

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI E FILING

Dessanti Putri Sekti Ari

Ferinda Nabilah Putri

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya

Email: [dessanti@ub.ac.id](mailto:dessanti@ub.ac.id), [ferindanabilah@gmail.com](mailto:ferindanabilah@gmail.com)

## *Abstrack*

*One application of e-government at the Directorate General of Taxes is the e-filing application. E-filing is one of the Directorate General of Taxes applications that help online SPT reporting. E-filing can help taxpayers report their SPT more efficiently and faster. However, there are still some taxpayers who do not use this application. The system is successful if the user is sure to continue using it again. Therefore, this study aims to determine the effect of e-filing service quality on user satisfaction and the effect of user satisfaction on sustainable intentions. The population used in this study is individual taxpayers on the island of Java. The sampling method used is accidental sampling. This study used an online survey to collect data. The results of this study indicate that efficiency, public support, and trust have a significant effect on user satisfaction. User satisfaction itself has a significant effect on ongoing intentions in e-filing applications. Reliability has no significant effect on user satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, User Satisfaction, continuance intention to use, e-GovQual, Expectation Confirmation Model of IS Continuance*

## **Abstrak**

Salah satu penerapan *e-government* pada Direktorat Jenderal Pajak adalah aplikasi *e-filing*. *E-filing* adalah salah satu aplikasi DJP yang membantu pelaporan SPT secara online. *E filing*, dapat membantu wajib pajak melaporkan SPT-nya dengan lebih mudah dlebih cepat. Namun sampai saat ini, masih ada beberapa wajib pajak yang tidak menggunakan aplikasi ini. Sistem berhasil apabila penggunanya yakin akan menggunakannya lagi di masa mendatang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *e-filing* terhadap kepuasan pengguna dan pengaruh kepuasan pengguna terhadap intensi berkelanjutan. Populasi yang digunakan dalam adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Pulau Jawa. Metode pengambilan sample yang digunakan adalah *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan *survei online* untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi, dukungan publik dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sendiri berpengaruh signifikan terhadap intensi berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi *e-filing* Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, , Kepuasan Pengguna, Niat Penggunaan Berkelanjutan, *e-GovQual, Expectation Confirmation Model of IS Continuance*

## 1. PENDAHULUAN

Keperadaan *E-government* dapat meningkatkan efisiensi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Saat ini Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Kemenkeu RI) juga menerapkan berbagai *e government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Salah satu aplikasi *e government* yg digunakan oleh DJP adalah aplikasi *e filing*. Aplikasi *E-filing* merupakan salah satu layanan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan melalui media elektronik secara *online* dan *realtime*. Wajib pajak dapat menggunakannya dengan waktu dan tempat yang fleksibel. Selain itu, media yang digunakan lebih mudah seperti *smartphone* atau *portable computer (PC)*.

DJP selalu menghimbau kepada wajib pajak untuk menggunakan dan memanfaatkan *e-filing*. Namun masih ada Sebagian wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT melalui *e-filing* (Pratama, 2022). Hal ini disebabkan oleh beberapa hal. Berdasarkan hasil observasi dan *pra-research* menunjukkan bahwa aplikasi *e filing* masih belum bisa digunakan untuk pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi, dimana suami istri memiliki NPWP yang berbeda, dibutuhkan waktu yang lama untuk mengakses aplikasi ini, dan juga server yang tiba-tiba down sehingga pengguna harus mengulang dari awal.

Kunci keberhasilan dari sistem *e-government* adalah kualitas pelayanan (Napitulu, 2016). Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Salah satu cara mengukur kualitas pelayanan yang sesuai dengan aplikasi *e-filing* sebagai salah satu *e-government* adalah menggunakan model *e-GovQual*. *E-GovQual* adalah model yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012). *E-GovQual* merupakan instrumen yang mengukur kualitas pelayanan *e-government* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Menurut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) ada empat dimensi yang memengaruhi kualitas pelayanan *e-government*, yaitu efisiensi, kepercayaan, kehandalan, dan dukungan publik (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Kualitas pelayanan *e-government* merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna (Haryani, 2015 dan Ari & Hanum, 2021). Kepuasan dapat menentukan

