

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Data

##### 4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti dari tangan pertama melalui kuesioner yang dibagikan langsung oleh peneliti kepada orang-orang yang terdaftar sebagai wajib pajak di Kota Bandar Lampung. Dalam penelitian ini sample diambil berdasarkan *non probability sampling* dengan sistem pengambilan sampel secara *purposive sampling*, yaitu sampel yang di ambil berdasarkan pertimbangan penelitian, sehingga yang di jadikan responden adalah yang benar-benar mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-filing. Responden penelitian ini terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kota Bandar Lampung. Dalam penelitian ini kuesioner yang disebar sebanyak 50 kuesioner.

Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah Kuesioner
1	Data kuisisioner yang disebarkan	50
2	Data kuisisioner yang kembali	50
3	Data kuisisioner yang tidak kembali	0
4	<b>Persentase Pengembalian</b>	100%
5	Data kuisisioner yang tidak dapat digunakan	0
6	Data kuisisioner yang dapat digunakan	50
7	<b>Persentase Kuisisioner yang dapat diolah</b>	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2023 (SPSS 25)

Berdasarkan sebaran kuisioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kota Bandar Lampung menyebarkan sebanyak 50 kuisioner kepada orang-orang terpilih yang terdaftar sebagai wajib pajak yang memiliki hubungan terkait variabel yang ingin diteliti. Data kuisioner yang kembali atau telah di isi berjumlah 50 kuisioner dan data kuisioner yang tidak kembali berjumlah 0 kuisioner. Maka data kuisioner yang dapat digunakan atau dijadikan sebagai sampel yaitu berjumlah 50 kuisioner.

#### 4.1.2 Identitas Responden

Dari kuesioner yang telah diisi oleh responden didapat data identitas responden yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di Kota Bandar Lampung. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari pada responden terdiri atas nama, jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir.

Tabel 4. 2 Identitas Responden

<b>Responden</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Usia	<23	7	14%
	25-35	9	18%
	36-50	28	56%
	>50	6	12%
Jumlah		50	100%
Jenis Kelamin	Laki- Laki	29	58%
	Perempuan	21	42%
Jumlah		50	100,0%
Pendidikan	SMA/SMK	16	32%
	STM	3	6%
	D3	16	32%
	S1	15	30%
Jumlah		50	100,0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2023 (SPSS, 25)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa identitas responden yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di Kota Bandar Lampung. Usia terbanyak yang terdaftar yaitu berusia antara 36-50 tahun berjumlah 28 responden (56,0%). Jenis

kelamin yang terbanyak yaitu berjenis kelamin laki-laki berjumlah 29 responden (58,0%). Pendidikan terbanyak yaitu berpendidikan SMA/SMK dan D3 berjumlah 32 reponden (68,0%).

#### 4.1.3 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: mean (rata – rata hitung), nilai minimum dan maksimum, serta standar deviasi (penyimpangan data dari rata-rata).

Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif

	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
Kualitas Sistem	50	2	5	3,84	,766
Kualitas Informasi	50	2	5	3,72	,640
Kualitas Layanan	50	2	5	3,40	,535
Kemudahan Akses	50	3	5	3,36	,593
Kepuasan Pengguna	50	2	4	3,76	,625
Valid N(liswise)	50				

*Sumber : Data primer yang diolah, 2023 (SPSS 25)*

Berdasarkan dari tabel di atas, menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan sampel (N) sebanyak 50. Variabel Kualitas Sistem X1 menunjukkan nilai minimal 2 dan nilai maksimal 5 . Nilai rata – rata sebesar 3,84 dengan standar devisiasi 0 , 7 6 6 . Sedangkan variabel Kualitas Informasi X2 menunjukkan nilai minimal 2 dan nilai maksimal 5. Nilai rata – rata sebesar 3 , 7 2 dengan standar devisiasi 0,640. Sedangkan variabel Kualitas Layanan X3 menunjukkan nilai minimal 2 dan nilai maksimal 5. Nilai rata – rata sebesar 3,40 dengan standar devisiasi 0,535. Dan variabel Kemudahan Akses X4 menunjukkan nilai minimal 3 dan nilai maksimal 5. Nilai rata-rata sebesar 3,36 dengan standar deviasi 0,593. Sedangkan variabel

Kepuasan Pengguna Y menunjukkan nilai minimal 2 dan nilai maksimal 4. Nilai rata – rata sebesar 3,76 dengan standar deviasi 0,625.

