

**PENGARUH *INFORMATION QUALITY*, *SYSTEM QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-FILING CONTINUANCE USAGE INTENTION* DENGAN *USER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Kasus Wajib Pajak di Kota Purwokerto)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu Akuntansi Syariah**



**Oleh :
YUYUN SEPTIYANINGSIH
NIM. 19.52.21.071**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
2023**

PENGARUH *INFORMATION QUALITY*, *SYSTEM QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-FILING CONTINUANCE USAGE INTENTION* DENGAN *USER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Kasus Wajib Pajak di Kota Purwokerto)

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu Akuntansi Syariah

Oleh : YUYUN SEPTIYANINGSIH

NIM. 19.52.2.1.071

Surakarta, 14 April 2023

Disetujui dan disahkan oleh :
Dosen Pembimbing Skripsi



Frank Aligarh. S.Pd., M.Sc
NIP. 19920912 201903 1 011

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuyun Septiyaningsih
NIM : 19.52.21.071
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “PENGARUH *INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-FILING CONTINUANCE USAGE INTENTION* DENGAN *USER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”.

Benar – benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya. Jika dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini adalah plagiasi, saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang ada.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 14 April 2023



Yuyun Septiyaningsih

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : YUYUN SEPTIYANINGSIH
NIM : 19.52.21.071
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian saya yang berjudul **“PENGARUH *INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY, DAN SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-FILING CONTINUANCE USAGE INTENTION* DENGAN *USER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”**.

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar – benar sudah melaksanakan penelitian serta mengambil data dari wajib pajak di KPP Pratama Purwokerto. Jika dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini memakai data yang tidak relevan pada data yang aslinya, saya siap menerima sanksi berdasarkan pada aturan yang ada.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk diperlukan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 14 April 2023



Yuyun Septiyaningsih

Frank Aligarh, S.Pd., M.Sc.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Yuyun Septiyaningsih

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, kami menyampaikan sesudah melakukan perbaikan serta menelaah, kami memberikan keputusan bahwa skripsi dari Yuyun Septiyaningsih NIM : 19.52.21.071 yang berjudul :

PENGARUH *INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-FILING CONTINUANCE USAGE INTENTION* DENGAN *USER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

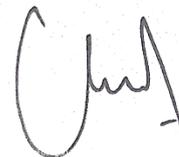
Bisa dimunaqasahkan untuk menjadi syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.Akun) dalam bidang Akuntansi Syariah.

Maka, kami mohon supaya skripsi ini segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dibuatnya permohonan ini kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 14 April 2023
Dosen Pembimbing Skripsi



Frank Aligarh, S.Pd, M.Sc.
NIP. 19920912 201903 1 011

PENGESAHAN

PENGARUH INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY DAN SERVICE QUALITY TERHADAP E-FILING CONTINUANCE USAGE INTENTION DENGAN USER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus Wajib Pajak di Kota Purwokerto)

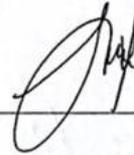
Oleh:

YUYUN SEPTIYANINGSIH
NIM. 19.52.21.071

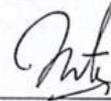
Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah pada hari Senin tanggal 05 Mei 2023 M / 15 Syawal 1444 H dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Samsul Rosadi, M.Si.
NIK. 19871221 201701 1 165



Penguji II
Aryani Intan Endah Rahmawati, S.E., M.Sc.
NIP. 19930521 201903 2 012



Penguji III
Anim Rahmayati, S.E.I., M.Si.
NIP. 19841008 201403 2 005



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO

“Hai orang – orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang – orang yang sabar”

(Q.S Al-Baqarah:153)

“Berbuat baiklah kepada seseorang, karena percayalah kebaikan itu yang akan menolong kita disaat kita kesusahan”

“Jadikanlah kegagalan itu sebagai suatu pengalaman yang membuat kita menjadi lebih baik lagi”

“Segala sesuatu harus diawali dengan niat diikuti dengan usaha dan doa, pasti apa yang kita inginkan dan cita – citakan akan tercapai”

“Tidak ada sesuatu yang berakhir sia – sia, karena hasil tidak akan menghiati sebuah proses”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karyaku ini untuk :

Bapak dan Ibuku Tercinta,

Seseorang yang selalu mendo'akan dan selalu berusaha untukku

Seseorang yang selalu memberi dorongan dan semangat untukku

Seseorang yang selalu menuntun langkahku ketika aku

mulai lemah menghadapi berbagai ujian

Adikku Tercinta,

Seseorang yang ikut mendo'akan dan memberiku semangat

Seluruh keluarga, sahabat, dan saudara-saudaraku

Terima kasih, atas semua dukungan, doa, semangat, dan bantuan yang sudah diberikan sehingga saya bisa mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang sudah melimpahkan hidayah, karunia serta rahmat-Nya, sehingga saya bisa mengerjakan skripsi “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing Continuance Usage Intention* (Studi kasus wajib pajak di Kota Purwokerto)”. Skripsi ini berguna sebagai syarat menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis sadar, bahwa sudah banyak memperoleh bantuan, bimbingan, dukungan dorongan serta motivasi dari beberapa pihak. Sehingga penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mudofir, S.Ag., M.Pd., yang merupakan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., yang merupakan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Fitri Laela Wijayati, S.E., M.Si., yang merupakan Koordinator Program Studi Akuntansi Syariah
4. Frank Aligarh, S.Pd., M.Sc., yang merupakan Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah membimbing dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.

5. Segenap dosen dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta yang sudah menambah pengetahuan selama aktif kuliah.
6. Bapak, Ibu, Saudara, Saudari yang sudah membantu sebagai responden penelitian.
7. Bapak dan Ibu serta adikku Selsi Selviani terima kasih atas doa, semangat dan kasih sayangnya.
8. Untuk Yulian Riantoko seseorang yang membantu dalam memotivasi dan mendoakan demi terselesaikannya skripsi ini.
9. Untuk temanku Nanda dan Dina yang selalu menemaniku pergi disaat aku bosan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
10. Untuk teman kos Masitoh Afiya Slamet yang selalu membantu, memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
11. Untuk teman kelasku Akuntansi Syariah D Septia, Devina, dan Dewi yang sudah memotivasi serta mendukung dalam penyusunan skripsi.
12. Untuk temanku KKN Kelompok 32 tahun 2022, Laela, Fadhea, dan Jeje yang telah memberikan dukungan.
13. Untuk saudara saya Meliana Sari yang sudah memberikan jasanya dalam memberikan bantuan selama pengerjaan skripsi.

14. Untuk keluarga besar UIN Surakarta Basketball yang telah memberikan dukungan.

Penulis menyampaikan bagi seluruh pihak yang sudah memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga bisa menjadi amal kebaikan dan selalu mendapatkan kelancaran dan kemudahan dari Allah SWT. *Aamiin Yaa Rabbal'alamiin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 14 April 2023

Penulis

ABSTRACT

Researchers structured their research in order to see the effect of information quality, system quality and service quality on continuance usage intention with user satisfaction which is a mediating variable. The sample was taken using purposive sampling technique and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). This study applied data collection techniques with questionnaires distributed to taxpayers at KPP Pratama Purwokerto with a total sample of 100 people.

The results prove that service quality and user satisfaction do not affect continuance usage intention. System quality and service quality have a positive and significant impact on user satisfaction. Information quality and system quality have a positive and significant effect on continuance usage intention. Information quality does not affect user satisfaction..

Keywords : Information quality, System quality, Service quality, User satisfaction, Continuance Usage Intention.

ABSTRAK

Peneliti menyusun penelitiannya agar bisa melihat pengaruh *information quality*, *system quality* dan *service quality* pada *continuance usage intention* dengan *user satisfaction* yang merupakan variabel mediasi. Sampelnya diambil dengan teknik purposive sampling serta dianalisa dengan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Penelitian ini menerapkan teknik pengumpulan data dengan kuesioner yang disebar bagi wajib pajak di KPP Pratama Purwokerto dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang.

Hasilnya membuktikan, *service quality* dan *user satisfaction* tidak mempengaruhi *continuance usage intention*. *System quality* dan *service quality* mempengaruhi positif dan signifikan pada *user satisfaction*. *Information quality* dan *system quality* mempengaruhi positif dan signifikan pada *continuance usage intention*. *Information quality* tidak mempengaruhi *user satisfaction*.

Kata Kunci : *Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Continuance Usage Intention.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN.....	iv
NOTA DINAS.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.7 Jadwal Penelitian	12

1.8	Sistematika Penulisan Skripsi.....	13
BAB II.....		14
LANDASAN TEORI		14
2.1	Kajian Teori	14
2.1.1	E-Filing.....	14
2.1.2	Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	15
2.1.3	<i>User Satisfaction (User satisfaction)</i>	21
2.1.4	<i>Continuance Usage Intention (Niat Penggunaan Berkelanjutan)</i>	23
2.2	Hasil Penelitian Yang Relevan.....	24
2.3	Kerangka Berpikir.....	31
2.4	Hipotesis.....	32
2.4.1	<i>Information Quality Terhadap Continuance Usage Intention.....</i>	32
2.4.2	<i>Information Quality Terhadap User Satisfaction</i>	33
2.4.3	<i>System Quality Terhadap Continuance Usage Intention</i>	33
2.4.4	<i>System Quality Terhadap User Satisfaction.....</i>	34
2.4.5	<i>Service Quality Terhadap Continuance Usage Intention</i>	35
2.4.6	<i>Service Quality Terhadap User Satisfaction.....</i>	35
2.4.7	<i>User Satisfaction Terhadap Continuance Usage Intention.....</i>	36
2.4.8	<i>Information Quality Terhadap Continuance Usage Intention Melalui User Satisfaction.....</i>	37

2.4.9	System Quality Terhadap Continuance Usage Intention Melalui User Satisfaction.....	38
2.4.10	Service Quality Terhadap Continuance Usage Intention Melalui User Satisfaction.....	39
BAB III.....		41
METODE PENELITIAN		41
3.1	Waktu dan Wilayah Penelitian.....	41
3.2	Jenis Penelitian.....	41
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.3.1	Populasi.....	41
3.3.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.4	Data Dan Sumber Data.....	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.6	Variabel Penelitian.....	43
3.6.1	Variabel Dependen (Y)	43
3.6.2	Variabel Independen (X).....	43
3.6.3	Variabel Mediasi (Z).....	44
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	44
3.8	Instrumen Penelitian	45
3.9	Teknik Analisis Data.....	46
3.9.1	Statistik Deskriptif	46

3.9.3	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	47
BAB IV		51
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran Umum Penelitian	51
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Gender	51
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal.....	52
4.1.3	Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Usia	53
4.1.4	Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
4.2	Pengujian dan Hasil Analisis Data	54
4.2.1	Uji Statistik Deskriptif.....	54
4.2.3	Model Structural atau Uji <i>Inner Model</i>	63
4.3	Pembahasan Hasil Analisis	68
4.3.1	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Continuance Usage Intention E-Filing</i>	68
4.3.2	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	70
4.3.3	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Continuance Usage Intention E-Filing</i>	72
4.3.4	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	73
4.3.5	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Continuance Usage Intention E-Filing</i>	75
4.3.6	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	76

4.3.7	Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Usage Intention E-Filing</i>	78
BAB V	84
PENUTUP	84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Keterbatasan Penelitian	86
5.3	Saran - Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	23
Tabel 3.1	Tabel Operasional Variabel	43
Tabel 4.1	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X1)	54
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas <i>System Quality</i> (X2).....	54
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas <i>Service Quality</i> (X3)	55
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas <i>User Satisfaction</i> (Z).....	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas <i>Continuance Usage Intention</i> (Y).....	56
Tabel 4.7	<i>Loading Factor</i> dan AVE	58
Tabel 4.8	<i>fornell larcker criterion</i>	59
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.10	Nilai <i>R Square</i>	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Hipotesis.....	61
Tabel 4.12	Hasil <i>specific indirect effect</i>	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2019 – 2022.....	3
Gambar 1.2	Keluhan Wajib Pajak atas Kendala E-Filling Melalui Twitter @kring_pajak.....	5
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	30
Gambar 3.1	Tahap 1 : Model <i>dirrect effect</i>	48
Gambar 3.2	Tahap 2 : Model <i>indirect effect/triangle PLS-SEM</i> Model	48
Gambar 4.1	Model Pengukuran Sebelum Uji Indikator	53
Gambar 4.2	Hasil Uji AVE	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Jadwal Penelitian	86
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 3: Tabulasi Data	92
Lampiran 4: Hasil Analisis Deskriptif	97
Lampiran 5: Hasil <i>Output SmartPLS 3.0</i>	98
Lampiran 6 : Hasil Uji Plagiasi.....	105

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi komunikasi dan informasi yang semakin berkembang mengakibatkan terjadinya perubahan di kehidupan masyarakat dan bagaimana upaya yang dilakukan pemerintah dalam memberikan layanan kepada mereka terhadap publik (Dwivedi et al., 2008). Dalam pemerintahan, mereka dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman yang pesat dengan memanfaatkan teknologi. Salah satu teknologi yang efektif dan efisien yaitu kegiatan transaksi tanpa adanya tatap muka dan fisik (Alcaide–Muñoz et al., 2017). Untuk itu, pemerintah di seluruh dunia meningkatkan pelayanan mereka melalui online atau biasa disebut dengan *e-government*. *E-government* adalah sebuah teknologi yang memanfaatkan internet dengan pemerintah sebagai pengelolanya untuk menyampaikan informasi kepada masyarakatnya secara online.

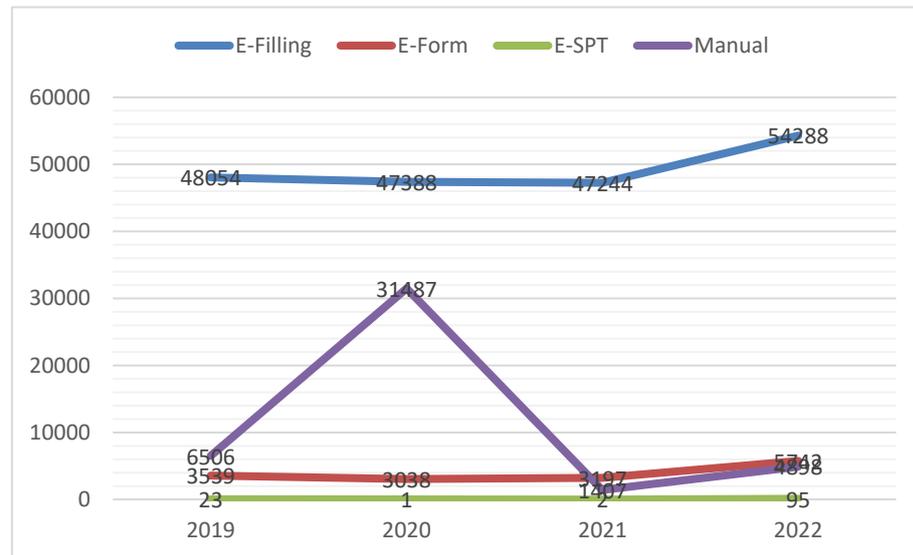
E-government memperoleh penghargaan di berbagai negara karena efektivitas dan kesesuaiannya dalam layanan publik. *E-government* merupakan strategi yang dilakukan oleh pemerintah untuk memperkuat hubungan antara masyarakat dengan teknologi penyedia website, aplikasi, ataupun email, dengan adanya *e-government* masyarakat diharapkan mempunyai akses yang banyak ke informasi serta mampu melakukan peningkatan dalam pemberian pelayanan, serta peningkatan keikutsertaan dari masyarakat umum atau sektor pemerintah (Alcaide–Muñoz et al., 2017). Perkembangan *e-government* di berbagai negara

sudah menyebabkan peneliti mengerahkan perhatian akademisnya ke bidang ini (Alzahrani et al., 2017). Dalam cara yang dijalankan pemerintahan agar meningkatkan kualitas dalam pelayanan e-government dalam perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melaksanakan perubahan terkait pelayanan pajak yang modern, contohnya yaitu *e-filing*.

E-filing yakni pelayanan pelaporan akhir tahun SPT elektronik yang dapat digunakan secara *realtime* dan *online*. *E-filing* pada umumnya untuk meningkatkan proses pengajuan pajak, dan bisa mengurangi biaya moneter untuk pembayar pajak dan pemerintah (Schaupp et al., 2010). Ada beberapa cara untuk menempuh penggunaan *e-filing* supaya optimal. Pertama, yaitu melaksanakan pengawasan dan penegakan hukum yang adil. Kedua, wajib pajak bisa terdorong melakukan pelaporan SPT dengan sistem *e-filing* tersebut. Kemudian, DJP mewajibkan seluruh wajib pajak agar mengikuti aturan sebagai penyampaian SPT melalui *e-filing*. Apabila pelaporan tidak dilakukan melalui *e-filing*, para wajib pajak dianggap tidak menyampaikan SPT ke Negara (Naudy, 2020). Hal ini juga berlaku bagi semua wajib pajak yang tercatat di KPP Pratama Purwokerto.

GAMBAR 1.1

Data Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2019 – 2022



Sumber : KPP Pratama Purwokerto, 2022

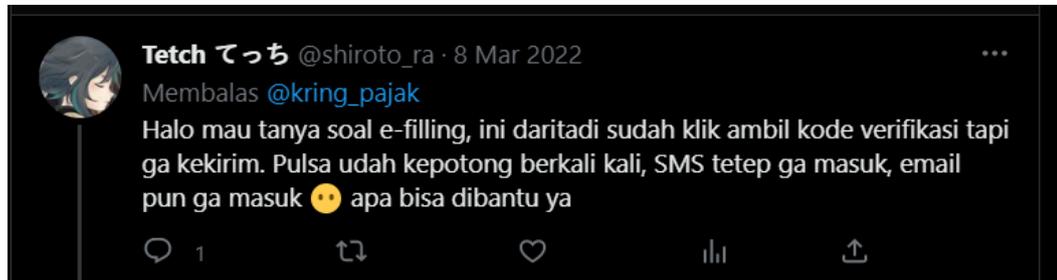
Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa hingga pada saat ini KPP Pratama Purwokerto menyampaikan bahwa sebanyak 196.974 form telah masuk ke kanwil DJP Jateng II melalui sistem *e-filing* dari tahun 2019-2022. Pelaporan SPT yang dilakukan secara online atau *e-filing* memberikan bukti yang nyata untuk memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai warga negara (Yoga, 2019). Namun belum semua wajib pajak menggunakannya karena keterbatasan akses internet. Oleh karena itu, baru sekitar 76,67% wajib pajak telah menggunakan laporan SPT nya menggunakan *e-filing* tersebut dari tahun 2019-2022.

Selain menggunakan *e-filing*, wajib pajak dapat menerapkan *e-form* untuk melakukan penyampaian SPT tahunan. Tercatat sebanyak 15.516 atau sekitar 6,04% dari total SPT tahunan dari 2019-2022 telah disampaikan wajib pajak melalui *e-form*. Selain menggunakan *e-form*, sebanyak 44.298 wajib pajak menyampaikan SPT tahunan secara manual sejak tahun 2019-2022. Dari total SPT yang diterima Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyampaikan SPT dengan manual menyumbang sebanyak 17,24%. DJP juga menyampaikan bahwa sebanyak 121 wajib pajak atau sekitar 0,05% masih menggunakan *e-SPT* dalam melaporkan SPT tahunan dalam kurun waktu 2019-2022.

Berdasarkan paparan data tersebut, kesimpulannya mayoritas wajib pajak di Purwokerto telah menerapkan sistem *e-filing* sebagai pelaporan pajaknya. Peraturan DJP pun sudah menyebutkan bahwa setiap wajib pajak harus patuh dalam melakukan penyampaian SPT dengan online memanfaatkan sistem *e-filing* (Ramasahayam et al., 2014). Meski memiliki jumlah mayoritas dalam penggunaannya oleh wajib pajak, terpantau berdasarkan data yang ada, belum seluruhnya wajib pajak memanfaatkan *e-filing*, sebab adanya beberapa aspek mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Berdasarkan Gambar 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa meskipun dalam pemanfaatan *e-filing* relatif besar dibandingkan pada metode lainnya seperti *e-form*, *e-spt*, maupun pelaporan secara manual, namun minat untuk terus memanfaatkan *e-filing* secara berkelanjutan masih berfikir ulang karena aplikasi sering terkendala.

