

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

*Dina Dwi Ningrum*  
*Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*

*Andi*  
*Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*  
*Andiplg69@gmail.com*

**Abstract**

*Quality of the system in this research is to look at the e-filing system that is easy to use, e-filing system is equipped with useful features and functions to make data changes with ease, and security of e-filing system was good. The quality of the information in this study is the information contained in the e-filing system is accurate, the presentation of information in the e-filing is clear, and the information presented in accordance with user needs. Timeliness in this study is seen by inputting the data with the e-filing system can be done quickly, and e-filing system whether it can make the user into saving time in sending data. Confidentiality in this study is based on whether the e-filing can only be accessed by authorized persons only (users only), user data can not be altered without the permission of the authorities, the data will be available when needed if the user is authorized to access, and users trust the system e-filing can maintain data confidentiality. How large is the Effect of Quality Systems, Information Quality, Punctuality and Confidentiality of Taxpayer Satisfaction User's E-Filing*

**Keyword:** *QUALITY SYSTEMS, QUALITY INFORMATION, TIMELINESS, CONFIDENTIALITY, SATISFACTION OF TAXPAYERS USER E-FILING*

**1. Pendahuluan**

*E-filing* merupakan salah satu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dapat dilakukan melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau *website* penyalur SPT Elektronik. Tujuan utama *e-filing* adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dengan memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui media internet kepada Wajib Pajak. Hal ini akan membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memroses, dan melaporkan SPT. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyampaikan bahwa penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Tahun Pajak 2014 hingga Tahun Pajak 2015 melalui *e-filing* secara Nasional tumbuh begitu pesat, sedangkan untuk pelaporan SPT secara manual mulai menurun di tahun 2015 ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Jumlah pengguna *e-filing* terus bertambah tetapi apakah akan terjadi kembali kasus seperti yang dituliskan sebelumnya dengan adanya kasus NPWP yang tidak valid dalam *database* tersebut akan menghambat pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi jika tidak segera dilakukan perbaikan. Peneliti ingin meneliti apakah sistem *e-filing* yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah Wajib Pajak yang telah berjalan beberapa tahun ini sudah layak dan berjalan dengan baik dilihat dari proses penginputan data, pemrosesan data, kemudian pemberian hasil atau *output* data kepada wajib pajak yang dalam penelitian ini akan difokuskan melalui kualitas sistem dan kualitas informasi yang diberikan, ketepatan waktu dalam mempercepat proses pelaporan SPT, serta kerahasiaan data nya sehingga apakah dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna. Ketepatan waktu merupakan hal yang saat ini perlu diperhatikan karena saat sistem *e-filing* DJP *down* tentu akan menghambat proses pelaporan SPT Wajib Pajak yang seharusnya lebih hemat waktu menjadi tidak hemat waktu. Kerahasiaan sistem *e-filing* juga merupakan salah satu fasilitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak untuk melindungi data pribadi dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga diharapkan dengan diberikannya kerahasiaan dan keamanan dari sistem *e-filing* dapat dijadikan variabel untuk mengukur kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* di KPP Pratama Serang.

Berdasarkan uraian diatas maka berapa besar Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*.

## 2. Tinjauan Pustaka

Menurut Chaizi Nasucha (2005) menyatakan Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Reformasi administrasi memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat bisa diketahui. Ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada

aparatus pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.

Menurut Pratama (2009), penerapan suatu sistem dan teknologi informasi tidak terlepas dari aspek perilaku karena pengembangan sistem terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagai pengguna sistem tersebut, sehingga menyatakan bahwa keberhasilan penerimaan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut bisa memproses suatu informasi dengan baik, tapi juga ditentukan oleh tingkat penerimaan individu terhadap penerapan sistem informasi tersebut. Sistem Informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem *e-filing* yang merupakan sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Wajib Pajak Orang pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui sebuah *Application Service Provider* (ASP) atau penyedia Jasa Aplikasi dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *realtime*.

