

**EVALUASI KEBERHASILAN SISTEM E-SPTPD
ATAU SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK
DAERAH BERBASIS ELEKTRONIK
DENGAN PENDEKATAN MODEL
DELONE DAN MCLEAN**

(Studi pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**NENENG VIRA MUFIDATUL ULA
NIM. 175030407111020**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
MALANG
2021**



MOTTO

“SELAMA ADA NIAT DAN KEYAKINAN SEMUA AKAN MENJADI
MUNGKIN”



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul **Evaluasi Keberhasilan E-SPTPD atau Elektronik Surat
Pemberitahuan Pajak Terutang dengan Pendekatan
Model Delone dan McLean**

Disusun Oleh **Neneng Vira Mufidatul Ula**

NIM **175030407111020**

Fakultas **Ilmu Administrasi**

Jurusan **Ilmu Administrasi Bisnis**

Program Studi **Administrasi Perpajakan**

Malang, 19 Maret 2021

Dosen Pembimbing Skripsi



Agung Nugroho Luthfi, M.A., M. Bus. Sys. Pro, Ph.D

NIP. 197803172005011001





TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya pada :

Hari **Jumat**

Tanggal **09 April 2021**

Jam **10.00**

Skripsi atas nama **Neneng Vira Mufidatul Ula**

Judul **Evaluasi Keberhasilan E-SPTPD atau Elektronik Surat
Pemberitahuan Pajak Terutang dengan Pendekatan Model
Delone dan McLean**

dan dinyatakan

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua Komisi Pembimbing

Agung Nugroho L I, F, S.AB., M. Bus. Sys. Pro, Ph.D

NIP. 197803172005011001

Anggota,

Rosalita Rachma Agusti, SE., MSA, AK

NIP.198708312014042001

Anggota,

Damas Dwi Anggoro, SAB., MA

NIP. 2016078906261001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 19 Maret 2021



Neneng Vira Mufdatul Ula

NIM 175030407111020

RINGKASAN

Neneng Vira Mufidatul Ula, 2021, **Evaluasi Keberhasilan Sistem E-SPTPD atau (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) Dengan Pendekatan Model DeLone Dan Mclean (Studi Pada Badan Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang):** Agung Nugroho Luthfi Imam F, SAB.,M.Bus Sys.Pro,Ph.D.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan (1) pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna,(2) pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna,(3) pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna, (4) pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat bersih.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan peneliti ini berjumlah 100 responden yang merupakan pengguna sistem E-SPTPD di Kabupaten Lumajang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience Sampling*

Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2) Variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3) Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 4) Variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih

SUMMARY

Neneng Vira Mufidatul Ula, 2021. **Evaluation Of The Success Of The E-SPTPD Sistem or (Elektronik Local Tax Notification) with the Delone and Mclean Model Approach (Study On Local Tax And Retribution Agency in Lumajang District)**. Agung Nugroho Luthfi Imam F, SAB.,M.Bus Sys.Pro,Ph.D.

This study aims to analyze and explain, (1) the influence of sistem quality on user satisfaction, (2) the influence of information quality on user satisfaction, (3) the influence of service quality on user satisfaction, (4) the influence of user satisfaction on net benefit.

This research used explanatory research with quantitative approach. The total sampel is 100 respondents, this respondents are the users E-SPTPD (Elektronik Local Tax Notification) in Lumajang District. Data collection method used in this research was a questionnaire. Data analysis using the SmartPLS 3.0 application. The Sampling technique used was convenience sampling.

The result of this research showed that, (1) sistem quality faktor have positive and significant effect on user satisfaction, (2) information quality faktor have positive and significant effect on user satisfaction, (3) service quality faktor have positive and significant effect on user satisfaction, (4) user satisfaction faktor have positive and significant effect on net benefit.

Keyword : Sistem Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction and Net Benefit.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	8
I.3. Tujuan Penelitian	9
I.4. Kontribusi Penelitian.....	10
I.5. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
II.1. Penelitian Terdahulu	13
II.2. Tinjauan Teoritis.....	20
II.2.1. Elektronik <i>Government</i>	20
II.2.2. Konsep <i>E-tax</i> dalam E-Government.....	20
II.3. E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik).....	23
II.3.1. Pengertian E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik)	23
II.3.2. Manfaat E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah).....	24



II.3.3. Pengertian Pajak Daerah.....	25
II.3.4. Jenis Pajak Daerah.....	26
II.3.5. Jenis Pajak Daerah Pengguna E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)	27
II.3.6. Sistem Pemungutan Pajak	28
II.4. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	29
II.5. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
III.1. Metode Penelitian.....	50
III.2. Lokasi Penelitian	51
III.3. Variabel Penelitian	51
III.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	54
III.4.1. Definisi Operasional Variabel.....	54
III.4.2. Pengukuran Variabel.....	62
III.5. Populasi dan Sampel	63
III.5.1. Populasi.....	63
III.5.2. Sampel.....	63
III.6. Teknik Pengumpulan Data.....	65
III.6.1. Sumber Data.....	65
III.7. Teknik Analisis Data.....	67
III.7.1. Analisis Deskriptif.....	67
III.7.2. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	69
III.7.3. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	71
III.7.4. Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	72
III.7.5. Uji Mediasi.....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	74
IV.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	74
IV.1.1. Sejarah Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang.....	74

IV.1.2. Visi Misi Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang.....	74
IV.1.3. Struktur Organisasi (Peraturan Bupati Lumajang Nomor 85 Tahun 2016).....	75
IV.1.4. Wilayah Kerja Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang.....	77
IV.2. Gambaran Umum Responden.....	77
IV.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
IV.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
IV.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Pajak.....	80
IV.3. Analisis Statistik Deskriptif.....	80
IV.3.1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem.....	82
IV.3.2. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi.....	84
IV.3.3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan.....	86
IV.3.4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna.....	89
IV.3.5. Distribusi Frekuensi Variabel Manfaat Bersih.....	90
IV.4. Penyajian dan Hasil Pengujian Data.....	92
IV.4.1. Analisis Model Pengukuran (Outer Model).....	92
IV.4.2. Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	101
IV.4.3. Uji Hipotesis (<i>Bootstraping</i>).....	102
IV.4.4. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	106
IV.4.5. Uji Mediasi.....	114
BAB V PENUTUP.....	125
V.1. Kesimpulan.....	125
V.2. Keterbatasan Penelitian.....	126
V.3. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN.....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Lumajang..... 2

Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak Pengguna E-SPTPD di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2019-2021 5

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu 17

Tabel 2. 2. Uraian Indikator dari Variabel Sistem Informasi DeLone dan McLean (DeLone dan McLean, 2003) 33

Tabel 2. 3. Definisi Operasional Variabel..... 59

Tabel 2. 4. Penilaian Skala Likert 63

Tabel 4. 1. Penilaian Skala Likert 81

Tabel 4. 2. Kategori Skor Berdasarkan Jawaban Responden..... 82

Tabel 4. 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X1)..... 82

Tabel 4. 4. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2)..... 85

Tabel 4. 5. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X3)..... 86

Tabel 4. 6. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y1) 89

Tabel 4. 7. Distribusi Frekuensi Variabel Manfaat Bersih (Z1) 90

Tabel 4. 8. Average Variance Extracted (AVE) 94

Tabel 4. 9. Outer Loadings..... 95

Tabel 4. 10. Validitas Discriminant Fornell dan Larckel 1981..... 96

Tabel 4. 11. Cross Loading 97

Tabel 4. 12. Cronbach’s Alpha 99

Tabel 4. 13. Composite Reliability 100

Tabel 4. 14. R-Squares 101

Tabel 4. 15. Q² Predictive Relevance..... 102

Tabel 4. 16. Nilai Koefisien Jalur (Path Koefisien) dan Nilai T Statistik 103

Tabel 4. 17. Hasil Uji Hipotesis 105

Tabel 4. 18. Specific Indirect Effects 114

Tabel 4. 19. Total Effects 115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (2003:24)..... 31

Gambar 2. 2. Hipotesis Penelitian..... 40

Gambar 4. 1. Struktur Organisasi..... 75

Gambar 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 78

Gambar 4. 3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia..... 79

Gambar 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Pajak 80

Gambar 4. 5. *Outer Model* 93



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	134
Lampiran 2. Skor Jawaban Responden.....	128
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	135
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	136
Lampiran 5. <i>Inner Model</i>	137
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis.....	138
Lampiran 7. Hasil Uji Mediasi.....	139
Lampiran 8. <i>CURRICULUM VITAE</i> PENULIS.....	140



BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang utama. Semakin hari peranan penerimaan pajak bagi pembiayaan atau pengeluaran umum Negara semakin besar. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi Negara serta masyarakatnya. Menurut Dewi *et al* (2014) Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu.

Menurut Rahayu *et al* (2009) Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan. Sistem perpajakan yang modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *complaint center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan juga merangkul kemajuan teknologi terbaru diantaranya E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) yaitu Surat Pemberitahuan Pajak terutang yang berfungsi untuk melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Menurut Dewantara (2019) reformasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menekankan pada pemanfaatan teknologi informasi (TI) yang berfungsi mendukung sistem administrasi perpajakan.

Wujud dari reformasi perpajakan di bidang administrasi yaitu pengembangan sistem administrasi berbasis teknologi informasi, dalam hal ini teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas dalam hal pelayanan pajak. Pelayanan pajak meliputi informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pelaporan pajak, penggalan informasi perpajakan dan juga untuk pengambilan keputusan. Pelaksanaan penerimaan pajak daerah dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang dipungut berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau dibayar sendiri oleh wajib pajak, ada beberapa jenis pajak yang sistemnya MPS (Menghitung Pajak Sendiri), dan perlu penanganan khusus terutama untuk Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Hotel dan Pajak Parkir. Berikut ini jumlah Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lumajang pada tahun 2016-2020.

Tabel 1. 1.
Jumlah Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Lumajang

No.	Tahun	Jumlah PAD (Rp)
1.	2016	242.111.541.251,56
2.	2017	324.253.671.099,01
3.	2018	282.484.709.562,30
4.	2019	316.538.321.171,60
5.	2020	320.544.289.742,00

Sumber : Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang.

Berdasarkan tabel diatas, adanya penerimaan yang tidak seimbang terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Lumajang di tahun 2016 dengan tahun 2018 yang cukup signifikan. Pendapatan Asli daerah Kabupaten Lumajang tahun 2017, tahun 2019 dan tahun 2020 menghasilkan selisih yang sedikit. Salah satu penyebabnya adalah Mekanisme Menghitung Pajak Sendiri (MPS) memungkinkan wajib pajak kurang terbuka, taat, dan jujur dalam pelaporan omset usahanya, sehingga rawan terjadi kebocoran pajak pada tahun sebelumnya. Relevansi permasalahan tersebut dengan pemeriksaan Pajak Daerah adalah Database pajak daerah yang belum terintegrasi, Kualitas dan Kuantitas sumber daya manusia pemeriksa pajak daerah belum optimal dan kepatuhan wajib pajak masih sangat rendah.

Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Lumajang membuat strategi untuk pengoptimalisasi pendapatan asli daerah terutama Pajak Daerah yaitu salah satunya dengan Sistem E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik). Layanan sistem ini mulai diluncurkan pada bulan September tahun 2019 oleh Pemerintah Kabupaten Lumajang bekerja sama dengan Bank Jawa Timur (JATIM) Kabupaten Lumajang guna meningkatkan dan mengoptimalkan penerimaan pajak daerah pada sektor Pajak Restoran, Pajak Hotel, Pajak Parkir dan Pajak Hiburan yang dikelola oleh Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Kabupaten Lumajang. Menurut Nugroho sebagai Asisten Administrasi Sekretaris Daerah Kabupaten Lumajang mengatakan bahwa Inovasi E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) ditujukan untuk memberikan kemudahan dalam pelaporan pajak. Beliau juga mengimbau seluruh masyarakat turut berpartisipasi

dalam mendorong penerimaan pajak. Ini menjadi tanggung jawab kita semua agar potensi pajak di Kabupaten Lumajang bisa digali secara maksimal. (Sumber: Momentum.com di Aula BKD Kabupaten Lumajang, 24/09/2019)

E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) berhasil menembus Top 99 inovasi dalam ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) 2019 yang digelar oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB) dan saat ini tengah bersaing dengan 98 inovasi lain dari berbagai wilayah di Indonesia untuk masuk dalam Top 45 KIPP. Sistem pelaporan pajak secara *online* ini, diberlakukan sebagai salah satu upaya mengurangi adanya potensi kebocoran Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak daerah dan memberikan kemudahan kewajiban membayar pajak dalam pelaporan dan membayar pajak daerah di Kabupaten Lumajang. Pelaksanaan Pelaporan Sistem pajak daerah ini atau E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) ini diperkuat dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor 64 Tahun 2017 tentang *Online* Sistem Pelaporan Transaksi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Parkir dan Pajak Hiburan. Peraturan tersebut menjelaskan terdapat 4 sektor yang termasuk pajak daerah yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak parkir dan pajak hiburan dalam bentuk kegiatan pembayaran dan bentuk penyetoran dilakukan secara *online* dengan menerapkan E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) atau Surat Pemberitahuan Pajak berbasis elektronik.

Tabel 1. 2
Jumlah Wajib Pajak Pengguna E-SPTPD di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2019-2021

TAHUN	JUMLAH WAJIB PAJAK	PENGGUNA E-SPTPD
2019-2020	992 Wajib Pajak	591 Pengguna

Tabel 1.2. Menunjukkan masih rendahnya pengguna fasilitas *e-SPTPD* dengan wajib pajak yang terdaftar. Hal ini disebabkan tidak semua wajib pajak menggunakan sistem *e-SPTPD*. Kurangnya sosialisasi dari Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang mengenai sistem *e-SPTPD* serta wajib pajak juga belum mampu menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajak dan pembayaran pajaknya. Tingkat adopsi wajib pajak terhadap E-SPTPD yang rendah bisa mengakibatkan kurang optimalnya pendapatan asli daerah dan minimnya pengetahuan wajib pajak akan pentingnya dan kemudahan menggunakan E-SPTPD. Kuantitas dan kualitas sumber daya manusia pemeriksa pajak daerah belum optimal.

Tahun 2020 penerimaan pada Pendapatan Asli Daerah mengalami penurunan yang sangat signifikan dikarenakan adanya pandemi COVID-19 dan banyak restoran, hotel, parkir dan hiburan yang tutup atau bahkan minimnya pelanggan yang datang karena khawatir tertular COVID-19. Hal ini membuat realisasi penerimaan pajak Kabupaten Lumajang menjadi tidak optimal. Pandemi COVID memberikan peluang terhadap E-SPTPD untuk meningkatkan penggunaan khususnya di masa social distancing. E-SPTPDs (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) dapat memberikan kemudahan pelaporan pajak yang bisa dilakukan tanpa harus ke Kantor Badan Pajak dan Retribusi Daerah dan tidak

perlu mengantri untuk membayarkan Pajak terutang di Bank. Adanya E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) maka jumlah wajib pajak yang tidak melapor pajak dan membayar pajak terutang karena kesulitan Pandemi COVID-19 dapat dikurangi.

Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah Kabupaten Lumajang dalam memberikan pelayanan publik di bidang perpajakan. Pelayanan perpajakan untuk pajak daerah di Kabupaten Lumajang diselenggarakan oleh Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang. Namun pelayanan perpajakan selama ini terkendala oleh Lokasi Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang yang cukup jauh sehingga masyarakat terjebak oleh keterbatasan waktu, jarak, dan kesibukan aktivitas lainnya sehingga menemui kesulitan dalam menjangkaunya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang membuat inovasi untuk mendekatkan pelayanan perpajakan kepada masyarakat dengan pelayanan pajak yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi berbasis *online*.

Saat ini, tuntutan teknologi informasi dan peningkatan dan pelayanan publik perlu ditingkatkan melalui elektronik sistem yang merupakan perwujudan *e-Government* dan digitalisasi kegiatan bisnis dan pemerintahan. Perubahan sistem ini dilakukan dengan meningkatkan tata kelola pemungutan pajak daerah sebagai pelaksana kewenangan daerah sesuai dengan Pasal 2 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dengan menerapkan E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) sehingga dapat memberikan kepastian hukum dan transparansi dalam pemungutan

pajak daerah. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penggunaan E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) bisa dilakukan dengan mengevaluasi menggunakan model. Evaluasi merupakan salah satu aspek penting yang diperlukan untuk menentukan keberhasilan implementasi Sistem Pajak *online* ini. Melalui evaluasi akan diperoleh informasi tentang sejauh mana pencapaian tujuan E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) berhasil dan juga sebagai umpan balik untuk meningkatkan kualitas sistem di masa depan.

Penelitian ini menggunakan model teoritis dalam menentukan keberhasilan suatu sistem informasi yaitu Model yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean dalam *Information Sistem Success Model* (DeLone dan McLean, 2003). Model DeLone dan McLean, minat dalam menggunakan sistem informasi ditentukan oleh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan. Pengguna merasakan bagaimana suatu sistem menyediakan fasilitas yang berguna dan mempengaruhi minat penggunaan. Kualitas informasi adalah prediktor kualitas keluaran Sistem E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) ini. Kualitas sistem informasi adalah prediktor komputer dan teknologi yang relatif mudah dipahami dan digunakan.

Kualitas layanan sebagai prediktor penilaian layanan secara keseluruhan dan keunggulan yang diberikan oleh sistem E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) ini. Model ini dapat mengetahui dampak dari penggunaan sistem oleh pengguna sistem atau Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang sebagai penyelenggara sistem. Pembagian determinan

menjadi dua klasifikasi, mereka adalah manusia dan teknologi. Pengguna atau manusia perlu dievaluasi karena mereka berhubungan dengan sistem.

Teknologi perlu dievaluasi karena merupakan bagian dari sistem. Kekuatan penelitian ini adalah menguji keberhasilan suatu sistem dengan menggunakan

Model DeLone dan McLean yaitu ukuran faktor teknologi (DeLone dan McLean, 2003). Berdasarkan hal yang telah diuraikan, maka penelitian yang dilakukan

bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan E-SPTPD. Berdasarkan latar belakang yang

telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk menulis karya ilmiah atau skripsi

dengan judul **“Evaluasi Keberhasilan E-SPTPD atau Elektronik Surat**

Pemberitahuan Pajak Terutang dengan Pendekatan Model Delone dan

McLean”.

I.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
3. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
4. Apakah Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*)?

5. Apakah Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) memediasi antara Kualitas Sistem (*Sistem Quality*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*)?
6. Apakah Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) memediasi antara Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*)?
7. Apakah Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) memediasi antara Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*)?

I.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh kualitas sistem (*sistem quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*).
2. Menguji pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*).
3. Menguji pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*).
4. Menguji pengaruh Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) terhadap *Net Benefit*.
5. Menguji pengaruh mediasi antara Kualitas Sistem (*Sistem Quality*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) melalui Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)
6. Menguji pengaruh mediasi Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) melalui Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

7. Menguji pengaruh mediasi Kualitas Layanan (*ServiceQuality*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) melalui Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)

I.4. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dua jenis kontribusi, yaitu kontribusi secara akademis dan kontribusi praktis.

1. Kontribusi Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang model kesuksesan sistem informasi dalam E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik) yang diterapkan di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian dalam bidang sistem administrasi perpajakan khususnya dalam pengembangan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, sehingga dapat digunakan sebagai bahan penelitian berikutnya.

2. Kontribusi Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan pelayanan Perpajakan di Badan Pajak dan Retribusi Daerah sebagai penyelenggara sistem E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik)
- b. Penelitian ini juga diharapkan diketahui faktor-faktor yang menjadi penyebab berhasil tidaknya implementasi sebuah informasi, sehingga

dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pengembangan sistem informasi di Badan Pajak dan Retribusi Daerah atau untuk pengembangan sistem informasi yang baru.

