

Analisis Kesuksesan Penerapan *E-Filing* Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Khaerunnisa Nur Fatimah Syahnur✉¹, Muhammad Try Dharsana²

Manajemen Retail, Institut Teknologi dan Bisnis Kalla¹, Akuntansi, Universitas Hasanuddin²

DOI: <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2010>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kesuksesan penerapan *e-filing* menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Penelitian ini melakukan pengujian hipotesis analisis regresi linear berganda dan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* pada wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan. Hasil pengujian menggunakan 2 variabel independen dan 1 variabel dependen memberikan bukti bahwa, penerapan *e-filing* secara empiris terbukti berhasil dan sukses. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih penggunaan *e-filing*.

Kata Kunci: *E-filing, Wajib Pajak, DeLone dan McLean*

Abstract

This study aims to examine the success of *e-filing* systems using the Updated DeLone and McLean Information System Success Model. Hypothesis testing in this study uses multiple regression analysis and purposive sampling technique on taxpayers at KPP Pratama Makassar Selatan. The study results with 2 independent variables and 1 dependent variable provide evidence that the implementation of the *e-filing* system has been empirically proven successful. This is evidenced by the results of research, showing that use and user satisfaction have a positive effect on the net benefits of using *e-filing*.

Keywords: *E-filing, Individual Taxpayer, DeLone and McLean*

Copyright (c) 2022 Khaerunnisa Nur Fatimah Syahnur

✉ Corresponding author :

Email Address : khaerunnisanfsyahnur@kallabs.ac.id

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang signifikan. APBN tahun 2020 menunjukkan penerimaan pajak mencapai 83,5% dari total penerimaan negara (Kementerian Keuangan, 2020). Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 mendefinisikan pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2018).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengadakan reformasi di bidang administrasi perpajakan dengan melakukan modernisasi untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Modernisasi pada sistem administrasi perpajakan dilakukan dengan penerapan pemanfaatan teknologi dan jaringan internet yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Aryati & Putritanti, 2017).

E-filing merupakan salah satu bentuk pelayanan DJP untuk mendukung reformasi digital di lingkungan pajak (Mulyati & Ismanto, 2021). Hal ini juga didukung dalam penelitian (Wicaksono dkk. 2021) bahwa salah satu upaya signifikan untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah penerapan pelaporan pajak secara *online*. *E-filing* merupakan sistem pelaporan pajak elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui penyedia layanan aplikasi atau ASP (*Application Service Provider*).

Saragih & Septamia, 2019 secara khusus menjelaskan peran *e-filing* dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah untuk wajib pajak dalam pengembalian pajak mereka. Namun, proses penerapan sistem *e-filing* membutuhkan waktu yang lama, data Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan (TIP) menunjukkan bahwa sampai pada tahun 2019 tercatat hanya 24 juta dari 44 juta jumlah wajib pajak yang terdaftar. Hal ini juga terbukti dalam laporan OECD yang menunjukkan bahwa rasio pajak terhadap PDB Indonesia tahun 2017 adalah 11,5% dan untuk rasio rata-rata negara OECD adalah 34,2% (OECD, 2019).

Data dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan menunjukkan minat penggunaan *e-filing* masih rendah. Tabel 1.1 menunjukkan jumlah wajib pajak (WP) yang melaporkan pajak menggunakan fasilitas *e-filing* di KPP Pratama Makassar Selatan dari tahun 2016-2018. Tabel 1.2 menunjukkan perbandingan jumlah WP yang terdaftar dan melaporkan pajak menggunakan fasilitas *e-filing*.

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak yang Melaporkan SPT Menggunakan *e-Filing*

Tahun	Jumlah Orang Pribadi	Jumlah Badan	Total
2016	26.573	68	26.641
2017	32.306	756	33.062
2018	34.749	1.975	36.724

Sumber: KPP Pratama Makassar Selatan

Tabel 2. Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar dan Melaporkan SPT Menggunakan *e-Filing*

Tahun	WP yang terdaftar	WP yang menggunakan <i>e-Filing</i>	Selisih	Persentase (%)
2016	127.150	26.573	100.577	79,10%
2017	137.630	32.306	105.324	76,53%
2018	146.146	34.749	111.397	76,22%

Sumber: KPP Pratama Makassar Selatan

Tabel 1.2 menunjukkan selisih jumlah WP yang terdaftar dan penggunaan fasilitas *e-filing* yang meningkat setiap tahunnya sejak tahun 2016-2018. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti WP yang kurang mampu dalam menggunakan perangkat digital (Saiful & Salin, 2016) masalah keamanan dan privasi (Bhuasiri dkk. 2016) dan masalah dalam mengakses sistem (Saragih & Septamia, 2019). Hal ini juga didukung dalam penelitian (Wicaksono dkk. 2021) yang menyatakan bahwa DJP perlu memastikan kualitas *e-filing* untuk mengakomodasi kebutuhan wajib pajak secara optimal.

