

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *E-FILING* DENGAN PENDEKATAN COBRA DAN MODIFIKASINYA DI KOTA SUMBAWA BESAR

Dessanti Putri Sekti Ari

Universitas Brawijaya, Jl. Veteran Lowokwaru Malang, 65145, Indonesia
e-mail: dessanti@ub.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to determine the factors that influence the satisfaction of E-Filing users with the COBRA approach and its modifications. The variables used in this study are cost, opportunity, benefit, risk, utility, efficiency, and user satisfaction of E Filing. This type of research approach is quantitative and analyzed by multiple linear regression. This study uses primary data involving 141 respondents in the city of Sumbawa Besar. This study indicates that cost, opportunity, and utility have no significant effect on e-filing user satisfaction. Benefit and efficiency have a significant positive effect on e-filing user satisfaction. Risk has a significant negative effect on e-filing user satisfaction.

Keywords: user satisfaction; e-government; e-filing

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna *e-filing* dengan pendekatan COBRA dan modifikasinya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cost, opportunity, benefit, risk, utility, efficiency*, dan kepuasan pengguna *e-filing*. Jenis pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dan dianalisis dengan regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan data primer dengan melibatkan 141 responden di kota Sumbawa Besar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *cost, opportunity, utility* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*, *Benefit* dan *efficiency* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. *Risk* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

Kata kunci: kepuasan pengguna; e-government; e-filing

PENDAHULUAN

E-government merupakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kegiatan organisasi sektor public (Heeks, 2008). *E-government* telah banyak digunakan oleh instansi-instansi pemerintah. Salah satu instansi yang menggunakan *e-government* adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Beberapa *e-government* yang digunakan oleh DJP adalah *website* Ditjen Pajak, program aplikasi monitoring pelaporan dan Pembayaran Pajak (MP3), program aplikasi *e-filing*, program aplikasi *e-registration* (e-reg), program aplikasi e-SPT, dan Sistem Informasi Geografis (SIG).

Salah satu *e-government* yang sering digunakan oleh masyarakat adalah aplikasi *e-filing*. *E-filing* adalah penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) melalui saluran pelaporan pajak elektronik atau *online* yang telah ditetapkan oleh DJP pada Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015. Salah satu manfaat penggunaan *e-Filing* yaitu dapat mengurangi antrean di Kantor

Pelayanan Pajak yang ramai oleh masyarakat yang ingin menunaikan kewajiban perpajakan.

E-Filing mulai diterapkan sejak tahun 2014. Namun, sampai saat ini masih ada wajib pajak yang tidak memanfaatkan aplikasi ini. Menurut Nur dan Valentinus (2020) aplikasi *e-filing* sampai saat ini masih memiliki kekurangan. *e-filing* belum mampu menghitung pajak apabila untuk kasus masa perolehan penghasilan kurang dari satu tahun. Selain itu menurut hasil wawancara dengan salah satu relawan pajak juga menyebutkan bahwa *e-filing* tidak dapat menghitung pada kasus suami-istri yang memiliki NPWP berbeda. Ketidaktahuan kemampuan aplikasi *e-filing* dalam melakukan perhitungan tersebut bisa menyebabkan wajib pajak tidak jujur dalam proses pelaporan SPT, dan bahkan malas untuk melaporkan SPT melalui *e-filing*. Di sisi lain menurut Jefriando (2016) *e-fin* yang biasanya dijadikan *username* saat masuk *e-filing* memiliki jumlah angka yang cukup banyak, sehingga sering kali membuat wajib pajak lupa. Hal ini juga dapat membuat wajib pajak kurang merasa puas dalam menggunakan *e-filing*.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan hasil yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Jika hasil sesuai dengan harapan maka konsumen (pengguna) akan puas, yang kemudian bila performa melebihi harapan maka konsumen (pengguna) akan sangat puas (Kotler dan Keller, 2002:150). Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi merupakan bagaimana pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Stales, dan McKeen, 2003). Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan. Kepuasan memiliki peran penting dalam keberhasilan *e-government* (Osman *et al.*, 2014). Oleh karena itu, sangat penting dilakukan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna *e-filing*.