I.5. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membuat sistematika penulisan yang disusun dalam lima bab yang saling memiliki keterkaitan dan menyangkut permasalahan. Sistematika penulisannya disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan pendahuluan dari laporan yang berisikan pertama, latar belakang yang mengemukakan permasalahan yang berkaitan dengan judul. Kedua, rumusan masalah yang merupakan kajian yang dibahas dalam penelitian. Ketiga, tujuan penelitian ini dimana berisikan tentang hal-hal yang dicapai. Keempat, adalah manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis. Kelima adalah sistematika pembahasan yang merupakan uraian singkat dari bab-bab penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan landasan teori atau pendapat-pendapat serta konsep-konsep yang dapat mendukung dan berhubungan dengan topic penelitian mengenai implementasi sistem E-SPTPD atau Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik dengan pendekatan DeLone dan McLean sebagai arahan yang digunakan

dalam penelitian. Teori atau pendapat-pendapat serta konsep-konsep dalam bab ini merupakan kutipan dari berbagai ahli.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang metode penelitian, dimana dalam bab ini membahas tentang langkah-langkah teknis dan praktis sehingga tujuan penelitian diperoleh dalam mengambil data yang termuat dalam mengambil data yang termuat dalam Jenis Penelitian,

Fokus Penelitian, Lokasi dan Situs Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran lokasi penelitian, distribusi responden, analisis data, pengujian validitas dan reliabilitas, serta penjelasan hasil penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan mengenai hasil dari penelitian ini, hambatan penelitian dan saran penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang telah dilakukan untuk menguji kesuksesan sistem informasi menggunakan model yang dikembangkan DeLone dan McLean (2003) baik dalam model aslinya maupun yang dimodifikasi, antara lain :

1. Jaafreh A.B. (2017)

Melakukan penelitian yang berjudul “*Evaluation Information Sistem Success: Applied Delone and McLean Information Sistem Success Model in Context Banking Sistem in KSA*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk memperluas pemahaman tentang dimensi keberhasilan sistem informasi sebagai faktor kritis melalui sistem informasi yang menyebarkan pengaruhnya terhadap kesuksesan perbankan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan secara empiris menyelidiki evaluasi keberhasilan ISIS di sektor perbankan Arab Saudi. Informasi model keberhasilan sistem (DeLone dan McLean, 1992) diadopsi untuk menilai keberhasilan SI dalam sistem perbankan.

Studi ini menggunakan instrumen survey untuk mengumpulkan data untuk menguji hubungan yang ditunjukkan dalam model penelitian. Sampel penelitian terdiri dari pegawai sektor perbankan di KSA. Hanya 145 kuesioner yang digunakan untuk analisis pada 38% dari total responden.

Teknik analisis data yang berbeda akan digunakan untuk memvalidasi model

IS-Success studi memberikan dukungan empiris untuk adanya hubungan positif antara dimensi IS model sukses.

2. Shim *et, al.*, (2020)

Melakukan penelitian yang berjudul “*What Quality Faktors Matter In Enhancing the Perceived Benefits of Online Health Informastion Sites? Application of the Updated DeLone and McLean Information Sistem Success Model*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menerapkan Model DeLone dan McLean dari keberhasilan Sistem Informasi yang diperbarui, penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana kualitas informasi situs informasi kesehatan, kualitas sistem, dan kualitas layanan mengarah pada kepuasan pengguna dan manfaat yang dirasakan. Penelitian ini dilakukan dalam konteks khusus National Health Information Portal (NHIP), situd informasi kesehatan pemerintah di Korea Selatan. Penelitian dilakukan dengan Survei *online* pada tahun 2019, dengan 506 orang dewasa dari panel konsumen NHIP. Data analisis menggunakan analisis faktor konfirmatori, regresi kuadrat kecil hierarkis, dan pendekatan bootstrap untuk uji mediasi.

3. Hudin dan Riana (2016)

Melakukan penelitian yang berjudul “*Kajian keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mengukur keberhasilan model kesuksesan sistem informasi DeLone &McLean terhadap pengguna sistem informasi akuntansi *Accurate* di enam perusahaan di Kota Sukabumi.

Data dari 37 responden yang dikumpulkan melalui survey, kemudian dianalisis dengan Partial Least Square menggunakan perangkat lunak SmartPLS 2.0 M3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatory yaitu penjelasan yang menyoroti hubungan kasar antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah digunakan.

4. Hidayatullah *et, al.*, (2020)

Melakukan penelitian yang berjudul “*Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom di Saat Pandemi COVID-19*”.

Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis sistem pembelajaran berbasis aplikasi zoom di saat pandemi dengan menggunakan model keberhasilan DeLone & McLean. Penelitian ini merupakan *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah menggunakan aplikasi zoom dalam beraktivitas terutama dibidang pendidikan dengan jumlah sampel 180 responden. Pengumpulan data menggunakan data kuesioner dan teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan analisis data menggunakan SEM dan Pengujian Hipotesis.

5. Prayatni (2020)

Melakukan penelitian yang berjudul “*Success of E-SPTPD Online Sistem Implementation With The Success Model Information Sistem Approach*” . Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan

pada pemerintah, kepercayaan pada teknologi, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kegunaan yang dirasakan dan kepuasan pengguna, dan untuk menguji pengaruh kegunaan yang dirasakan dan kepuasan pengguna pada manfaat bersih. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak hotel non bintang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 orang dengan menggunakan sistem acak. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Smart PLS.

6. Angelina *et, al.*. (2019)

Melakukan penelitian yang berjudul “*Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pengguna dan penggunaan untuk keuntungan bersih. Metode penelitian ini mengacu pada DeLone dan McLean dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan dalam bentuk survey terhadap 110 pengguna masing-masing pengguna Lazada, Bukalapak, dan Shopee. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan analisis data menggunakan SEM dan Pengujian Hipotesis. Berdasarkan penelitian ini, dengan menggunakan model DeLone dan McLean, terdapat beberapa variabel yang memiliki pengaruh yang signifikan.

Tabel 2. 1.
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil
Jaafreh A.B. (2017)	<p>Independent Variabels : Information Quality, Sistem Quality, Service Quality.</p> <p>Intervening Variabels : Intention to use, User Satisfaction.</p> <p>Dependent Variabels : Net Benefit</p>	<p>Hasil penelitian ini memberikan dukungan empiris untuk adanya hubungan positif antara dimensi model keberhasilan SI. Dimensi kualitas SI (Sistem Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan dan penggunaan pengguna. Kualitas informasi hanya memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan tetapi kualitas sistem dan kualitas layanan, bukan signifikansi. Juga penggunaan dan niat untuk menggunakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna, penggunaan dan niat menggunakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keuntungan bersih.</p>
Shim <i>et. al.</i> (2020)	<p>Independent Variabels : Information Quality, Sistem Quality, Service Quality.</p> <p>Intervening Variabels : Intention to use, User Satisfaction.</p> <p>Dependent Variabels :</p>	<p>Hasil dari penelitian bahwa dari tiga faktor kualitas, kualitas informasi memiliki hubungan yang signifikan dengan semua variabel. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan serta manfaat bersih. Kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan serta manfaat bersih.</p>

Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil
	Net Benefit	
Hudin, Riana (2016)	Independent Variabels : Information Quality, Sistem Quality, Service Quality. Intervening Variabels : Intention to use, User Satisfaction. Dependent Variabels : Net Benefit	Hasilnya dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.
Hidayatullah S, Khourouh U, Windhyatiti I, Patalo R.G, Waris A. (2020)	Independent Variabels : Information Quality, Sistem Quality, Service Quality. Intervening Variabels : User Satisfaction. Dependent Variabels : Net Benefit	Hasil dari penelitian ini <i>sistem quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i> , <i>Information Quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i> , <i>Service Quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i> , <i>User Satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>Net Benefit</i> .
Prayatni (2020)	Independent Variabels :	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pada instansi pemerintah menyediakan layanan <i>e-government</i> berpengaruh positif terhadap manfaat yang dirasakan. Kepercayaan teknologi berpengaruh positif terhadap manfaat yang

Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil
	Trust in Government, Trust in Technology, Information Quality, Sistem Quality, Service Quality. Intervening Variabels : Intention to use, User Satisfaction. Dependent Variabels : Net Benefit	dirasakan. Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan dan persepsi kegunaan E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik).
Angelina <i>et, al.</i> , (2019)	Independent Variabels : Information Quality, Sistem Quality, Service Quality. Intervening Variabels : Intention to use, User Satisfaction. Dependent Variabels : Net Benefit	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem pada kepuasan pengguna, kualitas layanan pada pengguna dan kepuasan pengguna pada manfaat bersih di Bukalapak, Lazada dan Shopee. Di sisi lain tidak ada pengaruh signifikan terhadap kualitas sistem penggunaan dan kualitas informasi penggunaan di Bukalapak, Lazada, dan Shopee. Selain itu, kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di Lazada dan Shopee, tetapi tidak di Bukalapak.

II.2. Tinjauan Teoritis

II.2.1. Elektronik *Government*

Pelaksanaan Elektronik *Government* di Indonesia juga diatur melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan Elektronik *Government* bahwa untuk menyelenggarakan pemerintah yang baik (*Good Governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan Elektronik *Government*. Menurut Indrajid (2002) menyatakan bahwa, Elektronik *Government* memberi manfaat peningkatan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Pengembangan Elektronik *Government* ditunjukkan untuk menghasilkan kedekatan serta interaksi atau keterlibatan masyarakat semakin besar, luas dan cepat. Oleh karena itu, pola interaksi dan one stop service menjadi non-stop service. Konsekuensinya, bertentangan dengan manajemen publik sebelumnya telah menjadi sigma dari birokrasi publik akan berubah menjadi, terbuka, aksesif, permisif dan partisipatif.

II.2.2. Konsep *E-tax* dalam E-Government

Latif (2019) Konsep e-government tentu ada seperangkat alat atau aplikasi yang didukungnya dalam melayani kebutuhan publik, salah satunya adalah *e-tax* (Pajak *Online*). Bagi Indonesia, pajak merupakan fenomena umum yang sangat penting peranannya sebagai sumber penerimaan Negara setiap tahunnya. Sehingga pemerintah selalu berusaha dan berpikir keras agar ada peningkatan pada pendapatan pajak dengan memperbaiki pelayanan

perpajakan (reformasi perpajakan) yang dibebani kepada masyarakat. Dengan begitu *e-tax* ini dapat dikatakan bahwa konsep dari modernisasi perpajakan yang ditunjukkan sebagai peningkatan pelayanan dan pengawasan dengan mengadopsi penerapan prinsip *good governance*.

Adapun arah dari pada pelaksanaan *e-tax* yang disebutkan Sarunan (2015) adalah sebagai pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai wujud dari pada penerapan *e-Government*. Kemudian tujuan yang kedua adalah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak berdasarkan data base wajib pajak yang harus disetor ke Negara. Ketiga sebagai referensi administrasi, artinya menciptakan sistem yang tepat dengan pemanfaatan teknologi ICT sehingga diharapkan akan terbentuk citra yang baik dimata publik. Tujuan terakhir pastinya adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan para wajib pajak.

E-tax merupakan sistem administrasi perpajakan elektronik dimana masyarakat diharapkan dapat memperoleh informasi mengenai pajak dan melakukan pelaporan pajak secara cepat, mudah, berjangkauan luas dengan meminimalkan batasan ruang dan waktu, melalui jaringan internet (Yunas,2018). *E-tax* ini bersifat *cash management* dalam melaporkan dan pembayaran pajak melalui media daring ke dalam sistem pajak (Azkiya, 2017). Sistem pelayanan ini diterapkan untuk mengurangi adanya potensi pendapatan pemerintah yang tidak masuk (bocor) ke kas Negara. Menurut Latif (2019) Program Pajak Daring (*E-tax*) adalah salah satu bentuk dari implementasi konsep program *e-Government* di Pemerintahan Kabupaten atau Kota. Pada hal

input data dalam program *E-tax* untuk indikator efisiensi telah terjadi proses rekapitulasi data dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan hemat waktu bagi peserta wajib pajak maupun pegawai pada kantor urusan pajak.

Menurut Latif (2019) Kemudian pada indikator Transparansi, proses input data dapat dimunculkan secara langsung, masih adanya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Para wajib pajak membuat sendiri laporan transaksinya, wajib pajak dapat mengakses data. Pada hal indikator akuntabilitas, terdapat instruksi apabila para wajib pajak masih data yang belum terisi. Meskipun kemungkinan untuk memanipulasi dapat dilakukan oleh wajib pajak karena apa yang diinput wajib pajak adalah apa yang muncul pada sistem program. Untuk indikator pemberdayaan, masih ada upaya perkumpulan, sosialisasi, pendampingan dari Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang.

Para pelaksana program tersebut mengarahkan kepada para wajib pajak bagaimana seharusnya menggunakan aplikasi *e-tax* ketika para wajib pajak hendak ingin membayar pajak mereka masing-masing. Selanjutnya mengenai hal monitoring, untuk indikator efisiensi para wajib pajak tidak perlu berkunjung ke Badan Pajak dan itu menghemat waktu, biaya dan tenaga. Pada indikator transparansi, para wajib pajak bisa memonitoring langsung melalui rekeningnya masing-masing. Pada indikator pemberdayaan, wajib pajak berinisiatif untuk memonitoring tagihan pajaknya, sehingga terjadi edukasi antara wajib pajak dan karyawan pada Kantor Pajak yang dikunjungi oleh wajib pajak (Latif, 2019).

II.3. E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik)

II.3.1. Pengertian E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis elektronik)

Menurut Ardian (2017) Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang merupakan layanan cash management yang menggunakan media daring yaitu pengguna selaku wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak melalui media *online* ke sistem pajak (Kas Negara). Oleh karena itu, penggunaan E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) akan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak yang terutang tanpa harus mengantri di Bank. E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak di belakang dan konsultasi pajak di depan serta untuk mengurangi secara signifikan, biaya kepatuhan pajak masyarakat. Meningkatkan efisiensi meliputi keuntungan baik internal maupun eksternal.

Aplikasi ini terkoneksi secara *real time* dengan informasi Pajak asli daerah yang sudah berjalan di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang. E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) merupakan awal dari pengembangan Sistem Pajak Daerah secara *online* yang akan terkoneksi dengan sistem monitoring pelaporan transaksi harian wajib pajak melalui sarana yang dinamakan *Tapping Box*. Kedepannya wajib pajak akan lebih mudah melakukan pembayaran dan pelaporan pajak secara *online*.

Jadi, wajib pajak bisa langsung melakukan pelaporan dari rumah sendiri dan membayarnya melalui bank resepsi. Pengembangan sistem pajak *online* dimana dalam sistem ini seluruh transaksi akan terekam melalui suatu alat yang dihubungkan ke alat pembayaran atau transaksi di setiap usaha restoran.

II.3.2. Manfaat E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)

Berikut ini merupakan manfaat dari layanan E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) yang dijelaskan dalam Sosialisasi oleh Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang pada tanggal 03 Desember 2019 yang dipublikasikan di Akun Facebook Resmi Badan Pajak dan Retribusi Daerah :

- a. Memudahkan mekanisme pelaporan dan pembayaran pajak (Wajib Pajak tidak perlu ke Bank dengan membawa uang tunai dan seluruh dokumen pendukung secara auto debet, rekapitulasi data transaksi usaha secara *online* dan bisa mencetak langsung bukti pembayaran pajak) hal ini dengan menggunakan *E-Banking (Electronic Banking)*;
- b. Pelayanan cepat tanpa harus datang ke Badan Pajak dan Retribusi Daerah
- c. Pelayanan mudah dipahami;
- d. Memberikan manfaat bagi wajib pajak atas partisipasinya dalam menunjang pembangunan Pemerintah Daerah melalui pembayaran Pajak Makanan dan Minuman atas *Catering* dan Jasa Rumah Makan.
- e. Meningkatkan sistem pengawasan dan pemantauan atas kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak yang terutang;

- f. Pelaporan dan pembayaran pajak yang transparan, akuntabel dan akurat dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi; dan
- g. Mewujudkan *good corporate governance* (Tata Kelola Pemerintahan)

II.3.3. Pengertian Pajak Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah, pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa Pajak Daerah yang selanjutnya disebut Pajak adalah iuran yang wajib yang dilakukan oleh orang pribadi maupun badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, yang dipergunakan untuk membiayai penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Pembangunan Daerah. Menurut Mardiasmo (2011:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasar Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya sehari-hari, tentunya memerlukan biaya di dalam pelaksanaannya. Sesuai dengan semangat otonomi daerah, maka Pemerintah Daerah dapat memungut pajak di daerah sesuai dengan kemampuan dan semangat pembangunan demi terlaksananya Pemerintah di daerah. Peraturan daerah sudah menetapkan jenis pajak Kabupaten atau Kota selain yang ditetapkan dalam ayat (2) yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Bersifat pajak dan bukan retribusi
2. Objek pajak yang terletak atau terdapat di wilayah daerah Kabupaten atau Kota yang bersangkutan dan mempunyai mobilitas yang cukup rendah

serta hanya melayani masyarakat di wilayah daerah Kabupaten atau Kota yang bersangkutan

3. Objek dan dasar pengenaan pajak tidak bertentangan dengan kepentingan umum
4. Objek pajak bukan merupakan objek pajak provinsi dan atau objek pajak pusat.
5. Potensinya memadai
6. Tidak memberikan dampak ekonomi negatif
7. Memerhatikan aspek keadilan dari kemampuan masyarakat
8. Menjaga pelestarian lingkungan

Daerah kabupaten atau kota dapat saja tidak memungut salah satu atau beberapa jenis pajak yang telah ditetapkan tersebut, apabila potensi pajak di daerah kabupaten atau kota yang bersangkutan di pandang kurang memadai.

Disamping itu pemerintahan daerah juga bisa mengembangkan sektor-sektor pajak lainnya yang potensinya dapat dikelola dan dikembangkan untuk meningkatkan pendapatan daerah tetapi dengan tetap memperhatikan kriteria-kriteria yang terdapat dalam Undang-Undang.

II.3.4. Jenis Pajak Daerah

Berdasarkan segi jenis Pajak yang dipungut, masing-masing tingkat daerah (Provinsi dan Kabupaten atau Kota) memiliki jenis pajak yang berbeda.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 2 ayat 1 disebutkan bahwa :

- a. Jenis Pajak Provinsi terdiri dari : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok
- b. Jenis Pajak Kabupaten atau Kota terdiri dari: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Berdasarkan jenis pajak di atas, jenis pajak Kabupaten atau Kota ditetapkan memiliki 11 jenis pajak, sedangkan jenis pajak provinsi ditetapkan memiliki 5 jenis pajak.

II.3.5. Jenis Pajak Daerah Pengguna E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)

Sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor 64 Tahun 2017 tentang *Online* Sistem Pelaporan Transaksi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Parkir dan Pajak Hiburan. Peraturan tersebut menjelaskan terdapat 4 sektor yang termasuk pajak daerah yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak parkir dan pajak hiburan dalam bentuk kegiatan pembayaran dan bentuk penyetoran dilakukan secara *online* dengan menerapkan E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) atau Surat Pemberitahuan Pajak berbasis elektronik. Berikut penjelasan Jenis Pajak Daerah yang menggunakan E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) :

- a. Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 20 dan angka 21.
- b. Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 22 dan 23.
- c. Pajak Hiburan adalah pajak atas penyelenggaraan Hiburan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 24 dan 25.
- d. Pajak Parkir adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun disediakan sebagai suatu usaha, termasuk oenyediaan tempat penitipan kendaraan bermotor. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1 angka 31 dan 32.

II.3.6. Sistem Pemungutan Pajak

Pengertian sistem menurut Munir, Djuanda dan Tangkilisan (2004:6), yaitu “Sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh, untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari suatu organisasi, sedangkan prosedur-prosedur yang saling berhubungan disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh adalah suatu urutan pekerjaan kerani (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi yang terjadi dalam suatu organisasi”.