Secara khusus penelitian ini ingin menjawab pertanyaan terkait faktor penyebab kesuksesan penerapan sistem *e-filing* menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban terkait rendahnya minat penggunaan sistem *e-filing* di KPP Pratama Makassar Selatan dan menjadi evaluasi penilaian terhadap kesuksesan penerapan layanan *e-filing*.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean

Hartono (2017) menyatakan bahwa banyak pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Pemilihan pengukuran harus mempertimbangkan beberapa aspek, seperti sasaran dari penelitian, konteks organisasi yang menggunakan, aspek dari sistem informasinya, dan variabel-variabel independen yang digunakan untuk menilai kesuksesannya, metode risetnya, dan tingkat analisisnya pada tingkat individual, organisasi, atau masyarakat.

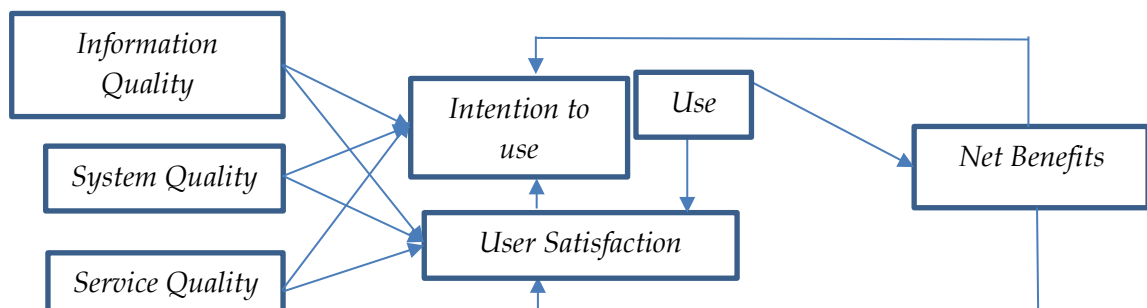
DeLone and McLean Information System Success Model mempunyai enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai, intensitas penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan dua dimensi pertama pada *DeLone and McLean Information System Success Model*, kualitas sistem menunjukkan kualitas produk dari aplikasi sistem informasinya dan kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasinya. Kedua kualitas tersebut akan menentukan sikap dari pemakainya (*user*) sebagai penerima informasinya.

Selanjutnya rerangka teoritis tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang baik, yang direpresentasikan oleh *usefulness* (kemanfaatan) dari *output* sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Merujuk pada definisi bahwa kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone & McLean, 1992), sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas *output* sistem yang diberikan, seperti cepatnya waktu untuk mengakses dan kegunaan dari *output* sistem, akan menyebabkan pengguna ingin melakukan pemakaian kembali (*re-use*) yang akan berdampak pada intensitas pemakaian sistem akan meningkat.

Tahun 2003 DeLone dan McLean memperbaiki modelnya dan mengusulkan model yang sudah dimutakhirkan untuk digunakan di *e-commerce* yang merupakan aplikasi yang masih jarang ditemukan saat itu. Kontribusi penelitian sebelumnya dan akibat perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, (DeLone & McLean, 2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbarui (Updated DeLone & McLean Information System Success Model). Gambar 1 menunjukkan model terbaru DeLone & McLean.

Gambar 1. The Updated DeLone and McLean's 2003 Model

Sumber: DeLone and McLean (2003)



Pajak

Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Perpajakan, pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang maupun badan yang memiliki sifat memaksa, tetapi tetap berdasarkan dengan Undang-undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan guna kebutuhan negara dan kemakmuran rakyat. UU Perpajakan Nasional pajak merupakan iuran atau pungutan bersifat wajib bagi rakyat kepada negara dengan berdasarkan peraturan undang-undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang dipakai dalam pembiayaan segala pengeluaran.

Berdasarkan definisi pajak di atas, dapat ditarik kesimpulan mengenai unsur-unsur pajak sebagai berikut.