Ada banyak teori yang menyajikan model komprehensif untuk menilai keberhasilan layanan *e-government* dari perspektif pengguna. Beberapa diantaranya adalah SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, (1988), model keberhasilan Sistem Informasi (IS) oleh DeLone & McLean, (2003) dan Model Pengukuran Nilai (VMM) oleh Foley & Alfonso (2009). Namun menurut Osman *et al.*, (2014) model-model tersebut tidak sepenuhnya menangkap semangat kepuasan pengguna. Sedangkan tujuan akhir dari *e-government* tidak hanya untuk memperoleh informasi, tetapi juga untuk mendorong penggunaan layanan elektronik secara sering dan berulang oleh warga (pengguna). Oleh karena itu, untuk memperbaiki kekurangan model tersebut, Osman *et al.*, (2014) mengusulkan kerangka penilaian holistik untuk evaluasi layanan *e-government* berdasarkan biaya, kesempatan, manfaat dan risiko bagi pengguna menggunakan layanan *e-government* secara bersamaan.

Analisis kepuasan pengguna *e-filing* dalam penelitian ini akan menggunakan pendekatan COBRA (*cost, opportunity, benefits, and risk analysis*).

Menurut Osman *et al.*, (2014), dalam mengukur kepuasan pelayanan manual berbeda dengan kepuasan penggunaan *e-government*. Pendekatan COBRA dipilih karena COBRA di design khusus untuk mengukur kepuasan *e-government*. Menurut COBRA ada empat variabel yang memengaruhi kepuasan dalam penggunaan *e government*. Empat varibel tersebut adalah *cost, opportunity, benefits, and risk analysis*.

Penelitian ini berfokus untuk menganalisis variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna *e-filling* dengan menggunakan pendekatan COBRA dan pengembangannya. Adapun variabel yang digunakan sesuai dengan pendekatan COBRA adalah *cost, opportunity, benefit, dan risk*. Selain itu peneliti menambahkan variable *utility* dan *efficiency* ke dalam model. Sehingga terdapat tiga perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Pertama, jenis variabel yang digunakan. Penelitian Osman *et al.*,(2014) hanya menggunakan variable *cost, opportunity, benefit, dan risk*. Sedangkan penelitian ini menambahkan variable *utility* dan *efficiency*.Kedua, Penelitian Osman *et al.*,2014 dilakukan di negara Turki, sedangkan penelitian ini dilakukan di kota Sumbawa Besar, Indonesia. Ketiga, Penelitian terdahulu menggunakan aplikasi TurkSat *e-government* portal, sedangkan penelitian ini menggunakan aplikasi *e-filling*.

Cost merupakan biaya yang dikeluarkan untuk mengakses aplikasi. *Cost* dapat berupa *money and time*. Semakin tinggi biaya yang dikeluarkan, maka semakin kecil tingkat kepuasan pengguna. Penelitian Hauser, Simester, dan Wernerfelt (1994) mencatat bahwa sensitivitas konsumen terhadap tingkat kepuasan berkurang dengan meningkatnya biaya. Osman *et al.*, (2014) membuktikan bahwa *cost* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna layanan *e-government* di Turki. Selain itu hasil penelitian Lee *et al.*, (2015) juga menyatakan bahwa *cost* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran online *Transport For London's (TFL) London's Congestion Charge (LCC)*. Berdasarkan dari uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₁: *Cost* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*

Keputusan untuk menggunakan layanan *e-government* juga dipengaruhi oleh peluang (Lee, Kim, & Ahn, 2011) . Hal ini muncul ketika pengguna dapat menyadari manfaat dari kondisi yang ditawarkan oleh *e-government* atau layanan online dibandingkan dengan menggunakan layanan konvensional. Misalnya, mengajukan dan mengirimkan pengembalian pajak online tanpa harus mengunjungi kantor yang ramai adalah keuntungan menggunakan layanan *e-government*. Dengan menggunakan *e-government* pengguna memiliki kesempatan untuk meminta dan menerima layanan pada waktu dan tempat pilihan mereka daripada mengunjungi kantor pemerintah di lokasi tertentu dan waktu tertentu. Hasil penelitian Osman *et al.*, (2014) membuktikan bahwa *opportunity* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-government* di Turki. Hal ini didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Lee *et al.*, (2015) yang menyatakan

bahwa *opportunity* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran online *Transport For London's (TFL) London's Congestion Charge (LCC)*. Berdasarkan dari uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₂: *Opportunity* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*

Benefit dalam penelitian ini diartikan sebagai manfaat berwujud dan manfaat yang tidak berwujud yang diterima pengguna aplikasi. Agak sulit menemukan penelitian terdahulu yang menguji pengaruh *benefit* terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Osman *et al.*, (2014) membuktikan bahwa *benefits* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *e-government* di Turki. Berdasarkan dari uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₃: *Benefit* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*