GAMBAR 1.2

Keluhan Wajib Pajak atas Kendala *E-Filing* Melalui Twitter @kring_pajak



Sumber : Twitter @kring_pajak

Salah satu kendala yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak di twitter @kring_pajak yang merupakan akun resmi layanan informasi dan pengaduan DJP (Direktorat Jenderal Pajak) adalah terkait *error*-nya aplikasi saat digunakan. Seperti terlihat dari Gambar 1.2 diatas, dimana kendala yang dirasakan adalah tidak terkirimnya kode verifikasi. Tidak hanya itu, keluhan lain juga disampaikan oleh wajib pajak atas kendala *error* yang dirasakan. Pemilik akun twitter @shercil mengalami kendala ketika melaporkan PPh melalui *e-filing*, “DJP online lagi *error* gak ya? Kok saya mau lapor PPh via *e-filing* tidak bisa *keproses*, ujung-ujungnya *nyangkut* di draf SPT”, lapor @shercil untuk pihak @kring_pajak. Kendala dan seringnya aplikasi mengalami *error* dapat berdampak pada kepercayaan dan kenyamanan para wajib pajak menerapkan *e-filing* dan berkeinginan menerapkan aplikasi tersebut secara berulang dikemudian waktu (*Continuance Usage Intention*). Maka peneliti terkait topik ini menjadi penting dilakukan guna kesuksesan pemberlakuan peraturan DJP dalam rangka kesuksesan program pembayaran pajak.

Sehubungan dengan fenomena di atas, banyak peneliti yang menyelidiki faktor – faktor terhadap keberhasilan teknologi informasi. Salah satunya DeLone dan McLean (1992), dimana merupakan penelitian terkenal yang melakukan pengukuran kesuksesan sistem teknologi informasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Groho, Winarno, dan Permanasari (2014), suksesnya sistem teknologi informasi yang dikaji DeLone dan McLean (1992) menerapkan beberapa variabel sebagai alat ukur kesuksesan. Enam variabel yang termasuk dalam penelitian yakni user satisfaction , kualitas sistem, organization impact atau dampak organisasi, kualitas informasi, *individual impact* atau dampak individu, dan *use* atau penggunaan.

Temuan ini mereplikasi jurnal penelitian oleh Narvadhya, Robin, dan Yogesh (2018) menggunakan model teori konfirmasi harapan serta keberhasilan model McLean dan IS DeLone. Temuannya tersebut menguraikan niat masyarakat agar terus memanfaatkan penggunaan *e-filing* dipengaruhi kualitas pengguna yang memiliki dampak terkuat pada niat penggunaan kelanjutan *e-filing*.

Temuan oleh Ihsan dan Azwar (2018) dan Ningrum & Andi (2016) memberikan penjelasan pada kualitas informasi berpengaruh secara positif pada pemanfaatan menggunakan e-filing dan user satisfaction . Kemudian penelitian menurut Rai & Suardhika (2019), Prameswara & Wirasedana (2018), Tam & Oliveira (2016), menegaskan kualitas informasi mempengaruhi positif pada kepuasan yang menerapkan *e-filing*. Namun, Kara (2018) melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa meskipun kualitas informasi tidak mempengaruhi secara

negatif pada penerapan sistem e-filing, hal itu mempengaruhi pada kepuasan para penggunanya.

Kualitas informasi merupakan indikator yang penting untuk suksesnya sistem informasi (DeLone & McLean, 1992). Kualitas informasi bisa diartikan dengan standar nilai yang dapat dirasakan oleh pengguna terhadap sebuah *output* yang dapat diperoleh dari situs web (Bharati & Chaudhury, 2004). Keandalan dari sistem informasi memberikan informasi yang konsisten, tepat, dan mendeskripsikan sejauh mana informasi tersebut berasal dari sumber tertentu (Salameh & Hasan, 2015).

Menurut Baikhuni (2018), Ningrum & Andi (2018) berdasarkan penelitian mereka mengklaim kualitas sistem mempengaruhi secara positif baik pada user satisfaction dan penerapan *e-filing*. Kemudian temuan Veeramootoo et al., (2018), Hidayati et al., (2017), Chiu et al., (2016) menghasilkan kualitas sistem mempengaruhi positif pada user satisfaction . Namun, terdapat penelitian yang tidak sesuai dengan temuan Arista (2018) dan Zaidi et al (2017), memaparkan kualitas sistem tidak mempengaruhi user satisfaction serta niat pengguna saat menggunakan *e-filing*.

Kualitas sistem berkaitan dengan konsistensi dan kemudahan dalam penggunaan (Rai et al, 2002). Kualitas sistem dapat dipengaruhi oleh kinerja yang dilakukan secara keseluruhan dalam situs web dan juga dapat disesuaikan menurut preferensi pengguna dengan penggunaan sistem e-filing (Bharati & Chaudhury, 2004). Kecepatan akses juga menjadi faktor yang terpenting untuk menarik pengguna untuk terus menggunakan *e-filing* (Cho & Park, 2001).

Penelitian yang dilakukan oleh Sari & Rahmanto (2018) dan Baikhuni (2018) menghasilkan kualitas layanan berpengaruh positif pada user satisfaction . Kemudian menurut temuan Hudin & Riana (2016) serta Wicaksono (2016) menghasilkan penggunaan *e-filing* mempengaruhi user satisfaction . Namun, studi tertentu dari Chen et al (2015) dan Kara (2018) menemukan kualitas layanan tidak mempengaruhi secara signifikan oleh user satisfaction dan niat dalam penggunaan sistem *e-filing*.

Kualitas layanan sebagai ukuran efektivitas dan efisiensi dalam proses kerja suatu organisasi merupakan faktor yang penting. Ada beberapa cara bagi organisasi untuk mendapatkan keuntungan sebagai pembeda dari organisasi lain untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan meraih kesuksesan (Salameh & Hassan, 2015). Pemanfaatan dan kepuasannya di dalam sistem akan meningkatkan baik buruknya suatu pelayanan . (Baikhuni, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Veeramotoo et al (2018), menyatakan bahwa ada keterkaitan antara kepuasan pengguna dengan niat penggunaan berkelanjutan. Kemudian temuan menurut Bhattacharjee (2001), menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara *user satisfaction* dengan *continuance usage intention*. Namun, penelitian menurut Zheng dkk (2013), menunjukkan tidak ada hubungan antara kepuasan pengguna dengan niat penggunaan berkelanjutan.

User Satisfaction memiliki peranan penting bagi perspektif pengguna untuk dapat memahami kritik dari pengguna informasi lain mengenai sistem informasi yang telah digunakan (Permadi, 2017). Jika pelayanannya kepada wajib pajak relevan terhadap yang diharapkan, maka dapat menciptakan kepuasan dan jika

pelayanannya tidak sesuai pada harapannya, wajib pajak dapat menciptakan perasaan ketidakpuasan (Sarazkha, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang masih bervariasi, maka peneliti hendak mengkaji dan ingin melakukan analisis terkait **“Pengaruh *Information Quality*, *System Quality* dan *Service Quality* terhadap *E-Filing Continuance Usage Intention* dengan *User Satisfaction* sebagai variabel mediasi (Studi Kasus Wajib Pajak di Kota Purwokerto”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari identifikasi yang diuraikan, peneliti mengambil identifikasi masalahnya yakni:

1. Wajib pajak belum semua menerapkan penggunaan *E-Filing*
2. Minat wajib pajak masih rendah dalam penggunaan *E-Filing* berkelanjutan

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan permasalahannya hanya memfokuskan kepada penelitian yang bertujuan untuk membatasi masalah supaya tidak terlalu luas dan menghindari interpretasi serta kesimpulan yang tidak konsisten. Maka, peneliti hanya akan berfokus pada Pengaruh *Information Quality*, *System Quality* dan *Service Quality* terhadap *E-Filing Continuance Usage Intention* dengan *User Satisfaction* sebagai variabel mediasi (Studi Kasus Wajib Pajak di Kota Purwokerto).

1.4 Rumusan Masalah

Dari Latar Belakang penelitiannya, maka rumusan masalahnya diidentifikasi di bawah :

1. Apakah *information quality* berpengaruh positif terhadap *continuance usage intention*?
2. Apakah *information quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*?
3. Apakah *system quality* berpengaruh positif terhadap *continuance usage intention*?
4. Apakah *system quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*?
5. Apakah *service quality* berpengaruh positif terhadap *continuance usage intention*?
6. Apakah *service quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*?
7. Apakah *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *continuance usage intention*?
8. Apakah *information quality* berpengaruh positif terhadap *continuance usage intention* melalui *user satisfaction*?
9. Apakah *system quality* berpengaruh positif terhadap *continuance usage intention* melalui *user satisfaction*?
10. Apakah *service quality* berpengaruh positif terhadap *continuance usage intention* melalui *user satisfaction*?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari uraian yang ada, tujuan penelitiannya adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *information quality* terhadap *continuance usage intention*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *system quality* terhadap *continuance usage intention*.
4. Untuk mengetahui pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction*.
5. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *continuance usage intention*.
6. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *user satisfaction*.
7. Untuk mengetahui pengaruh *user satisfaction* terhadap *continuance usage intention*.
8. Untuk mengetahui pengaruh *information quality* terhadap *continuance usage intention* melalui *user satisfaction*.
9. Untuk mengetahui pengaruh *system quality* terhadap *continuance usage intention* melalui *user satisfaction*.
10. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *continuance usage intention*?

1.6 Manfaat Penelitian

Dari uraian di atas, dapat ditarik manfaatnya yakni:

1. Manfaat Teoritis

Untuk peneliti selanjutnya dapat memberikan wawasan, pengetahuan dan bisa dijadikan sebagai rujukan yang akan melakukan riset lebih dalam mengenai Analisis Faktor – Faktor Yang Memberikan Pengaruh Penggunaan *E-Filing Continuance Usage Intention*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Berguna sebagai sarana yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dengan melakukan penerapan teori yang sudah dipelajari ketika aktif kuliah.

b. Bagi Pembaca

Berguna memberikan informasi tentang penggunaan aplikasi *E-Filing* yang mudah dan praktis dimanfaatkan dimana saja dan kapan saja tanpa perlu mengunjungi kantor pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.

1.7 Jadwal Penelitian

Terlampir

1.8 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian skripsi ada bab yang dijelaskan, yaitu:

BAB I. PENDAHULUAN

Bagian 1 menjelaskan mengenai latar belakang, batasan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, rumusan masalah, jadwal serta sistematika penulisan, manfaat penelitian skripsi.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bagian II mengenai kajian teori untuk mendukung penelitiannya, hasil penelitiannya yang sesuai, kerangka berfikir, serta hipotesis.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bagian III terkait lokasi dan waktu penelitian, populasi, sampel, data dan sumber data, jenis penelitian, definisi operasional variabel, cara pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta variabel penelitian.

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bagian IV mengenai Pengujian dan hasil analisis data, Gambaran umum, Pembahasan yang berupa bukti dari hipotesis yang ada.

BAB V. PENUTUP

Memberikan penjelasan terkait kesimpulan, batasan yang ada di dalam penelitian serta saran yang sesuai.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 E-Filing

E-Filing yakni proses untuk menyampaikan dokumen pajak surat pemberitahuan (SPT) dengan elektronik kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) secara tepat waktu menggunakan *Application Service Provider* (ASP) ataupun jasa yang menyediakan aplikasi tersebut (Sakti et al., 2015). Maka, para wajib pajak tidak harus mencetak formulirnya. Wajib pajak dapat melaporkannya dari mana saja dan kapan pun melalui internet, serta Direktorat Jenderal Pajak akan memperoleh data – data tersebut dari wajib pajak secara menyeluruh dan terpercaya. Upaya penyampaiannya telah diberikan auran dalam DJP No. Kep-88/PJ/2004 pasal 1 yaitu terkait Penyampaian surat pemberitahuan dengan elektronik (Sarazkha, 2020).

Pengertian *E-Filing* yakni penerapan dari *e-government* di suatu administrasi pajak yaitu dengan melaporkan SPT dalam berbagai Negara agar meningkatkan perpajakannya. Terdapat beberapa teknik pendekatan e-filing, yaitu dengan *Interactive Filing* serta *Batch Filing* (Phan, 2013). Kemudian, *Interactive Filing* wajib pajak berinteraksi melalui platform dalam bentuk website sebagai penyelesaian laporan pajaknya dengan elektronik. Sedangkan *Batch Filing* internet digunakan dalam jaringan *Local Area Network* (LAN). Filenya diciptakan dengan tidak langsung atau offline contohnya pada aplikasi ataupun software.

Tujuan dari penggunaan *e-filing* yaitu untuk memberikan manfaat serta memudahkan DJP serta para wajib pajak untuk melakukan laporan SPTnya. Apabila wajib pajak tidak ingin melakukan penerimaan *e-filing*, berakibat pada DJP tidak merasakan kegunaan dari *e-filing* secara maksimal (Herawan & Waluyo, 2014). Wajib pajak menyampaikan e-SPT harus memenuhi persyaratan, yaitu memiliki tanda pengenal pengisian elektronik (e-FIN), dan mempunyai sertifikat DJP (*digital certificate*). Berdasarkan pendapatnya Direktorat Jenderal Pajak dalam website www.pajak.go.id (20 April 2016) *Electronic E-Filing Identification Number* (e-FIN) merupakan nomor identifikasi dari kantor perpajakan yang diberikan kepada para wajib pajak yang meminta izin untuk melengkapi SPT secara elektronik (*e-filing*).

2.1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Teori lain menjelaskan perilaku penggunaan pada tahap setelah adopsi yaitu model keberhasilan DeLone dan McLean (2003) (Tam & Oliveira, 2017). Hartono (2017) mengungkapkan adanya pengukuran biasa dimanfaatkan sebagai pengukuran kinerja sistem informasi. Dalam teorinya merupakan bentuk yang dimanfaatkan sebagai pengukuran suksesnya suatu sistem informasi terkait. Selanjutnya, juga diketahui menjadi bentuk yang sederhana namun dinilai bermanfaat. Pemilihan dalam proses mengukur diharuskan melakukan pertimbangan kepada berbagai faktor, misalnya konteks organisasi, sasaran dari penelitian, variabel dependen, sistem informasi, tingkat analisis metode riset masyarakat serta organisasi. Menurut *DeLone and McLean Information System Success Model* terdiri dari beberapa dimensi yakni :

1. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Leitch dan Davis dalam Jogiyanto (2005:33), menjelaskan sistem informasi merupakan komponen organisasi yang mengelola operasi sehari-hari, menjalankan fungsi manajerial dan perencanaan strategis, dan menyediakan pihak eksternal yang relevan sesuai informasi yang diperlukan. Suatu informasi diperoleh dari sistem dan dimaksudkan agar mendukung pengembangan proposal manajemen, operasi bisnis sehari - hari, herta informasinya tersedia ditujukan kepada kantor pusat. Sedangkan menurut O'Brien (2005), kualitas informasi adalah kumpulan perangkat keras, seseorang, jaringan komunikasi, pengumpulan penyimpanan data, perangkat lunak, mengelola, serta melakukan penyebaran informasinya.

Kualitas informasi berprinsip data yang ada pada sistemnya tersebut. Suatu informasi tidak digantikan oleh sebuah data lainnya. Ketika data tersebut diolah menjadi format yang berguna bagi mereka yang mau menerima atau menggunakan informasi yang ada. Kesalahan dalam penanganan data dapat mengakibatkan kegagalan dalam memberikan informasi data yang akurat (Rai, et al 2012). Kemudian DeLone dan McLean (2003), menjelaskan Kualitas sebuah sistem informasi ditentukan oleh besarnya informasi dikomunikasikan untuk penggunaannya. Sedangkan Ratih (2009), menjelaskan informasi berkualitas dapat menunjukkan keberhasilan. Hal tersebut berarti bahwa apabila pengguna dapat dengan mudah memahami ilustrasi tertentu, kualitas informasi sistem dapat diartikan sebagai kualitas atau sukses.

Informasi yang berkualitas atau tidak diukur dari hasilnya data dari suatu sistem yang terkait (Yunixon, 2015). Dalam pengukuran kualitas informasi diperlukan sebuah indikator, dikarenakan kualitasnya yakni variabel laten tidak bisa dilakukan pengukuran langsung. Pengukuran ini adalah pendapat Lilis Puspita dan Sri Dewi Anggadini (2011) yaitu sebagai berikut :

a. Akurat (*Accurate*)

Kualitas informasi sangat berperan dalam mengambil keputusan penggunaannya, maka informasinya dihasilkan sistem informasi yang akurat. Suatu informasi diharuskan tidak terdapat kekeliruan serta tidak bisa atau menyesatkan.

b. Relevan (*Relevance*)

Informasi dinilai berkualitas apabila sesuai bagi apa yang dibutuhkan oleh penggunaannya ataupun memberikan manfaat untuk pengguna. Informasi yang relevan dalam masing-masing penggunaan dinilai memiliki perbedaan disesuaikan pada kebutuhannya masing – masing.

c. Kelengkapan (*Completeness*)

Kualitas informasi dinilai apabila suatu informasinya itu dalam jumlah yang lengkap dan tidak kurang satu pun. Jika informasinya lengkap akan bermanfaat bagi para penggunaannya untuk mengambil keputusannya.

d. Tepat Waktu (*Timeliness*)

Informasi dinilai berkualitas apabila menghasilkan informasi sesuai pada waktunya. Oleh karena itu, apabila proses mengambil keputusannya itu lambat, akan memperoleh akibat yang besar untuk penggunaannya.

2. *System Quality* (Kualitas Sistem)

Selanjutnya DeLone dan McLean dalam livari (2005), memaparkan kualitas sistem adalah karakter dari kualitas sistem informasinya. Suatu bentuk kualitas sistem digunakan untuk mengukur keberhasilan secara obyektif dan biasa digunakan sebagai bentuk keefisienan dan keakuratan dalam sistem informasi. Menurut Direktorat Jenderal Pajak adanya sistem yang berkualitas berhubungan dengan fitur dan kegunaan dari sistem yang terkait. Sistem yang memiliki kualitas akan berperan besar, dikarenakan dapat memperoleh informasi dengan kualitas yang tinggi untuk wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja operasional sistem bisa dinilai lebih baik.

Bentuk sistem yang berkualitas mempengaruhi *use*. Dalam penggunaannya didasarkan bagaimana wajib pajak menggunakan sistem informasi secara terus menerus. Kualitas e-filing dinilai sesuai jika meningkatkan pengguna dari sistem tersebut. Apabila kualitasnya *e-filing* bisa diandalkan, artinya para penggunanya merasa tertarik dan akan terus menggunakan e-filing dan membatasi penggunaannya untuk waktu mendatang (Oktavia, et al, 2013). Penelitian menurut DeLone dan McLean (1992) juga menghasilkan kesimpulan sama kualitas sistem berdampak nyata pada penggunaan.

Mirna Indriani dan Reza Ardyan (2009) menjelaskan agar mengetahui berkualitas atau tidaknya diperlukan sebuah indikator dalam pengukuran suatu sistem, dikarenakan kualitas sistemnya yakni sebuah variabel laten dengan tidak

bisa dilakukan pengukuran langsung, melainkan harus diukur dengan sebagai berikut :

a. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Kualitas dari sistem informasi yakni sebuah sistem yang dapat dimanfaatkan dengan baik. Keandalan sistemnya bisa dilihat dari pelayanan kebutuhan bagi pengguna dan tidak memberikan gangguan penggunaan untuk memanfaatkan sistem informasi dengan nyaman.

b. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Fleksibilitas merupakan bentuk kemampuan suatu sistem untuk merubah user satisfaction nya. Penggunaannya merasakan kepuasan apabila sistem informasinya bisa memberikan pemenuhan kepada kebutuhan penggunaannya dengan fleksibel.

c. *Respon Time* (Kecepatan Akses)

Cepatnya akses memberikan peningkatan tingkat puasnya para pengguna sistem informasi tersebut. Apabila aksesnya memiliki kecepatan yang optimal, maka sistem informasi dalam dinilai berkualitas.

3. *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Bitner (2000) mendefinisikan kualitas layanan yakni pengukuran persepsi pengguna tentang kualitas organisasi yang baik ataupun buruk. Sedangkan Kualitas layanan pelanggan (*servqual*), menurut Parasuraman (2005) didefinisikan sebagai hubungan antara keterandalan (*excellence*) dalam kantor pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, dan inti dari kinerja perusahaan tertentu. Dari definisi kedua teori diatas, kualitas layanan dapat diartikan sebagai konsep yang memperhitungkan

bagaimana karyawan organisasi bekerja, untuk dapat menyediakan barang dan jasa dalam kaitannya dengan beberapa barang dan jasa tersebut dapat diterima baik oleh pelanggan.