Dari hasil uji statistik deskriptif pada variabel - variabel penelitian menunjukkan bahwa nilai standar deviasi lebih kecil dari pada nilai rata-rata artinya bahwa data variabel penelitian mengindikasikan hasil yang baik, hal tersebut dikarenakan standart deviation yang mencerminkan penyimpangan dari data variabel tersebut cukup rendah karena lebih kecil dari pada nilai rata - ratanya.

## 4.2 Uji Analisis Data

### 4.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel (n-2).

Tabel 4. 4 Uji Validitas Data

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Kesimpula
Kepuasan Pengguna (Y)	Pertanyaan_Y1	0.649	0,278	<b>n</b> Valid
	Pertanyaan_Y2	0.703	0,278	Valid
	Pertanyaan_Y3	0.505	0,278	Valid
	Pertanyaan_Y4	0.556	0,278	Valid
	Pertanyaan_Y5	0.478	0,278	Valid
Kualitas Sistem (X1)	Pertanyaan_X1.1	0.593	0,278	Valid
	Pertanyaan_X1.2	0.533	0,278	Valid
	Pertanyaan_X1.3	0.543	0,278	Valid
	Pertanyaan_X1.4	0.494	0,278	Valid
	Pertanyaan_X1.5	0.638	0,278	Valid
	Pertanyaan_X1.6	0.696	0,278	Valid
	Pertanyaan_X1.7	0.602	0,278	Valid
	Pertanyaan_X1.8	0.563	0,278	Valid
Kualitas Informasi (X2)	Pertanyaan_X2.1	0.597	0,278	Valid
	Pertanyaan_X2.2	0.741	0,278	Valid
	Pertanyaan_X2.3	0.761	0,278	Valid
	Pertanyaan_X2.4	0.809	0,278	Valid
	Pertanyaan_X2.5	0.698	0,278	Valid

	Pertanyaan_X2.6	0.699	0,278	Valid
	Pertanyaan_X2.7	0.491	0,278	Valid
	Pertanyaan_X2.8	0.295	0,278	Valid
Kejelasan Sasaran Anggaran (X3)	Pertanyaan_X3.1	0.459	0,278	Valid
	Pertanyaan_X3.2	0.766	0,278	Valid
	Pertanyaan_X3.3	0.785	0,278	Valid
	Pertanyaan_X3.4	0.613	0,278	Valid
	Pertanyaan_X3.5	0.492	0,278	Valid
	Pertanyaan_X3.6	0.554	0,278	Valid
	Pertanyaan_X3.7	0.391	0,278	Valid
	Pertanyaan_X3.8	0.355	0,278	Valid
Kemudahan Akses (X4)	Pertanyaan_X4.1	0.417	0,278	Valid
	Pertanyaan_X4.2	0.535	0,278	Valid
	Pertanyaan_X4.3	0.480	0,278	Valid
	Pertanyaan_X4.4	0.534	0,278	Valid
	Pertanyaan_X4.5	0.484	0,278	Valid
	Pertanyaan_X4.6	0.469	0,278	Valid
	Pertanyaan_X4.7	0.605	0,278	Valid
	Pertanyaan_X4.8	0.389	0,278	Valid
	Pertanyaan_X4.9	0.373	0,278	Valid
	Pertanyaan_X4.10	0.632	0,278	Valid
	Pertanyaan_X4.11	0.495	0,278	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2023 (SPSS 25)

Berdasarkan hasil uji validitas data menyatakan bahwa korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan, dan menunjukkan bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid.

#### 4.2.2 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana keandalan suatu alat pengukur untuk dapat digunakan lagi untuk penelitian yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Alpha.

Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Data

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kepuasan Pengguna (Y)	0,719	Realibel
Kualitas Sistem (X1)	0,740	Realibel

Kualitas Informasi (X2)	0,757	Realibel
Kualitas Layanan (X3)	0,728	Realibel
Kemudahan Akses (X4)	0,710	Realibel

Sumber : Data primer yang diolah, 2023 (SPSS 25)

Tabel 4.5 menunjukkan nilai *crobach's alpha* atas Kepuasan Pengguna sebesar 0,719, Kualitas Sistem sebesar 0,740, Kualitas Informasi sebesar 0,757, Kualitas Layanan sebesar 0,728, dan Kemudahan Akses sebesar 0,710. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih > dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang berarti bila pernyataan itu diajukan kembali akan diperoleh.