Risk berdampak negatif pada sikap dan kepuasan pengguna (Pan dan Zinkhan, 2006). Dalam konteks *e-commerce*, konsumen lebih mungkin untuk membeli online ketika mereka menganggap risiko rendah (Lee dan Tan, 2003). Menurut Sang dan Lee (2009) dalam konteks *e-government* menunjukkan bahwa risiko yang dirasakan akan memiliki efek yang sama pada *e-government*. Osman *et al.*, (2014) membuktikan bahwa *risk analysis* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *e-government* di Turki. Berdasarkan dari uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₄: *Risk* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*

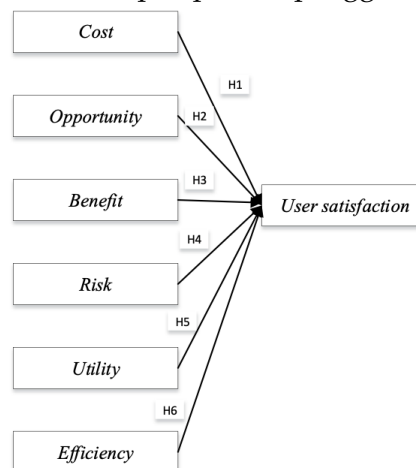
Utility merupakan alat penguji apakah *suatu e-government* berjalan dengan baik atau tidak dengan indikasi kemudahan penggunaan (Horan dan Abhichandani, 2006). Utilitas merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna suatu layanan *e-government* karena jika pengguna merasa layanannya mudah digunakan maka mereka akan merasakan kepuasan penggunaan. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *utility* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Alias *et al.*, (2011) meneliti *e-government* di Malaysia. Hasil penelitian Alias *et al.*, (2011) menunjukkan Utilitas berpengaruh pada kepuasan pengguna. Ahmed *et al.*, (2016) melakukan penelitian evaluasi *e-government* di Kurdistan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa utilitas memengaruhi kepuasan pengguna layanan *e-government*. Berdasarkan dari uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₅: *Utility* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*

Efficiency merupakan aksesibilitas, organisasi fitur, dan informasi yang tersedia di website (Horan dan Abhichandani 2006). Jika pengguna merasa aksesibilitas dan visualisasi suatu layanan sangat praktis, dan sederhana untuk digunakan, maka mereka akan merasakan kepuasan. Horan dan Abhichandani (2006) meneliti tentang kepuasan pengguna dari *Advance Transportation Information System* di Los Angeles. Hasil penelitian Horan dan Abhichandani (2006) membuktikan bahwa *efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Alias

et al., (2011) meneliti *e-government* di Malaysia . Hasil penelitian Alias *et al.*, (2011) menunjukkan bahwa *efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil serupa juga didapatkan Ahmed *et al.*, (2016). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Efisiensi memengaruhi kepuasan pengguna layanan *e-government* di Kurdistan. Berdasarkan dari uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₆: Efficiency berpengaruh terhadap kepuasan pengguna



Gambar 1: Model Penelitian

METODE

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pengguna *e-filing* di kota Sumbawa Besar Provinsi . Metode pengambilan sample menggunakan judgement sampling. Kriteria sample dalam penelitian ini adalah Wajib pajak pengguna *e-filing*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer dari 141 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* menggunakan *google form*.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna. Sedangkan variable independen dalam penelitian ini adalah *cost*, *opportunity*, *benefit*, *risk*, *utility*, dan *efficiency*.

Berikut adalah definisi dan indikator yang digunakan dalam penelitian:

Cost adalah besarnya uang dan waktu yang digunakan untuk mengakses *e-government* (Osman *et al.*, 2014). Indikator variabel ini mengacu pada penelitian Osman *et al.*, (2014), yaitu: menghemat waktu, menghemat uang, menghilangkan potensi biaya di bawah meja, mengurangi proses birokrasi, kata sandi dan biaya pembaruan masuk akal, biaya berlangganan internet masuk akal, mengurangi biaya perjalanan , waktu untuk mengatur akses aplikasi, waktu untuk mengunggah beranda layanan elektronik, waktu untuk menemukan informasi yang dibutuhkan, waktu untuk mengunduh/mengisi aplikasi , upaya untuk menyelesaikan layanan

karena kerusakan sistem, waktu untuk mengakui selesainya pekerjaan menggunakan aplikasi.