Menurut pendapat Burgess & Stern (2013), mengungkapkan bahwa kualitas pajak lebih besar dari hubungan antara layanan elektronik dengan pasar internet. Pengukuran kualitas pelayanan pajak menurut Parasuraman (2013), memiliki fungsi sebagai elemen awal kualitas pelayanan. Kenyamanan serta kepuasan yang dihasilkan yakni sebuah bukti dari perilaku yang berkualitas untuk memberikan peningkatan pada kualitas layanan. Tindakannya akan terungkap dengan bentuk layanan yang jujur dan terpercaya, akan membuat seseorang merasa senang dan serta menciptakan kepuasan untuk penggunanya.

Individu akan merasakan kenyamanan dalam layanan pajak oleh pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan membuat seseorang untuk melakukan pengulangan pada aktivitas pembayaran pajaknya secara online. Pernyataan tersebut sesuai pada temuan Susmita & Supadmi (2016) yang menjelaskan bahwa Wajib Pajak merasakan kepuasan serta akan taat melakukan pembayarannya apabila mendapatkan layanan yang terbaik dari pada pegawai pajaknya. Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) mengungkapkan bahwa indikator dari kualitas pelayanan pajak yaitu :

a. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sistem informasi dapat dilihat dari layanan website yang cepat tanggap, dan informasi yang berkualitas serta dapat menciptakan pelayanan dengan cepat dalam melakukan penanganan wajib pajak melapor SPT.

b. Jaminan (*Assurance*)

Dalam pelayanan online, hal terpenting yang diperlukan oleh para pengguna *e-filing*. Seperti jaminan dalam jaringan internet yang bekerja dengan baik dan kerahasiaan pengguna akan terjamin.

c. Kepatuhan/Empati (*Empaty*)

Bentuk kepedulian dan perhatian untuk pengguna *e-filing*. Layanan yang diberikan oleh kantor pajak dapat menunjukkan kepekaan mereka terhadap pengguna *e-filing* tersebut.

2.1.3 User Satisfaction (User satisfaction)

Yunixon (2015) menjelaskan *User satisfaction* yakni persepsi penggunaanya pada sistem informasi yang diterapkan. Sebuah bentuk kepuasan serta kenyamanan para penggunaanya merujuk dalam tanggapan serta feedback kepada penggunaanya sesudah menerapkan sistem informasi. Perilaku dari penggunaan sistem informasi dinilai karakteristik subjektif tentang besarnya kenyamanan serta kepuasan pada sistem yang dibutuhkan (Dewi & Merkusiwati, 2018). *User satisfaction* memiliki peranan penting bagi perspektif pengguna untuk dapat memahami kritik dari pengguna informasi lain mengenai sistem informasi yang telah digunakan (Permadi, 2017).

Pada mulanya *user satisfaction* terdiri dari kinerja serta harapan ataupun output sesuai diinginkan. Jika pelayanannya kepada wajib pajak relevan terhadap yang diharapkan, dapat menciptakan kepuasan, dan jika pelayanannya tidak sesuai pada harapannya wajib pajak dapat menciptakan perasaan ketidakpuasan. Ini dapat diatasi agar meningkatkan kinerja sistem informasinya. Namun, apabila sistem informasinya tidak memberikan pemenuhan kepada penggunanya, mengakibatkan rasa puas dari pengguna tidak mengalami peningkatan serta semakin lama penggunaannya mengalami hambatan (Sarazkha, 2020).

Kualitas informasi serta sistem seiring dengan berjalannya waktu, maka akan meningkatkan *user satisfaction*. Jika kualitas informasi serta sistem dinilai baik serta dapat menciptakan perasaan puas kepada para penggunanya, maka sistemnya tersebut dapat dipercaya. Selanjutnya Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) menjelaskan untuk menentukan tingkat puasnya pengguna secara akurat, diperlukan sebuah indikator karena *user satisfaction* disebut sebagai variabel laten yang tidak bisa dilakukan pengukuran dengan langsung. Indikator yang bisa memberikan pengaruh pada kepuasan wajib pajak yaitu :

a. Efisiensi (*Efficiency*)

Suatu sistem informasi yang efisien apabila sasaran dari penggunaan bisa diwujudkan secara tepat dan benar.

b. Keefektifan (*Effectiveness*)

Keefektifan sistemnya dapat dilihat dari tujuan ataupun kebutuhan pengguna dimana, tujuan tersebut bisa diwujudkan sesuai target ataupun harapan.

c. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan para penggunanya mengkonfirmasi suatu sistem informasi telah melakukan pemenuhan pendapat yang diharapkan oleh penggunanya.

2.1.4 *Continuance Usage Intention* (Niat Penggunaan Berkelanjutan)

Continuance Usage Intention merupakan tingkat dimana pengguna berkomitmen untuk terus menggunakan teknologi informasi (Hsu & Lin, 2015). Pengguna memiliki sebuah pendapat setelah pertama kalinya menggunakan sistem e-filing dan merasakan manfaat dari kegunaan sistem tersebut. Niat kelanjutan bisa ditentukan sebagai suatu proses untuk terus mempertahankan sebuah bisnis yang kemudian kembali menggunakan produk dan jasa dari sebuah organisasi (Abbas & Hamdy, 2015).

Menurut Cheng et al (2015) mengemukakan niat penggunaan yang berlanjut yakni suatu harapan seseorang agar dapat memanfaatkan suatu sistem dengan kesinambungan. Bentuk kebiasaan pengetahuan sistem bisa memberikan peningkatan para frekuensi pengguna sistemnya (Naranjo-Zolotov et al., 2019). Kemudian, banyaknya pengalaman yang di dapat dari seseorang untuk memanfaatkan suatu sistem dapat meminimalisir tertundanya keinginan menggunakan yang berkelanjutan sehingga seseorang cenderung untuk terus menggunakannya terus menerus (Cheng & Yuen, 2018).

Dari uraian tersebut, ditarik kesimpulan *continuance usage intention* yakni fokus dari tindakan seseorang dalam memanfaatkan penggunaan sistemnya dengan berkesinambungan. Yang et al (2017) menjelaskan indikator dalam pengukuran niat pengguna secara berlanjut yaitu sebagai berikut :

a. Kelanjutan Penggunaan

Apabila sistem yang digunakan mudah, aman, dan cepat maka para pengguna akan merasa puas. Semakin baik suatu sistem, maka pengguna akan sering menggunakannya.

b. Keputusan Penggunaan

Dalam menggunakan sistem seseorang akan percaya bahwa sistem tersebut dapat bermanfaat dalam membantu menyelesaikan pekerjaannya.

c. Peningkatan Penggunaan

Livari (2005) mengemukakan, tingginya kualitas sistem, maka user bisa sering menggunakannya dan puas terhadap sistem. Oleh karena itu, pengguna mengharapkan sistem yang berkualitas untuk meningkatkan kinerjanya.

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Adapun penelitian terdahulu berkaitan pada penelitian ini yaitu :

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Peneliti Dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Narvadhya Veeramooto, dkk (2018)	<i>What determine success of an e-government services?</i>	Dependen : Niat Penggunaan Berkelanjutan Mediasi : User satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada user satisfaction

		<p><i>Validation of an integrative models of e-filing continuance usage</i></p>	<p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem • Konfirmasi • Kualitas layanan • Resiko yang dirasakan • Kualitas Informasi Kebiasaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada kualitas layanan • Ada pengaruh positif kualitas informasi niat dalam menerapkan e-filing • Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada niat menerapkan e-filing • Adanya pengaruh positif kualitas informasi dalam konfirmasi • Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada kualitas informasi • Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada user satisfaction • Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada kualitas layanan • Ada pengaruh positif kualitas informasi pada niat menerapkan e-filing • Ada pengaruh positif kualitas informasi pada niat menerapkan e-filing • Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada user satisfaction • Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada kebiasaan • Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada niat penggunaan e-filing
--	--	---	---	--

				<ul style="list-style-type: none"> • Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada user satisfaction • Adanya pengaruh positif risiko pada niat penggunaan e-filing
2	Dessanti Putri (2022)	Analisis Kualitas Pelayanan pada Niat menerapkan E-Filing serta Kepuasan	<p>Dependen : Niat Penggunaan keberlanjutan</p> <p>Mediasi : User satisfaction (User Satisfaction)</p> <p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efisiensi • Kehandalan • Dukungan Publik • Kepercayaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya pengaruh user satisfaction pada niat menerapkan e-filing dengan berlanjut • Adanya pengaruh kehandalan pada kepuasan niat menerapkan e-filing • Adanya pengaruh efisiensi pada kepuasan menggunakan e-filing individu di Pulau Jawa • Adanya pengaruh kepercayaan pada kepuasan e-filing • Adanya pengaruh dorongan umum pada kepuasan menerapkan e-filing
3	Yunissa & Abdullah (2018)	Kualitas Layanan <i>E-Government</i> dalam Aplikasi <i>E-Filing</i> KPP Pratama Bandung Cibeunying pada User satisfaction Aplikasi	<p>Dependen : User satisfaction Aplikasi</p> <p>Independen : Kualitas Pelayanan <i>E-Government</i></p>	Kualitas layanan e-Government berpengaruh positif pemanfaatan e-Filing. Kualitas layanan e-Government mempengaruhi 70,5% pada kepuasan dan tersisa 29,5% dari variabel yang lainnya diluar dari penelitian terkait.
4	Gunawan Setyo Utomo, dkk (2020)	Pengaruh Kualitas E-Government pada User satisfaction E-Filing :	<p>Dependen : Kepuasan Pemanfaatan E-Filing</p> <p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Layanan • Kualitas Informasi • Kualitas Sistem 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada user satisfaction nya • Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada user satisfaction nya • Adanya pengaruh positif kualitas

				informasi pada user satisfaction nya
5	Kathleen & Karina (2018)	Analisis Faktor – Faktor Yang memberikan pengaruh Pemanfaatan E-Filing dari Wajib Pajak	<p>Dependen : Pemanfaatan E-Filing Wajib Pajak</p> <p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pandangan Kemudahan • Pandangan Manfaat • Kerahasiaan serta Keamanan • User satisfaction • Kesiapan Teknologi Informasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya pengaruh pandangan kemudahan pada pemanfaatan e-filing • Tidak ada pengaruh kesiapan Teknologi pada pemanfaatan e-filing • Tidak ada pengaruh kerahasiaan serta keamanan pada pemanfaatan e-filing • Adanya pengaruh pandangan manfaat pada pemanfaatan e-filing • Adanya pengaruh kepuasan pada pemanfaatan e-filing
6	Ni Ketut Rasmini dan I Gusti Agung Ayu (2020)	Sistem <i>E-Filing</i> dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : D&M IS <i>Success Model</i> Pada KPP Pratama Denpasar Timur	<p>Dependen : Pemanfaatan Sistem <i>e-filing</i></p> <p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Sistem • Kualitas Layanan • Kualitas Informasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya pengaruh positif kualitas informasi pada pemanfaatan e-filing • Adanya pengaruh kualitas sistem pada pemanfaatan e-filing • Adanya pengaruh kualitas pelayanan pada pemanfaatan e-filing • Adanya pengaruh pemanfaatan e filing pada ketaatan wajib pajak
7	Sarazkha (2020)	Pengaruh Ketepatan Waktu E-Filing Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi	<p>Dependen : Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai pemanfaatan <i>e-filing</i></p> <p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan Waktu • Kualitas Informasi • Kualitas Sistem • Kemudahan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada pengaruh kualitas sistem pada kepuasan wajib pajak orang pribadi • Ada pengaruh kualitas Informasi pada kepuasan wajib pajak orang pribadi • Ada pengaruh pandangan kemudahan pada kepuasan wajib pajak orang pribadi

				<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada pengaruh tepat waktu pada kepuasan wajib pajak orang pribadi
8	Linda & Susanti (2020)	Pengaruh E-Sosialisasi Perpajakan, System Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	<p>Dependen : Kepuasan Wajib Pajak</p> <p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-System Perpajakan • Kualitas Pelayanan • Sosialisasi Perpajakan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada pengaruh positif kualitas layanan pada kepuasan wajib pajak • Ada pengaruh positif e-sistem pada kepuasan wajib pajak • Ada pengaruh positif sosialisasi pajak pada wajib pajak
9	Muh Ihsan & Azwar (2018)	Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Implementasi Sistem E-Filing Pajak : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas sistem • Dampak Organisasi • Kualitas Informasi • Kepuasan Pemakai • Penggunaan Sistem • Dampak Individual 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada pengaruh positif kualitas informasi pada user satisfaction • Ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas informasi pada user satisfaction • Ada pengaruh positif kualitas sistem pada user satisfaction • Ada pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan kepuasan sistem pada pemanfaatan e-filing • Ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas sistem pada user satisfaction • Ada pengaruh positif pemanfaatan e-Filing pada dampak individu penggunaan e-filing • Ada pengaruh positif signifikan penggunaan sistem pada kepuasan pemanfaatan e-filing • Ada pengaruh positif signifikan dampak individu pada dampak organisasi Ada pengaruh positif kepuasan pemakai dampak individu pada pemanfaatan e-Filing

10	Desmayanti & Zulaikha (2018)	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas <i>E-Filing</i> Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara <i>Online</i> dan <i>Realtime</i> (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)	<p>Dependen : Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan <i>E-Filing</i></p> <p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak • Persepsi Kemudahan • Persepsi Manfaat • Kerumitan • Rahasia serta keamanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada pengaruh PEOU pada intensitas perilaku pemanfaatan <i>e-filing</i> • Ada pengaruh pada padangan manfaat Perceived Usefulness (PU) pada intensitas perilaku pemanfaatan <i>e-filing</i> • Ada pengaruh Readiness Technology Taxpayers Information (RTTI) atau Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak pada intensitas perilaku pemanfaatan <i>e-filing</i> • Ada pengaruh kerahasiaan serta keamanan atau Security and Privacy (SP) pada intensitas perilaku pemanfaatan <i>e-filing</i> • Ada pengaruh Complexity (COMP) atau kerumitan pada intensitas perilaku pemanfaatan <i>e-filing</i>
11	Fauzi Akbar & Rizki	Pengaruh Kualitas Penerapan Penggunaan <i>E-Filing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening	<p>Independen : Kualitas Penerapan Penggunaan <i>E-Filing</i></p> <p>Intervening : Kepuasan Wajib Pajak</p> <p>Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ada pengaruh Kualitas pemanfaatan <i>E-Filing</i> pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan variabel interveningnya Kepuasan Wajib Pajak • Ada pengaruh Kualitas pemanfaatan <i>E-Filing</i> pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi • Ada pengaruh Kualitas pemanfaatan <i>E-Filing</i> pada Kepuasan Wajib Pajak • Ada pengaruh Kepuasan Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

12	Ni Luh Putu Rika Yuniasih & I Ketut Jati (2021)	Kualitas Pelayanan, E-Filing, Sanksi Perpajakan serta kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	<p>Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p> <p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Pelayanan Pajak • Penerapan E-filing Perpajakan • Sanksi Perpajakan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada pengaruh positif dari Sanksi Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi • Ada pengaruh positif dari Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi • Ada pengaruh positif dari E-Filing ada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
13	Rochmatul & Dwi (2020)	Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kebermanfaatan Pada Pemanfaatan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Kebumen	<p>Dependen :</p> <p>Pemanfaatan e-filing</p> <p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pandangan Manfaat • Kepuasan Wajib Pajak • Persepsi Kemudahan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada pengaruh positif dari pandangan manfaat pada pemanfaatan e-Filing • Ada pengaruh positif pandangan kemudahan menggunakan e-Filing • Ada pengaruh positif dari Kepuasan wajib pajak pada pemanfaatan e-Filing
14	Fadillah & Ika (2021)	Pengaruh Pemahaman Perpajakan serta pemanfaatan e-filing pada Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan WPOP di Kota Salatiga	<p>Dependen : Kepatuhan Penyampaian SPT</p> <p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman Perpajakan • Penggunaan Sistem E-Filing 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada pengaruh positif Pemahaman perpajakan pada kepatuhan Menyampaikan SPT Tahunan • Ada pengaruh positif dari pemanfaatan sistem e-filing pada kepatuhan menyampaikan SPT Tahunan
15	Rosita & Ardan (2021)	Pengaruh Sanksi, Sosialisasi, Tarif, Kualitas Pelayanan serta Sistem E-filing, Pada Kepatuhan Wajib Pajak	<p>Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarif Pajak • Sanksi Perpajakan • Sosialisasi Perpajakan • Kualitas Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada pengaruh positif Kualitas Pelayanan pada kepatuhan wajib pajak Ada pengaruh positif Sosialisasi Pajak pada kepatuhan wajib pajak • Ada pengaruh positif Sistem e-filing pada kepatuhan wajib pajak

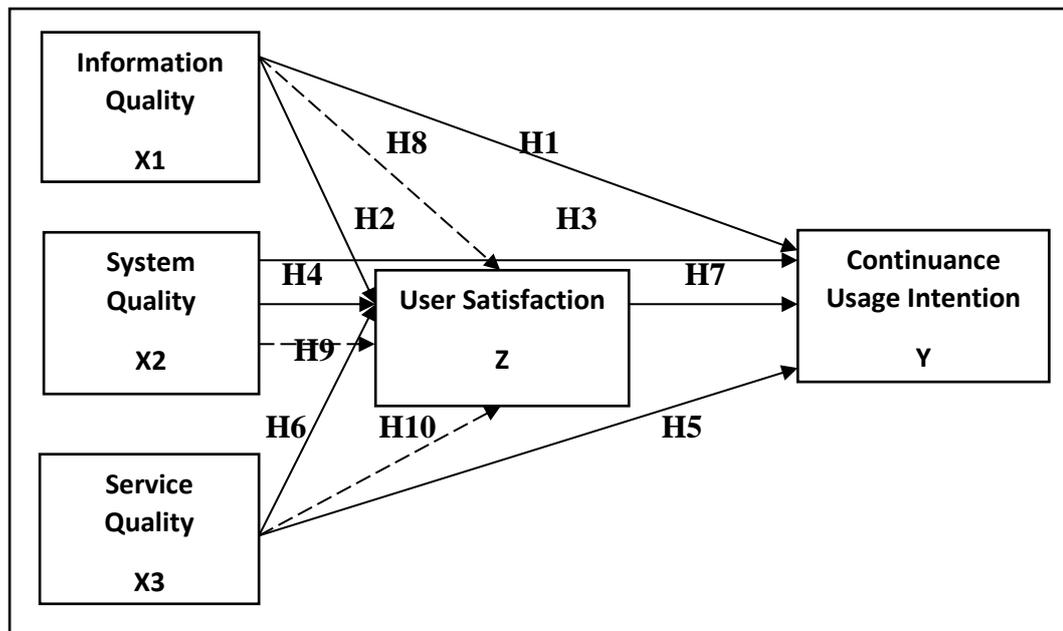
			Sistem e-filing	<ul style="list-style-type: none"> • Ada pengaruh positif Sanksi Pajak pada kepatuhan wajib pajak • Ada pengaruh positif Tarif Pajak pada kepatuhan wajib pajak
--	--	--	-----------------	---

2.3 Kerangka Berpikir

Bermanfaat sebagai gambaran dari Analisis Faktor – Faktor diantaranya *System Quality*, *Service Quality*, *Confirmation Information Quality* (X) Pada *E-Filing Continuance Usage Intention* (Y) serta *User Satisfaction* (Z) (Studi Kasus Wajib Pajak di Kota Purwokerto). Dalam Penelitian ini menggunakan model satu arah dengan gambar yakni :

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



2.4 Hipotesis

2.4.1 *Information Quality Terhadap Continuance Usage Intention*

Menurut teori DeLone & McLean (2003), sejumlah peneliti mengemukakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Suatu kualitas informasi fokus mengevaluasi pemanfaatan pada nilai kerja dalam menginformasikan berdasarkan pengalamannya menggunakan sistem (Kinney, Yoon, & Zahedi, 2002). Pernyataan tersebut berdasar dari konten website yang harus dilakukan personalisasi. Relevan, mudah diterapkan serta lengkap sebagai penyedia keamanan agar memberikan dorongan layanan secara langsung (DeLone & McLean, 2003).