### 4.3 Uji Asumsi Klasik

#### 4.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011) Adapun Uji statistik yang digunakan pada penelitian ini diuji *One Sample Kolmogrov Smirnov Test*, Dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Jika signifikan yang dihasilkan > 0,05 maka distribusi datanya dikatakan normal. Sebaliknya jika signifikan yang dihasilkan < 0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 4. 6 Uji Normalitas Data

		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-4
	Std. Deviation	516,333336
	Absolute	,083

Most Extreme Differences	Positive	,075
	Negative	-,083
Kolmogorov-Smirnov Z		,760
Asymp. Sig. (2-tailed)		,473

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

*Sumber: Data primer yang diolah, 2023 (SPSS 25)*

Berdasarkan table 4.6 diatas dapat dijelaskan bahwa besarnya angka *asyimp Sig-(2 Tailed)* Menunjukan nilai 0,473 lebih besar dari tingkat *alpha* yang ditetapkan (5%) yang artinya bahwa seluruh data dapat dikatakan terdistribusi secara normal.

#### 4.3.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variable independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variable bebas (korelasi 1 atau mendekati 1). (Ghozali, 2015)

Tabel 4. 7 Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kualitas Sistem	0,733	1,363
Kualitas Informasi	0,586	1,707
Kualitas Layanan	0,850	1,176
Kemudahan Akses	0,763	1,311

*Sumber: Data primer yang diolah, 2023 (SPSS 25)*

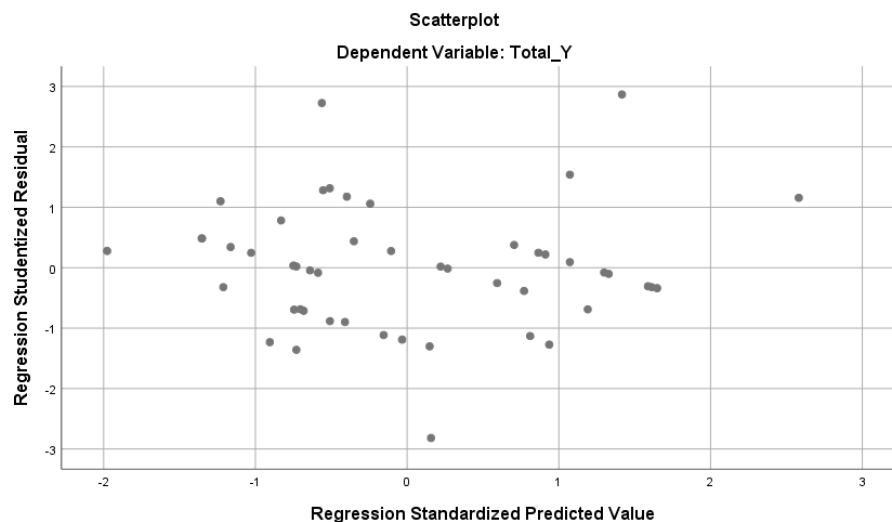
Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.11 diatas diketahui bahwa variabel Kualitas Sistem memiliki nilai tolerance sebesar 0,733 dan nilai VIF sebesar 1,363 , sedangkan Kualitas Informasi memiliki nilai tolerance sebesar 0,586 dan nilai VIF sebesar 1,707 , Kualitas Layanan memiliki nilai tolerance sebesar 0,850 dan nilai VIF sebesar 1,176 dan Kemudahan Akses memiliki nilai tolerance sebesar 0,763 dan nilai VIF sebesar 1,311. Dari hasil diatas diperoleh kesimpulan bahwa seluruh

nilai VIF disemua variabel penelitian lebih <10 hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam model regresi.

### 4.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Jika nilai signifikan antara variabel independen lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. (Ghozali, 2015).

Tabel 4. 8 Uji Heterokedastisitas



*Sumber: Data primer yang diolah, 2023 (SPSS 25)*

Berdasarkan gambar 2.2 diatas, dapat dilihat bahwa tidak ada pola tertentu yang terbentuk dan titik-titik menyebar dengan merata baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan ters ebar nya titik-titik tersebut, itu artinya tidak terdapat gejala heteroskedstisitas dalam penelitian ini.