Opportunity adalah kesempatan ketika pengguna menyadari manfaat *e-government* dibandingkan layanan konvensional (Osman *et al.*, 2014). Indikator *variable opportunity* ini mengacu pada penelitian Osman *et al.*, (2014), yaitu: *Frequently Ask Question* (FAQ) sudah relevan, keberadaan layanan multimedia disediakan untuk memfasilitasi kontak dengan staf layanan, dapat berbagi pengalaman dengan pengguna lainnya, aplikasi dapat diakses kapan saja, aplikasi dapat dijangkau dari mana saja, informasi yang diperlukan untuk menggunakan *aplikasi* dapat diakses, aplikasi mengarahkan ke tempat kesalahan, selama transaksi, aplikasi memungkinkan untuk memperbarui catatan secara *online*, *aplikasi* dapat diselesaikan secara bertahap (pada waktu yang berbeda), *aplikasi* menawarkan alat untuk pengguna dengan kebutuhan khusus (layar sentuh), informasi disediakan dalam berbagai Bahasa, *aplikasi* menyediakan laporan ringkasan tentang penyelesaian, ada insentif yang untuk pengguna aplikasi.

Benefit adalah manfaat yang berwujud maupun tidak berwujud yang dirasakan pengguna dalam menggunakan layanan *e-government* (Osman *et al.*, 2014). Indikator variabel ini mengacu pada penelitian Osman *et al.*, (2014), yaitu mudah ditemukan, mudah dinavigasi, deskripsi setiap tautan disediakan, informasi layanan mudah dibaca, layanan diselesaikan dengan cepat, layanan tidak memerlukan pengetahuan teknis, instruksi mudah dipahami, informasi layanan elektronik diatur dengan baik, menu *drop down* memfasilitasi penyelesaian layanan elektronik, pembaruan baru pada layanan *aplikasi* disorot, informasi yang diminta diunggah dengan cepat, informasi tersebut relevan dengan layanan, informasi layanan mencakup berbagai topik, informasi layanan akurat, operasi terintegrasi dengan baik, informasi layanan aplikasi mutakhir, instruksi untuk melakukan layanan sangat membantu, dan *link referal* yang disediakan berguna.

Menurut Rowe (1997), *risk* adalah mendefinisikannya sebagai potensi realisasi konsekuensi negatif yang tidak diinginkan dari suatu peristiwa. Indikator variabel ini mengacu pada penelitian Osman *et al.*, (2014), yaitu: khawatir data pribadi digunakan untuk tujuan lain, *aplikasi* mewajibkan penyimpanan catatan dokumen untuk audit di masa mendatang, pembayaran yang salah yang perlu diperbaiki lebih lanjut, khawatir melakukan transaksi *online* yang membutuhkan informasi keuangan pribadi, dan menyebabkan lebih sedikit interaksi dengan orang-orang.

Utility adalah kepuasan pengguna terhadap kemudahan, kegunaan dan kelengkapan *e-government*. (Horan dan Abhichandani, 2006). Indikator variabel *utility* ini mengacu pada penelitian Horan dan Abhichandani (2006): belajar menggunakan *aplikasi* dengan cepat, dapat menemukan dan mencari alamat, dapat menemukan informasi yang berguna, dapat menemukan fitur *help desk* untuk menyelesaikan tugas saya, aplikasi memberikan petunjuk informasi dan langkah-langkah yang bermanfaat.

Efficiency adalah keberadaan aksesibilitas, fitur dan informasi pada *e-government* Horan dan Abhichandani, 2006). Indikator variabel *Efficiency* ini mengacu pada penelitian Horan dan Abhichandani (2006), yaitu: konten aplikasi diatur dengan tepat, desain *aplikasi* secara visual menyenangkan, berbagai fungsi aplikasi terintegrasi dengan baik.

Kepuasan pengguna adalah kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperolehnya(Ives, Baroudi dan Olson, 1983). Indikator variabel kepuasan penggunaan mengacu pada penelitian Horan dan Abhichandani (2006), yaitu: percaya diri menggunakan aplikasi, mendapatkan pengalaman yang sangat menyenangkan dalam menggunakan aplikasi, puas dalam menggunakan aplikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data mengikuti sebaran normal atau tidak. Metode yang digunakan dalam menguji normalitas adalah dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria normal jika $sig > 0.05$. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

Tabel 1 Uji Normalitas

Variabel	Test Statistic	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keputusan
Residual	0.043	0.200	Normal

Sumber : Hasil Analisis 2021

Berdasarkan hasil pengujian normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov Test* diketahui bahwa nilai *sig* yang diperoleh pada residual sebesar 0.200 dimana nilai $sig > 0,05$ yang menunjukkan bahwa data pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas menunjukkan adanya hubungan linear diantara variabel independen. Pengujian multikolinieritas menggunakan nilai *variand inflation factor* (VIF) dengan kriteria jika nilai VIF < 10 maka model regresi tidak mengandung multikolinieritas. Tabel uji multikolinieritas ditunjukkan pada Tabel 2.