Semakin berkualitas informasi yang diterima, maka akan meningkatkan pengetahuan dan membangun kepercayaan atas penggunaan *e-filing*. Sehingga *information quality* berpengaruh terhadap *continuance usage intention*. Hubungan antara kualitas informasi dan penggunaan berkelanjutan telah divalidasi dalam sejumlah penelitian (misalnya chang & chang, 2007; Mclean & DeLone, 2003; Zheng et al., 2013). Berdasarkan argumen sebelumnya, hipotesis berikut dikembangkan :

H1 : *Information Quality* secara positif mempengaruhi *Continuance Usage Intention e-filing*

2.4.2 Information Quality Terhadap User Satisfaction

Menurut teori SI DeLone dan McLean (1992), kualitas informasi memberikan pengaruh positif pada user satisfaction . Suatu user satisfaction fokus untuk menilai secara subjektif dalam pengalaman pemanfaatan *e-filing* (Seddon, 1997). Semakin baik kualitas informasi yang diterima oleh wajib pajak, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam penggunaan *e-filing*.

Keterkaitan dari user satisfaction serta kualitas informasi dengan *e-filing* telah divalidasi dalam sejumlah penelitian. Misalnya, dalam studi mereka tentang niat penggunaan berkelanjutan dari layanan jejaring sosial, Lee dan Kim (2017) melaporkan kualitas informasi memiliki hubungan positif pada kepuasan. Didasarkan argumen sebelumnya, hipotesis ini dikembangkan :

H2 : *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*

2.4.3 System Quality Terhadap Continuance Usage Intention

Menurut teori DeLone & McLean (2003), kualitas sistem memberikan pengaruh positif pada niat penggunaan berkelanjutan. Sistem berbasis online yang memberikan ketersediaan, kegunaan, kemampuan adaptasi, kehandalan serta waktu untuk merespon. Hal tersebut memberikan perwakilan pada keahlian dari website yang melakukan akses secara cepat serta kehandalan ke informasi pada penggunaan dengan memberikan kepastian keamanan (Teo et al., 2008).

Semakin baik kualitas sistem maka pengguna akan merasa puas dan lebih percaya bahwa mereka akan terus menggunakan *e-filing* secara berkelanjutan. Sejumlah penelitian memaparkan kualitas sistem berpengaruh untuk niat dalam

menggunakan. Misalnya, dalam penelitian mereka tentang niat berkelanjutan siswa terhadap partisipasi dalam kursus online terbuka, Yang et al. (2017) secara empiris menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara dua konstruksi. Berdasarkan argumen sebelumnya, hipotesis dikembangkan :

H3 : *System Quality* secara positif mempengaruhi *Continuance Usage Intention e-filing*

2.4.4 System Quality Terhadap User Satisfaction

Menurut teori Model keberhasilan DeLone & McLean (1993), adanya pengaruh positif kualitas sistem pada tingkat kepuasan. Pandangan kepada kualitas suatu sistem memiliki bentuk penggunaan interaksi dari sistem online dan sesudah menggunakan dalam penyelesaian pekerjaan. Adanya faktor kualitas contohnya antar aktivitas, kemudahan dalam penemuan *user satisfaction* (Chen, 2010). Semakin puas pengguna terhadap sistem, maka akan memperkecil kemungkinan kendala yang dirasakan sehingga kepuasan bergantung pada sistem tersebut.

Apabila penggunanya memiliki permasalahan ketika menjelajahi website ataupun menunggu dalam waktu yang cukup lama dalam proses akses website, maka wajib pajak akan merasakan ketidakpuasan (Teo et al., 2008). Berbagai studi dalam literatur IS telah memvalidasi positif hubungan antara kualitas sistem dari kepuasan pengguna (misalnya Chiu dkk, 2007; DeLone & McLean, 2003). Berdasarkan argumen sebelumnya, hipotesis berikut dikembangkan :

H4 : *System Quality* secara positif mempengaruhi *User Satisfaction*

2.4.5 Service Quality Terhadap Continuan Usage Intention

Menurut teori DeLone & McLean (2003), dalam sebuah konteks beberapa peneliti menemukan bahwa kualitas layanan pengguna secara positif berkaitan dengan niat berkelanjutan. (Abou-Shouk & Khalifa, 2017). Dalam sistem informasi niat individu untuk terus menggunakan sistem menunjukkan kesetiaannya terhadap sistem. Semakin baik kualitas layanan maka akan berpengaruh terhadap pengguna dalam menggunakan kembali sistem *e-filing*. Temuan menurut Kim, Hong, Min, dan Lee, (2017) menggunakan niat berkelanjutan sebagai pengganti untuk loyalitas dalam studi mereka pada penyedia layanan aplikasi dan bisa menemukan secara signifikan efek langsung yang dirasakan dari kualitas layanan pada niat keberlanjutan. Menurut temuan Yang, dkk (2017) menerangkan terdapat keterkaitan positif dari kualitas layanan yang dirasakan serta niat mereka untuk terus menggunakan situs online. Berdasarkan argumen sebelumnya, hipotesis berikut dikembangkan :

H5 : *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Continuan Usage Intention e-filing*

2.4.6 Service Quality Terhadap User Satisfaction

Menurut teori DeLone & McLean (1992), kualitas layanan berpengaruh positif terhadap user satisfaction. Berhasilnya IS fokus dengan bukti dalam mengendalikan kualitas layanannya serta memberikan pengaruh tingkat puas atau tidaknya para penggunanya model IS (DeLone & McLean, 2003). Semakin berkualitas pelayanan maka semakin puas pengguna. Sebab pelayanan dibutuhkan pengguna dalam melakukan serangkaian proses dalam membayar pajak.

Kualitas layanan dapat menciptakan kepuasan yang baik serta tidak mengakibatkan penggunanya pindah menggunakan sistem lainnya. Beberapa peneliti juga telah membenarkan hubungan dengan kualitas layanan dan user satisfaction dengan IS (misalnya Chiu dkk, 2007; McLean & DeLone, 2003). Didasarkan argumen sebelumnya, hipotesis berikut dilakukan pengembangan :

H6 : *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction*

2.4.7 *User Satisfaction Terhadap Continuance Usage Intention*

Menurut teori ECM, niat dalam pemanfaatan sistem informasi disesuaikan dengan tingkat kepuasan dalam menggunakan suatu sistem yang terdahulu (Bhattacharjee, 2001). Suatu sistem informasi memberikan bukti pada keterkaitan dari niat berkelanjutan dan user satisfaction . Menurut Davis (2013), menyatakan bahwa niat penggunaan yang berkelanjutan mendapat pengaruh positif dari faktor seperti pandangan kegunaan *user satisfaction*. Semakin tinggi *user satisfaction*, maka semakin tinggi niat penggunaan yang berkelanjutan.

Misalnya, tentang niat kelanjutan pembelajaran berbasis web, Chiu et al. (2007) menjelaskan kepuasan yakni sebuah penentuan dari proses menggunakan suatu hal dengan berkesinambungan. Zheng dkk. (2013) menunjukkan hubungan yang signifikan antara user satisfaction . Hubungan tersebut telah divalidasi dalam beberapa penelitian terbaru lainnya (misalnya AlSamarraie, Teng, Alzahrani, dan Alalwan, 2017; Weng, Zailani, Iranmesh, & Hyun, 2017). Berdasarkan argumen sebelumnya, hipotesis berikut dikembangkan :

H7 : *User Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Continuance Usage Intention e-filing*.

2.4.8 Information Quality Terhadap Continuance Usage Intention Melalui User Satisfaction

Teori Penerimaan dengan pengembangnya dari Davis (2013). Teori ini menyatakan bahwa penggunaan teknologi mendapat pengaruh dari beberapa faktor yakni *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Pada hipotesis ini, *user satisfaction* dianggap sebagai mediator antara kualitas informasi dan niat penggunaan berkelanjutan. Oleh karena itu, teori yang dapat mendukung hubungan antara user satisfaction dan niat penggunaan berkelanjutan adalah teori *Expectancy-Value Model* (EVM) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (2013). Teori ini menyatakan bahwa sikap orang pada sebuah objek dipengaruhi oleh evaluasi orang pada objek dan keyakinannya tentang keterkaitan objek dengan tujuannya.

Menurut Wang dan Strong (2013), kualitas informasi mencakup akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, konsistensi, relevansi, dan mudah dipahami. Semakin tinggi kualitas informasi, semakin mudah bagi pengguna untuk membuat keputusan yang tepat dan mengalami kepuasan. (Davis, 2013) menyatakan bahwa niat penggunaan yang berkelanjutan mendapat pengaruh dari faktor seperti pandangan kegunaan user satisfaction serta, persepsi kemudahan penggunaan. Semakin tinggi user satisfaction, semakin tinggi niat penggunaan yang berkelanjutan. Menurut Oliver (2013), user satisfaction adalah perasaan positif setelah membandingkan harapan dengan pengalaman aktual. Semakin tinggi user

satisfaction, semakin mungkin pengguna akan terus menggunakan produk atau layanan tersebut.

Zhang, C., Chen, H., & Huang, Q. (2019) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap niat penggunaan yang berkelanjutan dalam beberapa jalur yakni pengaruh langsung serta pengaruh tidak langsung dalam user satisfaction. Lin, H. F., & Wang, Y. S. (2006). mengemukakan bahwa user satisfaction berpengaruh positif terhadap niat penggunaan yang berkelanjutan pada konteks *mobile commerce*. Berdasarkan argumen sebelumnya, hipotesis berikut dikembangkan :

H8 : *Information quality* berpengaruh positif terhadap *Continuance Usage Intention* melalui *user satisfaction*

2.4.9 System Quality Terhadap Continuance Usage Intention Melalui User Satisfaction

Menurut *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan dalam menggunakan teknologi mendapat pengaruh dari pengguna terhadap kualitas sistem dan user satisfaction terhadap penggunaan sistem. Menurut Davis (2013) dalam TAM, persepsi pengguna tentang kualitas sistem meliputi faktor-faktor seperti kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kualitas sistem secara keseluruhan. Model ini menjelaskan bahwa penggunaan teknologi mendapat pengaruh dari beberapa faktor utama yakni *perceived ease of use* serta *perceived usefulness*. Sistem yang berkualitas baik dapat meningkatkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan user satisfaction dan niat pengguna untuk terus menggunakan sistem.

Penelitian relevan yang mendukung hipotesis ini adalah penelitian oleh Bhattacharjee (2001) yang menjelaskan kualitas sistem mempengaruhi positif pada *user satisfaction*, serta *user satisfaction* mempengaruhi positif pada intensi penggunaannya untuk terus menggunakan sistem. Hasilnya sejalan pada temuannya Wu dan Wang (2005) yang menjelaskan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*, dan *user satisfaction* mempengaruhi positif pada intensi user untuk terus menggunakan sistem. Berdasarkan argumen sebelumnya, hipotesis berikut dikembangkan :

H9 : *System quality* berpengaruh positif terhadap *Continuance Usage Intention* melalui *user satisfaction*

2.4.10 Service Quality Terhadap Continuance Usage Intention Melalui User Satisfaction

Menurut Teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2013), *service quality* adalah kesesuaian dari pandangan dan harapan pelanggannya terhadap layanan yang ada. Kemudian, kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap menggunakan layanan tersebut. Menurut Oliver (2014), kepuasan pelanggan adalah evaluasi subjektif dari pengalaman konsumen setelah membeli dan menggunakan produk atau layanan. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan karena pelanggan yang puas lebih cenderung untuk mempertahankan hubungan dengan perusahaan dan tetap menggunakan produk serupa di masa mendatang.

Dalam temuan Hsu dan Lin (2016), kualitas layanan mempengaruhi positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga mempengaruhi positif dan signifikan pada niat penggunaan berkelanjutan. Demikian pula, temuan dari Kim, Lee, dan Lee (2017) menunjukkan kualitas layanan mempengaruhi positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggannya mempengaruhi positif dan signifikan pada niat penggunaan berkelanjutan. Berdasarkan argumen sebelumnya, hipotesis berikut dikembangkan:

H10 : *Service quality* berpengaruh positif terhadap *Continuance Usage Intention* melalui *user satisfaction*

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian

Proses penyusunan proposal dimulai pada tanggal 1 September 2022 hingga selesai. Selanjutnya daerah penelitiannya mengambil lokasi di KPP Pratama Purwokerto.

3.2 Jenis Penelitian

Metodenya menerapkan pendekatan kuantitatif melalui metode survei. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa teknik survei melibatkan wawancara mendalam dengan populasi sampel, untuk mengungkap pola, distribusi, serta keterkaitan relevan antara variabelnya di sebuah sosiologi atau psikologi.

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019:130), populasi merupakan wilayah generalisasi yang meliputi subjek dan objek pada jumlah dan karakteristik tertentu yang digunakan peneliti untuk dipelajari dan menarik kesimpulan. Penelitian ini populasinya yakni semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Purwokerto jumlahnya ada sekitar 48.000 orang.

3.3.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampelnya dipilih dengan metode *purposive sampling* yakni proses mengambil sampel dengan menggunakan suatu pertimbangan, Menurut Sugiyono (2017:140). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 101 wajib pajak orang pribadi di Purwokerto. Peneliti akan menentukan ada beberapa karakter dalam penentuan sampelnya, antara lain :

- a. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Purwokerto
- b. Wajib pajak orang pribadi yang pernah menggunakan sistem *e-filing*
- c. Wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas yang menggunakan SPT Tahunan 1770S dan 1770SS

3.4 Data Dan Sumber Data

Datanya menggunakan data primer. Menurut Sugiyono (2016:225), data primer yaitu suatu informasi diolah secara langsung baik dengan wawancara, jejak pendapat dari individu atau kelompok berupa pengamatan objek, kejadian, dan pengamatan terhadap benda yang dapat digunakan. Sumber datanya dapat diperoleh dengan penyebaran kuesioner untuk wajib pajak dengan memiliki pengalaman dalam memanfaatkan *e-filing* yang menjadi respondennya. Hal tersebut tujuannya agar memahami faktor yang memberikan pengaruhnya pada niat pemanfaatan *e-filing* secara berkelanjutan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Perolehan datanya dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Sugiyono (2017) berpendapat kuesioner yakni upaya untuk memperoleh informasi yang dapat dilakukan dengan cara menyampaikan beberapa pertanyaan ataupun pertanyaan

yang ditulis kepada respondennya untuk menjawabnya. Kuesioner ini akan diberi secara langsung untuk wajib pajak orang pribadi yang pernah menggunakan *e-filing* saat melaporkan SPT tahunan di kantor pajak.

Kuesioner ini berisi pernyataan dan pertanyaan yang tersusun. Kemudian responden akan menjawab dengan memberikan penilaian kepada jawaban yang sudah dipilih oleh responden dengan skala *likert*. Pertanyaan yang ada mengacu pada penelitian yang terdahulu dari berbagai jurnal yang relevan dalam proses penyusunan penelitian ini.

3.6 Variabel Penelitian

Variabel utama yakni variabel terikat, variabel mediasi serta variable bebas.

3.6.1 Variabel Dependen (Y)

Biasanya dinamakan dengan variabel terikat, dimana variabelnya mendapat pengaruh ataupun dijadikan akibat dari adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019:57). Kemudian, variabel dependen atau variabel terikat yaitu *Continuance Usage Intention* (niat penggunaan berkelanjutan).

3.6.2 Variabel Independen (X)

Variabel ini dinamakan dengan variabel bebas, dimana merupakan variabel yang memberikan pengaruh ataupun dijadikan sebab timbulnya dan perubahan dari variabel dependen (Sugiyono, 2019:54). Dalam penelitian ini variabel independen atau variabel bebas yaitu *Information Quality* (Kualitas Informasi), *System Quality* (Kualitas Sistem), dan *Service Quality* (Kualitas Layanan).

3.6.3 Variabel Mediasi (Z)

Definisinya yakni sebuah variabel yang menjadi jembatan dari variabel bebas serta variabel terikat, dimana variabel bebas tidak memberikan pengaruh secara langsung ataupun menimbulkan variabel terikat (Sugiyono, 2017). Adapun variabel mediasi dalam penelitian yaitu *User satisfaction (User Satisfaction)*.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Selanjutnya definisi operasionalnya akan dijelaskan dalam data di bawah:

Tabel 3.1

Tabel Operasional Variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala
1	<i>Continuance Usage Intention (Y)</i>	<i>Continuance Usage Intention</i> yakni tingkat dimana pengguna berkomitmen untuk terus menggunakan teknologi informasi (Hsu & Lin, 2015).	1. Keputusan Penggunaan 2. Kelanjutan Penggunaan 3. Peningkatan Penggunaan (Yang, et al, 2017)	Skala Likert 1-5
2	<i>Information Quality (X1)</i>	Definisi Kualitas informasi merupakan ciri khusus dari hasil sistem informasi diantaranya halaman website serta manajemen dalam laporan (Petter dan McLean 2009).	1. Tepat Waktu 2. Relevan 3. Kelengkapan 4. Akurat (Dewi Anggadini, 2011)	Skala Likert 1-5
3	<i>System Quality (X2)</i>	Kualitas sistem yakni suatu faktor atau karakteristik dimana kegunaan sistem untuk memberikan kemudahan bagi para penggunanya. (Rai et al, 2002)	1. Flexibility (Fleksibilitas) 2. Reliability (Keandalan) 3. Respon Time (Kecepatan Akses) (Reza & Rusidah, 2017)	Skala Likert 1-5
4	<i>Service Quality (X3)</i>	Kualitas layanan yakni pengukuran mengenai persepsi pengguna tentang kualitas dari	1. Daya Tanggap (Responsiveness) 2. Kepatuhan (Empaty)	Skala Likert 1-5

		organisasi yang baik ataupun buruk. (Bitner, 2000)	3. Jaminan (Assurancy) (Siti Kurnia, 2017)	
5	<i>User Satisfaction (Z)</i>	User satisfaction yakni perasaan atau respon penggunaan setelah memanfaatkan sistem informasi. (Yunixon, 2015)	1. Efisiensi (Efficiency) 2. Keefektifan (Effectiveness) 3. Kepuasan (Satisfaction) (Philip Kotler et al, 2007)	Skala <i>Likert</i> 1-5

3.8 Instrumen Penelitian

Adapun instrumen utama yaitu penyebaran kuesioner. Kuesioner ini nanti akan dibagikan untuk wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Purwokerto. Kuisisionernya ini bersifat tertutup artinya responden hanya memberikan penilaian yang telah disediakan oleh peneliti. Variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Niat Penggunaan yang berkesinambungan, Konfirmasi, User satisfaction , Kualitas Layanan, dapat dilakukan pengukuran dengan skala *likert*.

Biasanya skala likert disebut dengan skala interval, dimana dimanfaatkan sebagai alat ukur pendapat, sikap, dan pandangan tiap individu maupun kelompok terkait permasalahan yang ada (Sugiyono, 2017). Caranya yaitu dengan memberikan nilai pada kolom yang sudah disediakan dalam kuesioner. Pilihan skor pada Variabel Niat Penggunaan Berkelanjutan (*Continuance Usage Intention*), Kualitas Informasi, *User satisfaction*, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, yaitu:

Sangat Tidak Setuju (STS)	: Skor 1
Tidak Setuju (TS)	: Skor 2
Kurang Setuju	: Skor 3
Setuju	: Skor 4
Sangat Setuju	: Skor 5

Penelitiannya ini memerlukan uji instrumen penelitian, agar kuesioner dapat dinyatakan valid dan andal. Uji instrumen meliputi pengujian validitas serta uji reliabilitas.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif merupakan statistik yang diterapkan untuk menganalisa data melalui hasil ilustrasi atau deskripsi data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa memiliki tujuan dalam menyimpulkan suatu informasi (Sugiyono, 2017 : 232). Adapun dalam statistik deskriptif yaitu penyajian data berbentuk grafik, table, pictogram, diagram, mean, median, standar deviasi, penyebaran data dalam hitungan rata-rata dan perhitungan prosentase.

3.9.2 *Structure Equation Modeling (SEM) - Partial Least Square*

Structure Equation Modeling (SEM) merupakan cara statistik yang bisa untuk menganalisa keterkaitan dari konstruk laten serta indikator terkait. Analisa datanya dengan *software* SmartPLS. Menurut Sugiyono PLS merupakan teknik statistika dengan *Structure Equation Modeling (SEM)* yang bisa membandingkan dari variabel bebas berganda serta terikat berganda.