Menurut Liberty Pandiangan (2008) menyatakan *E-system* merupakan suatu system yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi internet. *E-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi (OP) maupun Badan dengan jenis Pajak Penghasilan (PPH) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menggunakan jaringan internet melalui ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi).([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui E-filing diatur melalui Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan. Secara khusus, penyampaian SPT atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik melalui *e-filing* pada situs Direktorat Jenderal Pajak diatur melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *e-filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) tanggal 23 Desember 2011 serta Peraturan Direktur Jenderal Pajak terbaru, Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan

Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Menurut Tata Sutabri (2012;6) sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. DeLone dan McLean (1992;60-95) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi timbal balik saling terkait, dan dianggap langsung memiliki dampak individu, yang kemudian dampak individu ini mempengaruhi organisasi. Dengan kata lain, sistem informasi yang berkualitas yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna sistem dan mengoptimalkan kinerja pengguna dan organisasinya sehingga perilaku pengguna akan mendukung teknologi tersebut.

Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan (Rai *et al.*,2012). Informasi tidak lepas kaitannya dengan data, informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerima dan bermanfaat dalam mengambil saat ini atau saat yang akan datang.

Tepat waktu menurut (Baridwan,1997) yaitu Tepat waktu diartikan bahwa informasi harus disampaikan sedini mungkin untuk dapat digunakan sebagai dasar untuk membantu dalam pengambilan keputusan ekonomi dan untuk menghindari tertundanya pengambilan keputusan tersebut. Menurut Bernardin dan Russel (2000) yaitu merupakan tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yangdikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yangtersedia untuk kegiatan yang lain. Menurut [ISO/IEC 27001, 2005] keamanan informasi adalah penjagaan dari seluruh ancaman yang mungkin terjadi dalam upaya untuk memastikan atau menjamin kelangsungan bisnis, meminimalisir resiko bisnis dan memaksimalkan atau mempercepat pengembalian investasi dan peluang bisnis.

Kerahasiaan wajib pajak ini perlu dilindungi oleh setiap pejabat yang menangani masalah perpajakan. Minimal 2 alasan yang dapat dikemukakan, yaitu pertama untuk mencegah adanya persaingan dengan antara satu wajib pajak dengan wajib pajak lainnya, dan kedua untuk mencegah dalam hal mengungkapkan asal usul kekayaan atau penghasilan yang diperoleh wajib pajak, yang pada hakekatnya merupakan rahasia pribadi sesuai dengan asas hukum pajak (Yovita, 2014). Kepuasan pengguna (*user*

*satisfaction*) berasal dari Bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan memiliki definisi “upaya pemenuhan sesuatu”. Menurut Kotler (2007;177) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipikirkan atau yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan.

### Hipotesis

H<sub>1</sub> : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *E-Filing*

H<sub>2</sub> : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *E-Filing*

H<sub>3</sub> : Ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *E-Filing*

H<sub>4</sub> : Kerahasiaan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *E-Filing*

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing* di Kota Serang yang terdaftar di KPP Pratama Serang sebesar 12.211 yang tercatat pada tahun 2014. Berdasarkan rumus dengan nilai kritis sebesar 10% maka sampel dalam penelitian sebanyak 99 sampel. Pada penelitian ini hanya digunakan 5 point skala *likert*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber eksternal, diperoleh dari kuisisioner yang dijawab langsung oleh Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing*. Kuisisioner tersebut akan diberikan kepada Wajib Pajak pengguna *e-filing* di Kota Serang yang terdaftar di KPP Pratama Kota Serang. Statistik deskriptif merupakan gambaran keadaan data apa adanya melalui parameter-parameter seperti mean, median, modus, distribusi frekuensi dan ukuran statistik lainnya. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan bantuan program komputer yaitu *SPSS (Statistical Package For Sosial Science)*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda dan regresi sederhana. Analisis regresi berganda digunakan untuk menentukan signifikansikualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan

waktu, dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna e-filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang.

Uji kualitas data pada penelitian ini meliputi uji reliabilitas dan uji validitas. Dalam penggunaan regresi, terdapat beberapa asumsi dasar yang menghasilkan estimator linear tidak bias yang terbaik dari model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasa. Dengan terpenuhinya asumsi asumsi tersebut maka hasil yang diperoleh dapat lebih akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataannya. Uji asumsi klasik terdiri dari: (1) Uji Multikolonieritas; (2) Uji Autokorelasi; (3) Uji Heteroskedastisitas; dan (4) Uji Normalitas. (Ghazali, 2011;105). Analisis regresi dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan regresi berganda. Regresi berganda dilakukan untuk mengukur ketergantungan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan dengan variabel kepuasan wajib pajak. Koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji keterandalan model dan uji parsial.

#### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1. Hasil Penelitian**

Penelitian ini melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 130 kuesioner. Dari jumlah tersebut kuesioner yang kembali berjumlah 130 kuesioner dan yang dapat diolah berjumlah 112 kuesioner. Kuesioner yang tidak dapat diolah berjumlah 18, kuesioner yang tidak dapat diolah karena wajib pajak tidak menjawab pernyataan kuesioner secara lengkap. Responden dalam penelitian ini memiliki usia yang sangat beragam. Jumlah responden yang mendominasi adalah responden dengan usia 25 tahun s.d 40 tahun, yaitu sebanyak 54 orang. Responden dengan usia kurang dari 25 tahun sebanyak 27 orang dan terakhir responden yang berusia lebih dari 40 tahun sebanyak 31 orang. Jenis kelamin yang paling mendominasi adalah responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 65 orang. Responden yang paling sedikit adalah responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47 orang. Pendidikan terakhir responden yang paling mendominasi adalah Strata Satu (S1), yaitu sebanyak 64 orang, sedangkan responden yang paling sedikit adalah SMA sebanyak 22 orang, Responden dengan pendidikan terakhir lainnya adalah sebanyak 26 orang. Pendidikan terakhir lainnya responden mengisi dengan diploma tiga (D3) dan Strata Dua (S2). Jenis pekerjaan yang paling mendominasi adalah pegawai PNS sebanyak 46 orang, kemudian pegawai Swasta 34

orang, dan yang paling sedikit yaitu pegawai BUMN sebanyak 32 orang. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dari profesi dan juga lainnya sebanyak 0 orang karena orang yang bekerja sebagai profesi dan lainnya diluar karyawan swasta, BUMN, dan PNS tidak mengisi SPT dengan menggunakan sistem online *e-filing*. Responden berdasarkan lama penggunaan sistem *e-filing* yang paling mendominasi yaitu lama penggunaan selama 2 tahun sebanyak 66 orang, kemudian selama 1 tahun sebanyak 46 orang, dan lama penggunaan lebih dari 2 tahun sebanyak 0 orang. Tidak ada yang mengisi lebih dari 2 tahun dikarenakan penggunaan sistem *e-filing* di KPP Pratama sendiri baru dilakukan selama 2 tahun terakhir.

Hasil perhitungan nilai *cronbach alpha* sebesar 0,894 pada variabel kualitas sistem dinyatakan *reliable* (andal). Nilai sebesar 0,879 pada variabel kualitas informasi dinyatakan *reliable* (andal). Nilai sebesar 0,710 pada variabel ketepatan waktu dinyatakan *reliable* (andal). Nilai sebesar 0,933 pada variabel kerahasiaan dinyatakan *reliable* (andal). Nilai sebesar 0,893 pada variabel kepuasan dinyatakan *reliable* (andal).

Nilai validitas dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Uji Validitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , dimana  $r_{tabel}$  ( $\alpha$ ;  $n-2$ ) dan  $n$ = jumlah sampel. Oleh karena  $n = 112$ , maka derajat bebasnya *degree of freedom (df)* adalah  $n - 2 = 110$ , dengan nilai  $r_{tabel}$  satu sisi pada *degree of freedom (df) = 110* dan  $\alpha$  0,05 adalah 0,1562. Untuk indikator pernyataan variabel kualitas sistem, memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,1562) dinyatakan valid. Indikator pernyataan variabel kualitas informasi, memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,1562) dinyatakan valid. Indikator pernyataan variabel ketepatan waktu, memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,1562) dinyatakan valid. Indikator pernyataan variabel kerahasiaan, memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,1562) dinyatakan valid. Indikator pernyataan variabel kerahasiaan, memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,1562) dinyatakan valid.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi berganda dapat dilihat dari *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*.