Pemungutan pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu *Official Assessment Sistem, Self Assessment Sistem, dan With Holding Sistem*.

a. *Official Assessment Sistem*

Suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

b. *Self Assessment Sistem*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

c. *With Holding Sistem*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak dalam hal ini fiskus dan wajib pajak bersifat tidak aktif. (Mardiasmo, 2006:7-8).

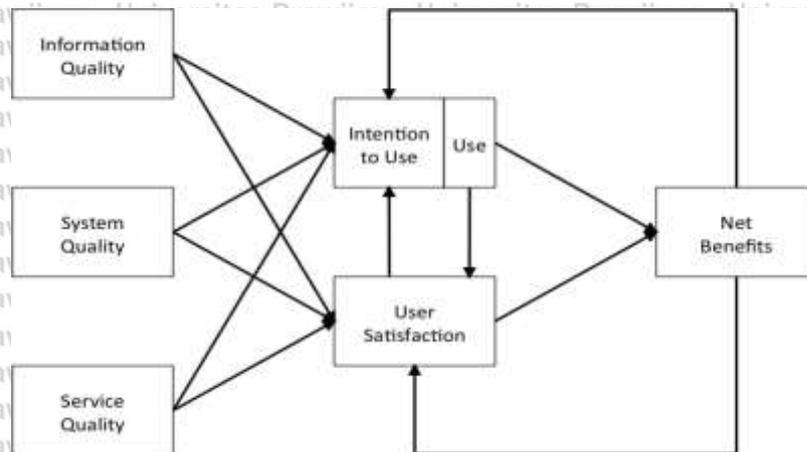
II.4. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Pada Tahun 1992 DeLone dan McLean mengemukakan teori tentang kesuksesan sistem informasi yang dikenal dengan *D&M Is Success Model*. Secara mendasar variabel dari kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi terdiri dari 3 bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan kemudian dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Gambar model yang dikemukakan McLean dan DeLone kesuksesan Sistem Informasi terdiri dari 6 variabel yaitu :

1. *Sistem Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. *Information Quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. *Use* adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima atau pemakai
4. *User Satisfaction* adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
5. *Individual Impact* merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
6. *Organizational Impact* merupakan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi.

Secara singkat dapat dijelaskan bahwa hubungan antara kualitas sistem (*Sistem Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi baik elemen penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*). Besarnya elemen penggunaan (*Use*) dapat mempengaruhi besarnya nilai kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) secara positif dan negatif. Penggunaan (*Use*) dan Kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) mempengaruhi dampak individual (*Individual Impact*) dan selanjutnya mempengaruhi dampak Organisasional (*Organizational Impact*).

Pada tahun 2003 DLone dan McLean mengembangkan dan memperbaiki Model Kesuksesan sistem informasi yang mereka publikasikan tahun 1992.



Gambar 2. 1.
Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (2003:24)

Pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean terdapat beberapa perubahan yaitu :

1. Kualitas pelayanan (*Service Quality*) pelayanan yang diberikan pengembang sistem Informasi.
2. Penambahan minat memakai (*Intention to Use*) sebagai alternatif dari pemakaian (*Use*).
3. Penggabungan antara dampak individual (*Individual Impact*) dan dampak organisasional (*Organizational Impact*) menjadi satu yaitu sebagai manfaat-manfaat bersih (*Net Benefit*).

Artinya, variabel dari kesuksesan implementasi sistem informasi terdiri dari tiga bagian yaitu dari penggunaan sistem, sistem itu sendiri dan dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan gambar 2.3.,

Kesuksesan Sistem Informasi terdiri dari enam variabel, yaitu :

1. Kualitas Sistem (*Sistem Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi.

2. Kualitas informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas output dari sistem informasi.
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
4. Penggunaan (*Use*) adalah penggunaan Output suatu sistem oleh penerima atau penggunaan dan minat memakai (*Intention Use*) sebagai alternatif dari penggunaan.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah respon penggunaan terhadap penggunaan output sistem informasi.
6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) adalah efek informasi terhadap perilaku penggunaan dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi guna meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

Setiap elemen yang ada dalam DeLone dan McLean *Information System Success Model* selanjutnya akan diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi. Penggunaan E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) yang digunakan oleh Wajib Pajak dalam hal Model DeLone dan McLone tidak mencantumkan model *Intention to Use* dikarenakan penelitian ini khusus untuk Wajib Pajak pengguna E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah).

Tabel 2. 2.
Uraian Indikator dari Variabel Sistem Informasi DeLone dan McLean (DeLone dan McLean, 2003)

Variabel dan Indikator	Penjelasan
<p>Kualitas Sistem (<i>Sistem Quality</i>)</p> <p>1. Kemudahan untuk digunakan (<i>Easy of Use</i>)</p>	<p>1. Kemudahan untuk Digunakan (<i>Easy of Use</i>)</p> <p>Sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang pada akhirnya mempunyai pengaruh pada wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.</p>
<p>2. Keandalan Sistem (<i>Reliability</i>)</p>	<p>2.Keandalan Sistem (<i>Reliability</i>)</p> <p>Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani</p>

Variabel dan Indikator	Penjelasan
	kebutuhan wajib pajak tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan wajib pajak.
3. Fleksibilitas (<i>Flexibility</i>)	<p>3. Fleksibilitas (<i>Flexibility</i>)</p> <p>Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitanya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.</p>
4. Keamanan (<i>Security</i>)	<p>4. Keamanan (<i>Security</i>)</p> <p>Suatu sistem informasi dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiannya dengan cara data tersimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data tersebut</p>

Variabel dan Indikator	Penjelasan
<p>Univ Univ Univ Univ Univ Univ</p>	<p>secara bebas. Jika data pengguna dapat disimpan oleh sistem informasi secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data yang sudah tersimpan.</p>
<p>Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)</p> <p>1.Relevan (<i>Relevance</i>)</p>	<p>1.Relevan (<i>Relevance</i>)</p> <p>Kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan.</p>
<p>2.Akurat (<i>Accurate</i>)</p>	<p>2.Akurat (<i>Accurate</i>)</p> <p>Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunaannya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus</p>

Variabel dan Indikator	Penjelasan
	<p>jelas mencerminkan maksud dari informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat mengubah atau merusak informasi tersebut.</p>
3.Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	<p>3. Kelengkapan (<i>Completeness</i>)</p> <p>Suatu informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambil keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi tersebut secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem informasi tersebut.</p>

Variabel dan Indikator	Penjelasan
<p>Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</p> <p>1. Keandalan (<i>Reliability</i>)</p>	<p>1. Keandalan (<i>Reliability</i>)</p> <p>Kemampuan Instansi atau Lembaga Pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.</p>
<p>2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</p>	<p>2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</p> <p>Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.</p>
<p>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>	<p>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p> <p>Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan</p>
<p>4. Empati (<i>Empathy</i>)</p>	<p>4. Empati (<i>Empathy</i>)</p> <p>Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pengguna</p>

Variabel dan Indikator	Penjelasan
<p>Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</p> <p>1. Kepuasan Informasi (<i>Repeat Visits</i>)</p>	<p>1. Kepuasan Informasi (<i>Repeat Visits</i>)</p> <p>Merupakan perbedaan antara informasi yang dibutuhkan dengan informasi yang diterima. Secara umum kepuasan informasi merupakan hasil perbandingan antara kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima</p>
<p>2. Kepuasan Menyeluruh (<i>Repeat Purchase</i>)</p>	<p>Kepuasan Menyeluruh (<i>Repeat Purchase</i>)</p> <p>Merupakan kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem serta manfaat dalam proses input proses output yang diterima.</p>
<p>Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)</p> <p>1. Meningkatkan Berbagi Pengetahuan (<i>Improved Knowledge Sharing</i>)</p>	<p>1. <i>Improved Knowledge Sharing</i></p> <p>Dalam <i>Improved Knowledge Sharing</i> terdapat tiga al utama yang harus diketahui yaitu:</p> <p>a. Bagaimana informasi bisa menjadi sesuatu yang berdaya guna.</p>

Variabel dan Indikator	Penjelasan
	<p>b. Bagaimana mewujudkan berbagi pengetahuan</p> <p>c. Bagaimana meningkatkan kerjasama antar wajib pajak dan instansi terkait.</p>
<p>2. Efektivitas Komunikasi <i>(Communication Effectiveness)</i></p>	<p>2.Efektivitas Komunikasi (<i>Communication Effectiveness</i>)</p> <p>Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan manajemen dalam mencapai tujuan. Sedangkan komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang dapat memberikan dampak tertentu.</p>
<p>3. Mempermudah Pekerjaan (<i>Ease of Job</i>)</p>	<p>3. Mempermudah Pekerjaan (<i>Ease Of Job</i>)</p> <p>Indikator ini menunjukkan kemudahan yang diperoleh oleh pengguna saat menggunakan sistem informasi.</p>

II.5. Hipotesis Penelitian

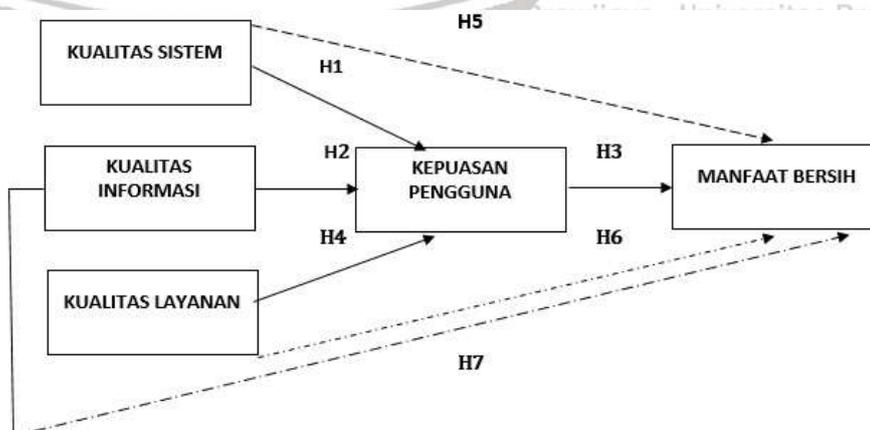
Model DeLone dan McLean (2003), melakukan pemutakhiran dengan menambahkan variabel kualitas pelayanan (*service quality*) serta merubah variabel dampak individu (*Individual Impact*) dan variabel dampak organisasi (*Organizational Impact*) menjadi manfaat bersih (*net benefit*). Model tersebut digunakan sebagai dasar hipotesis penelitian untuk dijadikan acuan dalam pengembangan kuesioner dan mengetahui kesuksesan sistem informasi.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003) dijelaskan bahwa suatu sistem informasi dapat dikatakan sukses apabila terdapat hubungan-hubungan yang positif antar variabel-variabel yang diteliti.

Hipotesis dalam model DeLone dan McLean dikatakan diterima jika variabel-variabel yang diuji dari hipotesis saling berpengaruh. Sedangkan dikatakan ditolak jika variabel-variabel yang diuji dari hipotesis tidak berpengaruh.

Berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya, kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan dalam model konsep berikut:

Gambar 2. 2.
Hipotesis Penelitian



Mengacu pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, manfaat bersih dipengaruhi oleh kepuasan pemakai. Kepuasan pengguna tergantung dari sistem yang digunakan. Pada Gambar 2.6. dijelaskan tentang kerangka konsep DeLone dan McLean (2003) yaitu terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Selanjutnya variabel kepuasan pengguna mempengaruhi pada manfaat bersih. Maksud dari model gambar 2.6. adalah mengukur kesuksesan sistem informasi perpajakan yang pertama ditentukan oleh : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan yang dihasilkan. Keberadaan sistem perpajakan akan mempengaruhi perilaku pengguna. Untuk mengetahui perilaku pengguna dinilai dari penggunaan sistem dan kepuasan pengguna terhadap sistem.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh antar variabel, maka disusunlah hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Sistem (*Sistem Quality*) terhadap Kepuasan pengguna sistem E-SPTPD

Kualitas Sistem adalah pengukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem (Pawirosumarto, 2016). Kualitas dari suatu sistem sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut. Kecepatan akses merupakan salah satu indikator dari kualitas sistem. Jika suatu sistem memiliki akses yang optimal maka layak

dikatakan baik jika sistem informasi ini memiliki kualitas yang baik sehingga pengguna sistem dapat merasa puas. Keandalan sistem berasal dari pemikiran layak atau tidaknya suatu sistem melakukan fungsinya dan ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan suatu sistem.

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi dianggap sukses jika pengguna sistem dapat memenuhi kebutuhannya secara fleksibel dan jauh dari kesulitan serta nyaman dalam menggunakan sistem tersebut. Khairunnisa dan Yunanto (2017) yang menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada implementasi e-Faktur pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kelapa Gading Jakarta dimana hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Budiyanto (2009) yang menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada kasus implementasi Billing Sistem di RSUD Kabupaten Sragen dimana hasilnya menunjukkan bahwa kualitas sistem terbukti secara empiris memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Tam dan Oliveira (2016) yang menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada implementasi penggunaan *M-Banking* dan hasilnya menunjukkan bahwa Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut maka muncul hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Sistem (*Sistem Quality*) berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna sistem E-SPTPD.

2. Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Sistem*) terhadap kepuasan penggunaan (*user Satisfaction*) sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dan digunakan dalam pengambilan keputusan (Rai *et al.*, 2002). Hubungan kualitas informasi pajak dan kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLone yang menyatakan bahwa kualitas informasi secara independen dan bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna. Menurut Saleh *et al.*, (2012) keberhasilan penerapan sistem informasi dan efektivitas penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian Saleh *et al.*, (2012); Istianingsih dan Wijayanto (2008) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Semakin berkualitas suatu informasi dan sesuai dengan kebutuhan maka kepuasan pengguna sistem informasi akan semakin meningkat. Dengan adanya kepuasan akan mendorong wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajibannya. Sebagaimana penelitian Jumardi, *et al.*, (2015), menunjukkan bahwa kualitas sistem Informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu,

Penelitian Groho *et, al.*, (2014) hasilnya menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu, maka muncul hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kualitas Informasi (*Information Sistem*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan (*user Satisfaction*) sistem E-SPTPD

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sistem E-SPTPD

Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas yang memberikan tanggapan, jaminan dan empati untuk memenuhi harapan penggunaan sistem. Penelitian Groho *et, al.*, menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kegunaan yang dirasakan, tetapi tidak berpengaruh terhadap kemudahan yang dirasakan. Kemudahan yang dirasakan mempengaruhi secara signifikan kegunaan yang dirasakan. Kegunaan yang dirasakan dan kemudahan yang dirasakan mempengaruhi secara signifikan kepuasan pengguna dan kepuasan pengguna mempengaruhi signifikan manfaat-manfaat bersih.

Menurut hasil penelitian Hudin dan Riana (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Aryobimo dan Cahyonowati (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, apabila persepsi wajib pajak puas terhadap pelayanan yang

diberikan oleh fiskus maka wajib pajak tersebut akan taat membayar pajak dan kepuasan pengguna terhadap kepatuhan pajak meningkat.

Monica (2013) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka muncul hipotesis sebagai berikut:

H3 : Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)

4. Pengaruh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)

Semakin tinggi kepuasan pengguna E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah), maka semakin tinggi manfaat bersih. Sehingga sistem dikatakan sukses apabila sistem yang digunakan memberikan rasa puas dan respon cepat terhadap pengguna sistem informasi (Nurjaya 2017). Adanya timbal balik yang diberikan pengguna sistem informasi yang puas menggunakan sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan Penelitian Hudin dan Riana (2016), yang menyatakan bahwa Kepuasan Penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Penelitian Groho *et, al.*, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Selain itu, Jumardi *et, al.*, dalam penelitiannya menunjukkan bahwa manfaat bersih dipengaruhi signifikan oleh kepuasan pengguna. Penelitian Wara *et, al.*, (2021)

menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka muncul hipotesis sebagai berikut :

H4 : Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)

5. Pengaruh Kualitas System Terhadap Manfaat Bersih Dimediasi Oleh Kepuasan Pengguna

Kualitas system dapat diukur dengan karakteristik kinerja system tersebut. Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas system merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari system informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas system berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam system informasi. Indikator pengukuran kualitas system dari DeLone dan McLean (1992) yaitu : Kemudahan digunakan, Keandalan, Fleksibilitas dan Keamanan. Kelima dimensi tersebut disesuaikan dengan system yang digunakan yaitu E-SPTPD.

Dari penelitian-penelitian yang ditemukan, apapun dimensi yang digunakan tetap memberikan hasil pengaruh positif dan signifikan antara kualitas system dan kepuasan pengguna.

Penelitian dari Istianingsih (2009), Purwaningsih (2010), Iranto (2012) dan Winarno (2014), memberikan bukti empiris bahwa kualitas system berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Di prediksi bahwa semakin tinggi kualitas system yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna, semakin tinggi kepuasan pengguna maka manfaat yang dirasakan juga semakin tinggi. Hal ini konsisten dengan penelitian terdahulu, Menurut Irfan (2019) menyatakan bahwa kepuasan pengguna memediasi antara kualitas system terhadap manfaat bersih. Penelitian dari Rachmadi dan Handaka (2019) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kualitas system dan manfaat bersih Berdasarkan penelitian terdahulu, maka muncul hipotesis sebagai berikut :

H5 : Kualitas Sistem Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Manfaat Bersih Dimediasi Oleh Kepuasan Pengguna

6. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Dimediasi Oleh Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh system informasi yang digunakan (Rai et al., dalam Istianingsih 2009). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pada keputusan yang diambil. Dalam modelnya, DeLone dan McLean menggunakan 3 dimensi untuk menilai kualitas informasi, yaitu : relevan, akurat dan kelengkapan. Pengguna system informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan system tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu system informasi tertentu, dapat saja berbeda dengan informasi dari system informasi yang lain. System

informasi yang mampu menghasilkan informasi yang akurat, relevan dan kelengkapan tentang kualitas informasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Apabila kualitas informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna maka akan meningkatkan kepuasan pengguna, serta apabila kepuasan pengguna meningkat maka manfaat bersih yang dirasakan juga meningkat. Hasil penelitian Istianingsih (2009), Purwaningsih (2010), Iranto (2012) dan Winarno (2014), memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini konsisten dengan penelitian dari Rachmadi dan Handaka (2019) bahwa kepuasan pengguna memediasi kualitas informasi terhadap manfaat bersih. Penelitian lain dari Irfan (2019) mengemukakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian terdahulu, maka muncul hipotesis sebagai berikut :

H6 : Kualitas Informasi Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Manfaat Bersih Dimediasi Oleh Kepuasan Pengguna

7. Pengaruh layanan terhadap manfaat bersih dimediasi oleh kepuasan pengguna

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia program E-SPTPD. Pada awalnya ukuran kualitas layanan ini didesain untuk mengukur kepuasan pengguna oleh

Parasuraman, Zeithanal, dan Berry (1988). Mereka mendefinisikan kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan kepuasan pengguna dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Dalam modelnya, DeLone dan McLean (2003) menggunakan empat dimensi, yaitu : kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, disesuaikan dengan objek yang diteliti berupa system informasi yang berbasis *web*.