Berdasarkan hasil pengujian asumsi multikolinieritas dapat diketahui nilai VIF pada variabel *cost, oppurtunity, benefit, risk, utility dan efficiency* memiliki nilai VIF < 10 dan tolerance > 0.1 yang menunjukkan tidak saling berkorelasi dan bebas multikolinieritas.

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

No	Variabel	VIF	Tolerance	Keputusan
1	<i>Cost</i> (X1)	0.581	1.720	Bebas multikolinieritas
2	<i>Oppurtunity</i> (X2)	0.481	2.080	Bebas multikolinieritas
3	<i>Benefit</i> (X3)	0.282	3.546	Bebas multikolinieritas

Dessanti Putri Sekti Ari: Analisis Kepuasan Pengguna E-Filling Dengan Pendekatan Cobra Dan Modifikasinya Di Kota Sumbawa Besar

4	<i>Risk (X4)</i>	0.730	1.370	Bebas multikolinearitas
5	<i>Utility (X5)</i>	0.418	2.390	Bebas multikolinearitas
6	<i>Efficiency (X6)</i>	0.586	1.707	Bebas multikolinearitas

Sumber : Hasil Analisis 2021

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain . Heteroskedastisitas dapat dilihat dari Uji *Glejser*, apabila nilai signifikansi > 0,05 maka data bebas dari heteroskedastisitas.

Tabel 3. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

No	Variabel	Sig	α	Keputusan
1	<i>Cost (X1)</i>	0.140	0.05	Bebas heteroskedastisitas
2	<i>Oppurtunity (X2)</i>	0.158	0.05	Bebas heteroskedastisitas
3	<i>Benefit (X3)</i>	0.695	0.05	Bebas heteroskedastisitas
4	<i>Risk (X4)</i>	0.784	0.05	Bebas heteroskedastisitas
5	<i>Utility (X5)</i>	0.583	0.05	Bebas heteroskedastisitas
6	<i>Efficiency (X6)</i>	0.678	0.05	Bebas heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Analisis 2021

Dari hasil uji *Glejser* diperoleh nilai sig pada variabel *cost, oppurtunity, benefit, risk, utility dan efficiency* semuanya menghasilkan nilai sig > 0,05 yang menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel bebas terhadap variabel terikat serta mengetahui mencari mana saja yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Dependen	Variabel Independen	B	t_{hitung}	<i>sig</i>	Keterangan
Loyalitas merek (Y)	Konstanta	3.295			
	<i>Cost (X1)</i>	0.037	1.322	0.188	Tidak Signifikan
	<i>Oppurtunity (X2)</i>	0.022	.704	0.483	Tidak Signifikan
	<i>Benefit (X3)</i>	0.078	3.002	0.003	+ Signifikan
	<i>Risk (X4)</i>	-0.172	-3.131	0.002	- Signifikan
	<i>Utility (X5)</i>	0.079	1.362	0.175	Tidak Signifikan
	<i>Efficiency (X6)</i>	0.460	4.747	0.000	+ Signifikan

Sumber : Hasil Analisis 2021

Dari tabel di atas diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = 3.295 + 0.037 X_1 + 0.022 X_2 + 0.078 X_3 - 0.0172 X_4 + 0.079 X_5 + 0.460 X_6$$

Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Kriteria pengujian uji t adalah jika nilai sig uji t < 0.05 serta nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel independen secara parsial.

Tabel 5. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Variabel Dependen	Variabel Independen	B	t_{hitung}	sig	Keterangan
Loyalitas merek (Y)	Konstanta	3.295			
	Cost (X1)	0.037	1.322	0.188	Tidak Signifikan
	Oppurtunity (X2)	0.022	.704	0.483	Tidak Signifikan
	Benefit (X3)	0.078	3.002	0.003	+ Signifikan
	Risk (X4)	-0.172	-3.131	0.002	- Signifikan
	Utility (X5)	0.079	1.362	0.175	Tidak Signifikan
	Efficiency (X6)	0.460	4.747	0.000	+ Signifikan