Penelitian menggunakan PLS juga dapat dimanfaatkan agar melihat keterkaitan dari variable bebas serta terikat, apabila salah satu variabel memiliki satu atau lebih indikator (Sugiyono, 2012 : 417). Model yang bisa digunakan yaitu memiliki hubungan sebab akibat yang berkelanjutan dan ditandai dengan adanya variabel mediasi atau variabel penghubung.

3.9.3 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam pengukuran *outer* model pada penggunaan SEM-PLS dikenal dengan uji validitas konstruk yang biasanya digunakan untuk menguji validitas serta reliabilitas yakni :

1. Uji Validitas

a. Validitas Konvergen

Menurut Sugiyono (2017) Dalam SEM-PLS mempunyai hubungan yakni pengukuran konstruk yang sebenarnya memiliki korelasi yang besar. Yang mana validitasnya tersebut dapat dilihat dan dinilai didasarkan pada *loading factor* dari setiap indikator konstraknya. Menurut Sugiyono (2017) Nilai *loading factor* menjadi rule of thumb agar dapat menilai validitasnya konvergen dimana, syarat yang harus dipenuhi harus $> 0,7$ untuk penilaian dengan sifat *confirmatory*. kemudian nilai *loading factor* dari $0,6 - 0,7$ penilaian tersebut memiliki sifat *exploratory* dan $AVE > 0,5$ agar dapat dikatakan valid.

b. Validitas Diskriminan

Menurut Sugiyono (2017) Validitas diskriminan berhubungan dengan pengukuran korelasi konstruk dengan kostruk itu sendiri dan tidak boleh lebih kecil dengan korelasi konstruk lainnya. Nilai *fornell larcker criterion* dan *cross loading* disetiap variabel harus $> 0,7$.

2. Uji Reliabilitas

Dalam SEM-PLS selain untuk menguji validitas juga dapat menguji reliabilitas. Yang mana reliabilitas berkaitan dengan konsistensi responden dalam merespon setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Menurut Sugiyono (2017) SEM-PLS bisa dimanfaatkan agar dapat melihat data terdapat di penelitiannya yang reliabel serta menggunakan *Composite Reliability* ataupun *Cronbach's Alpha*. Suatu *Composite Reliability* dinilai reliabel apabila data $> 0,7$. Sedangkan *Cronbach's Alpha* data digunakan sebagai pengujian dengan nilainya harus $> 0,7$.

3.9.4 Pengukuran *Inner Model* atau *Model Struktural*

Dalam model ini terdapat beberapa pengukuran untuk dapat mengetahui seberapa tingkat hubungan pada masing - masing variabel. Karakteristik untuk menilai inner model dengan *R-Square*. Menurut Sugiyono (2017) Nilai R-Square dimanfaatkan dalam pengukuran tingkat perubahan variabel independen pada variabel dependen. Nilai R-Square $\leq 0,75$ $\leq 0,50$ dan $\leq 0,25$ menjelaskan jika model kuat, sedang dan lemah.

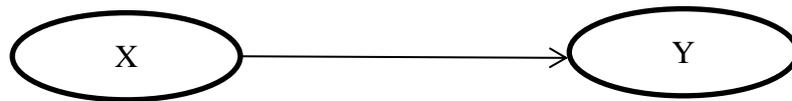
3.9.5 Uji Mediasi

Dalam menguji mediasi penelitian ini menggunakan dua tahap yaitu model *direct effect* dan model *indirect effect/triangle PLS-SEM* model. Prosedur dalam melakukan pengujian hipotesis variabel mediasi sebagai variabel permediasi hubungan antara variabel independen dan dependen menggunakan dua tahap yaitu:

1. Melakukan *direct effect* X terhadap Y (jalur c)
2. Melakukan estimasi *indirect effect* secara simultan dengan *triangle PLS-SEM* model yaitu $X \rightarrow Y$ (jalur c), $X \rightarrow M$ (jalur a), $X \rightarrow Y$ (jalur b).

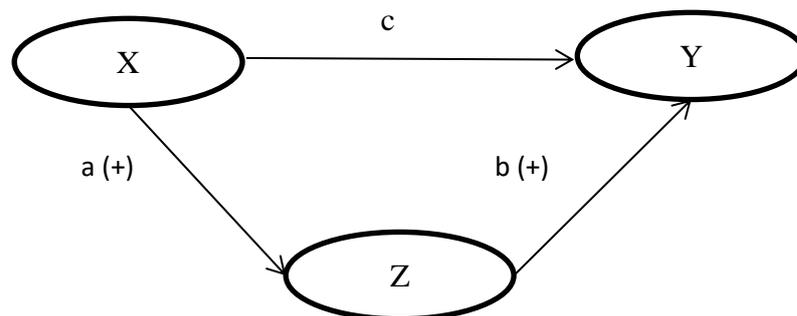
Gambar 3.1

Tahap 1 : Model *direct effect*



Gambar 3.2

Tahap 2 : Model *indirect effect/triangle PLS-SEM* Model



Menurut Sugiyono, (2017) syarat efek mediasi yang perlu dilakukan yakni koefisien jalur c signifikan pada tahap pertama dan koefisien jalur a dan b harus signifikan pada tahap kedua. Dalam mengambil kesimpulan efek mediasi yakni:

1. Jika nilai pada jalur c naik dan pada tahap kedua naik dan juga tetap signifikan dan tidak berubah ($c = c$), maka hipotesis mediasi tidak didukung atau 0 mediasi.
2. Jika nilai jalur c turun ($c < c$) tetapi tetap signifikan, maka bentuk mediasi adalah mediasi sebagian (*partial mediation*)
3. Jika nilai jalur c nilainya turun ($c < c$) dan tidak signifikan, maka bentuk mediasi adalah mediasi penuh (*full mediation*)

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

Penelitian yang membahas tentang Analisis Faktor - Faktor yang mempengaruhi penggunaan *E-Filing Continuance Usage Intention* yang dilaksanakan di KPP Pratama Purwokerto dilakukan dalam beberapa tahap penelitian.

Tahap awalan yaitu tahap persiapan, peneliti melakukan penelusuran untuk mencari fenomena masalah yang hendak diteliti. Peneliti juga melakukan konsultasi dan bimbingan untuk mengambil keputusan terhadap permasalahan yang hendak diteliti. Tahap selanjutnya yaitu, pengurusan izin ke KPP Pratama Purwokerto sebagai pendahuluan penelitian. Selanjutnya melakukan konsultasi dan menyelesaikan revisi sesuai diskusi dan arahan dari pembimbing.

Peneliti mengumpulkan data penelitian dengan cara membagikan kuesioner ke wajib pajak yang menggunakan aplikasi *e-filing*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner pada bulan Februari 2023. Cara pengumpulannya yaitu membagikan kuesioner secara langsung atau tatap muka dengan wajib pajak di KPP Pratama Purwokerto.

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Gender

Tabel 4.1
Data yang diolah

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki - Laki	50	49,50%
2	Perempuan	51	50,50%
	Total	101	100%

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa wajib pajak di Purwokerto yang mengisi ada sebanyak 49,50% dari responden laki – laki. Sedangkan responden perempuan ada sebanyak 50,50%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini hampir sama, namun lebih banyak responden perempuan.

4.1.2 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal

Tabel 4.2
Data yang diolah

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1	Purwokerto Timur	9	8.91%
2	Purwokerto Barat	7	6.93%
3	Purwokerto Utara	6	5.94%
4	Purwokerto Selatan	1	0.99%
5	Baturraden	8	7.92%
6	Ajibarang	8	7.92%
7	Kebasen	3	2.97%
8	Patikraja	7	6.93%
9	Pekuncen	7	6.93%
10	Wangon	5	4.95%
11	Lumbir	2	1.98%
12	Jatilawang	5	4.95%
13	Rawalo	3	2.97%
14	Cilongok	2	1.98%
15	Gumelar	6	5.94%
16	Karanglewas	8	7.92%
17	Sumpiuh	4	3.96%
18	Banyumas	5	4.95%
19	Sokaraja	5	4.95%
	Total	101	100%

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 19 daerah atau asal tempat tinggal dari masing – masing responden wajib pajak di Purwokerto. Dengan yang paling banyak berasal dari Purwokerto Timur yaitu sebanyak 8,91% dan yang paling sedikit berasal dari Purwokerto Selatan yaitu sebanyak 0,99%.

4.1.3 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 4.3
Data yang diolah

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	21 - 30 tahun	41	40,59%
2	31 - 40 tahun	31	30,69%
3	41 - 50 tahun	21	20,79%
4	> 50 tahun	8	7,92%
	Total	101	100%

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2023

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 40,59%, responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 30,69%, responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 20,79%, dan responden yang berumur >50 tahun sebanyak 7,92%.

4.1.4 Deskripsi Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4.4
Data yang diolah :

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1	Karyawan Swasta	36	35.64%
2	Pegawai BUMN	15	14.85%
3	Pedagang Besar	8	7.92%
4	Wiraswasta	13	12.87%
5	Wirausaha	4	3.96%
6	Pengusaha	13	12.87%
7	Perawat	2	1.98%
8	Guru	9	8.91%
9	PNS	1	0.99%
	Total	101	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang banyak menjawab yaitu dari karyawan swasta sebesar 35,64% dan responden yang paling sedikit yaitu dari PNS sebesar 0,99%.

4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data

4.2.1 Uji Statistik Deskriptif

Uji Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul dari responden yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji statistik deskriptif yang telah diolah menggunakan Smart-PLS, sebagai berikut :

Tabel 4.5

Hasil Uji Statistik Deskriptif

Information Quality															
	STS		TS		N		S		SS		Min	Max	Mean	Std v	
	N	F	%	F	%	F	%	F	%	F					%
IQ1	101	0	0	0	0	3	3	67	66	31	31	3	5	4.27	0.152
IQ2	101	0	0	1	0	15	15	62	61	23	23	2	5	4.05	0.645
IQ4	101	0	0	0	0	7	7	58	57	36	36	3	5	4.28	0.588
Statistik Deskriptif											8	15	12.6	1.385	

System Quality															
	STS		TS		N		S		SS		Min	Max	Mean	Std v	
	N	F	%	F	%	F	%	F	%	F					%
SQ1	101	0	0	0	0	6	6	62	61	33	33	3	5	4.26	0.563
SQ2	101	0	0	0	0	9	9	46	46	45	45	3	5	4.36	0.643
SQ4	101	0	0	0	0	5	5	61	60	35	35	3	5	4.29	0.557
Statistik Deskriptif											9	15	12.9	1.763	

Service Quality															
	STS		TS		N		S		SS		Min	Max	Mean	Std v	
	N	F	%	F	%	F	%	F	%	F					%
SEQ1	101	0	0	0	0	31	31	46	46	24	24	3	5	3.93	0.738
SEQ2	101	0	0	0	0	0	0	64	63	37	37	4	5	4.36	0.484
SEQ3	101	0	0	0	0	6	6	59	58	36	36	3	5	4.29	0.575
SEQ4	101	0	0	0	0	8	8	67	66	26	26	3	5	4.17	0.554
Statistik Deskriptif											13	20	16.8	2.351	

User Satisfaction															
	N	STS		TS		N		S		SS		Min	Max	Mean	Std v
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
US1	101	0	0	0	0	2	2	59	58	39	39	3	5	4.37	0.525
US2	101	0	0	0	0	2	2	62	61	36	36	3	5	4.34	0.516
US3	101	0	0	0	0	9	9	66	65	26	26	3	5	4.16	0.566
Statistik Deskriptif												9	15	12.9	1.607

Continuance Usage Intention															
	N	STS		TS		N		S		SS		Min	Max	Mean	Std v
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%				
CUI1	101	0	0	0	0	9	9	56	55	36	36	3	5	4.26	0.614
CUI2	101	0	0	0	0	8	8	64	63	29	29	3	5	4.2	0.571
CUI3	101	0	0	0	0	3	3	52	51	46	46	3	5	4.42	0.554
Statistik Deskriptif												9	15	12.9	1.739

Sumber : SPSS 16,2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa *variabel information quality, system quality, service quality* yang memiliki nilai minimum 13 yang berarti rata-rata jawaban yang diberikan yakni “kurang setuju” sehingga memperoleh minimum dan nilai maksimum 20 yakni dengan jumlah pertanyaan 4 dan masing-masing jawaban yaitu 5. Mean untuk variabel *information quality* sebesar 16,96 dan standar deviasinya sebesar 1,502. *System quality* untuk mean sebesar 17,07 dan standar deviasinya sebesar 1,695. Sedangkan mean untuk *service quality* sebesar 16,77 dan standar deviasinya sebesar 1,696. Nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi menunjukkan bahwa hasil cukup baik atau dispersi rata – rata dikarenakan standar deviasi pencerminan penyimpangan yang tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

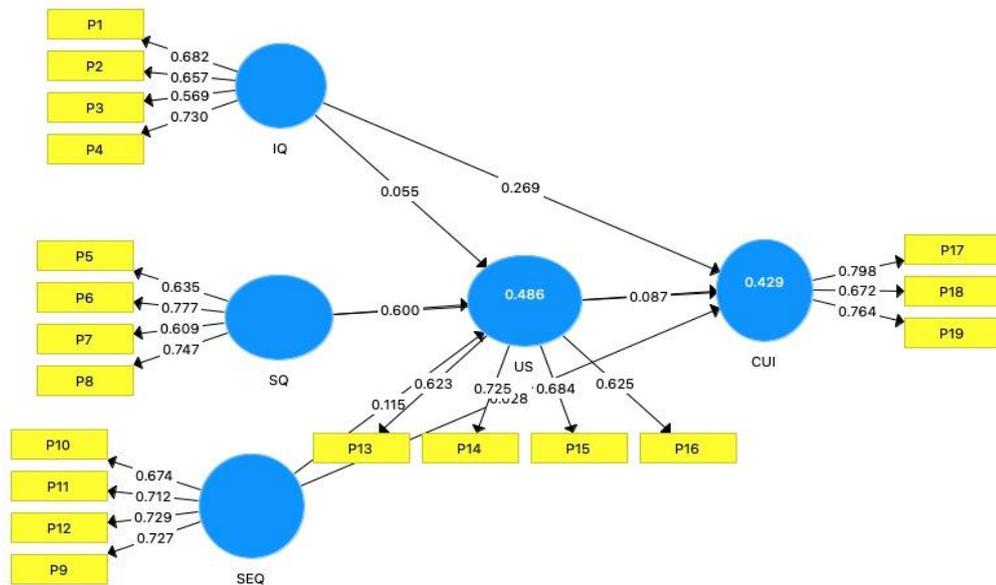
Variabel *user satisfaction* yang terdiri dari 4 item pertanyaan dimana nilai minimum sebesar 13 dan nilai maksimum sebesar 20, dengan nilai mean sebesar 16,99 dan standar deviasinya sebesar 1,513. Nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi yang artinya bahwa hasil cukup baik atau dispersi rata – rata dikarenakan standar deviasi pencerminan yang tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

Variabel *continuance usage intention* yang terdiri dari 3 pertanyaan dimana nilai minimum sebesar 9 dan nilai maksimum sebesar 15, dengan nilai mean sebesar 12,90 dan standar deviasinya sebesar 1.300. Nilai mean lebih besar dari nilai standar deviasi yang artinya bahwa hasil cukup baik atau dispersi rata – rata dikarenakan standar deviasi pencerminan yang tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

4.2.2 Model Pengukuran (Uji *Outer Model*)

Model pengukuran atau *outer model* bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari suatu data yang diolah. Tahapan paling penting yakni *Convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, dan *cronbach alpha*. Berikut adalah model pengukuran sebelum dan sesudah uji indikator :

Gambar 4.1
Model Pengukuran Sebelum Uji Indikator



Sumber : *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Gambar diatas menunjukkan hasil dari semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Untuk memenuhi uji validitas harus diatas 0,7. Namun untuk penelitian yang belum berkembang 0,6 - 0,7 masih dapat digunakan untuk mengukur validitas suatu data.

1. Uji Validitas

Uji validitas diterapkan agar dapat melihat apakah konstruk telah memenuhi untuk diteliti lebih lanjut. Berikut hasil analisis nilai outer loading yang diperoleh peneliti :

Tabel 4.6
 Hasil Uji Validitas
Information Quality (X1)

Item	Nilai Outer Loading	Kesimpulan
IQ1	0,682	Valid
IQ2	0,657	Valid
IQ3	0,589	Tidak Valid
IQ4	0,730	Valid

Sumber : *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Hasil uji validitas variabel *information quality* yang terdiri dari 4 item pertanyaan terdapat 1 yang tidak valid, dikarenakan nilai *outer loading* $< 0,6 - 0,7$. Dengan masing - masing nilai sebesar 0,682; 0,657; 0,589; dan 0,730.

Tabel 4.7
 Hasil Uji Validitas
System Quality (X2)

Item	Nilai Outer Loading	Kesimpulan
SQ1	0,635	Valid
SQ2	0,777	Valid
SQ3	0,609	Valid
SQ4	0,730	Valid

Sumber : *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Hasil uji validitas variabel *System Quality* yang terdiri dari 4 item pertanyaan dan menunjukkan valid semua, dikarenakan nilai *outer loading* $< 0,6 - 0,7$. Dengan masing - masing nilai sebesar 0,635; 0,777; 0,609; dan 0,730.

Tabel 4.8
 Hasil Uji Validitas
Service Quality (X3)

Item	Nilai Outer Loading	Kesimpulan
SEQ1	0,727	Valid
SEQ2	0,674	Valid
SEQ3	0,712	Valid
SEQ4	0,729	Valid

Sumber : *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Hasil uji validitas variabel *service quality* yang terdiri dari 4 item pertanyaan valid, dikarenakan nilai *outer loading* > 0,6 - > 7. Dengan masing - masing nilai sebesar 0,727; 0,674; 0,712; dan 0,729.

Tabel 4.9
 Hasil Uji Validitas
User Satisfaction (Z)

Item	Nilai Outer Loading	Kesimpulan
US1	0,623	Valid
US2	0,725	Valid
US3	0,684	Valid
US4	0,625	Valid

Sumber : *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Hasil uji validitas variabel *User Satisfaction* yang terdiri dari 4 item dinyatakan valid, dikarenakan nilai *outer loading* . Dengan masing - masing nilai sebesar 0,623; 0,725; 0,684; dan 0,625.

Tabel 4.10
 Hasil Uji Validitas
Continuance Usage Intention (Y)

Item	Nilai Outer Loading	Kesimpulan
CUI1	0,798	Valid
CUI2	0,632	Valid
CUI3	0,764	Valid

Sumber : *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Hasil uji validitas variabel *continuance usage intention* yang terdiri dari 3 pertanyaan valid, dikarenakan nilai outer loading $> 0,6 - 0,7$. Dengan masing - masing nilai sebesar 0,798; 0,632; 0,764.