Apabila pengguna system informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia system baik, maka mereka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan system tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna, tingginya kepuasan pengguna maka manfaat bersih yang dirasakan akan semakin tinggi. Hasil penelitian Istianingsih (2009), Purwaningsih (2010) dan Winarno (2014), memberikan bukti bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain menurut Irfan (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Menurut Rachmadi dan Handaka (2019) mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

III.1. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistic dengan tujuan menguji hipotesis. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan eksplanatori (*explanatory research*). Eksplanatori sendiri merupakan penelitian yang dilaksanakan dalam rangka menguji hipotesis-hipotesis berdasarkan data masa lampau atau teori yang ada. Jadi penelitian yang dilakukan sifatnya hanya melakukan eksplorasi, yaitu berusaha untuk mencari ide-ide atau hubungan-hubungan yang baru, sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini bertitik tolak dari variabel (Umar,2008). Jenis penelitian eksplanatori sangat cocok digunakan dalam penelitian ini dikarenakan dalam penelitian ini menguji pengaruh variabel-variabel independen (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas layanan) yang ada dengan variabel intervening (Kepuasan pengguna) serta dengan variabel dependen (Manfaat Bersih).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan *survey*. Penelitian *Survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari populasi

tersebut, sehingga dapat ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antara variabel dari pengamatan yang mendalam Kerlinger dalam Sinambela (2014:11). Jadi, dapat disimpulkan bahwa metode *survey* merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari sampel untuk mencari hubungan variabel-variabel dengan variabel lainnya. Metode *survey* dalam penelitian ini dalam pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

III.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kantor Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang yang beralamat di Jl Jogoyudan Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur, 67316. Pengambilan lokasi ini dipilih peneliti karena Kabupaten Lumajang dalam pelaporan pajak terutang sudah menggunakan media *online* yaitu dengan E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Daerah).

III.3. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi yang kemudian diambil kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan variabel yang terbagi menjadi tiga jenis variabel, yaitu : Variabel bebas (*independent*), Variabel *intervening* dan Variabel terikat (*dependent*).

a) Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel ini sering disebut sebagai *stimulus*, *prediktor* dan *antecedent*.

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbul variabel *dependent* (Sugiyono, 2016). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan indikator sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Sistem (*Sistem Quality*) sebagai X1 terdiri dari:

Indikator yang digunakan yaitu :

- a. Kemudahan untuk digunakan (*Easy of Use*) sebagai X1.1
- b. Keandalan Sistem (*Reliability*) sebagai X1.2
- c. Fleksibilitas (*Flexibility*) sebagai X1.3
- d. Keamanan (*Security*) sebagai X1.4

2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebagai X2 terdiri dari:

Indikator yang digunakan yaitu :

- a. Relevan (*Relevance*) sebagai X2.1
- b. Akurat (*Accurate*) sebagai X2.2
- c. Kelengkapan (*Completeness*) sebagai X2.3

3. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) sebagai X3 terdiri dari:

Indikator yang digunakan yaitu :

- a. Keandalan (*Reliability*) sebagai X3.1
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*) sebagai X3.2
- c. Jaminan (*Assurance*) sebagai X3.3

d. Empati (*Empathy*) sebagai X3.4

b) Variabel *intervening*

Variabel *intervening* merupakan yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel dependen dan independen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak diamati dan diukur (Sugiyono, 2016). Variabel ini merupakan variabel penyela atau variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel independen. dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna dengan indikator sebagai berikut:

1. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebagai Z1 terdiri dari:

Indikator yang digunakan yaitu :

a. Kepuasan Informasi (*Repeat Visits*) sebagai Z1.1

b. Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Purchase*) sebagai Z1.2

c) Variabel Terikat (*dependent*)

Variabel ini sering disebut variabel *output*, kriteria dan *konsekuensi*. Variabel terikat merupakan variabel yang memberikan reaksi atau respons jika dihubungkan dengan variabel bebas (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini adalah manfaat bersih dengan indikator sebagai berikut :

1. Variabel Manfaat Bersih (Net Benefit) sebagai Y1 terdiri dari :

Indikator yang digunakan, yaitu :

a. Meningkatkan Berbagi Pengetahuan (*Improved Knowledge Sharing*) sebagai Y1.1

b. Efektivitas Komunikasi (*Communication Effectiveness*) sebagai

Y1.2.

c. Mempermudah Pekerjaan (*Ease Of Job*) sebagai Y1.3

III.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

III.4.1. Definisi Operasional Variabel

Nazir (2003) definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan

kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau

menspesifikasikan kegiatan serta memberikan suatu operasional yang

diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Inti dari definisi

operasional adalah petunjuk pelaksanaan pengukuran suatu variabel.

Agar konsep yang digunakan dapat diukur dan menghindari penafsiran

berbeda, maka definisi operasional yang digunakan dalam penelitian

ini adalah :

1. Kualitas Sistem (*Sistem Quality*) sebagai X1

Sistem adalah kumpulan komponen yang saling berhubungan,

bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta

menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur (O'Brien,

2005). Sistem memiliki tiga komponen atau fungsi dasar yang berinteraksi,

yaitu : input melibatkan penangkapan dan perakitan berbagai elemen yang

memasuki sistem yang diproses, pemrosesan melibatkan proses

transformasi yang mengubah input menjadi output, dan output melibatkan

perpindahan elemen yang telah diproduksi oleh proses transformasi ke tujuan akhirnya (O'Brien, 2005).

Kualitas sistem didefinisikan sebagai suatu karakteristik yang diinginkan dari sistem informasi untuk menghasilkan informasi. Artinya,

kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu.

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software*

dalam sistem informasi. Menurut DeLone dan Mclean (1992) menjelaskan

bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada

seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan,

prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan

pengguna.

Dalam penelitian ini indikator dalam variabel Independen menurut

(DeLone dan Mclean, 1992) sebagai berikut:

1. Kemudahan untuk digunakan (*Easy of Use*)
2. Keandalan Sistem (*Reliability*)
3. Fleksibilitas (*Flexibility*)
4. Keamanan (*Security*)

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebagai X2

Informasi adalah data yang telah diubah menjadi informasi yang

berarti dan berguna bagi pengguna tertentu. Perusahaan membutuhkan

sistem informasi yang dapat mendukung kebutuhan pengambilan

keputusan dan berbagai informasi. Informasi yang dihasilkan perlu

memiliki kualitas yang karakteristik, bernilai dan bermanfaat bagi penggunaannya (O'Brien, 2005).

Kualitas informasi merupakan *output* dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi (Jogiyanto, 2007). Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subjektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsian.

Dalam penelitian ini indikator dalam variabel Independen menurut (DeLone dan Mclean, 1992) sebagai berikut:

1. Relevan (*Relevance*)
2. Akurat (*Accurate*)
3. Kelengkapan (*Completeness*)

3. Kualitas Layanan (Service Quality) sebagai X3

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Jogiyanto (2007) menyatakan bahwa salah satu indikator kualitas layanan adalah pelayanan setelahnya (*following-up service*).

Dalam penelitian ini indikator dalam variabel Independen menurut (DeLone dan Mclean, 2003) sebagai berikut:

1. Kehandalan (*Reliability*)

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

3. Jaminan (*Assurance*)

4. Empati (*Empathy*)

4. Kepuasan Penggunaan (*User Satisfaction*) sebagai Z1

Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya

(Kotler, 2003). Menurut Utmary dan Agustin (2020) Kepuasan pengguna

merupakan sikap subjektif pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap subjektif berupa perasaan suka pengguna ketika menggunakan sistem informasi akan berdampak pada kinerja individu dan organisasi. Pengalaman positif atau kepuasan yang didapatkan ketika menggunakan sistem informasi akan meningkatkan intensitas penggunaan sistem informasi.

Menurut Utmary dan Agustin (2020) kepuasan dirasakan pengguna terhadap sistem informasi dan informasi keuangan yang dihasilkan akan meningkatkan penggunaan actual pengguna itu sendiri, karena, ia mendapatkan manfaat serta kemudahan dalam melakukan pekerjaan.

Selanjutnya, jika ekspektasi atau harapan pengguna terpenuhi maka pengguna juga akan lebih sering menggunakan sistem informasi. Artinya, ekspektasi pengguna terhadap sistem informasi yang tersedia sesuai dengan apa yang diinginkan.

Dalam penelitian ini indikator dalam variabel dependen menurut (DeLone dan Mclean, 1992) sebagai berikut.

1. Kepuasan Informasi (*Repeat Visits*)

2. Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Purchase*)

5. Manfaat Bersih (Net Bersih) sebagai Y1

Manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Jogiyanto, 2007). Manfaat bersih didefinisikan sejauh mana sistem informasi berkontribusi pada keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri dan bangsa dan sistem informasi *e-commerce* atau *e-bussiness* dapat memberikan manfaat kepada pemakai tunggal, misalnya pelanggan, suatu grup dari pemakai-pemakai, suatu organisasi, atau industri.

Dalam penelitian ini indikator dalam variabel dependen menurut (DeLone dan Mclean, 1992) sebagai berikut:

1. Meningkatkan Berbagi Pengetahuan (*Improved Knowledge Sharing*)

2. Efektivitas Komunikasi (*Communication Effectiveness*)

3. Mempermudah Pekerjaan (*Ease of Job*)

Tabel 2. 3.
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item	Sumber
Kualitas Sistem (X1)	1. Kemudahan untuk digunakan (<i>Easy of Use</i>)	1. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan mudah digunakan serta mudah dioperasikan	Doll & Torkzadeh (1988)
	2. Kehandalan Sistem (<i>Reliability</i>)	2. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyediakan kebutuhan informasi Wajib Pajak tanpa adanya masalah	Hamilton & Chervany (1981)
	3. Fleksibilitas (<i>Flexibility</i>)	3. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat diakses dimana saja selama ada Koneksi Internet baik melalui Smartphone ataupun Komputer	Bailey & Pearson (1983)
	4. Keamanan (<i>Security</i>)	4. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan Data Wajib Pajak pada sistem tidak akan terhapus jika ada kesalahan dari Wajib Pajak	Molla & Licker (2001)
Kualitas Informasi (X2)	1. Relevan (<i>Relevance</i>)	1. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan informasi yang sesuai dengan apa yang	Rainer & Watson (1995)

Variabel	Indikator	Item	Sumber
	2. Akurat (<i>Accurate</i>)	Wajib Pajak cari dan butuhkan 2. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan informasi yang akurat, jelas dan bebas dari kesalahan.	Gable <i>et, al.</i> , (2009)
	3. Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	3. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan data atau informasi yang lengkap.	Livari (2005)
Kualitas Layanan (X3)	1. Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan Staff Admin dalam mengembangkan E-SPTPD memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	Pitt <i>et, al.</i> , (1995)
	2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	2. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menampilkan informasi sesuai dengan yang saya perlukan secara cepat dan tanggap.	Chang & King (2005)
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	3. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat memberikan jaminan rasa	Pitt <i>et, al.</i> , (1995)

Variabel	Indikator	Item	Sumber
	4. Empati (<i>Empathy</i>)	aman dalam mengakses sistem 4. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan memberikan masukan yang mungkin berguna ketika wajib pajak mengakses konten dan layanan.	Pitt <i>et, al.</i> , (1995)
Kepuasan Penggunaan (Z1)	1. Kepuasan Informasi (<i>Repeat Visits</i>) 2. Kepuasan Menyeluruh (<i>Repeat Purchase</i>)	1. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan informasi yang wajib pajak butuhkan dalam waktu cepat. 2. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan Wajib Pajak dalam menggunakan E-SPTPD merasa puas dengan kualitas dan layanan yang disediakan.	DeLone & McLean (1992, 2003) DeLone & McLean (1992,2003)
Manfaat Bersih (Y1)	1. Meningkatkan Berbagi Pengetahuan (<i>Improved Knowledge Sharing</i>)	1. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak serta memungkinkan wajib pajak untuk membagikan informasi yang didapatkan dengan mudah	O,Callaghan (1999)

Variabel	Indikator	Item	Sumber
	2. Efektivitas Komunikasi (<i>Communication Effectiveness</i>)	2. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang disediakan	Sengupta & Zhao (1998)
	3. Mempermudah Pekerjaan (<i>Ease Of Job</i>)	3. Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan memberikan banyak kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan	DeLone & McLean (1992, 2003)

III.4.2. Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan berisi sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Jenis skala yang digunakan untuk menjawab pertanyaan (kuesioner) penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut (Sugiyono, 2013:92), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang atau pendeknya interval yang terdapat dalam alat ukur suatu penelitian, dimana alat ukur tersebut apabila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif. Skala ini umumnya menggunakan 5 (lima) angka penilaian yaitu :

Tabel 2. 4.
Penilaian Skala Likert

1.	Sangat Tidak Setuju	STS
2.	Tidak Setuju	TS
3.	Netral/ Ragu-ragu	R
4.	Setuju	S
5.	Sangat Setuju	SS

III.5. Populasi dan Sampel

III.5.1. Populasi

“Populasi dalam penelitian ini adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2013 : 80). Populasi merupakan keseluruhan dari orang, kejadian atau segala hal yang menjadi perhatian peneliti. Populasi penelitian ini adalah Seluruh Wajib Pajak pengguna sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang yang meliputi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Parkir dan Pajak Hiburan. Populasi yang dipilih memiliki hubungan erat dengan masalah yang diteliti yaitu Seluruh Wajib Pajak yang menggunakan E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) sebanyak 591 wajib pajak.

III.5.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono 2013:81). Sampel penelitian ini adalah pengguna dari

sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) yaitu Wajib Pajak yang terdaftar di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang. Alasan memilih pengguna dari E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) sebagai responden dalam penelitian ini adalah karena pengguna sudah pernah dan masih menggunakan sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) ini sehingga nantinya sampel penelitian dapat memberikan data yang lebih akurat. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis *nonprobability sampling* atau non random sampling. Dalam sampling ini tidak semua individu dalam populasi diberi peluang yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel (Riyanto dan Hatmawan, 2020:16).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling (convenience sampling)*. Menurut (Santoso dan Tjiptono, 2001:89) *accidental sampling (convenience sampling)* adalah prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Menurut (Sekaran, 2006) *convenience sampling* adalah sebagai kumpulan informasi dari anggota-anggota populasi yang mudah diperoleh dan mampu menyediakan informasi tersebut. Alasan peneliti menggunakan metode *convenience sampling* dikarenakan peneliti tidak memiliki akses langsung kepada responden dimana penyebaran kuesioner dibantu oleh instansi terkait.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla, 1960:182). Dengan perhitungan

rumus *slovin* dan toleransi kesalahan sebesar 10% karena ruang lingkup penelitian adalah ruang lingkup sosial sehingga tidak membutuhkan toleransi kesalahan yang terlalu kecil. Berikut ini perhitungan sampel menggunakan

Rumus *Slovin* :

Rumus Slovin	Keterangan
$n = N / (1 + N e^2)$	n = Jumlah Sampel
	N = Jumlah Populasi
	e = Toleransi Error

$$n = N / (1 + N e^2)$$

$$n = 591 / (1 + 591 \cdot (0.1)^2)$$

$$n = 591 / (1 + 5.91)$$

$$n = 591 / 6.91$$

$$n = 85.5$$

Perhitungan Sampel diatas menunjukkan bahwa jumlah yang dihasilkan sebanyak 85.5 responden yang akan dibulatkan menjadi 100 responden wajib pajak pengguna E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) yang terdaftar di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner.

III.6. Teknik Pengumpulan Data

III.6.1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam proses penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder

1. Data Primer

Menurut Umar (2008:42) Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil dari pengisian kuesioner. Azwar (2010:91) menyatakan bahwa data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner. Data tersebut disebut data primer karena dalam melaksanakan penelitian, peneliti memperoleh dan mengumpulkan data langsung dari sumber lokasi penelitian yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak pengguna E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) yang ada di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang

2. Data Sekunder

Menurut Umar (2008:42) Data sekunder adalah merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Azwar (2010:36) mengansumsikan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tidak langsung yang biasanya berupa data dokumentasi dan arsip-arsip resmi perusahaan berupa sejarah singkat, struktur organisasi instansi, dan data pendukung lainnya. Data sekunder berupa bukti, catatan, laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (*dokumenter*).

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu alat yang digunakan dalam mengukur fenomena sosial yang sedia diamati (Sugiyono,2013:102). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen penelitian yaitu berupa kuesioner atau angket. Menurut Sugiyono (2017:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawab. Alasan penulis menggunakan kuesioner dalam penelitian ini karena dapat memperoleh gambaran sesuai dengan apa yang terjadi melalui jawaban dari para responden (Arikunto, 2010)

III.7. Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2013:243), teknik analisis data adalah suatu proses yang diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan alat statistic yaitu SmartPLS ver.3.0 M3. Teknik analisis data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

III.7.1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya (Sugiono,2016).

1. *Analisis Structural Equation Modelling (SEM)*

Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah dengan persamaan permodelan *structural equation modelling* (SEM).

Permodelan SEM merupakan pengembangan lebih lanjut dari *path analysis*, pada metode SEM hubungan kausalitas antar variabel eksogen dan variabel endogen dapat ditentukan secara lengkap (Abdullah, 2015).

Dengan menggunakan SEM tidak hanya hubungan kausalitas (langsung dan tidak langsung) pada variabel atau konstruk yang diamati bisa terdeteksi, tetapi juga komponen-komponen yang berkontribusi terhadap pembentukan konstruksi itu dapat ditentukan besarnya. Dengan demikian hubungan kausalitas diantara variabel atau konstruk menjadi lebih informatif, lengkap, dan akurat.

2. *Partial Least Square (PLS)*

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif yang mengadopsi *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* karena tidak didasarkan atas banyak asumsi, Abdullah (2015). Keunggulan dari metode PLS ini adalah data tidak harus berdistribusi normal multivariat, ukuran sampel tidak harus besar, dan PLS tidak saja bisa digunakan untuk mengkonfirmasi teori, tetapi juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, maka dalam penelitian ini analisis data statistik inferensial. Statistik inferensial, (*statistic induktif* atau *statistic probabilitas*, adalah teknik yang

digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi, Sugiyono (2013)). Kemudian diukur dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0* mulai dari pengujian hipotesis.

III.7.2. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Outer model sering disebut (*outer relation* atau *model measurement*) yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menilai validitas dan reabilitas model. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur (Abdillah, 2009). Sedangkan uji reabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian.

Penjelasan lebih lanjut model pengukuran (*outer model*) dengan menggunakan uji *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Composit Reliability* sebagai berikut:

a. *Convergent Validity*

Convergent Validity dari *measurement model* dapat dilihat dari korelasi antara skor indikator dengan skor-skor variabelnya. Indikator dianggap valid dan signifikan secara praktis jika memiliki nilai AVE diatas 0,5 atau nilai *loading* > 0,5 (Chin, 1995 dalam Abdillah dan Hartono 2015:196). Dengan demikian, semakin tinggi nilai *faktor loading*, semakin penting peranan *loading* dalam menginterpretasikan

matrik faktor. *Rule of thumb* yang digunakan untuk validitas konvergen adalah outer loading diatas 0,7 atau $> 0,7$ (Chin, 1995 dalam Abdillah dan Hartono 2015:196)

b. *Discriminant Validty*

Discriminant Validty terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang menang tidak berkorelasi (Hartono, 2008 :64 dalam Jogyanto, 2011). Metode *Discriminant Validty* adalah dengan menguji validitas *discriminant* dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus $> 0,7$. Cara lain yang dapat digunakan yaitu dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validty* yang baik (Fornell dan Larckel 1981 dalam Ghozali dan Latan, 2015).

c. *Composite Reliability*

Mengukur realibilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan sua cara yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composit Reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk (Chin, 1995). Namun *composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk (Salisbury, Chin, Gopal & Newsted, 2002). *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 atau $> 0,7$

meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Hair *et al.*, 2008 dalam Abdillah dan Hartono 2015:196).

III.7.3. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Inner model, yaitu spesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*), disebut juga dengan *inner relation*, menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substantif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikatornya atau variabel manifest diskala *zero means* dan unit varian sama dengan satu, sehingga parameter lokasi (Parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model (Jaya,2008)

a. *R-Square* (R^2)

Dalam menilai model structural terlebih dahulu menilai *R-Square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model structural. Pengujian terhadap model structural dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* yang merupakan uji *goodness-fit model*. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh *substantive*. Nilai *R-Square* 0,67, 0,33 dan 0,19 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah (Chin *et al.*,1998 dalam Hanseler et al 2009). Hasil dari PLS *R-squares* mempresentasikan jumlah *variance* dari konstruk yang dijelaskan oleh model (Ghozali dan Latan, 2015). Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dan model penelitian yang diajukan.

b. Q^2 Predictive Relevance

Q^2 Predictive Relevance atau sering disebut *predictive sample reuse* yang dikembangkan oleh Stone (1974) dan Geisser (1975). Teknik ini dapat merepresentasi *synthesis* dari *cross-validation* dari fungsi *fitting* dengan prediksi dari observasi variabel dan estimasi dari parameter konstruk. Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai *predictive relevance*, sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai Q^2 Predictive Relevance 0.02, 0.15, dan 0.35 menunjukkan bahwa model lemah, moderate dan kuat.