1. Pajak dipungut dengan berdasarkan undang-undang yang berlaku. Asas tersebut sesuai dengan adanya perubahan ketiga UUD 1945 pasal 23A.
2. Tidak dapat mendapatkan jasa timbal balik yang ditunjukkan secara langsung. Misalnya, terdapat orang yang taat untuk membayar pajak kendaraan bermotor kepada negara akan dapat melalui jalan yang memiliki kualitas yang sama dengan orang yang tidak taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tersebut.
3. Pemungutan pajak sangat diperlukan untuk pembiayaan pemerintah dalam menjalankan fungsi dari pemerintahan, baik itu secara rutin maupun pembangunan.
4. Pemungutan pajak memiliki sifat yang memaksa. Pajak dapat untuk dipaksakan apabila seorang wajib pajak tidak memenuhi kewajiban tersebut serta akan dikenakan suatu sanksi yang sesuai dengan adanya peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Selain pajak memiliki fungsi untuk anggaran yaitu fungsi untuk mengisi Anggaran Negara yang dibutuhkan guna menutup pembiayaan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga mempunyai fungsi sebagai suatu alat untuk melaksanakan dan mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial serta ekonomi.

Lembaga pemerintah yang mengelola perpajakan negara di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu direktorat jenderal yang ada di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

E-Filing

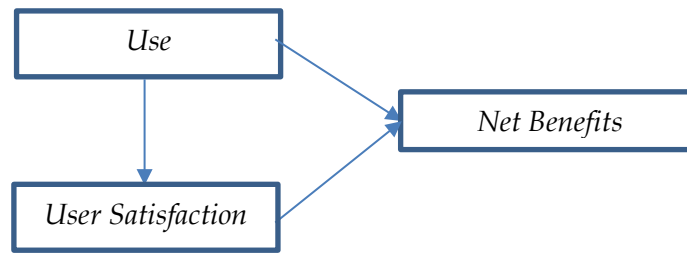
Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 Pasal 1 Ayat 7, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Penyampaian SPT melalui pelayanan *e-filing* atau e-SPT pertama kali diatur dengan keputusan dirjen pajak melalui KEP-05/PJ./2005 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Layanan *e-filing* bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik melalui internet kepada Wajib Pajak, sehingga Wajib Pajak lebih mudah untuk melaporkannya di rumah maupun di kantor usahanya.

Sistem Informasi

Hartono (2017) mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Informasi dihasilkan oleh suatu proses sistem informasi dan bertujuan menyediakan informasi untuk membantu pengambilan keputusan manajemen, operasi perusahaan dari hari ke hari dan informasi yang layak untuk pihak perusahaan.

Rerangka Penelitian



Gambar 2. Rerangka Penelitian

- H1. Penggunaan sistem (*use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang didapatkan (*net benefits*).
- H2. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang didapatkan (*net benefits*).
- H3. Penggunaan sistem (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang didapatkan (*net benefits*).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak yang terdaftar dan menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Makassar Selatan, sebesar 22.515 orang dan 3.814 badan dengan total 26.329 Wajib Pajak. Pemilihan sampel menggunakan perhitungan rumus slovin dan menggunakan metode *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan kriteria yang telah ditentukan.

Definisi operasional dari variabel penggunaan (*use*) berbeda dengan penggunaan keluaran (*information use*) dan penggunaan sistem (*system use*). Konteks penggunaan sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak KPP Pratama Makassar Selatan yang di maksud adalah penggunaan aplikasi atau sistem informasi *e-filing* itu sendiri (*system use*). Penelitian ini mengadopsi indikator pengukuran (Iivari, 2005) sebagai berikut.

1. Frekuensi penggunaan
2. Pemilihan sistem
3. Durasi waktu penggunaan

Variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan respons dan umpan balik yang diberikan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif di karenakan pada konteks ini, sikap pengguna akan dilihat dari kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Indikator pertanyaan dalam penelitian ini mengadopsi indikator DeLone and McLean Model 2003 sebagai berikut.

1. Kepuasan kualitas sistem dan informasi
2. Kepuasan fasilitas dan fitur sistem
3. Kepuasan fleksibilitas sistem

Variabel ketiga dalam penelitian ini adalah manfaat bersih yang didapatkan (*net benefits*). Kesuksesan sistem *e-filing* adalah hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi. Penelitian ini menggunakan lima indikator yang diadopsi dari ukuran persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) DeLone and McLean Model 2003 yaitu sebagai berikut.

