. Coefficient of Determination  
Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,632 <sup>a</sup>	,399	,391	1,396
a. Predictors: (Constant), Service Quality, Information Quality, System Quality				
b. Dependent Variable: Intention on System Use				

Source: Data Secondary Process (2021)

oleh faktor atau variabel selain model regresi. Dari hasil kelayakan model yang dilihat dari uji-t, uji-F dan koefisien determinasi menunjukkan bahwa model penelitian yang dikembangkan dalam penelitian ini memerlukan tambahan variabel untuk menjadikannya model pengukuran sistem yang lebih baik.

### Interpretasi Model

Interpretasi model adalah untuk meningkatkan akurasi deskriptif. Berdasarkan koefisien determinasi, model regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\text{Intensitas Penggunaan Sistem} = 4.819 + 0.201 \text{ Kualitas Sistem} + 0.043 \text{ Kualitas Informasi} + 0.266 \text{ Kualitas Layanan} + \varepsilon$$

Model interpretasi regresi adalah sebagai berikut:

#### a. Konstanta = 4,819

Artinya jika suatu variabel dianggap konstan atau jika pengaruh variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan sama dengan nol (0), maka variabel Intensitas Penggunaan Sistem adalah sebesar 4,819.

#### b. Kualitas Sistem = 0,201

Kualitas Sistem dari koefisien regresi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem. Hasil ini sesuai dengan hasil Baikhuni (2018); Amin (2017); dan Wiyandari (2019) yang menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap niat masyarakat menggunakan sistem e-Filing. Sedangkan hasil ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya (Agung & Tanamal, 2021) bahwa kualitas sistem yang membahas stabilitas dan keamanan sistem e-Filing belum mampu mempengaruhi minat penggunaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menggunakan sistem e-Filing percaya bahwa salah satu faktor mereka menggunakan sistem adalah karena kualitas sistem yang baik, bukan hanya karena pelaporan SPT yang wajib menggunakan e-Filing.

#### c. Kualitas Informasi = 0,043

Koefisien Kualitas Informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem. Hasil ini sesuai dengan hasil Wiyandari

(2019). Dinyatakan tidak ada pengaruh apabila Wajib Pajak tidak memahami informasi yang diterima dari DJP pada saat Wajib Pajak melaporkan kewajiban perpajakannya (Wiyandari, 2019). Suatu sistem informasi dapat diterima apabila keluaran dari sistem tersebut telah dipahami oleh wajib pajak itu sendiri dan dampaknya akan menumbuhkan minat wajib pajak dalam menggunakan sistem e-Filing. Meskipun tidak berpengaruh, variabel kualitas sistem tetap memiliki arah yang positif terhadap minat pengguna. Persamaan koefisien regresi memiliki nilai 0,038 yang berarti memiliki arah hubungan yang positif. Jika variabel kualitas sistem meningkat, maka intensitas untuk menggunakan sistem e-Filing juga akan meningkat.

d. **Kualitas Layanan = 0.266**

Koefisien Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Widyadinata & Toly (2014); (DeLone & McLean, 2003); dan (Oktapiani & Riana, 2016) menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap niat masyarakat menggunakan sistem e-Filing. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan e-Filing. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan

oleh Dirjen Pajak sangat memungkinkan untuk meningkatkan intensitas penggunaan sistem e-Filing oleh wajib pajak.

## Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa beberapa hal mengenai pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem. Hal ini terlihat dari semakin baik kualitas sistem yang disediakan oleh DJP, seperti semakin mudah sistem e-Filing digunakan, fleksibel, mudah dioperasikan, dan memenuhi tujuan pengguna, maka semakin meningkat Intensitas Penggunaan Sistem e-Filing.
2. Kualitas Informasi secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem. Dapat disimpulkan bahwa sistem e-Filing yang menghasilkan informasi yang benar, tepat, tepat waktu, dan terpercaya memiliki hubungan positif dengan intensitas penggunaan sistem, namun tidak mempengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan e-Filing atau tidak.
3. Secara parsial Kualitas Layanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem. Hal ini ditunjukkan dengan adanya dukungan teknis, infrastruktur yang memadai, dan menghasilkan *output* yang bermanfaat bagi pengguna akan meningkatkan intensitas pengguna untuk menggunakan sistem pelaporan SPT online ini.