III.7.4. Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Dalam menilai signifikansi pengaruh antar variabel, perlu dilakukan prosedur *bootstrapping*. Prosedur *bootstrapping* menggunakan seluruh sampel asli untuk melakukan *resampling* kembali. Hair *et, al* (2011) dan Henseler *et, al* (2009) menyarankan *number of bootstrap* sampels sebesar 5.000 dengan catatan jumlah tersebut harus lebih besar dari original sampel. Namun beberapa literatur (Chin, 2003:2010) menyarankan *number of bootstrap* sampels sebesar 200-1000 sudah cukup untuk mengoreksi standar *error estimate* PLS (Ghozali dan Latan, 2015). Dalam metode *resampling bootstrap*, nilai signifikansi yang digunakan (two-tailed) *t-value* 1,65 (*Significance level* = 10%), 1,96 (*Significance level* = 5%) dan 2,58 (*Significance level* = 1%)

III.7.5. Uji Mediasi

Pengujian model struktural dilakukan untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel atau pengujian hipotesis. Penelitian ini juga menguji efek

mediasi, dimana menurut Zhao *et al.* (2010) prosedur pengujian efek mediasi dilakukan dengan cara berikut:

1. Tentukan signifikansi *indirect effect* variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi.
2. Tentukan signifikansi *direct effect* variabel independen terhadap variabel dependen.
3. Jika prosedur pertama dan kedua signifikan maka interpretasikan *indirect effect* variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi dan *direct effect* variabel independen, apakah bernilai positif atau negatif.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

IV.1.1. Sejarah Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang

Sehubungan dengan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, dimana terdapat perubahan kelembagaan yang sebelumnya adalah urusan keuangan dan pajak daerah yang terpusat di satu SKPD yaitu DPKAD (Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah) Kabupaten Lumajang. Akan tetapi pada bulan Januari 2017 terjadi perubahan kewenangan lembaga yang menangani pajak daerah yaitu Badan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Kabupaten Lumajang. Badan Pajak dan Retribusi Daerah di bentuk berdasarkan Peraturan Bupati Lumajang Nomor 85 Tahun 2016 tanggal 10 November 2016. Badan Pajak dan Retribusi Daerah merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang keuangan. Badan Pajak dan Retribusi Daerah dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

IV.1.2. Visi Misi Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2016

Visi Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut : Terwujudnya pelayanan prima dalam pengelolaan pendapatan daerah yang professional, transparan dan akuntabel berbasis teknologi.

Misi Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kinerja aparatur pelayanan.
2. Meningkatkan intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan daerah.
3. Menyelenggarakan pemungutan pendapatan daerah dengan profesionalisme dan transparan.
4. Menyelenggarakan pengelolaan pendapatan daerah yang terarah, terkoordinasi dan terkendali serta akuntabel.
5. Meningkatkan pengelolaan pendapatan daerah berbasis teknologi.

IV.1.3. Struktur Organisasi (Peraturan Bupati Lumajang Nomor 85 Tahun 2016)



Gambar 4. 1. Struktur Organisasi

Kedudukan, Tugas dan Fungsi Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang, berdasarkan Peraturan Bupati Lumajang Nomor 85 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Badan Pajak dan Retribusi Daerah pada bagian kesatu Pasal 4 yaitu sebagai berikut :

a. Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. Sekretariat memiliki tugas yaitu merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan penyusunan program, administrasi umum dan kepegawaian, keuangan serta memberikan pelayanan teknis administratif dan fungsional kepada semua unsur dilingkungan BPRD berdasarkan pedoman dan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Badan.

b. Bidang Pendataan dan Penilaian

Bidang pendataan dan penilaian dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. Bidang Pendataan dan Penilaian memiliki tugas yaitu merencanakan, melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pendataan dan penilaian pajak daerah.

c. Bidang Pelayanan dan Penetapan

Bidang pelayanan dan penetapan dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. Bidang Pelayanan dan Penetapan memiliki tugas yaitu merencanakan, melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dan penetapan pajak daerah.

d. Bidang Penagihan Pajak Daerah

Bidang penagihan pajak daerah dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. bidang penagihan pajak daerah memiliki tugas yaitu merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan kegiatan penagihan pajak daerah.

e. Bidang Perencanaan dan Pengendalian Operasional

Bidang Perencanaan dan Pengendalian Operasional dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. bidang perencanaan dan pengendalian Operasional memiliki tugas yaitu merencanakan, melaksanakan, dan mengkoordinasikan kegiatan perencanaan dan pengendalian operasional pajak dan retribusi daerah.

IV.1.4. Wilayah Kerja Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten

Lumajang

Wilayah kerja Badan Pajak dan Retribusi daerah terdiri beberapa UPT (Unit Pelaksana Teknis) yang tersebar di 4 Kecamatan, sebagai berikut :

1. UPT BPRD Koordinator Wilayah Lumajang
2. BPRD UPT Wilayah Kerja Pasirian
3. UPT BPRD Wilayah Kerja Klakah
4. UPT BPRD Wilayah Kerja Yosowilangun

IV.2. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak pengguna E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) yang terdaftar di Badan Pajak dan

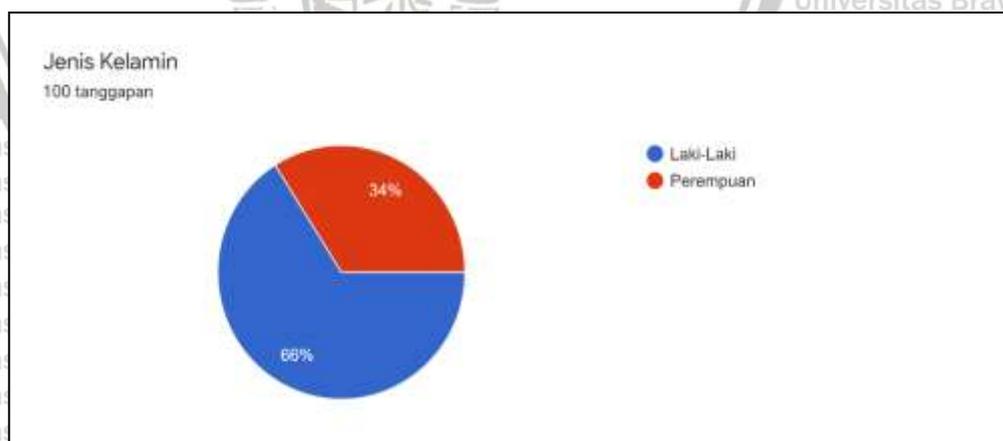
Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang dengan jumlah responden sebanyak 100 wajib pajak pengguna E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah).

Kuesioner telah diberikan kepada responden dan telah diisi secara lengkap dan benar, sehingga layak untuk dianalisis. Gambaran responden dikelompokkan menjadi beberapa karakteristik yaitu menurut jenis kelamin, usia. Untuk memperjelas gambaran umum responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai data responden seperti yang dijelaskan berikut ini:

IV.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada wajib pajak pengguna E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) terdaftar di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang. Berikut ini data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu :

Gambar 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data Primer diolah (2021)

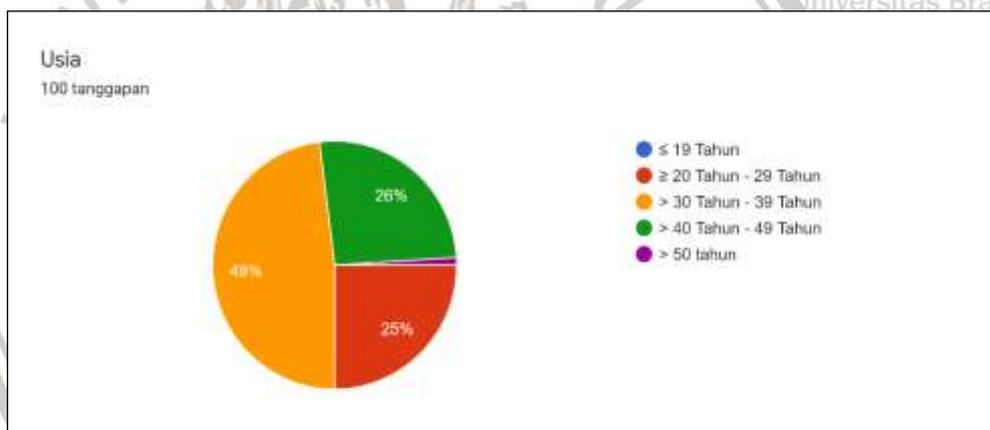
Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui bahwa sebanyak 60 responden atau 66% berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 34 atau 34% berjenis

kelamin perempuan. Dengan demikian dapat diketahui jika responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada responden yang berjenis kelamin perempuan.

IV.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada wajib pajak pajak pengguna E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) terdaftar di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang. Berikut ini data karakteristik responden berdasarkan usia, yaitu :

Gambar 4. 3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia



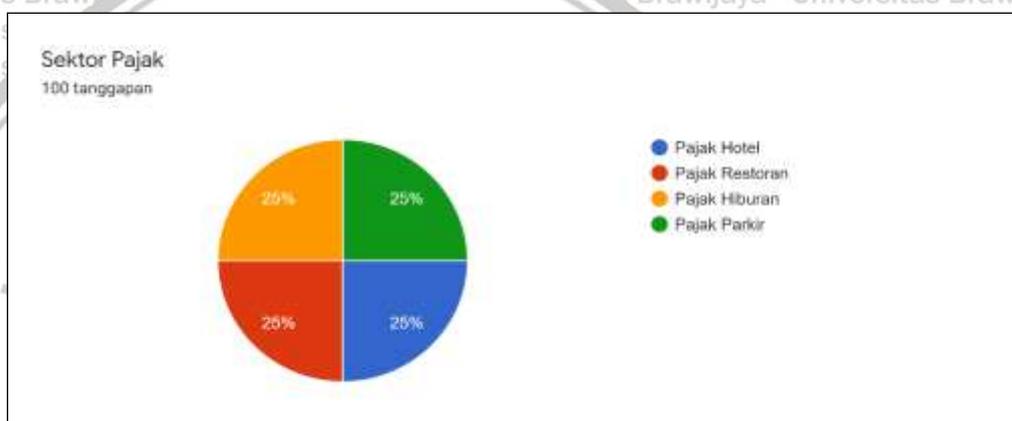
Sumber: Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 19 tahun sama sekali tidak ada, untuk responden berusia 20-29 tahun sebanyak 25 responden atau 25%, responden berusia 30-39 tahun sebanyak 48 responden atau 48%, untuk responden berusia 40-49 tahun sebanyak 26 responden atau 26%, responden berusia 50 tahun keatas sebanyak 1 responden atau 1%.

IV.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Pajak

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada wajib pajak pajak pengguna E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) terdaftar di Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang. Berikut ini data karakteristik responden berdasarkan sektor Pajak, yaitu :

Gambar 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Sektor Pajak



Sumber : Data Primer diolah (2021)

Berdasarkan gambar 3 dapat diketahui bahwa responden dari sektor pajak hotel sebanyak 25 responden atau 25%, responden dari sektor pajak restoran sebanyak 25 responden atau 25%, responden dari sektor pajak hiburan sebanyak 25 responden atau 25%, responden dari sektor pajak parkir sebanyak 25 responden atau 25%.

IV.3. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis dan menjelaskan distribusi frekuensi jawaban responden tentang

masing-masing variabel penelitian dari penyebaran 100 responden wajib pajak pengguna E-SPTPD terdaftar di Kabupaten Lumajang. Masing-masing item dari variabel independen yaitu Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas layanan (X3), variabel intervening yaitu Kepuasan Pengguna (Y1), variabel dependen yaitu Manfaat Bersih (Z1). Disistribusikan baik dalam frekuensi jumlah, angka presentase, dan rata-rata per item dan per variabel. Agar mendapatkan deskripsi variabel, hasil rata-rata skor dikelompokkan berdasarkan Skala *Likert* sebagai berikut :

Tabel 4. 1.
Penilaian Skala *Likert*

Kategori	Skor
Sangat Tidak Setuju	5
Tidak Setuju	4
Netral / Ragu-Ragu	3
Setuju	—
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2015:94)

Kemudian untuk mengkategorikan rata-rata jawaban responden dibuat skala interval yang dihitung berdasarkan skor diatas maka interval = (skor tertinggi-skor terendah)/ jumlah kelas = $(5-1)/5 = 0,8$, dengan demikian kategori jawaban responden ditentukan berdasarkan skala diferensial semantic dengan pengukuran setiap item dalam indikator yang ada (Riduan, 2009:45) disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. 2.
Kategori Skor Berdasarkan Jawaban Responden

No.	Interval	Keterangan
1.	4,21 – 5,00	Sangat Setuju
2.	3,41 – 4,20	Setuju
3.	2,61 – 3,40	Netral/Ragu-ragu
4.	1,81 – 2,00	Tidak Setuju
5.	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju

Analisis statistika dengan skala likert ini memfokuskan pada bidang kajian dan interpretasi data untuk menarik kesimpulan deskripsi dari masing-masing variabel berdasarkan hasil penyebaran angket tersebut. Hasil data distribusi frekuensi pada tiap-tiap item dari setiap variabel penelitian adalah sebagai berikut :

IV.3.1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem

Pada variabel Kualitas Sistem (X1) terdapat 4 item pertanyaan yang diberikan kepada 100 responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 3.
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X1)

Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	1		2		3		4		5		
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%	
KS1	1	1.0	4	4.0	27	27.0	38	38.0	30	30.0	3.92
KS2	0	0.0	5	5.0	28	28.0	42	42.0	25	25.0	3.87
KS3	1	1.0	6	6.0	20	20.0	46	46.0	27	27.0	3.92
KS4	0	0.0	6	6.0	22	22.0	47	47.0	25	25.0	3.91
Grand Mean											3.91

Sumber: Data Primer diolah (2021)

Keterangan:

KS1 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan mudah digunakan serta mudah dioperasikan

KS2 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyediakan kebutuhan informasi Wajib Pajak tanpa adanya masalah yang mengganggu kenyamanan wajib pajak

KS3 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat diakses dimana saja selama ada Koneksi Internet baik melalui Smartphone ataupun Komputer.

KS4 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan Data Wajib Pajak pada sistem tidak akan terhapus jika ada kesalahan dari Wajib Pajak.

Berdasarkan tabel 4.3. diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan berkaitan dengan variabel kualitas sistem. Pada item KS1 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan mudah digunakan serta mudah dioperasikan” diperoleh hasil 1 responden atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 4 responden atau 4,0% menjawab tidak setuju, 27 responden atau 27,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 38 responden atau 38,0% menjawab setuju, 30 responden atau 30,0% menjawab sangat setuju.

Item KS2 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyediakan kebutuhan informasi Wajib Pajak tanpa adanya masalah yang mengganggu kenyamanan wajib pajak” diperoleh hasil 0 responden atau 0 % menjawab sangat tidak setuju, 5 responden atau

5,0% menjawab tidak setuju, 28 responden atau 28,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 42 responden atau 42,0% menjawab setuju, 25 responden atau 25,0% menjawab sangat setuju.

Item KS3 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat diakses dimana saja selama ada Koneksi Internet baik melalui Smartphone ataupun Komputer” diperoleh hasil 1 responden atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 6 responden atau 6,0% menjawab tidak setuju, 20 responden atau 20,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 46 responden atau 46,0% menjawab setuju, 27 responden atau 27,0% menjawab sangat setuju.

KS4 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan Data Wajib Pajak pada sistem tidak akan terhapus jika ada kesalahan dari Wajib Pajak.” Diperoleh hasil 0 responden atau 0% menjawab sangat tidak setuju, 6 responden atau 6,0% menjawab tidak setuju, 22 responden atau 22,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 47 responden atau 47,0% menjawab setuju, 25% menjawab sangat setuju.

IV.3.2. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi

Pada variabel Kualitas Informasi (X2) terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada 100 responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 4.
Distribusi Frekuensi Varibel Kualitas Informasi (X₂)

Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%	
KI1	1	1.0	5	5.0	30	30.0	36	36.0	28	28.0	3.85
KI2	1	1.0	7	7.0	32	32.0	40	40.0	20	20.0	3.71
KI3	1	1.0	7	7.0	26	26.0	46	46.0	20	20.0	3.77
Grand Mean											3.78

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Keterangan:

KI1 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan informasi yang sesuai dengan apa yang Wajib Pajak cari dan butuhkan.

KI2 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan informasi yang akurat, jelas dan bebas dari kesalahan.

KI3 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan data atau informasi yang lengkap.

Berdasarkan tabel 4.4. diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan berkaitan dengan variabel kualitas informasi. Pada item KII dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan informasi yang sesuai dengan apa yang Wajib Pajak cari dan butuhkan.” Diperoleh hasil 1 responden atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 5 responden atau 5,0% menjawab tidak setuju, 30 atau 30,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 36 responden atau 36,0% menjawab setuju, 28 responden atau 28,0% menjawab sangat setuju.

Item KI2 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan informasi yang akurat, jelas dan bebas dari kesalahan.” Diperoleh hasil 1 responden atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 7 responden atau 7,0% menjawab tidak setuju, 32 responden atau 32,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 40 responden atau 40,0% menjawab setuju, 20 responden atau 20,0% menjawab sangat setuju.

Item KI3 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan data atau informasi yang lengkap.” Diperoleh hasil 1 responden atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 7 responden atau 7,0% menjawab tidak setuju, 26 responden atau 26,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 46 responden atau 46,0% menjawab setuju, 20 responden atau 20,0% menjawab sangat setuju.

IV.3.3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan

Pada variabel Kualitas Layanan (X3) terdapat empat item pertanyaan yang diberikan kepada 100 responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 5.
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X3)

Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%	
KL1	1	1.0	4	4.0	18	18.0	38	38.0	39	39.0	4.10
KL2	0	0.0	4	4.0	14	14.0	36	36.0	46	46.0	4.24
KL3	2	2.0	3	3.0	18	18.0	50	50.0	27	27.0	3.97
KL4	1	1.0	4	4.0	14	14.0	41	41.0	40	40.0	4.15
Grand Mean											4.12

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Keterangan :

KL1 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan Staff Admin dalam mengembangkan E-SPTPD memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

KL2 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menampilkan informasi sesuai dengan yang saya perlukan secara cepat dan tanggap.

KL3 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat memberikan jaminan rasa aman dalam mengakses sistem.

KL4 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan memberikan masukan yang mungkin berguna ketika wajib pajak mengakses konten dan layanan.

Berdasarkan tabel 4.5. diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan berkaitan dengan variabel kualitas layanan. Pada item KL1 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan Staff Admin dalam mengembangkan E-SPTPD memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya” diperoleh hasil 1 responden atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 4 responden atau 4,0% menjawab tidak setuju, 18 responden atau 18,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 38 responden atau 38,0% menjawab setuju, 39 responden atau 39,0% menjawab sangat setuju.

Item KL2 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menampilkan informasi sesuai dengan yang saya perlukan secara cepat dan tanggap.” Diperoleh hasil 0 responden atau 0% menjawab sangat tidak setuju, 4 responden atau 4,0% menjawab tidak setuju, 14 responden atau 14,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 36 responden atau 36,0% menjawab setuju, 46 responden atau 46,0% menjawab sangat setuju.