Sumber : Hasil Analisis 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu ($1.322 < 1.977$) serta sig $0.188 > 0.05$. Artinya Cost (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Sehingga H_1 ditolak
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu ($0.704 < 1.977$) serta sig $0.483 > 0.05$. Artinya Oppurtunity (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Sehingga H_2 ditolak
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($3.002 > 1.977$) serta sig $0.003 < 0.05$. Artinya Benefit (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Sehingga H_3 diterima.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ yaitu ($|3.131| > 1.977$) serta sig $0.002 < 0.05$. Artinya Risk (X4) berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Sehingga H_4 diterima
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($1.362 < 1.977$) serta sig $0.175 > 0.05$. Arinya Utility (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Sehingga H_5 ditolak
6. Dalam penelitian ini diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($4.747 > 1.977$) serta sig $0.000 < 0.05$. Artinya Efficiency (X6) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Sehingga H_6 diterima.

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase pengaruh yang diberikan variabel *cost*, *oppurtunity*, *benefit*, *risk*, *utility* dan *efficiency* terhadap kepuasan pengguna (y).

Tabel 6. Nilai Koefisien Determinasi (R square)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 ^a	.563	.543	1.20671
a. Predictors: (Constant), Efficiency, Risk, Cost, Utility, Opportunity, Benefit				
b. Dependent Variable: KP				

Sumber : Hasil Analisis 2021

Hasil nilai Adj R yang diperoleh berdasarkan output sebesar 0.543. Hal ini menunjukkan arti bahwa *cost*, *oppurtunity*, *benefit*, *risk*, *utility* dan *efficiency* memberikan pengaruh simultan dalam memprediksi Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 54.3%, sedangkan sisanya sebesar 45.7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

Cost merupakan besarnya uang dan waktu yang digunakan untuk mengakses *e government*. *Cost* dalam hal uang dan waktu disebutkan sebagai salah satu faktor paling penting dalam penggunaan layanan elektronik (Medeni *et al.*, 2011). Dalam penelitian ini diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu ($1.322 < 1.977$) serta $sig\ 0.188 > 0.05$ sehingga hipotesis ditolak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Osman *et al.*, (2014) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Osman *et al.*, (2014) membuktikan bahwa *cost* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna layanan *e-government* di Turki.

Berdasarkan data hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju atas indikator terkait *cost money*. Dengan menggunakan *e-filing* biaya yang dikeluarkan tersebut jauh lebih sedikit daripada harus memanfaatkan layanan konvensional. Saat menggunakan *e-filing*, pengguna hanya perlu mengeluarkan biaya untuk pembelian kuota internet. Sedangkan penggunaan akan melakukan pembelian kuota internet atau berlangganan internet dengan atau tidak mengakses *e-filing*. Hal ini dikarenakan jaringan internet tidak hanya digunakan untuk mengakses *e filing*, namun juga digunakan untuk keperluan komunikasi dan hal yang lainnya. Bahkan menurut Lloyd (2015) internet saat ini tidak hanya digunakan untuk berkomunikasi namun juga untuk bermain game dan menjalin pertemanan lewat dunia maya. Oleh karena itu, penggunaan *e-filing* dianggap sebagai salah satu aktivitas yang memerlukan jaringan internet.

Opportunity adalah sebuah kesempatan ketika pengguna dapat menyadari manfaat dari kondisi yang ditawarkan oleh *e-government* atau menggunakan layanan konvensional (Osman *et al.*, 2014). Hal ini muncul ketika pengguna dapat menyadari manfaat dari kondisi yang ditawarkan oleh *e-government* atau layanan

online dibandingkan dengan menggunakan layanan konvensional. Dalam penelitian ini diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu ($0.704 < 1.977$) serta $sig\ 0.483 > 0.05$ sehingga hipotesis ditolak. Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Osman *et al.*, (2014) dan Lee *et al.*, (2015).

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju untuk indikator aplikasi dapat diakses dan dijangkau dari mana saja. Namun karena jaringan internet di kota Sumbawa Besar masih susah. Masyarakat perlu pergi ke suatu titik lokasi yg dianggap memiliki jaringan internet yang baik. Oleh karena itu meskipun pelaporan sudah dilakukan dengan *e-filing*, tetapi mereka sama-sama memerlukan usaha yang sama untuk melaporkan SPT Tahunan. Sehingga pengguna merasa tidak jauh berbeda ketika melaporkan SPT tahunan secara konvensional atau melalui *e-filing*.