## 4.4 Pengujian Hipotesis

### 4.4.1 Uji Regresi

Model persamaan regresi yang baik adalah yang memenuhi persyaratan asumsi klasik, antara lain semua data berdistribusi normal, model harus bebas dari gejala



multikolinieritas dan terbebas dari heterokedastisitas. Berdasarkan estimasi regresi berganda dengan program SPSS 25 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.659	4.403		.831	.410
	Kualitas Sistem	.187	.081	.323	2.308	.026
	Kualitas Informasi	.194	.085	.358	2.287	.027
	Kualitas Layanan	.095	.078	.157	1.208	.233
	Kemudahan Akses	.021	.084	.034	.247	.806

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data primer yang diolah, 2023 (SPSS 25)

$$\text{Kepuasan Pengguna} = 3,659 + 0,187\text{KS} + 0,194\text{KI} + 0,095\text{KL} + 0,021\text{KA} + e$$

Berdasarkan hasil persamaan diatas terlihat bahwa :

- a. Nilai koefisien regresi variabel Kepuasan Pengguna akan mengalami kenaikan sebesar 3,659 untuk 1 satuan apabila semua variabel bersifat konstant.
- b. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,187 nilai ini menunjukkan bahwa setiap penurunan/peningkatan kualitas sistem sebesar 1 satuan di prediksi akan meningkatkan (+) Kepuasan Pengguna sebesar 0,187.
- c. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,194 nilai ini menunjukkan bahwa setiap penurunan/peningkatan kualitas informasi sebesar 1 satuan di prediksi akan meningkatkan (+) Kepuasan pengguna sebesar 0,194.
- d. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,095 nilai ini menunjukkan bahwa setiap

penurunan/peningkatan Kualitas Layanan sebesar 1 satuan di prediksi akan meningkatkan (+) Kepuasan Pengguna sebesar 0,095.

- e. Nilai koefisien regresi variabel Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 0,021 nilai ini menunjukkan bahwa setiap penurunan/peningkatan Kemudahan Akses sebesar 1 satuan di prediksi akan meningkatkan (+) Kepuasan Pengguna sebesar 0,021.

#### 4.4.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2015).

Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.596 <sup>a</sup>	.355	.298	1.484
a. Predictors: (Constant), Total_X4, Total_X1, Total_X3, Total_X2				
b. Dependent Variable: Total_Y				

Sumber: Data primer yang diolah, 2023 (SPSS 25)

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui besarnya koefisien korelasi ganda pada kolom Adjusted R Square merupakan koefisien determinasi yang telah dikoreksi yaitu sebesar 0,298 atau sebesar 29,8%, yang menunjukkan bahwa variabel kuat terhadap kepuasan pengguna sebesar 29,8, sedangkan sisanya 70,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

#### 4.4.3 Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model ( Uji F-test ) digunakan untuk menguji apakah model regresi yang digunakan sudah layak yang menyatakan bahwa variable independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variable dependen (Ghozali, 2015). Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji F pada tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha$  sebesar 0,05, apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka model dinyatakan layak digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4. 11 Uji Kelayakan Model

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.524	4	13.631	6.190	.0143 <sup>b</sup>
	Residual	99.096	45	2.202		
	Total	153.620	49			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X4, Total_X1, Total_X3, Total_X2						

Sumber : Data primer yang diolah, 2023 (SPSS 25)

Dari tabel tersebut terlihat bahwa pengujian ini diperoleh hasil koefisien signifikan menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar  $0,143 > 0,05$  dengan nilai F hitung sebesar 6,190. Artinya bahwa secara bersama-sama berpengaruh namun tidak signifikan terhadap variabel terikat.

#### 4.4.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis ( Uji t-test ) digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual (parsial) dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2015). Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji T pada tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha$  sebesar 0,05 dari hasil output SPSS yang diperoleh, apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dengan signifikan (Sig)  $< 0,05$ . Maka  $H_a$  diterima.

Tabel 4. 12 Uji Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.659	4.403		.831	.410
	Kualitas sistem	.187	.081	.323	2.308	.026
	Kualitas informasi	.194	.085	.358	2.287	.027
	Kualitas layanan	.095	.078	.157	1.208	.233

	Kemudahan akses	.021	.084	.034	.247	.806
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna						