pengguna untuk terus menggunakan jasa yang telah digunakan sebelumnya (Bhattacharje, 2001). Hal ini didukung oleh Veramootoo *et al.*, (2018). Menurut Veramootoo *et al.*, (2018), kepuasan dapat memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Niat penggunaan berkelanjutan ditentukan setelah pengguna mengadopsi awal penggunaan tersebut. yang diberikan sesuai yang mereka harapkan. Hal ini sesuai dengan konsep *Expectation-Confirmation Model* (ECM) dimana konsep ini menjelaskan niat penggunaan berkelanjutan teknologi informasi (TI) pasca adopsi penggunaan (Bhattacharje, 2001).. Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari efisiensi, kehandalan, dukungan publik, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap intensi berkelanjutan.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat Kotler (1997). Kualitas berpusat pada konsumen/pengguna, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk/jasa atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna atas layanan yang mereka terima (Parasuraman *et al.*, 1998). Pengguna akan menilai sesuai dengan apa yang mereka dapatkan. serta membandingkan dengan harapan mereka yang akan menentukan seberapa baik kualitas yang didapatkan.

### 2. Teori Kualitas Pelayanan E-government

*E-GovQual* atau *E-Government Quality* merupakan model yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan *e government*. Model ini dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012). Awalnya Papadomichelaki & Mentzas (2012) mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan enam dimensi, yaitu kemudahan pengguna, kepercayaan, kehandalan, fungsional dari interaksi lingkungan, kehandalan, isi dan tampilan informasi, dan pendukung. Namun, setelah dilakukan pengujian, hasilnya menunjukkan bahwa tidak semua dimensi menunjukkan

adanya pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan *e-government*. Berdasarkan hasil penelitiannya, hanya empat dimensi yang berpengaruh signifikan yaitu efisiensi, kehandalan, dukungan publik dan kepercayaan. Efisiensi adalah kemudahan dalam mengakses layanan *e-government* dan mendapatkan informasi yang ada di dalamnya (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Kehandalan adalah kecepatan akses, menggunakan dan menerima layanan dari situs web (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dukungan publik merupakan kemampuan dalam memberikan bantuan ketika dibutuhkan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dimensi ini sangat berkaitan dengan adanya interaksi pengguna layanan dengan karyawan *help desk* pada situs web. Kepercayaan merupakan kepercayaan rasa aman pengguna dari gangguan dan melindungi informasi pribadi (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

### 3. Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) terhadap ekspektasi (harapan) mereka (Kotler, 1997:40). Kepuasan dan ketidakpuasan dimaknai sebagai akibat pengalaman positif dan negatif masa lalu mengenai penggunaan teknologi informasi (Porumbescu, 2016). Bhattacherje (2001) menjelaskan konsep kepuasan *dExpectation-Confirmation Theory*. Menurut Bhattacherje (2001) seseorang pada awalnya memiliki ekspektasi (harapan) yang tinggi dalam penggunaan teknologi informasi kemudian orang tersebut menggunakan dan mengevaluasi teknologi informasi apakah sesuai dengan yang diekspektasikan. Jika ekspektasi tersebut terkonfirmasi maka seseorang akan merasa puas dan terus melanjutkan penggunaan teknologi tersebut. Dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna merupakan perasaan seseorang (senang atau kecewa) dari hasil perbandingan antara pengalaman atas kinerja yang didapat dengan ekspektasi (harapan) mereka yang telah terkonfirmasi.

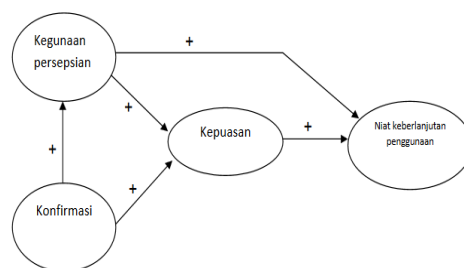
### 4. Niat Penggunaan Berkelanjutan

Menurut Bhattacherje (2001), niat penggunaan berkelanjutan didefinisikan sebagai niat individu untuk terus menggunakan sistem informasi (dalam kontras dengan penggunaan atau penerimaan awal). Keputusan

pengguna untuk menggunakan kembali suatu sistem informasi didasarkan pada kepuasan pengguna dan penggunaan sistem informasi sebelumnya (Bhattacherje, 2001).