Benefit adalah manfaat yang berwujud maupun tidak berwujud yang dirasakan pengguna dalam menggunakan layanan e-government (Osman *et al.*, 2014). Hal ini muncul ketika pengguna dapat menyadari manfaat dari kondisi yang ditawarkan oleh *e-government* atau layanan *online* dibandingkan dengan menggunakan layanan konvensional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($3.002 > 1.977$) serta $sig\ 0.003 < 0.05$. sehingga hipotesis diterima.

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 18 indikator variabel *benefit*, hanya empat indikator dimana responden lebih cenderung memilih netral, yaitu pada indikator ke dua, tiga, enam, dan sepuluh. Sedangkan indikator yang lain jawaban responden lebih cenderung setuju atau sangat setuju. Rata-rata jawaban responden pada indikator benefit adalah 4.1 yang artinya baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden puas atas *benefit* dari aplikasi *e filing*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Osman *et al.*, (2014) dan Lee *et al.*, (2015). Hal ini menunjukkan bahwa semakin seseorang merasakan manfaat dari sebuah *e-filing*, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna *e-filing*.

Risk adalah potensi realisasi konsekuensi negatif yang tidak diinginkan dari suatu peristiwa. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ yaitu ($|3.131| > 1.977$) serta $sig\ 0.002 < 0.05$ sehingga hipotesis diterima. Tepatnya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa risk berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya semakin tinggi risk pada *e-filing* maka kepuasan pengguna justru akan menurun. Berdasarkan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden dari seluruh indikator adalah 3.73 yang artinya masih baik. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Osman *et al.*, (2014). Osman *et al.*, (2014) membuktikan bahwa *risk analysis* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *e-government* di Turki.

Utility adalah aspek kemudahan dalam menggunakan suatu layanan *e-government* (Horan dan Abhichandani 2006). *Utility* merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna suatu layanan *e-government*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($1.362 < 1.977$) serta $sig\ 0.175 > 0.05$ sehingga hipotesis ditolak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Alias *et al.*, (2011) dan Ahmed *et al.*, (2016).

Berdasarkan data penelitian menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap indikator pertama pada variable *utility* cenderung memilih netral, Indikator pertama dalam variabel *utility* adalah belajar menggunakan *aplikasi* dengan cepat. Bila sebagian besar responden menjawab netral artinya responden tidak memberikan pendapatnya. Hal ini bisa jadi karena meskipun sudah ada tutorial pengisian *e-filing* di berbagai media sosial, namun pengguna merasa kurang yakin saat menggunakan aplikasi *e-filing* secara mandiri atau justru ragu-ragu. Selain itu aplikasi *e-filing* juga belum bisa menghitung pajak untuk kasus suami istri bekerja dan memiliki NPWP yang berbeda. Apabila suami istri memiliki npwp yang berbeda maka pelaporan SPT tidak bisa menggunakan *e-filing*. Dengan adanya kelemahan-kelemahan ini maka pengguna belum merasa puas menggunakan *e-filing*.

Efficiency adalah keberadaan aksesibilitas, fitur dan informasi pada *e-government* (Horan dan Abhichandani 2006). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu ($4.747 > 1.977$) serta $sig\ 0.000 < 0.05$ sehingga menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Artinya semakin tinggi *Efficiency* yang diterima dari penggunaan *e-filing* maka kepuasan pengguna semakin meningkat pula.