1. Kecepatan dalam menyelesaikan tugas
2. Kinerja
3. Efektivitas
4. Kemudahan dalam penggunaan
5. Berguna untuk digunakan

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linear berganda menggunakan software SPSS. Pengujian analisis regresi linear berganda dilakukan setelah melakukan uji asumsi klasik. Model persamaan yang digunakan dalam regresi berganda untuk melihat pengaruh pengguna (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih yang didapatkan (*net benefits*) dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Manfaat bersih yang didapatkan (*net benefits*)

α : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi untuk penggunaan sistem (*use*)

β_2 : Koefisien regresi untuk kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

X_1 : Pengguna sistem (*use*)

X_2 : Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

e : *error term*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Tabel 3. Statistik Deskriptif					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penggunaan Sistem	100	3,00	15,00	11,6409	2,08096
Kepuasan Pengguna	100	6,00	15,00	11,9311	2,15060
Manfaat Bersih	100	14,00	25,00	21,2516	3,14761
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Primer (diolah SPSS, 2022)

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis statistik deskriptif yang memperlihatkan hasil dari nilai *minimum*, *maximum*, *mean* dan standar deviasi dari 3 variabel yang digunakan. Hasil standar deviasi dari 3 variabel dapat disimpulkan bahwa responden dalam memberikan tanggapan untuk seluruh variabel memasuki kategori baik.

Uji Validitas

Uji validitas kuesioner dilakukan dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu mengkorelasi skor item dengan skor total. Data dikatakan valid jika nilai *r* hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) > *r* tabel pada signifikansi 0,05 (5%). Sebaliknya jika *r* hitung < *r* tabel maka item dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini nilai *r* tabel pada signifikansi 5% adalah 0,197. Tabel 4 menunjukkan hasil pengujian validitas yang menyatakan bahwa seluruh instrumen pertanyaan dalam tiap variabel valid dan dapat digunakan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's*

$\alpha > 0,60$. Hasil pengujian untuk kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5 yang menunjukkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan yang digunakan untuk mengukur 3 variabel dalam penelitian ini reliabel dan dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Penggunaan Sistem (X1)	X1.1	0,799	0,197	Valid
	X1.2	0,796	0,197	Valid
	X1.3	0,853	0,197	Valid
Kepuasan Pengguna (X2)	X2.1	0,891	0,197	Valid
	X2.2	0,896	0,197	Valid
	X2.3	0,867	0,197	Valid
Manfaat Bersih (Y)	Y.1	0,801	0,197	Valid
	Y.2	0,787	0,197	Valid
	Y.3	0,862	0,197	Valid
	Y.4	0,875	0,197	Valid
	Y.5	0,887	0,197	Valid

Sumber: Data Primer (diolah SPSS, 2022)

Tabel 5. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Penggunaan Sistem (X1)	0,764	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (X2)	0,858	0,60	Reliabel
Manfaat Bersih (Y)	0,894	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer (diolah SPSS, 2022)

Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan melakukan uji-t (parsial), uji-f (simultan) dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil dari Tabel 6 menunjukkan hasil uji-t yang dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pengaruh penggunaan sistem terhadap manfaat bersih pada penggunaan *e-filing* menunjukkan nilai t hitung variabel penggunaan sistem (X1) sebesar 4,542 lebih besar dari t tabel sebesar 1,660 ($t_{hitung} 4,542 > t_{tabel} 1,660$). Nilai koefisien dalam regresi ini dinyatakan signifikan dengan angka 0,019 lebih kecil dari ketentuan tingkat probabilitas sebesar 0,05 ($0,019 < 0,05$). Pengaruh positif yang ditunjukkan dari variabel penggunaan sistem mengindikasikan bahwa, apabila tingkat penggunaan sistem *e-filing* mengalami kenaikan, maka manfaat bersih atas penggunaan *e-filing* juga akan mengalami kenaikan, begitupun sebaliknya. Sehingga dapat disimpulkan H1 terdukung.
2. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih pada penggunaan *e-filing* menunjukkan nilai t hitung variabel kepuasan pengguna (X2) sebesar 5,479 lebih besar dari t tabel yaitu 1,660 ($t_{hitung} 5,479 > t_{tabel} 1,660$). Nilai sig sebesar 0,042 lebih kecil dari ketentuan tingkat probabilitas sebesar 0,05 ($0,001 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih pada penggunaan *e-filing*. Pengaruh positif yang ditunjukkan dari variabel kepuasan pengguna mengindikasikan bahwa apabila tingkat kepuasan pengguna *e-filing* mengalami kenaikan, maka manfaat bersih atas penggunaan *e-filing* juga akan mengalami kenaikan, begitupun sebaliknya. Sehingga dapat disimpulkan H2 terdukung.