### 5. Teori Expectation Confirmation Model of IS Continuance (ECM)

ECM merupakan model yang paling umum digunakan terkait niat berkelanjutan dari penggunaan sistem informasi. Teori ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan konfirmasi akan memengaruhi kepuasan pengguna. Dan pada akhirnya kepuasan pengguna menentukan niat individu untuk terus menggunakan sistem. ECM dianggap lebih unggul dari kerangka teoritis yang ada seperti *Technology Acceptance Model*, *Theory of Planned Behaviour*, dan *Theory of Reasoned Action* karena mencakup variabel seperti kepuasan dan konfirmasi yang lebih relevan dengan reaksi pasca-penerimaan (Bhattacherje, 2001).



**Gambar 1** *Expectation Confirmation Model of IS Continuance*

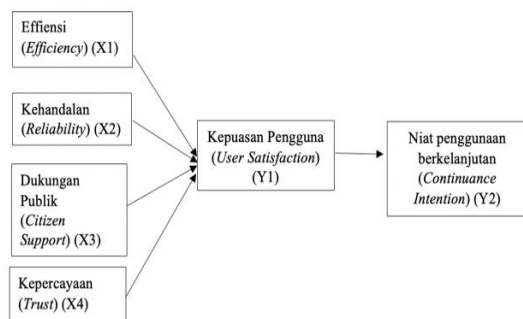
Sumber: Bhattacherje, 2001

### 6. E Filing

*E-Filing* adalah salah satu layanan aplikasi *e government* yang dimiliki oleh DJP. *E-filing* diluncurkan secara resmi pada bulan Mei 2004 melalui Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004. *E-Filing* atau *Electronic Filing* merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada DJP pada *website* DJP atau melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang telah ditunjuk oleh DJP. *E-filing* memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak

dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dilakukan kapan dan di mana saja sehingga menghemat waktu dan tenaga yang digunakan.

## MODEL PENELITIAN



**Gambar 2 Model Hipotesis**  
 Sumber: Data diolah, 2021

Papadomichelaki & Mentzas (2012) mendefinisikan efisiensi kemudahan sebuah situs *website* dapat diakses oleh masyarakat serta kualitas informasi yang diberikan. Hasil penelitian A Goh *et al.*, (2012) dan Setyaningrum (2015) menunjukkan bahwa efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut :

H1: Efisiensi memengaruhi terhadap kepuasan pengguna *e-filing* wajib pajak orang pribadi di Pulau Jawa.

Keandalan dalam *e-GovQual* merupakan kelayakan dan kecepatan mengakses, menggunakan, dan menerima layanan pada situs (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Menurut Al-Hawary & Al-Menhaly, Widiani & Abdullah (2018) dan Goh *et al.*, (2012) keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H2: Keandalan memengaruhi terhadap kepuasan pengguna *e-filing* wajib pajak orang pribadi di Pulau Jawa.

Dukungan publik dalam *e-GovQual* merupakan instrumen pengujian yang mana kemampuan untuk mendapatkan bantuan saat dibutuhkan dalam penggunaan situs web (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Bantuan

tersebut dapat berupa tanggapan dari pengelola layanan apabila terdapat masalah/kendala yang dirasakan pengguna. Menurut Widiani & Abdullah (2018), dukungan publik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan menurut Setyaningrum (2015) dan Napitupulu (2016) dukungan publik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut

H3: Dukungan publik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing* wajib pajak orang pribadi di Pulau Jawa.

Kepercayaan dalam *e-GovQual* didefinisikan sebagai sejauh mana publik dapat mempercayai bahwa layanan situs web aman dari gangguan dan melindungi informasi pribadi (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Hasil Penelitian Napitupulu (2016), Al-Hawary & Al-Menhaly (2016), Widiani & Abdullah (2018), dan Widiani (2018) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu, dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kepercayaan memengaruhi terhadap kepuasan pengguna *e-filing* wajib pajak orang pribadi di Pulau Jawa.

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai hasil dari evaluasi yang diberikan oleh seseorang untuk merasa pengalaman, setidaknya hasil evaluasi sama baiknya atau seperti yang diharapkan (Tjiptono, 2008). Menurut Bhattacharje (2001) kepuasan pengguna akan memengaruhi intensi penggunaan berkelanjutan. Hasil penelitian Veramotoo *et al* (2018) dan Rahayu *et al* (2018) menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap intensi penggunaan berkelanjutan. Berdasarkan teori dan temuan empiris tersebut, dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H5: Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan *e-filing*.