Tabel 4.1

## Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF

1	KS	.764	1.309
	KI	.686	1.459
	KW	.772	1.295
	KRH	.812	1.232

a. Dependent Variable: KPN

**Sumber:** *Output SPSS yang diolah (2016)*

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.2

Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.757	.889		.852	.396
	KS	-.088	.050	-.187	-1.748	.083
	KI	-.008	.051	-.018	-.162	.871
	KW	.063	.095	.071	.664	.508
	KRH	.058	.034	.177	1.706	.091

a. Dependent Variable: Abs\_Ut

**Sumber:** *Output SPSS yang diolah (2016)*

Pada grafik *scatterplot* di atas terlihat titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Berdasarkan grafik tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi berganda.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan uji statistik non parametrik *Kolmogorov-Smirnov test* menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas karena tingkat signifikansi melebihi  $\alpha = 0,05$ . Terlihat pada grafik normal plot di atas, titik-titik sebaran data tersebar di sekitar garis diagonal (tidak terpencar jauh dari garis diagonal). Maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi secara normal. Uji *goodness of fit* merupakan pengujian kecocokan atau kebaikan sesuai antara hasil pengamatan (frekuensi pengamatan) tertentu dengan



frekuensi yang diperoleh berdasarkan nilai harapannya (frekuensi teoritis) sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.021	1.491		1.355	.178		
KS	.178	.084	.162	2.112	.037	.764	1.309
KI	.580	.085	.551	6.802	.000	.686	1.459
KW	.091	.160	.043	.567	.572	.772	1.295
KRH	.118	.057	.155	2.084	.040	.812	1.232

a. Dependent Variable: KPN

**Sumber:** *Output* SPSS yang diolah (2016)

$$\text{Kepuasan} = 2.021 + 0,178 \text{ KS} + 0,580 \text{ KI} + 0,091 \text{ KW} + 0,118 \text{ KRH}$$

Pada perhitungan statistik didapatkan hasil *Adjusted R square* sebesar 0,500 pada model penelitian. Kemampuan variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan dalam menjelaskan varians variabel terikat yaitu kepuasan adalah 50%. Sedangkan sisanya sebesar 50% dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti. Uji F didapat nilai F hitung sebesar 28.726 dengan probabilitasnya 0,000. Karena nilai probabilitasnya lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 maka variabel kualitas sistem, kualitas informasi, ketepatan waktu, dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan sistem *e-filing* di KPP Pratama Serang. Nilai konstanta sebesar 2.021 dan nilai koefisien masing-masing variabel sebesar 0,178 untuk kualitas sistem, 0,580 untuk variabel kualitas informasi, 0,091 untuk variabel ketepatan waktu, dan 0,118 untuk variabel kerahasiaan.

## 4.2 Pembahasan

Kualitas system berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan Tabel 4.25 dapat diketahui bahwa variabel kualitas sistem memiliki nilai koefisien positif 0,178 dengan signifikansi 0,037 dan memiliki t-hitung sebesar 2,112 dan t tabel untuk df (112) sebesar 1,6586, yang berarti  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas system berpengaruh positif terhadap kepuasan atau dengan kata lain **H1 diterima**. Artinya semakin baik kualitas sistem pada sistem *e-filing* maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) dalam Wirautama (2011), menjelaskan bahwa kualitas sistem harus memenuhi keandalan sehingga dapat memuaskan pengguna. Perilaku pengguna sistem informasi akan mempengaruhi penggunaan teknologi. Kualitas sistem dapat diukur dengan *ease of use* (kemudahan penggunaan), *response time* (kecepatan akses), *reliability* (keandalan), *flexibility* (fleksibilitas), dan *security* (keamanan). Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir, Shanti (2011), kualitas dari suatu sistem teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak, Yovita (2014), menunjukkan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*, dan Ratih (2015) yang menunjukkan kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir.

Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan Tabel 4.25 dapat diketahui bahwa variabel kualitas informasi memiliki nilai koefisien positif 0,580 dengan signifikansi 0,000 dan memiliki t-hitung sebesar 6,802 dan t tabel untuk df (112) sebesar 1,6586, yang berarti  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan atau dengan kata lain **H2 diterima**. Artinya semakin baik kualitas informasi pada sistem *e-filing* maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Gordon B. Davis, informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang. Nilai informasi dikatakan sempurna apabila perbedaan antara kebijakan

optimal, tanpa informasi yang sempurna dan kebijakan optimal menggunakan informasi yang sempurna dapat dinyatakan dengan jelas.

Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir, Shanti (2011) dan Yovita (2014) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari kualitas informasi terhadap kepuasan wajib pajak, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ratih (2015) yang menunjukkan kualitas informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila tingkat kualitas informasi *e-filing* meningkat maka kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* juga akan meningkat.

Ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan variabel ketepatan waktu memiliki nilai koefisien positif 0,091 dengan signifikansi 0,572 dan memiliki t-hitung sebesar 0,567 dan t tabel untuk df (112) sebesar 1,6586, yang berarti  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan atau dengan kata lain **H3 ditolak**. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Chairil dan Ghozali (2001), ketepatan waktu merupakan suatu pemanfaatan informasi oleh pengambil keputusan sebelum informasi tersebut kehilangan kapasitas atas kemampuannya untuk mengambil keputusan. Grogory dan Van Horn (1963) berpendapat, secara konseptual yang dimaksud dengan tepat waktu adalah kualitas ketersediaan informasi yang baik dilihat dari segi waktu. Pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing* tidak perlu dilakukan dengan mendatangi dan mengikuti antrian di KPP karena pelaporan *e-filing* prosesnya secara *real time* dan dapat dilakukan setiap saat (24 jam sehari / 7 hari seminggu). Menurut Bodnar dalam Amir Abadi (1996), kriteria dari suatu sistem informasi dapat dikatakan tepat waktu yaitu yang pertama aspek waktu dapat diukur melalui kecepatan dalam melakukan input, pencarian data, dan penyajian data, dan yang kedua kecepatan dalam mengirim dan menerima informasi yang diperlukan.

Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi (2009) kecepatan tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*, kemudian oleh Titis (2011) yang menunjukkan kecepatan sistem tidak berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*, dan yang terakhir penelitian yang

dilakukan oleh Yovita (2014) juga menunjukkan kecepatan atau ketepatan waktu tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan wajib pajak dalam penggunaan sistem *e-filing* tidak terkait langsung dengan kecepatan waktu dalam pembayaran pajak dengan menggunakan sistem *e-filing*.

Kerahasiaan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Berdasarkan Tabel 4.25 dapat diketahui bahwa variabel kerahasiaan memiliki nilai koefisien positif 0,118 dengan signifikansi 0,040 dan memiliki t-hitung sebesar 2,084 dan t tabel untuk df (112) sebesar 1,6586, yang berarti  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa kerahasiaan berpengaruh positif terhadap kepuasan atau dengan kata lain **H4 diterima**. Artinya semakin baik kerahasiaan yang diberikan sistem *e-filing* maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sarno dan Iffano (2009). Keamanan informasi adalah suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul. Sehingga keamanan informasi secara tidak langsung dapat menjamin kontinuitas bisnis, mengurangi resiko yang terjadi, mengoptimalkan pengembalian investasi (return on investment). Semakin banyak informasi perusahaan yang disimpan, dikelola dan disharingkan maka semakin besar pula resiko terjadi kerusakan, kehilangan atau tereksposnya data ke pihak eksternal yang tidak diinginkan. Menurut [ISO/IEC 27002, 2005] keamanan informasi terdiri dari perlindungan terhadap aspek seperti *Confidentiality, Integrity, dan Availability*. Dalam melaporkan pajak melalui *e-filing*, Wajib Pajak akan memperoleh *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. Wajib Pajak yang sudah paham akan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* tersebut tentunya mereka akan menggunakan *e-filing* atau dengan kata lain Keamanan dan Kerahasiaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Poon (2008) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap tingkat penggunaan *e-banking*, Yovita (2014) dan Ricky (2014) variabel kerahasiaan berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila tingkat kerahasiaan *e-filing* baik maka kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* juga akan meningkat.