Tabel 6. Uji-t

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	

1	(Constant)	10.146	1.561		.694	.000
	TOTAL X1	.486	.160	.257	4.542	.019
	TOTAL X2	.846	.154	.578	5.479	.042

a. Dependent Variable: Manfaat bersih

Sumber : Data primer (diolah SPSS, 2022)

Pengujian selanjutnya adalah uji-F, pengujian secara simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel independen yang diteliti secara serentak terhadap variabel dependen. Hasil uji simultan diberikan pada tabel berikut.

Tabel 7. Uji-F

	Model	Sum of Squares	d f	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	377.373	2	188.687	29.839	.020 ^b
	Residual	613.377	9	6.323		
	Total	950.750	9			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Data primer (diolah SPSS, 2022)

Hasil uji simultan (uji-F) pada Tabel 7 menunjukkan bahwa F hitung memiliki nilai positif sebesar 28,839 dengan nilai sig sebesar 0,020 lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel penggunaan sistem (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel manfaat bersih yang didapatkan (*net benefits*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 terdukung.

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 ^a	.381	.368	2.515

a. Predictors: (Constant), total kepuasan pengguna, total penggunaan sistem

Sumber : Data primer (diolah SPSS, 2022)

Tabel 8 menunjukkan nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,381. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini memberikan kontribusi sebesar 38% dalam menjelaskan variabel dependen yaitu manfaat bersih pemanfaatan *e-filing*, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Hasil analisis dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-filing* di KPP Pratama Makassar Selatan terbukti secara empiris berjalan dengan baik, hal ini berdasarkan indikator dan pendekatan model kesuksesan DeLone & McLean (2003) yang digunakan. Penelitian ini mendukung 3 hipotesis yang telah diajukan. Hipotesis pertama yang menguji penggunaan sistem (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefits*) terbukti secara positif dan signifikan, hipotesis kedua menguji kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih (*net benefits*) terbukti secara positif dan signifikan. Hasil yang sama juga ditunjukkan pada hasil hipotesis 3 yang menguji secara simultan pengaruh penggunaan sistem dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.

Hasil penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan di antaranya ruang lingkup populasi yang relatif kecil dan terbatas hanya di lingkungan KPP Pratama Makassar Selatan. Variabel independen yang dipilih dalam penelitian ini juga belum mencakup seluruh variabel yang memengaruhi kesuksesan penerapan *e-filing*. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan populasi dan sampel yang lebih luas seperti wilayah Kota/Negara. Penggunaan variabel independen juga dapat lebih variatif untuk melihat pengaruh langsung terhadap manfaat bersih yang didapatkan dalam menggunakan fasilitas *e-filing*.

Referensi :

- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4), 672–695. <https://doi.org/10.1080/02681102.2016.1173001>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27. <https://doi.org/10.1145/1066149.1066152>
- Jogiyanto Hartono. (2017). *Analisis & Desain (Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis)*. Penerbit Andi.
- Kementrian Keuangan Republik Indonesia. (2020). Pokok-pokok APBN 2020.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan (Revisi Terbaru 2018)*. Penerbit Andi.
- OECD. (2019). Revenue Statistics in Asian and Pacific Economies.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-05/PJ./2005 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (e-FILING) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
- Saiful, A., & Salin, A. P. (2016). *E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers-A Preliminary Analysis*. <https://www.researchgate.net/publication/315794835>
- Saragih, A. H., & Septamia, N. U. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna E-Filing Menggunakan Model Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Kajian Akuntansi*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.33603/jka.v3i1.2129>
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Wicaksono, P. T., Tjen, C., & Indriani, V. (2021). Improving the tax e-filing system in Indonesia: An exploration of individual taxpayers' opinions. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia*, 25(2). <https://doi.org/10.20885/jaai.vol25.i>
- Yetti Mulyati, & Juli Ismanto. (2021). Pengaruh Penerapan E-filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pegawai KEMENDIKBUD. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2).