## 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*. Alasan peneliti menggunakan *explanatory research* adalah untuk menguji hipotesis agar dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antar variabel Lokasi penelitian ini dilakukan di wilayah Pulau Jawa yang meliputi

Provinsi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, DI Yogyakarta, Jawa Timur dan Banten. Alasan pemilihan lokasi ini karena Pulau Jawa memiliki jumlah populasi tertinggi di Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah waib pajak orang pribadi di Pulau Jawa. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, sehingga eknik pengambilan sample dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* atau *pengamilan sample mudah*. Jumlah sample dalam penelitian ini adalah 203 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan google dokumen. Kuesioner disebar secara *online* melalui *whatsapp group*. Penyebaran kuesioner dilakukan mulai 2 sampai dengan 12 Desember 2021. Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan aplikasi *smartPLS*.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Hasil

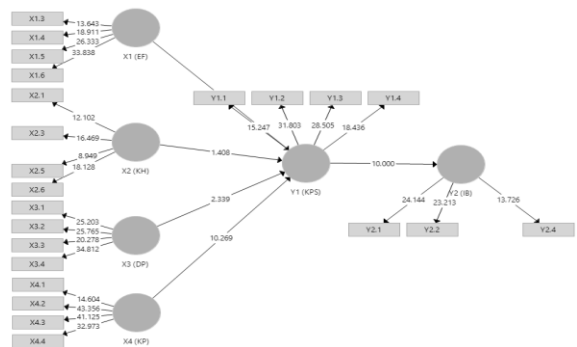
Analisis dengan *smartPLS* dilakukan dua tahap evaluasi, yaitu *outer model* dan *inner model* (Abdillah dan Hartono, 2015). Dalam evaluasi *outer model* dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas. Setelah lolos evaluasi *outer model*, maka perlu dilakukan evaluasi *inner model*. Berikut adalah hasil evaluasi inner model:

**Tabel 2 Hasil R-Square**

Variabel	R <sup>2</sup> atau R-Square
Kepuasan Pengguna (Y1)	0,502
Niat Penggunaan Berkelanjutan (Y2)	0,300

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan data tersebut, nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan bahwa variabel efisiensi (X1), kehandalan (X2), dukungan publik (X3) dan kepercayaan (X4) mampu menjelaskan variabilitas kepuasan pengguna (Y1) sebesar 50,2% dan sisanya sebesar 49,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Sedangkan, kepuasan pengguna mampu menjelaskan variabilitas intensi berkelanjutan (Y2) sebesar 30% dan sisanya 70% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.



**Gambar 2 Model path**  
Sumber Data primer diolah, 2021

**Tabel 3 Pengujian Path Coefficien**

Hipotesis	Origenal Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STD EV)	T-Statistic ( O/STD EV)	P-Values
X1 -> Y1	0,248	0,247	0,057	4,321	0,000
X2 -> Y1	0,093	0,096	0,066	<b>1,408</b>	<b>0,160</b>
X3 -> Y1	0,158	0,155	0,067	2,339	0,020
X4 -> Y1	0,458	0,460	0,045	10,269	0,000
Y1 -> Y2	0,547	0,552	0,055	10,000	0,000

**Keterangan:**

X1:efisiensi; X2: kehandalan; X3=dukungan publik; X4: kepercayaan; Y1: kepuasan pengguna; Y2: niat penggunaan berkelanjutan

Berdasarkan table di atas, maka dapat diketahui bahwa:

- Hipotesis pertama menguji pengaruh efisiensi terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian menunjukkan t-statistik sebesar 4,321 dan nilai *p-values* 0,000. Berdasarkan hasil tersebut, t-statistik menunjukkan pengaruh yang signifikan karena >1,96 dengan *p-values* <0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atas efisiensi terhadap kepuasan pengguna.

2. Hipotesis kedua menguji pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian menunjukkan t-statistik sebesar 1,408 dan nilai *p-values* 0,160. Berdasarkan hasil tersebut, t-statistik menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan karena  $<1,96$  dengan *p-values*  $>0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh tidak signifikan atas kehandalan terhadap kepuasan pengguna.
3. Hipotesis ketiga menguji pengaruh dukungan publik terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian menunjukkan t-statistik sebesar 2,339 dan nilai *p-values* 0,020. Berdasarkan hasil tersebut, t-statistik menunjukkan pengaruh yang signifikan karena  $>1,96$  dengan *p-values*  $<0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atas dukungan publik terhadap kepuasan pengguna.
4. Hipotesis keempat menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian menunjukkan t-statistik sebesar 10,269 dan nilai *p-values* 0,000. Berdasarkan hasil tersebut, t-statistik menunjukkan pengaruh yang signifikan karena  $>1,96$  dengan *p-values*  $<0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atas kepercayaan terhadap kepuasan pengguna.
5. Hipotesis kelima menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap intensi berkelanjutan. Hasil pengujian menunjukkan t-statistik sebesar 10,000 dan nilai *p-values* 0,000. Berdasarkan hasil tersebut, t-statistik menunjukkan pengaruh yang signifikan karena  $>1,96$  dengan *p-values*  $<0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan atas kepuasan pengguna terhadap intensi berkelanjutan.