Item KL3 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat memberikan jaminan rasa aman dalam mengakses sistem.” Diperoleh hasil 2 responden atau 2,0% menjawab sangat tidak setuju, 3 responden atau 3,0% menjawab tidak setuju, 18 responden atau 18,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 50 responden atau 50,0% menjawab setuju, 27 responden atau 27,0% menjawab sangat setuju.

Item KL4 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan memberikan masukan yang mungkin berguna ketika wajib pajak mengakses konten dan layanan.” Diperoleh hasil 1 responden atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 4 responden atau 4,0% menjawab tidak setuju, 14 responden atau 14,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 41 responden atau 41,0% menjawab setuju, 40 responden atau 40,0% menjawab sangat setuju.

IV.3.4. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna

Pada variabel Kepuasan Pengguna (Y1) terdapat dua item pertanyaan yang diberikan kepada 100 responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 6.
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y1)

Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
KP1	0	0.0	7	7.0	17	17.0	47	47.0	29	29.0	3.98
KP2	2	2.0	3	3.0	22	22.0	37	37.0	36	36.0	4.02
Grand Mean											4.00

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Keterangan :

KP1 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan informasi yang wajib pajak butuhkan dalam waktu cepat.

KP2 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan Wajib Pajak dalam menggunakan E-SPTPD merasa puas dengan kualitas dan layanan yang disediakan.

Berdasarkan tabel 4.6. diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan berkaitan dengan variabel kepuasan pengguna. Pada item KP1 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan informasi yang wajib pajak butuhkan dalam waktu cepat.” Diperoleh hasil 0 responden atau 0% menjawab sangat tidak setuju, 7 responden atau 7,0% menjawab tidak setuju, 17 responden atau 17,0%

menjawab netral atau ragu-ragu, 47 responden atau 47,0% menjawab setuju, 29 responden atau 29,0% menjawab sangat setuju.

Item KP2 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan Wajib Pajak dalam menggunakan E-SPTPD merasa puas dengan kualitas dan layanan yang disediakan.” Diperoleh hasil 2 responden atau 2,0% menjawab sangat tidak setuju, 3 responden atau 3,0% responden menjawab tidak setuju, 22 responden atau 22,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 37 responden atau 37,0% menjawab setuju, 36 responden atau 36,0% menjawab sangat setuju.

IV.3.5. Distribusi Frekuensi Variabel Manfaat Bersih

Pada variabel Manfaat Bersih (Z1) terdapat tiga item pertanyaan yang diberikan kepada 100 responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 7.
Distribusi Frekuensi Variabel Manfaat Bersih (Z1)

Item	STS		TS		N		S		SS		Mean
	1		2		3		4		5		
	f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	
MB1	2	2.0	4	4.0	22	22.0	41	41.0	31	31.0	3.95
MB2	0	0.0	6	6.0	20	20.0	46	46.0	28	28.0	3.96
MB3	1	1.0	6	6.0	20	20.0	47	47.0	26	26.0	3.91
Grand Mean											3.94

Sumber : Data Primer diolah (2021)

Keterangan :

MB1 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak serta memungkinkan wajib pajak untuk membagikan informasi yang didapatkan dengan mudah

MB2 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang disediakan

MB3 Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan memberikan banyak kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan

Berdasarkan tabel 4.7. diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan berkaitan dengan variabel manfaat bersih. Pada item MB1 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak serta memungkinkan wajib pajak untuk membagikan informasi yang didapatkan dengan mudah” diperoleh hasil 2 responden atau 2,0% menjawab sangat tidak setuju, 4 responden atau 4,0% menjawab tidak setuju, 22 responden atau 22,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 41 responden atau 41,0% menjawab setuju, 31 responden atau 31,0% menjawab sangat setuju.

Item MB2 dengan item pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang disediakan” diperoleh

hasil 0 responden atau 0% menjawab sangat tidak setuju, 6 responden atau 6,0% menjawab tidak setuju, 20 responden atau 20,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 46 responden atau 46,0% menjawab setuju, 28 responden atau 28,0% menjawab sangat setuju.

Item MB3 dengan pernyataan “Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan memberikan banyak kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan” diperoleh hasil 1 responden atau 1,0% menjawab sangat tidak setuju, 6 responden atau 6,0 menjawab tidak setuju, 20 responden atau 20,0% menjawab netral atau ragu-ragu, 47 responden atau 47,0% menjawab setuju, 26 responden atau 26% menjawab sangat setuju.

IV.4. Penyajian dan Hasil Pengujian Data

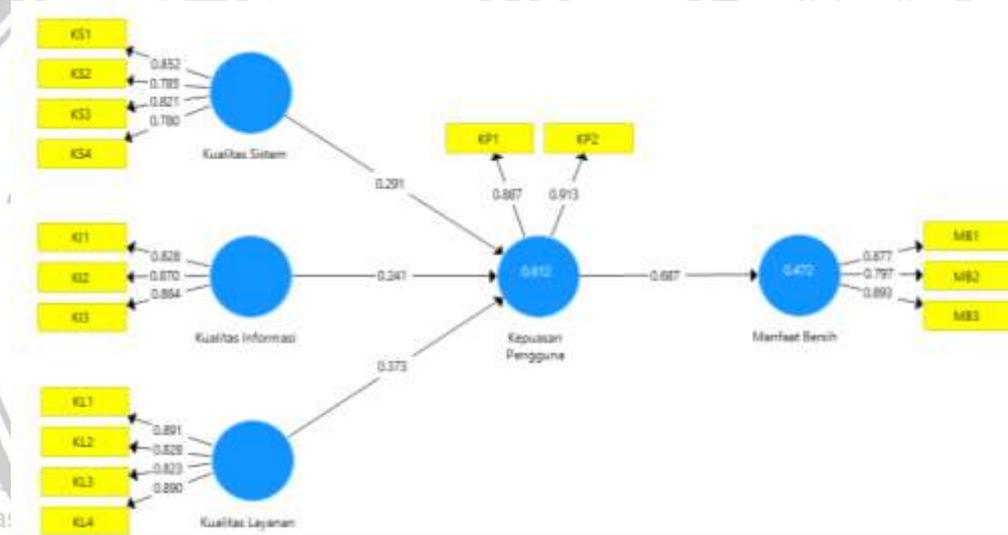
Hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner masih perlu diuji *level* atau tingkat konsistensi internalnya, akurasi, serta ketepatan dalam proses pengukurannya. Tidak hanya itu, hasil pengumpulan data haruslah diuji sejauh mana kemampuan instrumen penelitian untuk mengukur apa-apa saja yang seharusnya diukur. Peneliti melakukan pengujian terhadap 100 responden yang telah peneliti pilah dan pilih sesuai kriteria yang siap untuk diolah pada tahap selanjutnya.

IV.4.1. Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Setelah peneliti mengambil keseluruhan kuesioner yang telah dibagikan pada objek penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, peneliti

melakukan pengujian terhadap hasil penelitian yang telah didapat. Pengujian terdiri dari dua macam uji, yakni model pengukuran (*outer model*) dengan menggunakan uji validitas meliputi: *Convergent Validty*, *Discriminant Validity*, dan uji reabilitas meliputi: *Composite Reliability*. Dalam penelitian yang menggunakan bantuan *software* Smart PLS 3.0, Uji *outer model* (Evaluasi model pengukuran) digunakan untuk mengetahui uji validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. Berikut model struktural *outer model*:

Gambar 4. 5. Outer Model



Sumber : Data Primer diolah, 2021

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validty*)

Validitas menurut (Sekaran, 2011:248) adalah bukti bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Pengujian validitas konstruk dapat diukur menggunakan nilai *outer loadings* pada

model penelitian, dengan syarat *Rule of Thumbs* 0,5. Pengukuran juga menggunakan parameter *Average Variance Extracted* (AVE), yang merupakan hasil rata-rata dari prosentase nilai varian, yang merupakan hasil ekstraksi dari seperangkat variabel laten, yang dalam proses literasi algoritma dalam PLS telah diestimasi melalui *loading standarize* dari indikator-indikatornya. Suatu konstruk dapat dikatakan *valid* apabila memiliki nilai $AVE > 0,5$. (Chin, 1995 dalam Abdillah dan Hartono 2015:196)

Tabel 4. 8.
Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Sistem	0.656
Kualitas Informasi	0.730
Kualitas Layanan	0.737
Kepuasan Pengguna	0.810
Manfaat Bersih	0.734

Sumber : Data diolah SmartPLS 3.0, 2021

Pada tabel 4.8, dapat telah dipaparkan sekilas pandang mengenai hasil pengujian Algoritma. Dapat dilihat bahwa nilai AVE pada hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai AVE pada keseluruhan konstruk menunjukkan hasil yang valid, hal ini dibuktikan dengan nilai AVE yang melebihi 0,5 pada setiap konstruk ($AVE > 0,5$), dengan rincian sebagai berikut: variabel kualitas sistem dengan skor AVE 0,656, variabel kualitas informasi dengan skor AVE 0,730, variabel kualitas layanan dengan skor AVE 0,737, variabel kepuasan pengguna dengan skor AVE 0,810, variabel

manfaat bersih dengan skor AVE 0,734. Maka dari itu, semua konstruk pada penelitian ini adalah *valid* berdasarkan parameter AVE.

Tabel 4. 9.
Outer Loadings

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih
KI1		0.828			
KI2		0.870			
KI3		0.864			
KL1			0.891		
KL2			0.828		
KL3			0.823		
KL4			0.890		
KP1	0.887				
KP2	0.913				
KS1				0.852	
KS2				0.785	
KS3				0.821	
KS4				0.780	
MB1					0.877
MB2					0.797
MB3					0.893

Sumber : Data diolah SmartPLS 3.0, 2021

Pada tabel 4.9, peneliti telah memaparkan mengenai nilai *outer loadings*, yang juga merupakan parameter dalam pengujian konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan *outer loading* dikatakan valid apabila nilai *outer loadings* diatas 0,7 atau $> 0,7$ (Chin, 1995 dalam Abdillah dan Hartono 2015:196). Dapat dilihat bahwa terdapat *skor outer loadings* untuk setiap indikator dari setiap variabel pada penelitian ini. Terdapat 16 indikator, dengan rincian: konstruk kualitas sistem memiliki empat indikator, konstruk kualitas informasi memiliki tiga indikator, konstruk kualitas

layanan memiliki empat indikator, konstruk kepuasan pengguna memiliki dua indikator, konstruk manfaat bersih memiliki tiga indikator. Dari keseluruhan indikator tersebut, keseluruhan skor *loadings* sudah mencapai $> 0,7$ artinya telah bersifat *valid*.

2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validty*)

Menurut (Ghozali dan Latan, 2015), metode *Discriminant Validty* adalah dengan menguji validitas *discriminant* dengan indikator refleksi yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus $> 0,7$. Cara lain yang dapat digunakan yaitu dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validty* yang baik (Fornell dan Larckel 1981 dalam Ghozali dan Latan, 2015).

Tabel 4. 10.
Validitas Discriminant Fornell dan Larckel 1981

Fornell-Larcker Criterion					
	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih
Kepuasan Pengguna	0.900				
Kualitas Informasi	0.624	0.854			
Kualitas Layanan	0.707	0.576	0.859		
Kualitas Sistem	0.680	0.577	0.671	0.810	
Manfaat Bersih	0.687	0.619	0.701	0.620	0.857

Sumber : Data diolah SmartPLS 3.0, 2021

Pada tabel 4.10 dapat telah dipaparkan sekilas pandang mengenai hasil pengujian validitas diskriminan menurut kriteria Fornell dan Larckel

1981. Dapat dilihat bahwa nilai validitas diskriminan setiap variabel pada hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai validitas diskriminan hasil yang valid, hal ini dibuktikan dengan nilai yang melebihi dari 0,70 pada setiap konstruk, dengan rincian sebagai berikut : variabel kualitas sistem dengan skor 0,810, variabel kualitas informasi dengan skor 0,854, variabel kualitas layanan dengan skor 0,859, variabel kepuasan pengguna 0,900, variabel manfaat bersih 0,857. Maka dari itu, semua konstruk pada penelitian ini adalah *valid* berdasarkan Fornell dan Larckel 1981 dalam (Ghozali dan Latan, 2015).

Tabel 4. 11.
Cross Loading

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih
KI1	0.483	0.828	0.490	0.425	0.446
KI2	0.557	0.870	0.444	0.488	0.524
KI3	0.554	0.864	0.545	0.559	0.608
KL1	0.639	0.500	0.891	0.524	0.637
KL2	0.612	0.457	0.828	0.620	0.562
KL3	0.594	0.509	0.823	0.595	0.602
KL4	0.579	0.515	0.890	0.567	0.604
KP1	0.887	0.563	0.589	0.612	0.552
KP2	0.913	0.560	0.679	0.613	0.678
KS1	0.568	0.436	0.541	0.852	0.548
KS2	0.541	0.391	0.489	0.785	0.492
KS3	0.583	0.479	0.623	0.821	0.505
KS4	0.508	0.573	0.516	0.780	0.461
MB1	0.611	0.516	0.609	0.587	0.877
MB2	0.527	0.582	0.540	0.459	0.797
MB3	0.622	0.504	0.648	0.541	0.893

Sumber : Data diolah SmartPLS 3.0, 2021

Berdasarkan hasil pengolahan data aplikasi SmartPLS salah satunya menunjukkan hasil *cross loading* untuk pengujian validitas

diskriminan dalam penelitian ini. Nilai *cross loading* dikatakan valid apabila diatas 0,7 atau $> 0,7$ (Chin, 1995 dalam Abdillah dan Hartono 2015:196). Hasil *cross loading* yang ditampilkan dalam tabel 4.11 menunjukkan bahwa indikator kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih telah *valid*.

3. *Composite Relabilty*

Reliabilitas menurut (Sekaran, 2011:224) adalah suatu hal yang membuktikan konstinensi dan stabilitas instrumen pengukuran. Untuk mengukur tingkat konsistensi internal dari suatu alat ukur, perlulah dilakukan uji reliabilitas terhadap konstruk yang terdapat dalam penelitian.

Uji reliabilitas juga menunjukkan konsistensi, akurasi, serta ketepatan dalam proses pengukuran. Terdapat dua metode yang biasa digunakan dalam uji reliabilitas, yakni metode *cronbach's alpha*; yang digunakan untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas dari suatu konstruk, dan metode *composite reliability*; yang digunakan untuk mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu konstruk. *Composite reliability* harus

lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Hair *et al.*, Abdillah dan Hartono 2015:196)

Tabel 4. 12.
Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Sistem	0.825
Kualitas Informasi	0.815
Kualitas Layanan	0.881
Kepuasan Pengguna	0.766
Manfaat Bersih	0.818

Sumber : Data diolah SmartPLS 3.0, 2021

Cronbach's Alpha merupakan suatu teknik statistika yang berguna untuk mengukur tingkat konsistensi internal dalam pengujian reliabilitas.

Pengujian reabilitas instrumen *Cronbach's alpha* dikatakan baik > 0.7 untuk *confirmatory research* dan $> 0.6 - 0.7$ masih dapat diterima untuk *explanatory research* (Hair *et al*, Chin *et al* dalam Ghozali dan Latan 2015). Dalam pengujian instrumen ini, peneliti telah menguji reliabilitas dari instrumen dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.11, dengan rincian sebagai berikut; Variabel kualitas sistem memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,825, variabel kualitas informasi memiliki *cronbach's alpha* sebesar 0,815, variabel kualitas layanan memiliki *cronbach's alpha* sebesar 0,881, variabel kepuasan pengguna memiliki *cronbach's alpha* sebesar 0,766, variabel manfaat bersih memiliki *cronbach's alpha* sebesar 0,818. Keseluruhan konstruk dalam pengujian tahap pertama memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,5$, maka dari itu, keseluruhan konstruk telah bersifat baik menurut metode ini.

Tabel 4. 13.
Composite Reliability

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Kualitas Sistem	0.884
Kualitas Informasi	0.890
Kualitas Layanan	0.918
Kepuasan Pengguna	0.895
Manfaat Bersih	0.892

Sumber : Data diolah SmartPLS 3.0, 2021

Composite reliability merupakan suatu teknik statistika yang berguna untuk mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya dari suatu variabel atau konstruk. *Composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima (Hair *et al.*, Abdillah dan Hartono 2015:196). Setelah peneliti melakukan pengujian reliabilitas, telah dihasilkan nilai dari *composite reliability*, dapat dilihat dari tabel 4.13, skor *composite reliability* untuk keseluruhan konstruk melebihi 0,7 dengan rincian sebagai berikut; variabel kualitas sistem dengan nilai *composite reliability* 0,884 dikatakan reliable karena nilainya $> 0,7$, variabel kualitas informasi dengan nilai *composite reliability* 0,890, dikatakan reliable karena nilainya $> 0,7$, variabel kualitas layanan dengan nilai *composite reliability* 0,918, dikatakan reliable karena nilainya $> 0,7$, variabel kepuasan pengguna dengan nilai *composite reliability* 0,895, dikatakan reliable karena nilainya $> 0,7$, sedangkan variabel manfaat bersih dengan nilai *composite reliability* 0,892 dikatakan reliable karena nilainya $> 0,7$.

IV.4.2. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas selanjutnya adalah pengujian *inner model*. Evaluasi *inner model* dengan aplikasi SmartPLS adalah *R-squares*

1. *R-squares*

Dalam menilai model structural terlebih dahulu menilai *R-Square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model structural. Nilai *R-Square* 0,67 , 0,33 dan 0,19 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah (Chin *et al.*,1998 dalam Hanseler et al 2009). Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dan model penelitian yang diajukan.

Tabel 4. 14.
R-Squares

	R Square
Kepuasan Pengguna	0.612
Manfaat Bersih	0.472

Sumber : Data diolah SmartPLS 3.0, 2021

Pada tabel 4.13 dapat telah dipaparkan sekilas pandang mengenai hasil nilai *R-squares*. Dapat dilihat bahwa nilai *R-Squares* pada hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *R-Squares* moderat, hal ini dibuktikan dengan nilai yang melebihi dari 0,19 pada setiap konstruk, dengan rincian sebagai berikut : Nilai *R-squares* variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,612. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 61,2%. Nilai *R-Squares* variabel

Manfaat Bersih sebesar 0,472. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih sebesar 47,2%.

2. Q^2 Predictive Relevance

Tabel 4. 15.
 Q^2 Predictive Relevance

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Kepuasan Pengguna	200.000	105.199	0.474
Kualitas Informasi	300.000	300.000	
Kualitas Layanan	400.000	400.000	
Kualitas Sistem	400.000	400.000	
Manfaat Bersih	300.000	199.744	0.334

Sumber diolah : Smart PLS 3.

Nilai Q^2 *predictive relevance* variabel Kepuasan Pengguna sebesar 0,472 dan variabel Manfaat Bersih sebesar 0,334 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0, maka dapat disimpulkan bahwa model sudah memiliki *predictive relevance*.

IV.4.3. Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

1. Pengujian Hipotesis

Tahap selanjutnya, peneliti menggunakan metode *Bootstrapping* pada SmartPLS, dapat diperoleh kesalahan standar (*standart errors*), koefisien jalur (*path coefficient/ β*), dan nilai T-statistik. Peneliti dapat menilai signifikan statistic model penelitian menggunakan teknik ini, dengan menguji hipotesis untuk tiap jalur hubungan. Berikut tabel yang menunjukkan koefisien untuk tiap jalur hipotesis dan nilai T-Statistiknya:

Tabel 4. 16.
Nilai Koefisien Jalur (*Path Koefisien*) dan Nilai T Statistik

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
H1 : X1 -> Y1	0.291	0.286	0.103	2.817	0.005
H2 : X2 -> Y1	0.241	0.246	0.095	2.542	0.011
H3 : X3 -> Y1	0.373	0.372	0.100	3.743	0.000
H4 : Y1 -> Z1	0.687	0.681	0.071	9.634	0.000

Sumber : SmartPLS 3.0, 2021

Pengujian hipotesis dalam hipotesis ini mempergunakan tingkat signifikansi (*significant level*) 5% dan tingkat keyakinan (*confidence level*) 95% sehingga t-statistik harus > 1,96. Jika T-Statistik lebih tinggi dibandingkan nilai T-tabel, berarti hipotesis terdukung atau diterima. Berdasarkan data tabel 4.16 di atas menunjukkan T-statistik lebih besar 1,96 yang membuktikan bahwa empat hipotesis dalam penelitian ini diterima. Selain itu nilai *p-values* lebih kecil dari 0,05 menunjukkan pengaruh signifikan. Berikut didapatkan hasil pengujian hipotesis dari tiap variabel:

1. Hipotesis (H1) : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai *t-statistics* sebesar 2,817 dimana lebih besar dari *t-tabel* = 1,96 dan juga *p-values* sebesar 0,005 dimana lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (H1) didukung atau diterima.