*Sumber : Data primer yang diolah, 2023 (SPSS 25)*

1. Hasil untuk variabel Kualitas Sistem (X1) menunjukkan bahwa dengan signifikan  $0,026 < 0.05$  maka jawaban hipotesis yaitu Ha1 ditolak dan menerima Ho1 yang menyatakan bahwa Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna e-filing.
2. Hasil untuk variabel Kualitas Informasi (X2) menunjukkan bahwa dengan signifikan  $0,027 < 0.05$  maka jawaban hipotesis yaitu Ha2 ditolak dan menerima Ho2 yang menyatakan bahwa Tidak Terdapat Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna e-filing.
3. Hasil untuk variabel Kualitas Layanan (X3) menunjukkan bahwa dengan signifikan  $0,233 > 0.05$  maka jawaban hipotesis yaitu Ha3 diterima dan menolak Ho3 yang menyatakan bahwa Terdapat Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna e-filing.
4. Hasil untuk variabel Kemudahan Akses (X4) menunjukkan bahwa dengan signifikan  $0,806 > 0.05$  maka jawaban hipotesis yaitu Ha4 diterima dan menolak Ho4 yang menyatakan bahwa Terdapat Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Pengguna e-filing.

## **4.5 Pembahasan**

### **4.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing**

Kualitas sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal sebagai suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil pengujian mendapatkan hasil bahwa variabel kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t hitung  $2,308 > t$  tabel  $0,278$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,026 < 0,05$  sehingga H1 terdukung secara statistik yang artinya kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing.

Pada pengujian tersebut diperoleh hasil yang menyatakan bahwa hipotesis yang pertama diterima yang artinya Kualitas Sistem (X1) terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Pengujian hipotesis ini menggunakan uji-t, yang bertujuan untuk melihat hubungan secara parsial. Yang artinya dengan kualitas sistem pada aplikasi e-filing berdampak pada kepuasan pengguna e-filing.

#### **4.5.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing.**

Kualitas informasi adalah karakteristik isi, bentuk, dan waktu yang melekat pada informasi yang memberikan nilai dan manfaat bagi pengguna dan memberi keyakinan kepada pengguna untuk menggunakan informasi tersebut. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi (Prasojo & Pratomo, 2015).

Berdasarkan hasil pengujian mendapatkan hasil bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t hitung  $2,287 > t$  tabel  $0,278$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,027 < 0,05$  sehingga H2 terdukung secara statistik yang artinya kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing.

Pada pengujian tersebut diperoleh hasil yang menyatakan bahwa hipotesis yang kedua dan terbukti artinya Kualitas Informasi (X2) terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Pengujian hipotesis ini menggunakan uji-t, yang bertujuan untuk melihat hubungan secara parsial. Yang artinya dengan kualitas informasi pada aplikasi e-filing berdampak pada kepuasan pengguna e-filing.

#### **4.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing**

Kualitas layanan adalah konsep yang mewakili kinerja organisasi yang menawarkan jasa dengan ukuran perbandingan kualitas jasa terhadap tanggapan yang diberikan oleh konsumen. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia sistem aplikasi baik, maka mereka akan cenderung untuk merasa puas menggunakan sistem tersebut. Diprediksi bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil pengujian mendapatkan hasil bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t hitung  $1,208 > t$  tabel  $0,278$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,233 > 0,05$  sehingga H3 tidak terdukung secara statistik yang artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing.

Pada pengujian tersebut diperoleh hasil yang menyatakan bahwa hipotesis yang ketiga ditolak dan terbukti, yang artinya Kualitas Layanan (X3) tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Pengujian hipotesis ini menggunakan uji-t, yang bertujuan untuk melihat hubungan secara parsial. Yang artinya dengan semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan tidak akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna.

#### **4.5.4 Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing**

Kemudahan akses pengguna (*ease of use*) adalah tingkat dimana pengguna sistem informasi berupa e-filing dapat memahami sistem secara mudah (Davis, 1989). Kepuasan pengguna dapat dijelaskan juga dalam penggunaannya, pengguna sistem informasi tidak membutuhkan usaha keras dalam memperoleh manfaat dari sistem informasi tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian mendapatkan hasil bahwa variabel Kemudahan Akses berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t hitung  $1,247 > t$  tabel  $0,278$  dengan nilai signifikan

sebesar  $0,806 > 0,05$  sehingga H4 tidak terdukung secara statistik yang artinya kemudahan akses tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-filing.

Pada pengujian tersebut diperoleh hasil yang menyatakan bahwa hipotesis yang keempat ditolak dan terbukti, yang artinya Kemudahan Akses (X3) terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Pengujian hipotesis ini menggunakan uji-t, yang bertujuan untuk melihat hubungan secara parsial. Yang artinya dengan semakin mudah akses yang diberikan tidak akan berpengaruh terhadap makin tingginya tingkat kepuasan pengguna.