4. Secara simultan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan Sistem.

### Daftar Rujukan

- Agung, A., & Tanamal, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam Penggunaan E-Filing. *Teknika*, 10(2), 128–136. <https://doi.org/10.34148/teknika.v10i2.368>
- Akram, Animah, & Basuki, P. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Penggunaan Sistem ERP (Enterprise Resource Planning) Berbasis TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal Magister Manajemen*, 6(3), 1–17. <https://doi.org/10.29303/jmm.v6i3.235>
- Amin, A. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan e-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 14(2).
- Asnawi, M. F. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Partisipasi Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna Sistem: Studi Kasus pada Bagian Operasional VSAT IP PT. Semesta Citra Media. *Jurnal Lentera ICT*, 2(1), 37–50.
- Baikhuni, J. E. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Minat Penggunaan e-Filing dengan Persepsi Kemudahan Penggunaan sebagai Variabel Intervening. Universitas Islam Indonesia.
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing—An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251–262. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.017>
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(4), 60–95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dharma, I. W. M. H., & Noviari, N. (2016). Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Intensitas Perilaku dalam Penggunaan E-Filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17(2), 1–15.
- Direktur Jenderal Pajak. Peraturan Direktur Jenderal Pajak tentang

- Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik, Pub. L. No. PER-03/PJ/2015 (2015). Indonesia.
- Dyanrosi, A. (2015). Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Minat Perilaku Menggunakan e-Filing. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 354–365.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, 16(1), 20–31.
- Imam, G. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 (7th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lyytinen, K., & Hirschheim, R. (1987). Information Systems Failures – a Survey and Classification of the Empirical Literature. In *Oxford Surveys in Information Technology* (Vol. 4, pp. 257–309). Oxford University Press.
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2015). DeLone – McLean Information System Success Model Revisited: The Separation of Intention to Use - Use and the Integration of Technology Acceptance Models. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5, 172–182.
- Masa'deh, R., Tarhini, A., Mohammed, A. B., & Maqableh, M. (2016). Modeling Factors Affecting Student's Usage Behaviour of E-Learning Systems in Lebanon. *International Journal of Business and Management*, 11(2), 299–312. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n2.p299>
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT), Pub. L. No. 9/PMK.03/2018 (2018). Indonesia.
- Oktapiani, R., & Riana, D. (2016). Kajian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean pada wifi.id di Kotamadya Sukabumi. *Swabumi*, 4(2), 69–83. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/swabumi/article/view/1017/796>
- Perkasa. (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan E-filing sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 4(2).
- Ratnaningrum, & Nasron, M. (2015). Pengujian Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi DeLone dan McLane yang Diperbarui pada Sistem e-Payment Rekening Listrik. In *Syariah Paper Accounting FEB UMS* (pp. 509–524).
- Sari, S. A. P., & Pusposari, D. (2016). Penerapan e-faktur Perbaikan Sistem Administrasi PPN (Persepsi Kantor Konsultan Pajak X). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 4(1).
- Widyadinata, Y., & Toly, A. A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna e-Filing. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–13.
- Wiyandari, D. A. K. M. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi

Kegunaan dan Kualitas Informasi terhadap Implementasi Sistem e-Filing pada KPP Pratama Kabupaten Tabanan. JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen), 1(1), 35–61. Retrieved from <https://www.journals.segce.com/index.php/JSAM/article/view/23>

Zuhdi, F. A., Topowijono, & Azizah, D. F. (2015). Pengaruh Penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Perpajakan (JEJAK), 7(1), 193–206. [https://doi.org/10.1007/978-3-531-92674-2\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-531-92674-2_11)