Berdasarkan data penelitian menunjukkan bahwa indikator pertama dan kedua dari variable *efficiency*, responden lebih memilih setuju, sedangkan untuk indikator ke tiga, responden lebih dominan untuk memilih jawaban sangat setuju. Dan rata-rata jawaban seluruh responden atas ketiga indikator ini adalah 4.39, artinya masuk dalam kategori sangat baik. Berdasarkan data ini dapat diketahui bahwa responden menganggap aplikasi *e-filing* telah efisien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Horan dan Abhichandani (2006); Alias *et al.*, (2011); dan Ahmed, *et al.*, (2016) yang menunjukkan hasil *efficiency* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *cost*, *opportunity*, dan *utility* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel *benefit* dan *efficiency* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Variabel *risk* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yg bisa disampaikan kepada pemerintah adalah sebaiknya pemerintah mempermudah akses internet terlebih dahulu agar masyarakat dapat menyampaikan SPT tahunan lebih mudah. Selain itu diharapkan pihak DJP dapat memperbaiki lagi sistem *e-filing*, dengan lebih menyederhanakan dan melengkapi fitur-fitur yang dalam *e-filing* sehingga pengguna dapat lebih mudah dalam menggunakan *e-filing*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, A.M., Hassan, B., Saeed, S., & Saeed, A. A. (2016). Evaluating e-Government Services in Kurdistan Institution for Strategic Studies and Scientific Research Using the EGOVSAT Model. *Journal of Applied Research*. 1(2)
- Alias,E.S., Idris, S. H. M., Ashaari, N. S., & Kasimin, H..(2011). Evaluating e-Government Services in Malaysia Using the EGOVSAT Model. *Proceedings of the 2011 International Conference on Electrical Engineering and Informatics*.Bandung, 17-19 July 2011.
- DeLone,W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30
- Dowling, G., & Staelin, R. (1994). A model of perceived risk and intended risk handling activity. *Journal of Consumer Research*, 21(1), 119-125.
- Foley,P., & Alfonso,X.(2009). E-government and the transformation agenda. *Public Administration*, 87(2), 371-396.
- Guimaraes, T., Staples, D. S., & McKeen, J. D. (2003). Empirically Testing Some Main User-Related Factor for Systems Development Quality. *Quality Management Journal* 10, No. 4: 39- 54.
- Hauser, J., Simester,D., & Wernerfelt, B. (1994). Customer satisfaction incentives. *Marketing Science*, 13(4), 327-350.
- Heeks, R. (2008). ICT4D 2.0: The next phase of applying ICT for international development. *Computer*, 41(6), 26-33.
- Horan, T., & Abhichandani, T. (2006). Evaluating user satisfaction in an e-government initiative: Results of structural equation modeling and focus group discussions. *International Journal of Information Technology and Management*, 17(4), 187-198.
- Ives,B., M. H. Olson., dan J.J., Baroudi. (1983). "The Measurement of User Information Satisfaction" . *Communication of the ACM*. 26 (10).pp 785-793
- Jefriando, M. (2016). <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3169063/ini-keluhan-wajib-pajak-saat-lapor-spt-lewat-e-filing>. Diakses pada 23 September 2021
- Kotler, Philip & Keller, K.L .(2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. (Bob sabran. Terjemahan). Jakarta: Erlangga
- Lee,H., Sivarajah,U., Monlar, A., Weerakkody, V., & Irani, Z. (2015). A User Satisfaction Study of London's Congestion Charge- e-Service: A Citizen Perspective. *International Journal of Electronic Government Research*.11 (2). 35-50,
- Lee, J., Kim, H., & Ahn, M. (2011). The willingness of e-government service adoption by business users: The role of offline service quality and trust in technology. *Government Information Quarterly*, 28(2), 222-230.
- Lee,K., & Tan,S. (2003). E-retailing versus physical retailing: A theoretical model and empirical test of consumer choice. *Journal of Business Research*, 56(11), 877-885.
- Lloyd, B. (2005). How Has the Internet Affected the Way We Communicate Within This New Era? Can We Use This to Our Advantage?.*Conference*

- Proceedings: New Zealand Association for Cooperative Education Annual Conference, Palmerston North. 31-35
- Machmud, R.(2018). Buku Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi.Ideas Publishing. Gorontalo
- Medeni, D., Erdem, A., Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., & Lee, H . (2011). Information society strategy & e-government gateway development in Turkey: Moving towards integrated processes and personalized services. Proceeding of tGov Workshop' 11 (tGOV11), London-UK. March 17-18 2011.
- Mitchell, V., Davies, F., Moutinho, L., & Vassos, V. (1999). Using neural networks to understand service risk in the holiday product. *Journal of Business Research*, 46(2), 167-180.
- Nur, T.F., dan Valentinus . (2020). Kelemahan Penggunaan E-Filling Pada Pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Dengan Periode Penghasilan Kurang Dari 12 Bulan. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan Volume 2 Nomor 2*,92-102
- Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Al-Ayoubi, B., Lee, H., Balci, A., Medeni, T. D., & Weerakkody, V. (2014). COBRA framework to evaluate e-governmnet services: A citizen-centric perspective. *Government Information Quarterly*. 31 (2014). 243-256.
- Pan,Y., & Zinkhan,G. (2006). Exploring the impact of online privacy disclosures on consumer trust. *Journal of Retailing*, 82(4), 331-338.
- Parasuraman,V., Zeithaml,A.,& Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1),12-40.
- Rowe, W. (1977). *An anatomy of risk*. New York: John Wiley and Sons.
- Sang, S., & Lee,J. -D. (2009). A conceptual model of e-government acceptance in public sector. Proceeding of 3rd International Conference on Digital Society, February 1-6, Cancun-Mexico.
- Shareef, M., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. (2011). E-government adoption model(GAM):Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*.28(1).17-35