Berdasarkan hasil di atas, maka ada beberapa indikator yang dihapus karena dibawah 0,6-0,7 yakni P3. Kemudian setelah penghapusan indikator, data yang tidak valid akan tetapi nilai AVE masih ada variabel yang tidak valid dengan menunjukkan nilai dibawah 0,5 yakni variabel *User Satisfaction* dan *System Quality*. Oleh karena itu, peneliti melakukan penghapusan kembali indikator yang memiliki nilai terendah yakni P7 dan P16.

a. Validitas Konvergen

Menurut Sugiyono (2017) Dalam SEM-PLS mempunyai hubungan yakni pengukuran konstruk yang sebenarnya memiliki korelasi yang besar. Dimana validitas tersebut dapat dilihat dan dinilai didasarkan pada loading factor dari setiap indikator konstraknya. Menurut Sugiyono (2017) Nilai loading factor menjadi rule of thumb agar dapat menilai validitas konvergen dimana, syarat yang dipenuhi harus $> 0,7$ untuk penilaian dengan sifat confirmatory. Kemudian nilai loading

factor dari 0,6 - 0,7 penilaian tersebut memiliki sifat exploratory dan $AVE > 0,5$ agar dapat dikatakan Valid. Hasil yang didapatkan adalah nilai AVE sebagai berikut

Tabel 4.11
Loading Factor dan AVE

	<i>Loading Factor</i>	<i>AVE</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Information Quality (IQ)</i>		0,549	Valid
IQ1	0,682		Valid
IQ2	0,657		Valid
IQ4	0,730		Valid
<i>System Quality (SQ)</i>		0,555	Valid
SQ1	0,635		Valid
SQ2	0,777		Valid
SQ4	0,730		Valid
<i>Service Quality (SEQ)</i>		0,505	Valid
SEQ1	0,727		Valid
SEQ2	0,674		Valid
SEQ3	0,712		Valid
SEQ4	0,729		Valid
<i>User Satisfaction (US)</i>		0,527	Valid
US1	0,623		Valid
US2	0,725		Valid
US3	0,684		Valid
<i>Continuance Usage Intention (CUI)</i>		0,558	Valid
CUI1	0,798		Valid
CUI2	0,632		Valid
CUI3	0,764		Valid

Sumber : *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Menurut tabel diatas, indikator telah valid karena seluruh loading factor $> 0,6$ atau $> 0,7$ dan nilai AVE sudah diatas $> 0,5$.

b. Validitas Diskriminan

Menurut Sugiyono (2017) Validitas diskriminan berhubungan dengan pengukuran korelasi konstruk dengan konstruk itu sendiri dan tidak boleh lebih

kecil dengan korelasi konstruk lainnya. Nilai *fornell larcker criterion* dan *cross loading* disetiap variabel harus $> 0,7$. Berikut hasil yang didapatkan peneliti :

Tabel 4.12
fornell larcker criterion

	Y	X1	X3	X2	Z
CUI	0.747				
IQ	0.517	0.741			
SEQ	0.390	0.549	0.711		
SQ	0.580	0.528	0.454	0.745	
US	0.446	0.338	0.438	0.659	0.726

Sumber : *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Berdasarkan hasil *fornell larcker criterion* di atas, dapat dilihat tidak terjadinya leaking karena korelasi dari variabel itu sendiri lebih besar dari nilai korelasi terhadap variabel lain. Maka, dapat diartikan bahwa semua variabel laten telah memenuhi uji validitas.

2. Uji Reliabilitas

Dalam SEM-PLS selain untuk menguji validitas juga dapat menguji reliabilitas. Yang mana reliabilitas berkaitan dengan konsistensi responden dalam merespon setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Menurut Sugiyono (2017) SEM-PLS bisa dimanfaatkan agar dapat melihat data terdapat di penelitiannya yang reliabel serta menggunakan *Composite Reliability* ataupun *Cronbach's Alpha*. Suatu *Composite Reliability* dinilai reliabel apabila data $> 0,7$. Sedangkan *Cronbach's Alpha* data digunakan sebagai pengujian dengan nilainya harus $> 0,7$. Berikut hasil yang diperoleh peneliti :

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas

	Composite Reliability
CUI	0.790
IQ	0.785
SEQ	0.803
SQ	0.789
US	0.769

Sumber : *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Berdasarkan hasil pengujian data diatas, dapat menunjukkan bahwa nilai Composite Reliability $> 0,7$ maka, bisa dikatakan data tersebut lolos uji reliabilitas.

4.2.3 Model Structural atau Uji *Inner Model*

Inner model digunakan untuk menguji hipotesis dengan melakukan pengujian determinasi atau *R-Square* untuk konstruk dependen. Selain pengujian determinasi juga dilakukan uji hipotesis.

1. Uji Determinasi

Hasil dari pengujian determinasi atau *R-Square* sebagai berikut :

Tabel 4.14
Nilai *R Square*

	R Square	Adjusted R Square
Continuance Usage Intention (CUI)	0.406	0.382
User Satisfaction (US)	0.465	0.449

Sumber : *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Berdasarkan hasil data diatas dapat dilihat nilai r square pada *Continuance Usage Intention* (Y) sebesar 0,406 atau sebesar 40,6% dipengaruhi oleh variabel *Information Quality* (X1), *System Quality* (X2), *Service Quality* (X3) dan *User Satisfaction* (Z). Kemudian *user satisfaction* mempunyai nilai r square 46,5% yang bisa dijelaskan oleh variabel *information quality* (X1), *sistem quality* (X2), dan *service quality* (X3).

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk melihat nilai *t-statistic*. *Rule of thumb* yang digunakan yaitu *t-statistic* > 1,96 dan *p-values* < 0,05. Hasil dari pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.15
Hasil Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
IQ -> CUI	0.282	0.272	0.135	2.092	0.037
IQ -> US	-0.106	-0.103	0.105	1.008	0.314
SEQ -> CUI	0.030	0.050	0.112	0.270	0.787
SEQ -> US	0.215	0.226	0.099	2.180	0.030
SQ -> CUI	0.345	0.345	0.127	2.709	0.007
SQ -> US	0.617	0.611	0.088	7.008	0.000
US -> CUI	0.110	0.109	0.117	0.936	0.350

Sumber : *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Berdasarkan hasil data diatas dapat dilihat pada kolom t-statistik dengan batas kriteria *cut off* 1,96 atau dengan melihat p value < 0,05. Maka uji hipotesis sebagai berikut :

a. **Variabel *Information Quality***

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui melalui uji *resampling bootstrapping* dimana variabel *information quality* sebesar 0,282 untuk nilai parameter koefisien dan nilai 2,092 untuk *t-statistic* variabel *information quality* terhadap *continuance usage intention*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance usage intention* karena *t-statistic* $> 1,96$ dan *p-values* $0,037 < 0,05$.

Variabel *information quality* juga dapat diketahui memiliki nilai -0,106 untuk nilai parameter koefisien dan nilai 1,008 untuk *t-statistic* variabel *information quality* terhadap *user satisfaction*, yang berarti *t-statistic* $< 1,96$ dan *p-values* $0,314 > 0,05$ maka tidak ada pengaruh positif yang signifikan variabel *information quality* terhadap *user satisfaction*.

b. **Variabel *System Quality***

Melalui uji *resampling bootstrapping* dimana variabel *system quality* sebesar 0,345 untuk nilai parameter koefisien dan nilai 2,709 untuk *t-statistic* variabel *system quality* terhadap *continuance usage intention*, yang berarti *t-statistic* $> 1,96$ dan *p-values* $0,007 < 0,05$ maka ada pengaruh positif yang signifikan variabel *system quality* terhadap *continuance usage intention*.

Variabel *system quality* juga dapat diketahui memiliki nilai 0,617 untuk nilai parameter koefisien dan nilai 7,008 untuk *t-statistic* variabel *system quality* terhadap *user satisfaction*, yang berarti *t-statistic* $> 1,96$ dan *p-values* $0,000 < 0,05$

maka ada pengaruh positif yang signifikan variabel *system quality* terhadap *user satisfaction*.

c. Variabel *Service Quality*

Melalui uji *resampling bootstrapping* dimana variabel *service quality* sebesar 0,030 untuk nilai parameter koefisien dan nilai 0,270 untuk *t-statistic* variabel *service quality* terhadap *continuance usage intention*, yang berarti *t-statistic* < 1,96 dan p-values 0,787 > 0,05 maka tidak ada pengaruh positif yang signifikan variabel *service quality* terhadap *continuance usage intention*.

Variabel *service quality* juga juga dapat diketahui memiliki nilai 0,215 untuk nilai parameter koefisien dan nilai 2,180 untuk *t-statistic* variabel *service quality* terhadap *user satisfaction*, yang berarti *t-statistic* > 1,96 dan p-values 0,030 < 0,05 maka ada pengaruh positif yang signifikan variabel *service quality* terhadap *user satisfaction*.

d. Variabel *User Satisfaction*

Variabel *User Satisfaction* memiliki nilai koefisien parameter sebesar 0,110 dan nilai 0,936 untuk *t-statistic* variabel *user satisfaction* terhadap *continuance usage intention*, yang berarti *t-statistic* < 1,96 dan p-values 0,350 > 0,05 maka tidak ada pengaruh positif yang signifikan variabel *user satisfaction* terhadap *continuance usage intention*.

4.2.4 Uji Mediasi

Uji mediasi dilakukan untuk mengetahui *indirect effect* pada pengujian tambahan sebagai berikut :

Tabel 4.16
Hasil *specific indirect effect*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
IQ -> US -> CUI	-0.012	-0.008	0.020	0.578	0.564
SQ -> US -> CUI	0.068	0.069	0.079	0.854	0.463
SEQ -> US -> CUI	0.024	0.024	0.032	0.734	0.393

Sumber : *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Persyaratan efek mediasi harus dipenuhi ketika : jika nilai pada tahap pertama dan tahap kedua mengikat dan tidak signifikan maka *full mediation*, jika nilai pada tahap pertama dan tahap kedua mengikat dan tetap signifikan maka *partial mediation*. Berdasarkan tabel hasil pengujian dari *specific indirect effect* dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel *Information Quality* Terhadap *Continuance Usage Intention* Melalui *User Satisfaction*

Pengaruh tidak langsung *information quality* terhadap *continuance usage intention* melalui variabel mediasi *user satisfaction* sebesar -0,012. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai t-statistik sebesar $0,578 < 1,96$ dan nilai p value sebesar $0,564 > 0,5$ yang artinya berpengaruh positif namun tidak signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *user satisfaction* adalah *full mediation* pengaruh positif *information quality* terhadap *continuance usage intention*.

2. Variabel *System Quality* Terhadap *Continuance Usage Intention* Melalui *User Satisfaction*

Pengaruh tidak langsung *system quality* terhadap *continuance usage intention* melalui variabel mediasi *user satisfaction* sebesar 0,068. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai t-statistik sebesar $0,854 < 1,96$ dan nilai p value sebesar $0,463 < 0,5$ yang artinya tidak berpengaruh positif dan signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *user satisfaction* tidak memediasi pengaruh *system quality* terhadap *continuance usage intention*.

3. Variabel *Service Quality* Terhadap *Continuance Usage Intention* Melalui *User Satisfaction*

Pengaruh tidak langsung *system quality* terhadap *continuance usage intention* melalui variabel mediasi *user satisfaction* sebesar 0,024. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai t-statistik sebesar $0,734 < 1,96$ dan p value sebesar $0,393 < 0,5$ artinya berpengaruh positif dan signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *user satisfaction* adalah *partial mediation* pengaruh *service quality* terhadap *continuance usage intention*.

4.3 Pembahasan Hasil Analisis

4.3.1 Pengaruh *Information Quality* terhadap *Continuance Usage Intention E-Filing*

Berdasarkan hasil data diatas dilihat nilai t-statistik sebesar $2,092 > 1,96$ atau nilai p value sebesar $0,037 < 0,5$ maka ada pengaruh positif yang signifikan. Menurut Wiratan dan Harjanto (2018) salah satu bentuk dan peran pemerintah

melalui dirjen pajak adalah dengan adanya modernisasi pada surat pemberitahuan pajak (SPT) dengan adanya *e-filing*. Menurut website Direktorat Jenderal Pajak, *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

Menurut Schaupp and Carter (2010) *IRS Strategic Plan* mengemukakan bahwa adanya rasa khawatir terhadap teknologi *e-filing* terkait dengan ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan bias optimisme. Kemudian dijelaskan juga bahwa pada tahun 2008, 90 juta orang Amerika memilih untuk menggunakan *e-filing* (IRS., 2009). Hal ini memiliki keterkaitan dimana pentingnya sebuah strategi yang terbukti adalah pemberian kualitas informasi. Hal tersebut selaras dengan Information System Success Model oleh DeLone and McLean (2003) yang mengemukakan adanya keterkaitan antara keberhasilan sistem informasi salah satunya dengan faktor *information quality*. Menurut DeLone and McLean (2003) *information quality* sendiri berkaitan dengan tingkat *user satisfaction* terhadap system informasi dan niat pengguna dalam menggunakannya.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan perbedaan dimana memang kualitas informasi tidak menunjukkan adanya korelasi dengan niat penggunaan berkelanjutan terhadap sebuah system informasi (Teo, Srivasta, and Jiang, 2008). Hal tersebut bisa terjadi karena masyarakat yang mungkin lebih mementingkan kualitas pelayanan. Penelitian lain yang mendukung hasil penelitian yang dilakukan peneliti seperti yang dilakukan oleh Yang et al (2007), dimana hasil menunjukkan

adanya validasi bahwa *information quality* mempengaruhi *continuance usage intention*.

Berdasarkan hasil data dan informasi yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* memiliki pengaruh yang signifikan dalam pengisian SPT Tahunan secara elektronik. Namun, adanya rasa khawatir terhadap teknologi *e-filing* yang akan tidak digunakan secara maksimal menunjukkan perlunya strategi dalam peningkatan penggunaan *e-filing* supaya digunakan secara berkelanjutan. Salah satu strategi yang terbukti adalah pemberian kualitas informasi. Adanya keterkaitan antara keberhasilan sistem informasi dengan faktor *information quality*. Meskipun sebelumnya terdapat perbedaan hasil penelitian mengenai keterkaitan antara *information quality* dengan *continuance usage intention*, adanya validasi bahwa *information quality* mempengaruhi *continuance usage intention*. Oleh karena itu, pengembangan strategi pemberian kualitas informasi dan peningkatan pelayanan yang optimal dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan penggunaan *e-filing* secara berkelanjutan.

4.3.2 Pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil di atas dilihat dari nilai t-statistik sebesar $1,008 < 1,96$ atau nilai p value $0,314 > 0,5$ sehingga *information quality* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Nilai t-statistik yang lebih besar dari 1,96 menunjukkan bahwa hipotesis nol dapat ditolak. Selain itu, nilai p-value yang lebih kecil dari level of significance (0,05) menunjukkan bahwa terdapat bukti kuat untuk menolak hipotesis nol. Hasil dari temuan ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Veeramotoo, Nunkoo, and Dwivedi (2018), dimana memang

information quality tidak signifikan dalam mempengaruhi *user satisfaction* jika dibandingkan dengan *service quality*.

Menurut penelitian dari Zhou (2013) terkait dengan kualitas sebuah informasi dengan kualitas sistem saling berpengaruh, karena memang kualitas sistem akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan sedangkan untuk *information quality* akan mempengaruhi sebuah kepercayaan seseorang, jadi terkait dengan hipotesis *information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* masih kurang tepat.

Berdasarkan hasil data tersebut, dapat disimpulkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap *user satisfaction* dibandingkan dengan *information quality*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *information quality* penting dalam mempengaruhi *user satisfaction*, namun *service quality* memiliki pengaruh yang lebih signifikan. Hal tersebut terjadi karena wajib pajak belum sepenuhnya memperoleh pemahaman maupun kurangnya sosialisasi sehingga informasi yang diperoleh kurang sehingga berdampak pada *user satisfaction*.

Hasil ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Perusahaan dapat fokus untuk meningkatkan *service quality* yang diberikan kepada pelanggan, sehingga dapat memperbaiki tingkat kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Namun demikian, perusahaan juga tetap harus memperhatikan kualitas informasi yang diberikan kepada pelanggan, karena hal tersebut juga dapat

mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

4.3.3 Pengaruh *System Quality* terhadap *Continuance Usage Intention E-Filing*

Berdasarkan hasil diatas dilihat dari nilai t-statistik sebesar $2,709 > 1.96$ atau nilai p value sebesar $0,007 < 0,5$ maka ada pengaruh positif yang signifikan. Menurut DeLone & McLean (2003), kualitas sistem memberikan pengaruh positif berbasis online yang bermanfaat sebagai ketersediaan, kegunaan, kemampuan beradaptasi, kehandalan serta waktu untuk merespon. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang digunakan, maka semakin besar pula kemungkinan penggunaan yang berkelanjutan.

Hal ini selaras dengan penemuan dari Veeramotoo et al, (2018) yang menemukan adanya hubungan antara *system quality* terhadap *continuance usage intention*. *System quality* merujuk pada kualitas sistem teknologi informasi, sementara *continuance usage intention* merujuk pada niat pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut. Terdapat korelasi positif antara *system quality* dan *continuance usage intention*, yang berarti semakin tinggi kualitas sistem, semakin besar kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut.

Dalam kasus *e-filing* wajib pajak mengandalkan kemampuan teknis dan kemudahan penggunaan sistem karena motivasi utama mereka adalah untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak. Hal tersebut selaras dengan Zhou (2013) dimana

sebuah *system quality* dan *information quality* akan memberikan kemudahan dalam penggunaan sehingga akan memberikan dampak penggunaan secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang baik dapat memberikan kemudahan penggunaan karena sistem tersebut dirancang dengan fokus pada pengalaman pengguna yang lebih baik. Sistem yang mudah digunakan akan memungkinkan pengguna untuk lebih efisien dan efektif dalam menyelesaikan tugas mereka, dan karenanya meningkatkan kepuasan pengguna.

4.3.4 Pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil di atas dilihat dari nilai t-statistik sebesar $7,008 > 1,96$ atau nilai p value sebesar $0,000 < 0,5$ maka ada pengaruh positif yang signifikan. Sementara itu, p value merupakan nilai probabilitas yang menunjukkan seberapa besar kemungkinan terjadinya perbedaan antara sampel dengan populasi jika hipotesis null (tidak ada pengaruh) benar. Jika nilai p value lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan (0,05), maka hipotesis null ditolak dan hipotesis alternatif (ada pengaruh) diterima. Dalam hal ini, nilai p value sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditentukan (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh System Quality terhadap User Satisfaction.

Beberapa penelitian dengan hasil yang sama pernah dilakukan oleh Pawirosumarto (2016), dimana semakin baik persepsi terhadap *information quality*, *system quality*, dan *service quality* maka akan semakin meningkatkan *user satisfaction*. Menurut Chiu, Chiu, and Chang (2007) hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *information quality*, *system quality* menunjukkan pengaruh

positif yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil tersebut juga mengintegrasikan model sistem informasi dari DeLone and McLean (2003).

Persepsi sistem quality terbentuk ketika pengguna berinteraksi dengan sistem online, lebih khusus lagi setelah pengguna menyelesaikan tugas tertentu. Aspek *system quality* seperti aksesibilitas, interaktivitas, dan kemudahan dalam penggunaan menentukan *user satisfaction* (Chen et al, 2010). Berkaitan dengan *e-filing* sendiri merupakan sebuah layanan elektronik yang menyediakan kemudahan dalam akses penggunaan, keringkasan waktu dengan respon yang cepat serta penggunaan yang dinilai mudah. Kualitas pelayanan informasi dapat ditingkatkan dengan kualitas informasi.

Berdasarkan paparan diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan *System Quality* terhadap *User Satisfaction* dalam konteks layanan *e-filing*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa persepsi yang baik terhadap *informasi quality*, *system quality*, dan *service quality* dapat meningkatkan *user satisfaction*. Persepsi *system quality* terbentuk melalui interaksi pengguna dengan sistem online dan aspek seperti aksesibilitas, interaktivitas, dan kemudahan penggunaan dapat mempengaruhi user satisfaction. Oleh karena itu, kualitas pelayanan informasi dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas informasi dan aspek-aspek *system quality* yang mempengaruhi pengalaman pengguna.

4.3.5 Pengaruh *Service Quality* terhadap *Continuance Usage Intention E-Filing*

Berdasarkan hasil diatas dilihat dari nilai t-statistik sebesar $0,270 < 1,96$ atau nilai p value sebesar $0,787 > 0,5$ sehingga *service quality* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *continuance usage intention*. Hal ini dapat terjadi karena, meskipun *service quality* yang diberikan pada pengguna layanan *e-filing* meningkat, hal tersebut tidak secara signifikan mempengaruhi keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa yang akan datang. Namun demikian, penting untuk diingat bahwa hasil uji statistik tidaklah mutlak, dan masih terdapat faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi *continuance usage intention e-filing*, seperti faktor psikologis dan faktor lingkungan

Hasil yang menunjukkan kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Veeramotoo et al, (2018) yang menyatakan bahwa tidak memiliki pengaruh positif yang diberikan oleh *service quality* terhadap *continuance usage intention*. Hasil yang sama ditunjukkan oleh Wei et al, (2007) dimana *service quality* tidak memberikan pengaruh positif pada *user intention*.

Hal tersebut bisa terjadi jika terkait dengan system *e-filing* tersebut tidak mampu memenuhi indikator kualitas layanan sistem itu sendiri diantara sistem yang terbaru, kemudian sistem tidak dapat diandalkan misalnya lambat atau trouble, adanya respon yang kurang cepat, kemudian sistem menguasai pengetahuan yang kurang lengkap (DeLone and McLean, 2003).