2. Hipotesis (H2) : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil pengujian pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai *t-statistics* sebesar 2,542 dimana lebih besar dari *t-tabel* = 1,96 dan juga *p-values* sebesar 0,011 dimana lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 (H2) didukung atau diterima.

3. Hipotesis (H3) : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil pengujian pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai *t-statistics* sebesar 3,743 dimana lebih besar dari *t-tabel* = 1,96 dan juga *p-values* sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 (H3) didukung atau diterima.

4. Hipotesis 4 (H4) : Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih. Hasil pengujian pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai *t-statistics* sebesar 9,634 dimana lebih besar dari *t-tabel* = 1,96 dan juga *p-values* sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 (H4) didukung atau diterima.

2. Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4. 17.
Hasil Uji Hipotesis

	<i>Path Coefficients</i>	<i>P Value</i>	Signifikansi
H1	0.291	0.005	Signifikan
H2	0.241	0.011	Signifikan
H3	0.373	0.000	Signifikan
H4	0.687	0.000	Signifikan

Sumber diolah : SmartPLS 3.0

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini. Berikut merupakan rangkuman hasil uji hipotesis secara keseluruhan yang disajikan pada Tabel 4.17.

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

H4 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih

IV.4.4. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis

1. Kualitas Sistem Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis et al. (1989) dan Chin dan Todd (1995) sebagai *Perceived Ease Of Use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Hasil penelitian dari hipotesis (H1) menyatakan bahwa apabila semakin baik kualitas suatu sistem informasi, maka semakin tinggi juga kepuasan pengguna *E-SPTPD*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis nilai *t-statistic* $< t\text{-table}$ ($2.817 < 1,96$) dan juga *p-values* sebesar 0,005 dimana lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal ini telah sesuai dengan D&M Is Success Model yang dikembangkan oleh DeLone & Mclean (1992). Hal

ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan penelitian terdahulu oleh Seddon dan Kiew (1994), McKinney et al. (2002), Rai et al (2002), McGill et al. (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), serta Livari (2005) yang pada penelitiannya menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan faktor yang berpengaruh bagi kepuasan pengguna sistem informasi.

Hipotesis yang didukung ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasakan bahwa sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) mudah untuk digunakan karena memiliki tampilan yang sederhana sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami dan mudah untuk mengoperasikannya. Wajib pajak juga merasakan bahwa sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) dapat menyediakan kebutuhan informasi tanpa adanya masalah mengganggu kenyamanan wajib pajak. Selain itu, wajib pajak juga merasakan kemudahan akses selama 24 jam dan dapat diakses dimanapun selama ada koneksi internet. dan sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) memberikan keamanan data yang tidak akan terhapus jika ada kesalahan dari wajib pajak. Dengan hal ini, wajib pajak pengguna E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) menyatakan bahwa kualitas sistem yang baik pada sistem informasi akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pengguna.

2. Kualitas Informasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi dapat berupa hasil *output* informasi tersebut akurasi, kelengkapan, dan relevan (DeLone dan McLean, 2003). Apabila suatu sistem informasi dapat memberikan informasi yang berkualitas, maka seorang pengguna akan merasa lebih puas dengan informasi yang diperoleh. Hasil hipotesis dua (H2) menyatakan bahwa kualitas suatu informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, maka semakin baik kualitas informasi maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Artinya kelengkapan informasi, informasi yang relevan dan akurasi informasi yang dihasilkan oleh E-SPTPD berdampak pada meningkatnya kepuasan penggunaan sistem pembayaran E-SPTPD.

Berdasarkan hasil uji hipotesis nilai *t-statistic* $< t\text{-table}$ (2.542 $<$ 1,96) dan juga *p-values* sebesar 0,011 dimana lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini sesuai dengan D&M Is Success Model (1992). Hal ini juga konsisten dengan penelitian lain yaitu Subramanian (2005) dan Livari (2005) yang pada penelitiannya menyatakan bahwa semakin baik kualitas informasi, maka kepuasan

pengguna sistem informasi akan terus bertambah. Seperti yang disampaikan oleh Ives et al. (1983) bahwa kualitas informasi sering menjadi faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Hipotesis yang didukung ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasakan bahwa sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) dapat menyajikan informasi yang sesuai dengan apa yang wajib pajak cari dan butuhkan. Wajib pajak merasa bahwa sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) dapat menyajikan informasi yang akurat, jelas dan bebas dari kesalahan. Selain itu, wajib pajak juga merasa bahwa sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) dapat menyajikan informasi menyajikan data atau informasi yang lengkap. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi memiliki peranan penting bagi kepuasan pengguna.

3. Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan instansi pemerintahan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pengguna, kualitas pelayanan berarti kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari organisasi (Irfan, 2019). Menurut Bahari dan Mahmud (2011) dalam penelitiannya mengemukakan jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan

keyakinan, empati (*empathy*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian kepada pengguna dan responsive (*Responsiveness*) merupakan kesediaan untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan yang cepat. Hasil dari pengujian hipotesis tiga (H_3) ini dapat disimpulkan bahwa wajib pajak pengguna E-SPTPD merasakan bahwa kualitas layanan yang terdiri jaminan, empati, kehandalan dan ketanggapan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi yaitu BPRD (Badan Pajak dan Retribusi Daerah) Kabupaten Lumajang dikatakan baik, maka ia akan cenderung untuk merasa puas menggunakan E-SPTPD. Kesimpulannya kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi yang disediakan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis nilai t -statistic $< t$ -table ($3.743 < 1,96$) dan juga p -values sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini sesuai dengan D&M Is Success Model (1992). Hal ini juga konsisten dengan penelitian lain yaitu Livari (2005) yang pada penelitiannya menyatakan bahwa kualitas layanan sebagai faktor pendukung pada penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain yaitu Aryobimo dan Cahyonowati (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dan penelitian dari Monica (2013) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hipotesis yang didukung ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa staff admin Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang memberikan pelayanan yang dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Wajib pajak merasa sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) dapat memberikan informasi secara cepat dan tanggap. Selain itu wajib pajak dalam mengakses sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) merasa aman. Dan wajib pajak merasa dengan menggunakan sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) dapat menjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara wajib pajak dan pemerintah. Dengan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan.

4. Kepuasan Pengguna berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap

Manfaat Bersih

Manfaat-manfaat bersih merupakan efek yang ditimbulkan dari penggunaan system informasi pada individu, kelompok, organisasi, industry, masyarakat, dll, hal ini termasuk dampak individu, manfaat dari pengguna dan masyarakat serta organisasi. Dalam hal ini organisasi dapat diukur dari kinerja organisasi, kegunaan yang

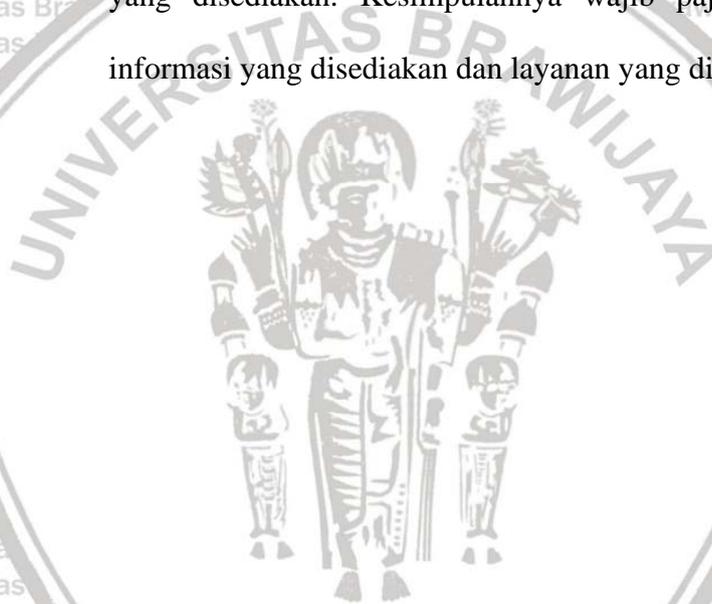
dirasakan, dan mempengaruhi praktik kerja (Petter dan McLean, 2009).

Apabila seseorang merasa puas dengan system informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung aman dan nyaman menggunakan system informasi tersebut. Hasil dari pengujian hipotesis empat (H4) ini menyatakan bahwa kepuasan pengguna meningkat, maka manfaat-manfaat bersih yang dirasakan akan meningkat yaitu lebih efektif, mempermudah pekerjaan dan meningkatkan pengetahuan.

Hasil hipotesis ini juga mendukung model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), Jaafreh (2017) dan Saputro (2017) dan Wijayanto (2013).

Berdasarkan hasil uji hipotesis nilai t -statistic $< t$ -table ($9.634 < 1,96$) dan juga p -values sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini sesuai dengan D&M Is Success Model (1992). Hal ini juga konsisten dengan penelitian lain yaitu Hudin dan Riana (2016) kepuasan pengguna sebagai faktor pendukung pada penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap manfaat bersih. Selain itu, Jumardi *et, al.* dalam penelitiannya menunjukkan bahwa manfaat bersih dipengaruhi signifikan oleh kepuasan pengguna.

Penelitian Wara *et, al.*, (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Hipotesis yang didukung ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa bahwa sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) menyajikan informasi yang wajib pajak butuhkan dalam waktu cepat. Selain itu wajib pajak dalam menggunakan sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) merasa puas dengan kualitas dan layanan yang disediakan. Kesimpulannya wajib pajak merasa puas akan informasi yang disediakan dan layanan yang disediakan.



IV.4.5. Uji Mediasi

Tabel 4. 18.
Specific Indirect Effects

		Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDE V)	P Values	
H5	Kualitas Sistem -> Manfaat Bersih	0.200	0.197	0.071	2.808	0.005	diterima
H6	Kualitas Informasi -> Manfaat Bersih	0.165	0.161	0.069	2.379	0.018	diterima
H7	Kualitas Layanan -> Manfaat Bersih	0.256	0.259	0.081	3.154	0.002	Diterima

Sumber : SmartPLS 3.0, 2021

Berdasarkan prosedur pengujian Zhao *et al.* (2010), untuk melihat signifikansi variabel dependen secara lengkap disajikan dalam tabel 4.18.

Menurut Abdillah dan Jogiyanto (2015), pada pengujian efek mediasi, output parameter uji signifikansi dilihat pada Tabel *Total Effects*. Hal ini dikarenakan pada efek mediasi tidak hanya dilakukan pengujian efek langsung variabel independen ke variabel dependen, tetapi juga hubungan tidak langsung antara variabel independen dengan variabel dependen melalui variabel mediasi. Tabel 4.18. secara lengkap menyajikan.

Tabel 4. 19.
Total Effects

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
KS -> KP	0.291	0.290	0.103	2.822	0.005
KS -> MB	0.200	0.197	0.071	2.808	0.005
KI -> KP	0.241	0.236	0.100	2.404	0.017
KI -> MB	0.165	0.161	0.069	2.379	0.018
KL -> KP	0.373	0.376	0.101	3.699	0.000
KL -> MB	0.256	0.259	0.081	3.154	0.002
KP -> MB	0.687	0.681	0.070	9.832	0.000

Sumber : SmartPLS 3.0, 2021

1. Pembahasan Hasil Uji Mediasi

a. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Manfaat Bersih melalui Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem berfokus pada sistem itu sendiri. Ukuran kinerja yang biasa digunakan termasuk kemudahan untuk digunakan, reliabilitas, fleksibilitas sistem, dan keamanan (DeLone dan McLean, 1992). Sebuah sistem menampilkan kualitas data dan kualitas sistem yang tinggi dapat memberikan keuntungan bersih untuk berbagai pemangku kepentingan, termasuk individu, kelompok individu, dan organisasi (Seddon, 1997). Hal ini dapat membuat pengguna lebih memahami konteks dalam pengambilan sebuah keputusan, meningkatkan produktivitas pengambilan keputusan dan mengubah cara orang dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hal ini serupa dengan penelitian Wixom dan Watson (2001) tingkat tinggi dari kualitas sistem berhubungan dengan

tingkat keuntungan bersih yang dirasakan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini melihat kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna.

Hipotesis 5 (H5) berdasarkan Tabel 4.18 menunjukkan bahwa *indirect effect* antara variabel kualitas sistem dengan variabel manfaat bersih adalah signifikan karena memiliki nilai *t-statistics* yang lebih besar dari *t-table* yaitu 2.379 yang lebih besar dari 1,96 dan nilai *p-value* 0.018 lebih kecil dari 0.05. Nilai *original sampel* yang bernilai positif menunjukkan terdapat hubungan positif. Menurut prosedur pengujian efek mediasi jika *indirect effect* variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi dan *direct effect* variabel independen terhadap variabel dependen bernilai signifikan maka termasuk ke dalam kategori *complementary (partial mediation)*. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas sistem dan manfaat bersih. (Zhao, Lynch and Chen, 2010).

Kualitas sistem merupakan salah satu dimensi awal dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis yaitu akurasi dan efisiensi dari suatu sistem yang menghasilkan informasi. Kualitas sistem yang baik ditunjukkan oleh manfaat *output* sistem, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem. Pada tabel 4.18

dapat dilihat bahwa kualitas sistem terhadap manfaat bersih adalah signifikan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian (Etezadi-Amoli dan Farhoomand, 1996 dalam Krisdiantoro et al 2018), (Seddoo, 1997 dalam Krisdiantoro et al 2018) dan (Wixom dan Watson, 2001, dalam Krisdiantoro et al 2018). Peningkatan dari kualitas sistem berhubungan dengan peningkatan dari keuntungan bersih yang dirasakan (Wixom dan Watson, 2001 dalam Krisdiantoro et al 2018)

Berdasarkan tabel 4.19 dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kualitas sistem dengan variabel kepuasan pengguna adalah positif dan signifikan. Hal ini didukung dengan konstruk kualitas sistem memiliki pengaruh positif yang signifikan ($O = 0.291$) dengan konstruk variabel kepuasan pengguna. Nilai *t-statistics* pada hubungan konstruk ini adalah 2.822 lebih besar dari 1,96, dan nilai *p-value* 0.005 lebih kecil dari 0.05. Oleh, karena itu hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna terbukti kebenarannya. Sebuah sistem yang menampilkan kualitas data dan kualitas sistem yang tinggi dapat menyebabkan keuntungan bersih untuk berbagai pemangku kepentingan, termasuk individu, kelompok individu dan organisasi. Pengaruh variabel yang signifikan didukung dengan sistem yang mudah untuk digunakan, menyediakan kebutuhan informasi tanpa adanya

masalah mengganggu kenyamanan, sistem yang memiliki kemudahan akses selama 24 jam dan dapat diakses dimanapun selama ada koneksi internet serta sistem yang memberikan keamanan data yang tidak akan terhapus jika ada kesalahan dari pengguna.

b. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Manfaat Bersih melalui Kepuasan Pengguna

Kualitas Informasi yang sering digunakan sebagai kriteria untuk menilai fungsi kinerja sebuah sistem informasi. Salah satu alasannya adalah bahwa banyak organisasi memulai program komputerisasi sebagai upaya untuk menghasilkan informasi yang lebih baik dalam rangka pengambilan keputusan. Kualitas informasi senantiasa terus ditingkatkan karena data dapat dengan mudah diperbarui, dimanipulasi dan diproses pada waktu yang tepat untuk menyediakan informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan. Informasi yang lebih baik dan meningkatkan pengambilan keputusan dapat menyebabkan peningkatan umum dalam lingkungan kerja dalam hal peningkatan moral staff dan membuat pekerjaan lebih menarik. Dengan kata lain jika kualitas informasi meningkat, akan lebih memungkinkan bahwa dampak organisasi yang diinginkan akan diperoleh (Teo dan Wong, 1998 dalam Krisdiantoro et al 2018).

Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang dihasilkan. Etezadi-Amoli dan Farhoomand (1996) dalam Krisdiantoro et al (2018) menyebutkan bahwa kualitas *output* yang diukur dengan akurasi informasi *output*, kelengkapan *output*, informasi yang relevan merupakan salah satu factor yang mendukung kinerja pengguna. Hal ini serupa dengan penelitian Wixom dan Watson (2001) yang menyebutkan tingkat tinggi dari kualitas data berhubungan dengan tingkat tinggi keuntungan bersih yang dirasakan. Widodo *et al.* (2013) membuktikan adanya pengaruh variabel kualitas informasi terhadap variabel kinerja individu. Walaupun terdapat perbedaan pada *software e-biling* yang dipergunakan, akurasi informasi, kelengkapan informasi, informasi yang relevan dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja individunya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini melihat pengaruh kualitas informasi terhadap manfaat bersih melalui variabel mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian Etezadi-Amoli dan Farhoomand (1996), Teo dan Wong (1998), dan Wixom dan Watson (2001). Etezadi-Amoli dan Farhoomand (1996) menyebutkan bahwa kualitas *output* yang diukur dengan akurasi informasi *output*, informasi yang relevan dan kelengkapan

informasi *output*. Hal tersebut merupakan salah satu factor yang mendukung kinerja pengguna dalam pengukuran *End User*

Computing Satisfaction.

Hipotesis 6 (H6) berdasarkan Tabel 4.18 menunjukkan bahwa *indirect effect* antara variabel kualitas informasi dengan variabel manfaat bersih adalah signifikan karena memiliki nilai *t-statistics* yang lebih besar dari *t-table* yaitu 2.379 yang lebih besar dari 1,96 dan nilai *p-value* 0.018 lebih kecil dari 0.05. Nilai *original sampel* yang bernilai positif menunjukkan terdapat hubungan positif. Menurut prosedur pengujian efek mediasi jika *indirect effect* variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi dan *direct effect* variabel independen terhadap variabel dependen bernilai signifikan maka termasuk ke dalam kategori *complementary (partial mediation)*. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas informasi dan manfaat bersih. (Zhao, Lynch and Chen, 2010).

Berdasarkan tabel 4.19 dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kualitas informasi dengan variabel kepuasan pengguna adalah positif dan signifikan. Hal ini didukung dengan konstruk kualitas informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan ($O = 0.241$) dengan konstruk variabel kepuasan pengguna. Nilai *t-statistics* pada hubungan konstruk ini adalah

2.412 lebih besar dari 1,96, dan nilai *p-value* 0.016 lebih kecil dari 0.05. Oleh, karena itu hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna terbukti kebenarannya. Pengaruh variabel yang signifikan didukung dengan sistem dapat menyajikan informasi yang sesuai dengan apa yang pengguna cari dan butuhkan, sistem yang dapat menyajikan informasi yang akurat, jelas dan bebas dari kesalahan serta sistem yang dapat menyajikan informasi menyajikan data atau informasi yang lengkap.

c. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Manfaat Bersih melalui Kepuasan Pengguna

Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan (Yaves *et al*, 2004 dalam Sumarto 2007). Sedangkan Oliver (2007:31) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di pasar. Harapan dari pengguna merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan pengguna akan memberikan efek manfaat bersih atau keuntungan (Ayse, 2007:53)

Menurut Supranto (2006), kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus

dikerjakan dengan baik. Sedangkan kualitas pelayanan menurut DeLone dan Mclean (2003) kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hygid Starini (2013) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap manfaat bersih yang dimediasi kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Irfan (2019) dan Rachmadi (2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Hipotesis (H7) berdasarkan Tabel 4.18 menunjukkan bahwa *indirect effect* antara variabel kualitas layanan dengan variabel manfaat bersih adalah signifikan karena memiliki nilai *t-statistics* yang lebih besar dari *t-table* yaitu 3.154, yang lebih besar dari 1,96 dan nilai *p-value* 0.002 lebih kecil dari 0.05. Nilai *original sampel* yang bernilai positif menunjukkan terdapat hubungan positif. Menurut prosedur pengujian efek mediasi jika *indirect effect* variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel mediasi dan *direct effect* variabel independen terhadap

variabel dependen bernilai signifikan maka termasuk ke dalam kategori *complementary (partial mediation)*. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas layanan dan manfaat bersih. (Zhao, Lynch and Chen, 2010).