## 5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas system berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Pengertian kualitas sistem dalam penelitian ini adalah dengan melihat sistem e-filing yang mudah digunakan, sistem *e-filing* dilengkapi dengan fitur yang berguna dan berfungsi untuk membuat perubahan data dengan mudah, dan keamanan sistem *e-filing* yang baik.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Pengertian kualitas informasi dalam penelitian ini adalah informasi yang terdapat dalam sistem e-filing akurat, penyajian informasi di dalam *e-filing* jelas, dan informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Ketepatan waktu tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Pengertian ketepatan waktu dalam penelitian ini adalah dilihat berdasarkan penginputan data dengan sistem e-filing dapat dilakukan dengan cepat, dan sistem *e-filing* apakah dapat membuat pengguna menjadi hemat waktu dalam mengirimkan datanya.
4. Kerahasiaanberpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing*. Pengertian kerahasiaan dalam penelitian ini adalah berdasarkan apakah sistem *e-filing* hanya bisa diakses oleh pihak yang berwenang saja (pengguna saja), data pengguna tidak bisa diubah tanpa ijin dari pihak berwenang, data akan tersedia saat dibutuhkan jika pengguna yang berwenang mengakses, dan pengguna percaya sistem *e-filing* dapat menjaga kerahasiaan data.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adzanu, Syafaat Arieful. 2012. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Jasa Terhadap Organizational Impact (Studi Pada Perusahaan Manufaktur di Provinsi Banten yang Memiliki Sistem Teknologi Informasi Terintegrasi)*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Banten.
- Dian. Kertahadi et al. 2012. *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna*. Jurnal. Universitas Brawijaya Malang. Malang.
- Direktorat Jendral Pajak. 2012. *Penyampaian Surat Pemberitahuan Online (E-Filing)*. <http://www.pajak.go.id/content/>
- Esy. Zulaikha. 2012. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Real Time*. Diponegoro Journal Of Accounting. Universitas Diponegoro. Semarang
- Falerian, 2013, *Pengaruh Penerapan Sistem E-SPT PPN Terhadap Efisiensi Pengisian SPT PPN Menurut Persepsi Pengusaha Kena Pajak Pada KPP Pratama Manado*. Journal EMBA Vol 1, No. 4 Desember 2013. Universitas Sam Ratulangi.
- Fathul Jannah, Fury. 2014. *Pengaruh Efektifitas Penggunaan Fasilitas E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT*. Skripsi. Universitas Pasundan. Bandung.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (edisi kelima). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kirana, G.G. 2010, *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E- Filing (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. Skripsi, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Laihad. 2013. *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.3. Universitas Sam Ratulangi Manado. Manado.
- Peraturan Direktorat Jendral Pajak nomor 47/PJ/2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (e-Filing) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-39/PJ/2011, tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *E-filing* Melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak, Nomor PER-1/PJ/2014, tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* Melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak.
- Pujiani, M. et. al., 2013, *Analisis Efektivitas Penggunaan E-System terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur*. Jurnal. STIE MDP, Palembang.
- Purnamasari, Ratih. 2015. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Dan Implikasinya Pada Kepuasan Pengguna Akhir*. Jurnal. Universitas Komputer Indonesia.
- R.A. Wowor, J. Morasa, I. Elim. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing.* Jurnal EMBA Vol. 2 No.3 September 2014. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Reynaldo, Alvin. 2015. *Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Cabang Pandanaran Semarang*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Septa Mulyani, Dwi. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Di DIPENDA Kab. Serang*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Banten
- Ulfah, et. al. 2014. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan pengguna Pada Bank Umum Syariah di Bandung*. Jurnal Prosiding Penelitian Sivitas Akademika Akuntansi UNISBA. Universitas Islam Bandung. Bandung.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian dan Untuk Skripsi dan Thesis Edisi Kedua*. PT. Rajawali Pers. Jakarta.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (selanjutnya ditulis dengan singkatan Undang-Undang KUP) pasal 1 ayat (1).

Yovita, Agus., 2014, *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing*, Tax & Accounting Review Journal, Vol 4, No.1.Surabaya.

[www.berita.liputan6.com](http://www.berita.liputan6.com)

[www.beritasatu.com](http://www.beritasatu.com)

[www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)

[www.klinikpajak.com](http://www.klinikpajak.com)

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)