Berdasarkan hasil di atas, tidak ditemukan pengaruh positif yang signifikan antara peningkatan kualitas layanan terhadap keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan *e-filing* di masa yang akan datang. Namun, perlu diingat bahwa hasil uji statistik tidaklah mutlak, dan masih ada faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, perlu diperhatikan faktor lain seperti faktor psikologis dan faktor lingkungan yang dapat memengaruhi penggunaan layanan *e-filing*.

4.3.6 Pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*

Berdasarkan hasil di atas dilihat dari nilai t-statistik sebesar $2,180 > 1,96$ atau nilai p value sebesar $0,030 < 0,5$ maka ada pengaruh positif dan signifikan antara *Service Quality* dan *User Satisfaction*. Hal ini dapat dilihat dari nilai t-statistik yang diperoleh sebesar 2,180 yang lebih besar dari 1,96 atau nilai p value sebesar 0,030 yang lebih kecil dari 0,5. Ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara *Service Quality* dan *User Satisfaction*.

Pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* terjadi karena kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik mencakup beberapa faktor seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan keunggulan. Ketika pelanggan merasa bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mereka, maka mereka cenderung merasa puas. Sebaliknya, jika kualitas layanan tidak memenuhi ekspektasi mereka, maka kemungkinan besar mereka akan merasa kecewa dan tidak puas.

Berdasarkan pada konteks bisnis, pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* dapat berdampak pada keuntungan perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung akan kembali dan bahkan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas dapat mempengaruhi citra perusahaan dan bahkan dapat menyebabkan kehilangan pelanggan.

Hasil ini selaras dengan penelitian sebelumnya yakni dimana memang ada keterkaitan antara *service quality* dengan *user satisfaction* (Veeramotoo et al, 2018). Kepuasan mengacu pada sejauh mana pengguna senang atau puas dengan sistem informasi, dan mengemukakan secara langsung dipengaruhi oleh penggunaan sistem. Menurut Zheng, Zhao, and Stylianou (2013) juga menemukan hasil yang sama bahwa *service quality* mempengaruhi *user satisfaction*. Sekaligus memperkuat argumen yang lama terkait dengan service layanan yang menjadi penentuan paling utama dalam *user satisfaction* dalam bidang pemasaran (Pawirasumarto, 2016).

Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara *Service Quality* dan *User Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada keuntungan perusahaan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan keterkaitan antara *service quality* dan *user satisfaction*. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan bisnis

4.3.7 Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Continuance Usage Intention E-Filing*

Berdasarkan hasil diatas dilihat dari nilai t-statistik sebesar $0,936 < 1,96$ atau nilai p value sebesar $0,350 > 0,5$ sehingga *user satisfaction* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *continuance usage intention*. Dalam hal ini, nilai t-statistik sebesar 0,936 yang lebih kecil dari nilai 1,96 dan nilai p value yang lebih besar dari 0,5 yang menunjukkan tidak berpengaruh positif antara *user satisfaction* dengan *continuance usage intention*.

Hasil temuan ini berbeda dengan temuan yang dilakukan oleh Veeramotoo et al (2018) yang menyatakan ada keterkaitan antara kepuasan dengan penggunaan kembali sistem informasi. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna diukur melalui lima dimensi yaitu kualitas sistem, kegunaan sistem, dukungan sistem, keandalan sistem, dan keamanan sistem. Sedangkan niat pengguna untuk menggunakan kembali sistem informasi diukur dengan dua dimensi yaitu niat pengguna dan niat organisasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa semua dimensi kepuasan pengguna memiliki keterkaitan positif dan signifikan dengan niat pengguna untuk menggunakan kembali sistem informasi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin puas pengguna dengan sistem informasi, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakan kembali sistem tersebut.

Akan tetapi, menurut Aarts, Paulussen, and Schaalma (1997) dalam membangun kebiasaan pengguna penting dalam aspek kepuasan. Menurut Limayem, Hirt, and Cheung (2007) kemudahan penggunaan memberikan rasa senang ketika dapat menggunakan sebuah sistem yang mendorong untuk

melakukan kembali dan menjadi kebiasaan. Sedangkan dikaitkan dengan e-filing jika wajib pajak puas dengan sistem dan sudah bisa menyampaikan pengembalian pajak dengan sukses, mereka akan cenderung terbiasa menggunakan kembali sistem ketika diperlukan.

Berdasarkan hasil analisis data, tidak ditemukan pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan penggunaan *e-filing* dengan niat untuk menggunakan kembali sistem tersebut. Temuan ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya keterkaitan antara kepuasan dan penggunaan kembali sistem informasi. Namun, aspek kebiasaan penggunaan dan kemudahan penggunaan juga dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan kembali sistem *e-filing*. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi niat penggunaan kembali sistem *e-filing*.

4.3.8 Pengaruh Information Quality Terhadap Continuance Usage Intention Melalui User Satisfaction

Berdasarkan hasil di atas dilihat dari nilai t-statistik sebesar $0,578 < 1,96$ dan nilai p value sebesar $0,564 > 0,5$ yang artinya tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan. Sehingga *user satisfaction* adalah *full mediation* tidak memberikan pengaruh positif information quality terhadap *continuance usage intention*. Menurut DeLone and McLean (2003) *information quality* sendiri berkaitan dengan tingkat user satisfaction terhadap sistem informasi dan niat pengguna dalam menggunakannya.

Menurut Davis (2003) menyatakan bahwa penggunaan teknologi mendapat pengaruh dari beberapa faktor yakni *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Dalam hipotesis tersebut *user satisfaction* dianggap sebagai mediator antara kualitas informasi dan niat penggunaan berkelanjutan. Dalam teori tersebut juga menjelaskan bahwa niat penggunaan berkelanjutan mendapat pengaruh dari faktor seperti pandangan kegunaan *user satisfaction* dan persepsi kemudahan penggunaan. Maka semakin tinggi *user satisfaction*, semakin tinggi pula niat penggunaan yang berkelanjutan.

Hasil penelitian sebelumnya menurut Zheng, C., Chen, H., & Huang Q (2019), menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dimana memang kualitas informasi tidak menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan dalam beberapa jalur yaitu pengaruh langsung serta pengaruh tidak langsung dalam *user satisfaction*. Penelitian lain yang mendukung hasil penelitian menurut Battacherjee (2001) menunjukkan bahwa *information quality* memberikan pengaruh terhadap niat berkelanjutan dan *user satisfaction*.

Berdasarkan hasil data dan informasi yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak langsung *information quality* terhadap *continuance usage intention* melalui variabel *user satisfaction* adalah *full mediation* memberikan pengaruh *information quality* terhadap *continuance usage intention*. Hal tersebut juga dibuktikan menurut penelitian Davis (2003), yang menyatakan bahwa niat penggunaan berkelanjutan mendapatkan pengaruh dari *user satisfaction*. Maka

semakin tinggi *user satisfaction*, semakin tinggi pula niat penggunaan yang berkelanjutan.

4.3.9 Pengaruh System Quality Terhadap Continuance Usage Intention Melalui User Satisfaction

Berdasarkan hasil di atas dilihat dari nilai t-statistik sebesar $0,854 < 1,96$ atau nilai p value sebesar $0,393 < 0,5$ maka tidak berpengaruh positif dan signifikan. Sehingga *user satisfaction* tidak memediasi pengaruh *system quality* terhadap *continuance usage intention*. Hal tersebut mendapatkan pengaruh dari beberapa faktor yakni *perceived ease* dan *perceived usefulness*. Sistem yang baik dapat meningkatkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan *user satisfaction* dan niat pengguna untuk terus menggunakan sistem.

Hasil penelitian sebelumnya menurut Bhattacharjee (2001), menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif pada *user satisfaction*, serta *user satisfaction* berpengaruh positif pada intensi penggunaannya untuk terus menggunakan sistem. Hal ini selaras dengan penemuan dari Veeramotoo et al (2018) yang menunjukkan adanya hubungan antara *system quality* terhadap *continuance usage intention*. System quality merujuk pada kualitas sistem dan teknologi informasi, sedangkan *continuance usage intention* merujuk pada niat pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut.

Berdasarkan hasil data dan informasi yang disajikan dapat dikumpulkan bahwa *user satisfaction* tidak memediasi pengaruh sistem quality terhadap

continuance usage intention. Kualitas sistem yang baik dapat memberikan kemudahan penggunaan karena sistem tersebut dirancang dengan fokus pada pengalaman pengguna yang lebih baik. Sistem yang mudah digunakan akan memungkinkan pengguna untuk lebih efisien dan efektif dalam menyelesaikan tugas mereka, dan karenanya akan meningkatkan kepuasan pengguna serta menggunakannya secara berkelanjutan.

4.3.10 Pengaruh Service Quality Terhadap Continuance Usage Intention Melalui User Satisfaction

Berdasarkan hasil data di atas dilihat dari nilai t-statistik sebesar $0,734 < 1,96$ dan nilai p value sebesar $0,463 < 0,5$ maka berpengaruh positif namun tidak memediasi. Sehingga *user satisfaction* memberikan *partial mediation* pengaruh *service quality* terhadap *continuance usage intention*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa meskipun *service quality* yang diberikan pada pengguna layanan *e-filing* meningkat, hal tersebut tidak secara signifikan mempengaruhi keinginan untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa yang akan datang.

Menurut Oliver (2014), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi subjektif dari pengalaman konsumen setelah membeli dan menggunakan produk atau layanan. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi niat untuk mempertahankan hubungan dengan perusahaan dan tetap menggunakan produk serupa di masa mendatang. Oleh karena itu, kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mempengaruhi kepuasan pengguna untuk tetap menggunakan layanan tersebut.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang diberikan oleh *service quality* terhadap *continuance usage intention* menurut (Veeramotoo et al, 2018). Namun terdapat penelitian lain yang mendukung hasil penelitian yaitu menurut Kim, Lee, dan Lee (2017) yang menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggannya berpengaruh positif dan signifikan pada niat penggunaan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil data dan informasi yang disajikan dapat disimpulkan bahwa pengaruh *service quality* terhadap *continuance usage intention* melalui *user satisfaction* adalah *partial mediation* memberikan pengaruh *service quality* terhadap *continuance usage intention*. Hal tersebut juga dapat dibuktikan bahwa meskipun *service quality* yang diberikan pada pengguna layanan *e-filing* meningkat, hal tersebut tidak secara signifikan mempengaruhi keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa mendatang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulannya sebagai berikut :

1. *Information Quality* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *continuance usage intention*. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *information quality* sangatlah penting untuk dilakukan strategi dalam peningkatan penggunaan *e-filing* supaya digunakan secara berkelanjutan. Semakin baik kualitas informasi maka cenderung akan menggunakannya kembali.
2. *Information Quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sebuah informasi dengan kualitas system tidak dapat dipisahkan, karena kualitas system akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan sedangkan untuk kualitas informasi akan mempengaruhi sebuah kepercayaan.
3. *System Quality* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *continuance usage intention*. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *system quality* dan *information quality* motivasi mereka adalah untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak sehingga akan memberikan kemudahan dalam penggunaan sehingga akan memberikan dampak penggunaan secara berkelanjutan.

4. *System Quality* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa berkaitan dengan *e-filing system quality* merupakan layanan elektronik yang menyediakan kemudahan dalam akses, penggunaan, dan respon yang cepat. Oleh karena itu, semakin baik persepsi terhadap *system quality* maka akan meningkatkan kualitas pengguna.
5. *Service Quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *continuance usage intention*. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hal tersebut bisa terjadi karena terkait dengan system *e-filing* tersebut tidak mampu memenuhi indikator kualitas layanan itu sendiri.
6. *Service Quality* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *user satisfaction*. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mengacu pada sejauh mana pengguna senang atau puas terhadap dengan kualitas layanan dan mengemukakan secara langsung oleh penggunaan system.
7. *User Satisfaction* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *continuance usage intention*. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak puas dengan system dan sudah bisa menyampaikan pengembalian pajak dengan sukses, mereka akan cenderung terbiasa menggunakan Kembali system ketika diperlukan

8. *Information Quality* terhadap *continuance usage intention* melalui variabel mediasi *user satisfaction* adalah *full mediation*. Berdasarkan hasil tersebut memberikan pengaruh positif yang signifikan *information quality* terhadap *continuance usage intention*. Maka semakin tinggi *user satisfaction*, semakin tinggi pula niat penggunaan yang berkelanjutan.
9. *System Quality* terhadap *continuance usage intention* melalui variabel mediasi *user satisfaction* adalah tidak memediasi. Berdasarkan hasil tersebut maka sistem yang baik dapat meningkatkan persepsi dan kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan *user satisfaction* dan niat untuk terus menggunakan sistem.
10. *Service quality* terhadap *continuance usage intention* melalui variabel mediasi *user satisfaction* adalah *partial mediation*. Berdasarkan hasil tersebut meskipun *service quality* yang diberikan kepada pengguna layanan *e-filing* meningkat, hal tersebut tidak secara signifikan mempengaruhi keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa mendatang.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti hanya melakukan penelitian pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Purwokerto yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi *e-filing* dalam melaporkan SPT tahunan.
2. Peneliti hanya mencantumkan nama dan alamat saja, tidak dapat mengambil informasi berupa identitas atau karakteristik responden secara lengkap. Hal ini

dikarenakan banyak responden yang merasa takut dan merahasiakan identitas pribadinya.

3. Metode yang digunakan adalah metode survei, dimana peneliti tidak dapat mengontrol jawaban dari responden. Terkadang responden mengisi kuesioner secara tergesa - gesa dikarenakan menyesuaikan situasi dan kondisi mereka. Hal ini menyebabkan responden tidak dapat mengisi kuesioner dengan konsentrasi penuh.

5.3 Saran - Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah disimpulkan, maka peneliti menyarankan beberapa hal untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk penelitian dengan tema yang sama, peneliti menyarankan untuk menambah faktor - faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* secara berkelanjutan. Hal ini ditujukan untuk mengetahui faktor - faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penggunaan *e-filing* terhadap continuance usage intention selain variabel - variabel yang diuji dalam penelitian ini.
2. Ketika membagikan kuesioner kepada responden, peneliti menyarankan untuk lebih memperhatikan responden saat mengisi kuesioner. Lebih baik lagi apabila melakukan wawancara konfirmasi atas jawaban yang diberikan oleh responden sesuai kuesioner yang telah diisi.
3. Peneliti menyarankan untuk mengambil sampel penelitian yang lebih banyak dan lebih dapat mewakili banyaknya populasi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, H. A., & Hamdy, H. I. (2015). Determinants of continuance intention factor in Kuwait communication market: Case study of Zain-Kuwait. *Computers in Human Behavior*, *49*, 648–657. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.035>
- Alcaide–Muñoz, L., Rodríguez–Bolívar, M. P., Cobo, M. J., & Herrera–Viedma, E. (2017). The scientific evolution of e-Government using a science mapping approach. *Government Information Quarterly*, *34*(3), 545–555. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.002>
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analys the critical factors influencing trust in e-government adoption from citizens' perspective: A systematic review and a conceptual framework. *International Business Review*, *26*(1), 164–175. <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2016.06.004>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, *25*(3), 351–370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Davis, F. D. (2013). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), 319–340.
- 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>
- Desmayanti, E. dan Z. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan *Realtime* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Accounting*, *1*, 1–12.
- Dewi, S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan PelaporanWajibPajak.*E-JurnalAkuntansi*,*22*,1626. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i02.p30>
- Dwivedi, Y. K., Williams, M. D., & Lal, B. (2008). The diffusion of research on the adoption and diffusion of information technology. *IFIP International*

- Federation for Information Processing*, 287, 3–22. https://doi.org/10.1007/978-0-387-87503-3_1
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2013). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley
- Herawan, L., & Waluyo, W. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing. *Jurnal ULTIMA Accounting*, 6(2), 77–96. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v6i2.187>
- Hsu, C.-Y., & Lin, C.-J. (2016). A comparison of methods for multiclass support vector machines. *IEEE Transactions on Neural Networks and Learning Systems*, 28(8), 1697-1705
- Ito, M. (2018). *Brand Placement Effectiveness in Bollywood Movies and TV Reality Shows : A Country of Origin Perspective 2018 AMA Summer Academic Conference*.
- Jia, Q., Guo, Y., & Barnes, S. J. (2016). E2.0 post-adoption: Extending the IS continuance model based on the technology-organization-environment framework. *Proceedings of the International Conference on Electronic Business (ICEB)*, 695–707.
- Kim, D., Ferrin, D., & Rao, H. R. (2009). Institutional Knowledge at Singapore Management University Trust and Satisfaction , Two Stepping Stones for Successful E- Commerce Relationships : A Longitudinal Exploration. *Information Systems Research*, 20(2), 237–257.
- Lie, Sadjiarto, A. (2013). Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. *Tax & Accounting*, 3(2), 1–15.
- Lin, H. F., & Wang, Y. S. (2006). An examination of the determinants of customer loyalty in mobile commerce contexts. *Information & Management*, 43(3), 271-282.
- Liu, H., Li, L., Wormstone, I. M., Qiao, C., Zhang, C., Liu, P., Li, S., Wang, H., Mou, D., Pang, R., Yang, D., Zangwill, L. M., Moghimi, S., Hou, H., Bowd, C., Jiang, L., Chen, Y., Hu, M., Xu, Y., ... Wang, N. (2019). Development and Validation of a Deep Learning System to Detect Glaucomatous Optic Neuropathy Using Fundus Photographs. *JAMA Ophthalmology*, 137(12),

- 1353–1360. <https://doi.org/10.1001/jamaophthalmol.2019.3501>
- Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T., Casteleyn, S., & Irani, Z. (2019). Continuous usage of e-participation: The role of the sense of virtual community. *Government Information Quarterly*, 36(3), 536–545. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.009>
- Oliver, R. L. (2013). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460–469.
- Phan, T. (2013). IS203 - G09 - Lirio - JA2 - kurang kurang. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 7(6), 307–315.
- Ramasahayam, S. K., Guzman, L., Gunawan, G., & Viswanathan, T. (2014). A comprehensive review of phosphorus removal technologies and processes. *Journal of Macromolecular Science, Part A: Pure and Applied Chemistry*, 51(6), 538–545. <https://doi.org/10.1080/10601325.2014.906271>
- Reza, F., & Rusidah, S. (2017). The Influence of Interpersonal Communication and Organizational Culture on Job Satisfaction of Academics University Achmad Yani Banjarmasin. *International Journal of Business and Economic Affairs*, 2(5), 310–316. <https://doi.org/10.24088/ijbea-2017-25005>
- Sakti, A., Michalek, J. J., Fuchs, E. R. H., & Whitacre, J. F. (2015). A techno-economic analysis and optimization of Li-ion batteries for light-duty passenger vehicle electrification. *Journal of Power Sources*, 273, 966–980. <https://doi.org/10.1016/j.jpowsour.2014.09.078>
- Sarazkha, M. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan Dan Ketepatan Waktu Penggunaan E-filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 53(9), 1689–1699.
- Schaupp, L. C., Carter, L., & McBride, M. E. (2010). E-file adoption: A study of U.S. taxpayers' intentions. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 636–644. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.12.017>
- Tam, C., & Oliveira, T. (2017). Understanding mobile banking individual performance: The DeLone & McLean model and the moderating effects of individual culture. *Internet Research*, 27(3), 538–562. <https://doi.org/10.1108/IntR-05-2016-0117>

- Teo, T. S. H., Srivastava, S. C., & Jiang, L. (2008). Trust and electronic government success: An empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 25(3), 99–132. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250303>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (2013). Beyond accuracy: what data quality means to data consumers. *Journal of Management Information Systems*, 12(4), 5-33.
- Wu, J., & Wang, Y. M. (2005). Measuring information system service quality: SERVQUAL from the other side. *MIS quarterly*, 29(3), 365-395.
- Zhang, C., Chen, H., & Huang, Q. (2019). A survey of deep learning-based natural language processing. *Neurocomputing*, 364, 146-167.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian

NO	Bagian	Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	x	x	x																	
2	Pendaftaran Seminar Proposal				x																
3	Ujian Seminar Proposal					x															
4	Revisi Proposal							x	x												
5	Pengumpulan Data							x	x	x											
6	Analisis Data										X	X	x								
7	Penyusunan Draft Skripsi													x	x						
8	Pendaftaran Munafasah														x						
9	Ujian Munafasah																	x			

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

A. PENGANTAR KUESIONER

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr. Responden

Dengan hormat,

Dalam kesempatan ini, perkenalkan saya sebagai peneliti memohon kepada Bapak/Ibu/Sdr agar menyempatkan waktunya agar melakukan pengisian kepada daftar pernyataan kuesioner saya.