## 2. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis pertama menunjukkan nilai t-statistik sebesar 4,321 ( $>1,96$ ) dan nilai *p-values* sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Efisiensi dalam model *e-GovQual* memberikan kemudahan menggunakan situs dan kualitas informasi pada layanan/jasa tersebut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dalam hal ini efisiensi merupakan instrumen penting bagi pengguna. Pengguna akan lebih

mudah dalam menggunakan layanan/jasa tersebut. Sehingga, dengan adanya kemudahan penggunaan dalam layanan/jasa tersebut, pengguna akan merasa puas (Veraamooto, 2018; Widiani & Abdullah, 2018). Hasil dari penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian lainnya. Kemudahan/efisiensi dalam mendapatkan informasi dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Al-Hawary & Al-Menhaly 2016; Ari & Hanum, 2021). Para pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai fitur informasi serta menggunakan aplikasi *e-filing* untuk pelaporan SPT tahunan (Veraamooto *et al*, 2018; Widiani dan Abdullah, 2018; Hambali, 2020).

Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis kedua menunjukkan nilai t-statistik sebesar 1,418 ( $<1,96$ ) dan nilai *p-values* sebesar 0,160 ( $>0,05$ ) sehingga hipotesis kedua ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian sebelumnya (Al-Hawary & Al-Menhaly, 2016; Widiani & Abdullah, 2018; Veeramooto *et al*, 2018; Ari & Hanum, 2021). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian responden menjawab ragu-ragu untuk indikator peranyaan aplikasi *e-filing* dapat diakses kapan pun dan di mana pun berada. Artinya Sebagian responden menyadari bahwa terkadang memerlukan waktu yang lama untuk dapat mengakses *e-filing*. Selain itu saat mengakses *e-filing* harus memastikan koneksi internet. Apabila koneksi internet lambat, maka lebih lama lagi waktu yang dibutuhkan untuk mengakses *e-filing*.

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa dukungan publik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis keempat menunjukkan nilai t-statistik sebesar 2,339 ( $>1,96$ ) dan nilai *p-values* sebesar 0,020 ( $<0,05$ ) sehingga hipotesis ketiga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Model *e-Govqual* menerangkan bahwa dukungan publik yang dimaksud merupakan kemampuan untuk mendapatkan bantuan dari pegawai/pengelola *e-government* saat dibutuhkan dalam penggunaan layanan tersebut (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Kemampuan tersebut ditujukan bagi pegawai/sumber daya manusia yang dapat memberikan solusi ketika ada kendala dalam menggunakan layanan/jasa tersebut. Hal ini

sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dukungan publik dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Al-Hawary & Al-Menhaly, 2016; Widiani & Abdullah, 2018; Veeramotoo *et al*, 2018; Ari & Hanum, 2021).

Hipotesis keempat dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis keempat menunjukkan nilai t-statistik sebesar 10,269 ( $>1,96$ ) dan nilai *p-values* sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) sehingga hipotesis keempat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin aman layanan dapat menyimpan data pribadi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna wajib pajak orang pribadi. Privasi dan keamanan sebuah layanan bersifat *online* sangatlah dibutuhkan. Semakin berkembangnya kecanggihan teknologi dan informasi dapat memengaruhi kepercayaan pengguna sebuah layanan. Dengan adanya kepercayaan terhadap layanan tersebut akan menimbulkan kepuasan tersendiri karena privasi dan keamanan pengguna terjamin. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepercayaan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Al-Hawary & Al-Menhaly, 2016; Widiani & Abdullah, 2018; Ari & Hanum, 2021).