Berdasarkan tabel 4.19 dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan pengguna adalah positif dan signifikan. Hal ini didukung dengan konstruk kualitas informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan ($O = 0.373$) dengan konstruk variabel kepuasan pengguna. Nilai *t-statistics* pada hubungan konstruk ini adalah 3.699 lebih besar dari 1,96, dan nilai *p-value* 0.000 lebih kecil dari 0.05. Oleh, karena itu hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna terbukti kebenarannya.

Pengaruh variabel yang signifikan didukung dengan staff admin pengembang memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Sistem dapat memberikan informasi secara cepat dan tanggap, sistem memberikan jaminan rasa aman terhadap pengguna serta sistem dapat menjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara wajib pajak dan pemerintah. Hal ini dapat disimpulkan bahwa

kualitas layanan memiliki peranan penting bagi kepuasan pengguna.





BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.
5. Hasil pengujian mediasi yang dilakukan hasilnya menunjukkan bahwa *indirect effect* antara variabel kualitas sistem dengan variabel manfaat bersih adalah signifikan. Pada *total effect* menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas sistem dengan variabel kepuasan pengguna adalah positif dan signifikan. Jadi kepuasan pengguna memediasi secara penuh antara kualitas system terhadap manfaat bersih dan termasuk kriteria *Partial mediation*.
6. Hasil pengujian mediasi yang dilakukan hasilnya menunjukkan bahwa *indirect effect* antara variabel kualitas informasi dengan variabel manfaat

bersih adalah signifikan. Pada *total effect* menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas informasi dengan variabel kepuasan pengguna adalah positif dan signifikan. Jadi kepuasan pengguna memediasi secara penuh antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih dan termasuk kriteria *Partial mediation*.

7. Hasil pengujian mediasi yang dilakukan hasilnya menunjukkan bahwa *indirect effect* antara variabel kualitas layanan dengan variabel manfaat bersih adalah signifikan. Pada *total effect* menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan pengguna adalah positif dan signifikan. Jadi kepuasan pengguna memediasi secara penuh antara kualitas layanan terhadap manfaat bersih dan termasuk kriteria *Partial mediation*.

V.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan yaitu tidak memasukkan variabel *use* di dalam penelitian. Apabila variabel ini dimasukkan akan lebih mengetahui secara detail pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna serta manfaat bersih. Pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*, memiliki kelemahan kemampuan generalisasi yang lebih rendah dan kehandalan data yang diperoleh diragukan sehingga penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode sampling yang lain.

V.3. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Saran bagi instansi pengembang sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) diharapkan untuk memperhatikan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan karena variabel-variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan juga manfaat bersih yang didapatkan sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah).
2. Saran bagi pihak peneliti selanjutnya dari kalangan akademisi, diharapkan untuk mengembangkan hasil penelitian dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini agar hasil yang diperoleh lebih lengkap. Misalnya, variabel penggunaan (*Use*) dapat digunakan jika kondisi dan fakta dilapangan memungkinkan untuk dipakai. Peneliti selanjutnya juga bisa menambahkan variabel lain selain model Delone dan McLean.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, W, dan Hartono, J, 2015. *Partial least squares (PLS): alternatifif structural equation modeling (sem) dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: Andi

Ali M, Khan Z. 2010. *Validating IS Success Model: Evaluation of Swedish e-tax Sistem*. Master Thesis. 15 ECTS, Departement of Informatics

Angelina et, al., 2019. *Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model*. Vol.5, No.2.

A.Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Sevice Quality*. Journal of Retailing. Vol 64(1) pp 1237.

Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta.

Azwar, S. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Budiyanto, 2009. *Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean (Studi Kasus Implementasi Billing Sistem Di RSUD Kabupaten Sragen)*. Tesis. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Cen, Cheng. 2009. *Understanding consumer Intention in Online Shopping a respecification and validation of the Delone and Mclean Model*. Behavior and Information Technology, 28:4. 335-345. DOI : [10.1080/01449290701850111](https://doi.org/10.1080/01449290701850111).

Davis, G.B., & Olson, M.H, 1984, *Management Information Systems : Conceptual Foundation, Structure, and Development (2nded)*. Singapore. Mc.Graww Hill

DeLone, W. H. dan E.R. McLean. 1992. "Informations Sistem Success: The Quest for the Dependent Variabel" *Information Sistem Research* 3 (Marach).

DeLone, W. H. dan E.R. McLean. 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Sistem Success: A ten-year Update*. Journal of Management Information Sistem, pp.9-30

Dewantoro, Hermadi, Ratono. 2018. *Evaluation of The Office-Integrated Sistem Using Adaptation to The Delone and Mclean Success Model*. Indonesian Journal of Business Entrepreneurship. Vol. 3. No.3

Dewi, Setiawan. 2017. *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vo;21.3. Desember (2017): 1821-1847

Hanseler J, Ringle. 2009. *The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing*. DOI:10.1108/51474-7979(2009)0000020014.

Hidayatullah et, al., 2020. *Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom di Saat Pandemi COVID-19*. Vol 6 No.1

Hudin, J, M. Dan Riana, D. 2016. *Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean*. *Journal of Information Sistem*. Vol.12, No.1:1-9

Irfan, Muhammad. 2019. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Net Benefit Pemakaian Sistem Pembayaran BRIVA dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna*. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Istianingsih dan Utami. 2009. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu*. *Jurnal SNA*. Vol SNA XII

Jaafreh A.B. 2017. *Evaluation Information Siystem Success: Applied Delone and McLean Information Sistem Success Model in Context Banking Sistem in KSA*. Vol. 6 Issue.

Jumardi, R., Nugroho, E., Hidayah, I.2015. *Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi pada Proram Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta*, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATi), Yogyakarta. Pp. J-7 – J-12.

Kotler, P. 2003. *Marketing management (7th ed)*. New Jersey: Prentice Hall.

Krisdiantoro et al, Subekti, Prihatiningtias. 2018. *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih dengan Intentitas Penggunaan Sebagai Variabel Mediasi*. Vol. 5, No.2 Juni 2018, hlm. 149-167.

Lee, Chung; 2009. *Understanding Faktors Affecting Trust in and Satisfaction with mobile banking in korea: A modified Delone and Mcelan's Model Perspective*. *Interacting with komputer* 21. 385-392.

Mardiasmo, 2006. *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Monica, Suroso, Irawan. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember*. Artikel Ilmiah Mahasiswa 2016. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia

Novalendo, Syarif, Suroso. 2018. *Measurement of Success in the Integrated Prescribing Information Sistem at Ananda Bekasi Hospital*. *Indonesian Journal of Bussiness and Entrepreneurship*. Vol. 4. No. 3.

Nurjaya. 2017. *Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan terhadap Manfaat Bersih dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean*. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Doi :

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://repository.usd.ac.id/11584/2/132114011_full.pdf&ved=2ahUKEwiewqgk_rvAhVZ8XMBHWp0Bu4QFjAAegQIBBAC&usg=AOvVaw26-fJWEa7ORUmaOtQ25Qyo.

O'Brien, James. A. (2005). *Introducing to Information Sistem*. McGraw-Hill, New York.

Seddon P, Straub, Rai A, 2007. *Specifying Formative Construct in Information Sistem Research Author(s)*. *MIS Quartely*. Volume 31 No. 4, pp 623-656

Prayatni, P.T.D. 2020. *Success of E-SPTPD Online Sistem Implementation with The Success Model Information Sistem Approach*. *Internasional Journal of Science: Basic and Applied Research*. Volume 52. No. 2. pp 161-172

Purwaningsih, S. 2010. *Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT)*. *Online (Studi Pada PT. Jamsostek)*. Aset. Vol. 12, No.2: 181 -189

Rachmadi, Handaka. 2019. *Evaluasi Penerapan E-Faktur dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean (Studi Kasus di KPP Pratama Metro)*. Volume 3 Nomor 2. E-ISSN : 2620-9853.

R.M. Barnard D. A. Kenny. 1986. "The Moderator-Mediator Variabel Distinction in Social Psychology Research. Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," *J.Pers.Soc.Psychol.*, vol. 51, no 6, pp. 1173-1182. Doi: [10.1037/0022-3514.51.6.1173](https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173).

Roldan, Leal. 2003. *A Validation Test of an Adaption of the Delone and McLean's Model in the Spanish EIS Field*. University of Seville, Spain. Chapter IV.

Shim et, al., 2020. *What Quality Faktors Matter In Enhancing the Perceived Benefits of Online Health Informastion Sites? Application of the Updated*

DeLone and McLean Information Sistem Success Model. International Journal of Medical Informatic. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104093>.

Siahaan, Mariot P. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method)*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tam, Oliveiria. 2016. *Understanding the Impact of M-Banking on Individual Perfomance: Delone and Mclean*. Komputer in Human Behavior 61. 233-244

Urbach, Ahleman. 2010. *Structural Equation Modelling in Information Sitem Research Using Partial Least Squares*. Journal of Information Technology Theory and Application. Volume 11, Issue 2, pp. 5-40.

Utmary, Nabilla, Agustin, Henry. 2020. *Evaluasi Keberhasilan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Delone & Mclean IS Success Model*. Jurnal Eksplorasi Akuntansi Vol. 2 No 3 (2020). Universitas Negeri Padang.

Wara, Kalangi, Gamaliel. 2021. *Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal Riset Akuntansi dan Uditing "GOODWILL", 12 (1)

Wixom, Todd. 2005. *A theoretical Integration of User Satisfaction Technology Acceptance*. Information sistem Research. 16(1):85-102.

Zhao, X., Lynch, J. G. and Chen, Q. 2010. '*Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis*', Journal of Consumer Research, 37(2), pp. 197–206. doi: [10.1086/65125](https://doi.org/10.1086/65125).

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor 64 Tahun 2017 tentang *Online Sistem Pelaporan Transaksi Pajak Restoran, Pajak Parkir dan Pajak Hiburan*.

Publikasi Online

Lumajangsatu.com. 2017. November 2017. Di akses pada tanggal 5 November 2020 dari <https://m.lumajangsatu.com/baca/minimkan-kebocoran-pajak-hotel-resto-dan-tempat-hiburan-bprd-pasang-tapping-box>.

Momentum Lumajang. 2019. September 2019. Di akses pada tanggal 5 November 2020 dari <https://pemerintahan.momentum.com/23684-e-sptpd-inovasi-pelaporan-pajak-di-lumajang.amp/>.

Supriyanto Helmi. 2019. September 2019. Di akses pada tanggal 20 November 2020 dari <https://www/harianbhirawa.co.id/e-sptpd-diharapkan-permudah-pelaporan-pajak-di-kabupaten-lumajang/>.

LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Bapak atau Ibu,

Dengan Hormat,

Saya **Neneng Vira Mufidatul Ula**, Mahasiswi Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2017. Memohon kesukarelan Bapak atau Ibu mengisi kuisisioner penelitian ini. Keberhasilan penelitian ini bergantung pada bantuan jawaban yang jujur dari Bapak atau Ibu, penelitian ini dibuat dalam rangka untuk memperoleh gelar S1. Judul penelitian ini adalah **“Evaluasi Keberhasilan Sistem E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean”**. Identitas dari pengisian kuisisioner ini **akan dijaga kerahasiaannya**. Silahkan berikan **tanda checklist (√)** pada kolom yang tersedia.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama/Inisial (*boleh tidak diisi*) :

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Usia : ≤ 19 Tahun

≥ 20 Tahun - 29 Tahun

> 30 Tahun - 39 Tahun

> 40 Tahun - 49 Tahun

> 50 tahun

Sektor Pajak : Pajak Hotel Pajak Hiburan

Pajak Parkir Pajak Restoran

B. PETUNJUK PENGISIAN

Pada pernyataan dibawah ini, silahkan isi sesuai dengan pendapat Bapak atau ibu dengan memberikan satu jawaban pada setiap pernyataan.

Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberikan **tanda checklist** (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Terdapat lima alternatif jawaban yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral/ Ragu-Ragu (R)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

1. KUALITAS SISTEM

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	N/R	S	SS
1.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan mudah digunakan serta mudah dioperasikan					
2.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyediakan kebutuhan informasi Wajib Pajak tanpa adanya masalah yang mengganggu kenyamanan wajib pajak					
3.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat diakses dimana saja selama ada Koneksi					

	Internet baik melalui Smartphone ataupun Komputer.					
4.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan Data Wajib Pajak pada sistem tidak akan terhapus jika ada kesalahan dari Wajib Pajak.					

2. KUALITAS INFORMASI

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	N/R	S	SS
1.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan informasi yang sesuai dengan apa yang Wajib Pajak cari dan butuhkan.					
2.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan informasi yang akurat, jelas dan bebas dari kesalahan.					
3.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan data atau informasi yang lengkap.					

3. KUALITAS LAYANAN

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	N/R	S	SS
1.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan Staff Admin dalam mengembangkan E-SPTPD memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.					
2.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menampilkan informasi sesuai dengan yang saya perlukan secara cepat dan tanggap.					
3.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat memberikan jaminan rasa aman dalam mengakses sistem.					
4.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan memberikan masukan yang mungkin berguna ketika wajib pajak mengakses konten dan layanan.					

4. KEPUASAN PENGGUNA

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	N/R	S	SS
1.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat menyajikan informasi yang wajib pajak butuhkan dalam waktu cepat.					
2.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan Wajib Pajak dalam menggunakan E-SPTPD merasa puas dengan kualitas dan layanan yang disediakan.					

5. MANFAAT BERSIH

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	N/R	S	SS
1.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak serta memungkinkan wajib pajak untuk membagikan informasi yang didapatkan dengan mudah					
2.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan dapat mempermudah pengguna untuk					

	menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang disediakan				
3.	Saya sebagai wajib pajak menggunakan E-SPTPD dikarenakan memberikan banyak kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan				



Lampiran 2. Skor Jawaban Responden

No.	KS	KS	KS	KS	KI	KI	KI	KL	KL	KL	KL	KP	KP	MB	MB	MB
	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	1	2	3
1.	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
2.	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
3.	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
4.	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5.	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
6.	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
7.	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3
8.	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
9.	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	3
10.	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3
11.	3	5	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	4	3	3	5
12.	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
13.	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5

14.	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15.	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
16.	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3
17.	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
18.	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
19.	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
20.	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
21.	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2
22.	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4
23.	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
24.	5	5	4	4	2	2	3	4	5	5	5	2	3	4	4	4	4
25.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4
26.	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4
27.	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
28.	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
29.	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4

30.	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
31.	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
32.	4	5	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
33.	5	3	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
34.	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
35.	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3
36.	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3
37.	3	4	4	3	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	5
38.	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5
39.	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4
40.	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3
41.	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
42.	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
43.	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5
44.	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
45.	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4

46.	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
47.	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
48.	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
49.	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
50.	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
51.	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5
52.	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5
53.	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
54.	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5
55.	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
56.	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
57.	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
58.	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2
59.	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
60.	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4
61.	5	5	5	5	4	5	4	2	3	3	3	5	4	4	3	3

62.	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5
63.	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3
64.	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4
65.	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3
66.	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5
67.	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4
68.	3	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4
69.	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
70.	4	3	5	4	3	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4
71.	4	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4
72.	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2
73.	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
74.	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1
75.	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
76.	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
77.	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5

78.	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
79.	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2
80.	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
81.	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
82.	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4
83.	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4
84.	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
85.	5	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5
86.	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
87.	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
88.	4	4	5	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	3	4
89.	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3
90.	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3
91.	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	4
92.	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4
93.	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4

94.	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
95.	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
96.	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
97.	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3
98.	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
99.	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4
100.	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	3	3	5	5	3	4

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas

Overview

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pengguna	0.766	0.774	0.895	0.810
Kualitas Informasi	0.815	0.820	0.890	0.730
Kualitas Layanan	0.881	0.882	0.918	0.737
Kualitas Sistem	0.825	0.828	0.884	0.656
Manfaat Bersih	0.818	0.826	0.892	0.734

Outer Loadings

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih
KI1		0.828			
KI2		0.870			
KI3		0.864			
KL1			0.891		
KL2			0.828		
KL3			0.823		
KL4			0.890		
KP1	0.887				
KP2	0.913				
KS1				0.852	
KS2				0.785	
KS3				0.821	
KS4				0.780	
MB1					0.877
MB2					0.797
MB3					0.893

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Sistem	0.825
Kualitas Informasi	0.815
Kualitas Layanan	0.881
Kepuasan Pengguna	0.766
Manfaat Bersih	0.818

Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Kualitas Sistem	0.884
Kualitas Informasi	0.890
Kualitas Layanan	0.918
Kepuasan Pengguna	0.895
Manfaat Bersih	0.892

Lampiran 5. Inner Model

R-Square

	R Square
Kepuasan Pengguna	0.612
Manfaat Bersih	0.472

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
H1 : X1 -> Y1	0.291	0.286	0.103	2.817	0.005
H2 : X2 -> Y1	0.241	0.246	0.095	2.542	0.011
H3 : X3 -> Y1	0.373	0.372	0.100	3.743	0.000
H4 : Y1 -> Z1	0.687	0.681	0.071	9.634	0.000



Lampiran 7. Hasil Uji Mediasi

Specific Indirect Effect

		Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	
H5	Kualitas Sistem -> Manfaat Bersih	0.200	0.197	0.071	2.808	0.005	diterima
H6	Kualitas Informasi -> Manfaat Bersih	0.165	0.161	0.069	2.379	0.018	diterima
H7	Kualitas Layanan -> Manfaat Bersih	0.256	0.259	0.081	3.154	0.002	Diterima

Total Effect

	Original Sampel (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KS -> KP	0.291	0.290	0.103	2.822	0.005
KS -> MB	0.200	0.197	0.071	2.808	0.005
KI -> KP	0.241	0.236	0.100	2.404	0.017
KI -> MB	0.165	0.161	0.069	2.379	0.018
KL -> KP	0.373	0.376	0.101	3.699	0.000
KL -> MB	0.256	0.259	0.081	3.154	0.002
KP -> MB	0.687	0.681	0.070	9.832	0.000



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id

E-mail: fia@ub.ac.id

CURRICULUM VITAE PENULIS

1. Nama : Neneng Vira Mufidatul Ula
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Lumajang, 29 April 1999
3. Nomor Induk Mahasiswa : 175030407111020
4. Tahun Angkatan : 2017
5. Indeks Prestasi Kumulatif : 3.41
6. Alamat : Dsn. Talsewu RT 05 RW 07 Desa Wotgalih
Kec. Yosowilangun Kab. Lumajang, Jawa Timur
7. Alamat Email : Nenengviram.u@gmail.com
8. No. Handphone : 082139478071
9. Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis
10. Program Studi : Perpajakan
11. Minat/Konsentrasi : Tax Publik Service
12. Judul Tulisan/ Jurnal : Evaluasi Keberhasilan Sistem E-SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak berbasis Elektronik) dengan Pendekatan Model Delone dan Mclean (Studi Pada Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang)
13. Tahun Jurnal : 2021
14. Co. Author : Agung Nugroho Luthfi Imam F, SAB.,M.Bus Sys.Pro, Ph.D