Saya saat ini melakukan penelitian berjudul “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing Continuance Usage Intention* (Studi Kasus Wajib Pajak di Kota Purwokerto)” untuk menyelesaikan penelitian tersebut saya memohon kesediaannya Bapak/Ibu/Sdr agar melakukan pengisian daftar pernyataan kuesioner yang nanti akan saya gunakan sebagai data penelitian.

Demi keberhasilan penelitian ini, saya mengharap jawaban yang sesuai dengan keadaan sesungguhnya. Saya sebagai peneliti akan selalu teliti dan bertanggung jawab dengan kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr.

Demikian, saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak/ibu/Sdr atas kesediaan menyempatkan waktunya dalam mengisi daftar pertanyaan kuesioner ini.

Hormat saya,

Peneliti

Yuyun Septiyaningsih

Mhs. Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Surakarta

B. PETUNJUK PENGISIAN

Daftar pernyataan ada 5 variabel, yakni Niat Penggunaan Berkelanjutan (*Continuance Usage Intention*) (Y), User satisfaction (Z) Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), Kualitas Layanan (X3).

Petunjuk menjawab pernyataan-pernyataan kuesioner :

1. Isilah identitas usaha Bapak/Ibu/Sdr pada tempat yang telah disediakan.
2. Jawablah pernyataan-pernyataan dalam kuesioner sesuai pendapat atau persepsi Bapak/Ibu/Sdr dengan ketentuan jawaban, sebagai berikut:
 - SS = Sangat Setuju
 - S = Setuju
 - KS = Kurang Setuju
 - TS = Tidak Setuju
 - STS = Sangat Tidak Setuju
3. Berilah tanda centang (√) pada masing-masing pernyataan di kolom pilihan jawaban.
4. Semua pernyataan wajib dijawab oleh responden.

C. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Usia :

Kuesioner Penelitian

A. Kualitas Informasi

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Sistem informasi <i>e-filing</i> memberikan data informasi yang cukup bagi kebutuhan wajib pajak.					
2	Informasi dari sistem informasi <i>e-filing</i> akurat dan bebas dari kesalahan.					
3	Wajib pajak dapat memperoleh informasi <i>e-filing</i> yang dibutuhkan dalam waktu yang tepat.					
4	Penyajian informasi dalam sistem informasi <i>e-filing</i> disampaikan secara jelas.					

B. Kualitas Sistem

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Sistem informasi penggunaan <i>e-filing</i> nyaman dan mudah untuk diakses.					
2	Sistem informasi penggunaan <i>e-filing</i> sangat fleksibel bagi wajib pajak dalam memanfaatkan layanan online.					
3	Sistem informasi penggunaan <i>e-filing</i> dapat memberikan informasi sesuai dengan harapan wajib pajak.					
4	Sistem informasi memiliki fungsi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.					

C. Kualitas Layanan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Jaringan atau perangkat internet bekerja dengan baik.					
2	Waktu yang fleksibel dengan penyedia layanan <i>e-filing</i> .					
3	Tingkat layanan yang baik dengan kemudahan penggunaan dalam menggunakan <i>e-filing</i> .					
4	Rasa puas dan nyaman dalam menggunakan aplikasi <i>e-filing</i> .					

D. User satisfaction

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Sistem informasi <i>e-filing</i> dapat membantu wajib pajak secara efisien.					
2	Sistem informasi <i>e-filing</i> secara efektif memenuhi kebutuhan wajib pajak berkaitan dengan pelaporan SPT.					
3	Wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang ada di sistem informasi <i>e-filing</i> .					
4	Sistem informasi <i>e-filing</i> mudah digunakan oleh wajib pajak.					

E. Niat Penggunaan Berkelanjutan (*Continuance Usage Intention*)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya berniat untuk terus menggunakan <i>e-filing</i> dari pada berhenti menggunakannya.					
2	Saya berniat untuk terus menggunakan <i>e-filing</i> dari pada harus manual antri datang ke kantor pajak.					
3	Saya berniat untuk terus meningkatkan penggunaan <i>e-filing</i> .					

Lampiran 3 : Karakteristik Responden

No	Nama	Alamat	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Santi Wellyanti, S.kom	PURWOKERTO TIMUR	PEREMPUAN	29	Karyawan Swasta
2	Dava Rizky Pratama, S.sos	SOKARAJA	LAKI - LAKI	27	Pegawai BUMN
3	Hanif Habibullah S	BATURRADEN	LAKI - LAKI	32	Wiraswasta
4	CAHYONO	KARANGLEWAS	LAKI - LAKI	41	Wiraswasta
5	Fransiska Putri Kahapia, S.P	PURWOKERTO BARAT	PEREMPUAN	26	Karyawan Swasta
6	Tika Eviana S.Pd	AJIBARANG	PEREMPUAN	33	Guru
7	Indah Ramadani	PURWOKERTO SELATAN	PEREMPUAN	30	Karyawan Swasta
8	Kholifatunnisa	BATURRADEN	PEREMPUAN	27	Pegawai BUMN
9	Imam Adhi Prayogo	KEBASEN	LAKI - LAKI	36	Pengusaha
10	Slamet Riyadi	PATIKRAJA	LAKI - LAKI	46	Pedagang Besar
11	Iswanto	PURWOKERTO UTARA	LAKI - LAKI	38	Karyawan Swasta
12	Nunik Tri Lestari, S.Pd	PEKUNCEN	PEREMPUAN	29	Guru
13	Kholik Maulana	PURWOKERTO TIMUR	LAKI - LAKI	30	Karyawan Swasta
14	Ratno	WANGON	LAKI - LAKI	52	Wiraswasta
15	Karipto	LUMBIR	LAKI - LAKI	55	Wiraswasta
16	Riswan	JATILAWANG	LAKI - LAKI	48	Pedagang Besar
17	Kiswo	PURWOKERTO BARAT	LAKI - LAKI	46	Karyawan Swasta
18	Rusmiyati	RAWALO	PEREMPUAN	39	Pengusaha
19	Ike Irawati, S.pd	BANYUMAS	PEREMPUAN	43	Guru
20	Yusuf Mansyur	BANYUMAS	LAKI - LAKI	44	Wiraswasta

21	Tarsiti	CILONGOK	PEREMPUAN	46	Pengusaha
22	Sarwono, S.H	PURWOKERTO TIMUR	LAKI - LAKI	42	PNS
23	Mugiyono Sikin	GUMELAR	LAKI - LAKI	36	Wiraswasta
24	Ana Adelia Putri	BATURRADEN	PEREMPUAN	28	Karyawan Swasta
25	Sifa Yuliana	KARANGLEWAS	PEREMPUAN	26	Pegawai BUMN
26	Anisah Muryanti	CILONGOK	PEREMPUAN	28	Pegawai BUMN
27	Riyanto Karwan	SOKARAJA	LAKI - LAKI	53	Pedagang Besar
28	Sarip Triyanto	PURWOKERTO BARAT	LAKI - LAKI	45	Wiraswasta
29	Mela Syahma	PATIKRAJA	PEREMPUAN	33	Pegawai BUMN
30	Siti Nur Jannah	PATIKRAJA	PEREMPUAN	32	Karyawan Swasta
31	Ali Mukmin	JATILAWANG	LAKI - LAKI	34	Karyawan Swasta
32	Winda Afriana	KEBASEN	PEREMPUAN	27	Pegawai BUMN
33	Putri Satriana Habibah	AJIBARANG	PEREMPUAN	25	Pegawai BUMN
34	Viviyantri Halimatus	AJIBARANG	PEREMPUAN	22	Pegawai BUMN
35	Sukmo Aji Pasetyo	BANYUMAS	LAKI - LAKI	44	Pedagang Besar
36	Sigit Budianto	GUMELAR	LAKI - LAKI	47	Wiraswasta
37	Rizky Sahilah	PURWOKERTO UTARA	PEREMPUAN	33	Wiraswasta
38	Azzahra Nдалu Oktasasy	PEKUNCEN	PEREMPUAN	24	Karyawan Swasta
39	Gatot Prayitno	PURWOKERTO TIMUR	LAKI - LAKI	31	Karyawan Swasta
40	Indra Gunawan	PURWOKERTO TIMUR	LAKI - LAKI	34	Pengusaha
41	Roro Ayu Angraita	SOKARAJA	PEREMPUAN	25	Karyawan Swasta
42	Sri Lestari	GUMELAR	PEREMPUAN	24	Pengusaha

43	Joko Fauzin	PEKUNCEN	LAKI - LAKI	35	Pengusaha
44	Yunita Eka Wulandari	BANYUMAS	PEREMPUAN	29	Karyawan Swasta
45	Ferra Dwi Wahyuni	BANYUMAS	PEREMPUAN	28	Karyawan Swasta
46	Meliana Sari	AJIBARANG	PEREMPUAN	21	Pegawai BUMN
47	Yuli Rosadi	PURWOKERTO UTARA	LAKI - LAKI	29	Karyawan Swasta
48	Noval Nurfriansyah	PURWOKERTO BARAT	LAKI - LAKI	28	Pengusaha
49	Sutarni	KARANGLEWAS	PEREMPUAN	30	Pedagang Besar
50	Erna Wahyuningsih	LUMBIR	PEREMPUAN	32	Guru
51	Tarsum	WANGON	LAKI - LAKI	47	Pengusaha
52	Aswati	JATILAWANG	PEREMPUAN	38	Guru
53	Ika Nur Khayati	PURWOKERTO BARAT	PEREMPUAN	35	Pengusaha
54	Daryono	SOKARAJA	LAKI - LAKI	54	Karyawan Swasta
55	Laeli Metarahmi	PATIKRAJA	PEREMPUAN	33	Karyawan Swasta
56	Tiara Nur Oktaviani, S.M	PURWOKERTO TIMUR	PEREMPUAN	26	Pegawai BUMN
57	Dandi Fajar	PURWOKERTO TIMUR	LAKI - LAKI	28	Pengusaha
58	Ambarini	BATURRADEN	PEREMPUAN	43	Wirausaha
59	Wiwit Adi Saputro	KARANGLEWAS	LAKI - LAKI	29	Karyawan Swasta
60	Muhamad Ulin Nuha	PATIKRAJA	LAKI - LAKI	27	Wirausaha
61	Mohamad arsyad	SUMPIUH	LAKI - LAKI	25	Karyawan Swasta
62	Zidan Muhamad Farhan	SUMPIUH	LAKI - LAKI	21	Karyawan Swasta
63	Masitoh Afiya Slamet	PURWOKERTO UTARA	PEREMPUAN	21	Pegawai BUMN
64	Fadhea Zalsabilla	WANGON	PEREMPUAN	26	Pegawai BUMN

65	Dian Andini Putri	BATURRADEN	PEREMPUAN	31	Karyawan Swasta
66	Isti Yunita Safitri	AJIBARANG	PEREMPUAN	25	Guru
67	Rassa Dina Suci	KARANGLEWAS	PEREMPUAN	33	Karyawan Swasta
68	Dina Priyanti	AJIBARANG	PEREMPUAN	30	Guru
69	Rujit Dwiyono	GUMELAR	LAKI - LAKI	32	Karyawan Swasta
70	Lisa Khoerunisa	PEKUNCEN	PEREMPUAN	37	Perawat
71	Ismah Aulia Shalsabila	PEKUNCEN	PEREMPUAN	27	Perawat
72	Luthfiana Nurhasanah	BATURRADEN	PEREMPUAN	25	Karyawan Swasta
73	Yuian Riantoko	AJIBARANG	LAKI - LAKI	23	Karyawan Swasta
74	Kholifatur Rohmah	PURWOKERTO UTARA	PEREMPUAN	35	Pengusaha
75	Dewi oktari	PURWOKERTO UTARA	PEREMPUAN	37	Karyawan Swasta
76	Nur Dwi Rahmawati	PATIKRAJA	PEREMPUAN	33	Pengusaha
77	Agus Sunarko	KARANGLEWAS	LAKI - LAKI	47	Wiraswasta
78	Sulam Taufiq	SUMPIUH	LAKI - LAKI	50	Wiraswasta
79	Arif Efendi	JATILAWANG	LAKI - LAKI	45	Karyawan Swasta
80	Untung setiadi	WANGON	LAKI - LAKI	43	Karyawan Swasta
81	Ilham Awaludin	RAWALO	LAKI - LAKI	29	Karyawan Swasta
82	Sunarto	AJIBARANG	LAKI - LAKI	45	Pedagang Besar
83	Bagus Permadi	PURWOKERTO TIMUR	LAKI - LAKI	40	Pedagang Besar
84	Saiful Ramelan	PURWOKERTO BARAT	LAKI - LAKI	39	Karyawan Swasta
85	Renaldy Ega Pramudita	PURWOKERTO BARAT	LAKI - LAKI	37	Karyawan Swasta
86	Sulastri	PEKUNCEN	PEREMPUAN	40	Karyawan Swasta

87	Novi Mulyani	PURWOKERTO TIMUR	PEREMPUAN	27	Pegawai BUMN
88	Megi Yunia	GUMELAR	PEREMPUAN	24	Pegawai BUMN
89	Rizky Amalia Nanda	PEKUNCEN	PEREMPUAN	27	Wirausaha
90	Wiwit Rastini	SOKARAJA	PEREMPUAN	31	Wirausaha
91	Femi Febriyanti	PATIKRAJA	PEREMPUAN	32	Karyawan Swasta
92	Undi Yuwono	GUMELAR	LAKI - LAKI	35	Guru
93	Sayuti Hidayatulloh	KARANGLEWAS	LAKI - LAKI	29	Wiraswasta
94	Fikih Firmansyah	BATURRADEN	LAKI - LAKI	26	guru
95	Leni Ameliani	BATURRADEN	PEREMPUAN	25	Karyawan Swasta
96	Hana Cahya Saputri	JATILAWANG	PEREMPUAN	24	Karyawan Swasta
97	Juni Widi Hartono	WANGON	LAKI - LAKI	49	Pegawai BUMN
98	Sutarto	SUMPIUH	LAKI - LAKI	51	Pengusaha
99	Anton Sugiyanto	KARANGLEWAS	LAKI - LAKI	45	Wiraswasta
100	Budi Santoso	RAWALO	LAKI - LAKI	39	Pedagang Besar
101	Rofiqudin	KEBASEN	LAKI - LAKI	50	Karyawan Swasta

Lampiran 4 : Tabulasi Data

IQ1	IQ2	IQ3	IQ4	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SEQ1	SEQ2	SEQ3	SEQ4	US1	US2	US3	US4	CUI1	CUI2	CUI3
4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4
4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5

4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4
4	2	4	4	5	3	2	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	3
4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5
4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5

4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	
5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	
5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	
5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	
4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5

5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5
4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4

4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4

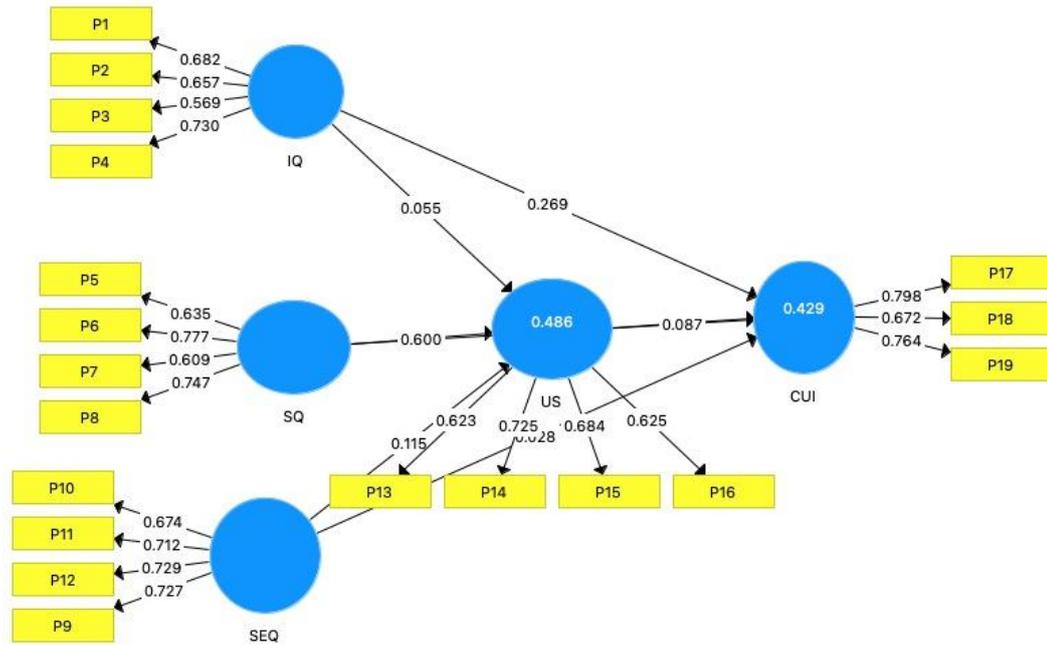
Lampiran 5 : Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif Masing – Masing Variabel

	X1	X2	X3	Z	Y
Valid	101	101	101	101	101
Missing	0	0	0	0	0
Mean	16.96	17.07	16.77	16.99	12.90
Median	17	17	17	17	17
Std. Deviation	1.502	1.695	1.696	1.513	1.300
Minimum	13	13	13	13	9
Maximum	20	20	20	20	15

Lampiran 6 : *Output SmartPLS 3.0*

1. Model pengukuran (Uji Outer Model)

Model Pengukuran Sebelum Uji Indikator

Uji Validitas Konvergen
Factor Loading dan AVE

	<i>Loading Factor</i>	<i>AVE</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Information Quality (IQ)</i>		0,549	Valid
IQ1	0,682		Valid
IQ2	0,657		Valid
IQ4	0,730		Valid
<i>System Quality (SQ)</i>		0,555	Valid
SQ1	0,635		Valid
SQ2	0,777		Valid
SQ4	0,730		Valid
<i>Service Quality (SEQ)</i>		0,505	Valid
SEQ1	0,727		Valid
SEQ2	0,674		Valid
SEQ3	0,712		Valid
SEQ4	0,729		Valid
<i>User Satisfaction (US)</i>		0,527	Valid
US1	0,623		Valid
US2	0,725		Valid
US3	0,684		Valid
<i>Continuance Usage Intention (CUI)</i>		0,558	Valid
CUI1	0,798		Valid
CUI2	0,632		Valid
CUI3	0,764		Valid

Uji Validitas Diskriminan

Fornell Larcker Criterion

	Y	X1	X3	X2	Z
CUI	0.747				
IQ	0.517	0.741			
SEQ	0.390	0.549	0.711		
SQ	0.580	0.528	0.454	0.745	
US	0.446	0.338	0.438	0.659	0.726

Uji Reliabilitas

Composite Reliability

	Composite Reliability
CUI	0.790
IQ	0.785
SEQ	0.803
SQ	0.789
US	0.769

2. Model Struktural atau Uji Inner Model

Uji Determinasi

Nilai R Square

	R Square	Adjusted R Square
Continuance Usage Intention (CUI)	0.406	0.382
User Satisfaction (US)	0.465	0.449

Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
IQ -> CUI	0.282	0.272	0.135	2.092	0.037
IQ -> US	-0.106	-0.103	0.105	1.008	0.314
SEQ -> CUI	0.030	0.050	0.112	0.270	0.787
SEQ -> US	0.215	0.226	0.099	2.180	0.030
SQ -> CUI	0.345	0.345	0.127	2.709	0.007
SQ -> US	0.617	0.611	0.088	7.008	0.000
US -> CUI	0.110	0.109	0.117	0.936	0.350

Uji Mediasi

Specific Indirect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
IQ -> US -> CUI	-0.012	-0.008	0.020	0.578	0.564
SQ -> US -> CUI	0.068	0.069	0.079	0.854	0.463
SEQ -> US -> CUI	0.024	0.024	0.032	0.734	0.393

Lampiran 7 : Hasil Uji Plagiasi

Yuyun S AKS_Muna			
ORIGINALITY REPORT			
13%	13%	8%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source		2%
2	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper		1%
3	repository.usd.ac.id Internet Source		1%
4	repository.ub.ac.id Internet Source		1%
5	dspace.uii.ac.id Internet Source		1%
6	journalstkipgrisitubondo.ac.id Internet Source		1%
7	lib.ibs.ac.id Internet Source		1%
8	123dok.com Internet Source		<1%
9	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper		<1%