Hipotesis kelima dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap intensi berkelanjutan. Berdasarkan hasil pengujian, hipotesis kelima menunjukkan nilai t-statistik sebesar 10,000 ( $>1,96$ ) dan nilai *p-values* sebesar 0,000 ( $<0,05$ ) sehingga hipotesis keempat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap intensi berkelanjutan. Kepuasan menggambarkan perasaan senang atau kecewa yang timbul atas hasil dengan ekspektasi yang diharapkan (Kotler, 1997). Konsep kepuasan dalam *Expectation Confirmation Theory* menjelaskan bahwa pada awalnya seseorang akan memiliki ekspektasi (harapan) yang tinggi dalam penggunaan teknologi informasi kemudian orang tersebut akan menggunakan dan mengevaluasi (Bhattacharje, 2001). Seseorang akan mengkonfirmasi hal tersebut dan memutuskan untuk puas atau tidak puas. Dengan adanya kepuasan tersebut, orang tersebut akan menentukan kembali untuk terus menggunakan atau menghentikan penggunaan teknologi informasi tersebut. Hal ini sejalan

dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna memiliki dampak positif terhadap niat berkelanjutan. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan wajib pajak saat menggunakan aplikasi *e-filing*, maka semakin besar niat untuk terus mengadopsi (Veeramotoo *et al*, 2018; Rahayu *et al*, 2018; Tran *et al*, 2019). Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan kepuasan WPOP Pulau Jawa dapat berpengaruh signifikan terhadap intensi berkelanjutan dalam penggunaannya.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### a. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *e-filing* terhadap kepuasan pengguna dan intensi berkelanjutan wajib pajak orang pribadi di Pulau Jawa. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah efisiensi, kehandalan, dukungan publik, kepercayaan, kepuasan pengguna dan intensi berkelanjutan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi, dukungan publik dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, berbeda dengan kehandalan yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan, kepuasan pengguna sendiri berpengaruh signifikan terhadap intensi berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi *e-filing*.

### b. Saran

Berdasarkan evaluasi hasil penelitian Berdasarkan penelitian ini, peneliti ingin memberikan saran kepada pihak DJP, bahwa saat ini sebaiknya DJP meningkatkan kualitas aplikasi dan fitur-fitur aplikasi *e filing* supaya lebih mudah diakses oleh wajib pajak. Selain itu untuk penelitian selanjutnya peneliti menyarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel eksternal lain sebagai faktor yang memengaruhi intensi berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi *e-filing*. Karena kepuasan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan bukanlah faktor utama yang memengaruhi intensi berkelanjutan

## DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, W. & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) – Alternatif Structural Equation Modeling*

- (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Andi.
- Al-Hawary, S.I.S. and Al-Menhaly, S.M. (2016). The Quality of E-Government Services and its Role on Achieving Beneficiaries Satisfaction. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, 16(11), 1-11.
- Ari, D.P.S & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Modifikasi E-GovQual. *Profit Jurnal Administrasi Bisnis*, 15 (1).
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Goh, C. Y., Ong, J. W., Tan, S. Z., Goh, G. G., & Eze, U. C. (2012). E-service quality and user satisfaction toward E-filing. *International Journal on Social Science, Economics and Art*, 2(2), 50-54.
- Hambali, A.J.H. (2020). The Success of E-Filing Adoption during COVID-19 Pandemic: The Role of Collaborative Quality, User Intention, and User Satisfaction. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 23 (1), 57 – 68.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice-Hall Inc.
- Napitulu, D. (2016). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GOVQUAL dan IPA. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 6(2), 153 - 168.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quartely*, 29 pp. 98 – 109.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12–40.
- Porumbescu, G. A. (2016). Linking Public Sector Social Media and Egovernment Website Use to Trust in Government. *Government Information Quartely*, 33(2), 291-304.
- Pratama, W.P. 2022. Update SPT Tahunan 2022, Pelaporan Sudah Capai 96,5 Persen dari Realisasi 2021. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20220315/259/1510734/update-spt-tahunan-2022-pelaporan-sudah-capai-965-persen-dari-realisasi-2021>. Diakses pada Desember 2021.
- Rahayu, F. S., Apriliyanto, R., & Putro, Y. S. P. W. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(1), 34- 46.
- Setyaningrum, A. (2015). *Penilaian Kualitas Website Menggunakan Dimensi e-GovQual: Studi Kasus Kementerian Komunikasi dan Informatika*. Universitas Indonesia.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi pemasaran*. Penerbit Andi Offset.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quartely*, 35, 161 – 174.
- Widiani, Y. N., & Abdullah. (2018). Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11(2), 88 – 96.