

BAB II

LANDASAN TEORI

Teori Information Sytem Succes

Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Kenneth C Laudon, 2000).

Konsep kesuksesan sistem informasi merupakan suatu konsep yang digunakan dalam mengevaluasi sistem informasi. Penelitian ini mengacu pada Model DeLone and Mclean (2003) untuk mengetahui suatu efektivitas sistem informasi yang akan diteliti, sedangkan variabel yang akan digunakan merujuk pada penelitian Livari (2005) yang meliputi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

DeLone and McLean Information System Success Model mempunyai enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai, intensitas penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan dua dimensi pertama pada DeLone and McLean Information System Success Model, kualitas sistem menunjukkan kualitas produk dari aplikasi sistem informasinya dan kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasinya. Kedua kualitas tersebut akan menentukan sikap dari pemakainya (user) sebagai penerima informasinya. Selanjutnya kerangka teoritis tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) yang baik, yang direpresentasikan oleh *usefulness* (kemanfaatan) dari output sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Merujuk pada definisi bahwa kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi (DeLone & McLean, 1992), sehingga dapat disimpulkan bahwa

semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang diberikan, seperti cepatnya waktu untuk mengakses dan kegunaan dari output sistem, akan menyebabkan pengguna ingin melakukan pemakaian kembali (re-use) yang akan berdampak pada intensitas pemakaian sistem akan meningkat (Dharsana, 2022).

2.1 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berasal dari Bahasa latin “satis” yang berarti cukup baik dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan memiliki definisi “upaya pemenuhan sesuatu”. Menurut Kotler (2005) dan Seddon dan Kiew (1994), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup penilaian pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem itu sendiri. Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi (Dewi & Dwirandra, 2013).

Melalui Keputusan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor Kep88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi sistem E-Filing diluncurkan. Menurut Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. 47/PJ/2008 pasal 1 menyebutkan bahwa E-Filing adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 ini bertujuan untuk: (1) Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN). (2) Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan sistem E-Filing sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. (3) E-Filing mempermudah dalam penyampaian SPT dan

memberi keyakinan kepada wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

Menurut Sugiharti et al. (2015) kepuasan penggunaan dapat didefinisikan sebagai rasa puas wajib pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem E-Filing seperti kualitas dari sistem E-Filing dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem E-Filing. Rasa puas wajib pajak mengindikasikan bahwa sistem E-Filing berhasil memenuhi kebutuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak juga timbul dari adanya manfaat yang dihasilkan E-Filing diantaranya dapat menghemat waktu dan biaya.

Pada dasarnya kepuasan pengguna mencakup terkait antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima Wajib Pajak sesuai dengan harapan mereka, maka mereka akan merasa puas, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka maka pelanggan akan merasa tidak puas. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya.

Dari definisi di atas disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah penilaian terhadap sistem informasi yang digunakan nantinya berdampak positif dari sistem itu sendiri, dari dampak positif tersebut menimbulkan rasa puas pada penggunanya

2.1.1 Indikator Kepuasan Pengguna

Dalam pengukuran suatu kepuasan pengguna diperlukannya indikator karena kepuasan pengguna merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177) Indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah:

1. Content (Isi).
2. Format (Format).
3. *Easy of use* (Mudah digunakan).

2.2 Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem informasi dan informasi berkualitas yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem yaitu kualitas pada kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi.

Menurut Hartono (2005) 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.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem itu sendiri yang merupakan kombinasi dari beberapa unsur sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas dan dapat pembantu pengambilan keputusan. Apabila pengguna sistem informasi merasakan bahwa kualitas sistem 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 (Prasojo & Pratomo, 2015).

Kualitas pada sistem mencerminkan kemampuan sistem dalam mengolah sistem informasi yang terdapat pada perangkat lunak atau data. Jogiyanto (2007) menjelaskan bahwa kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri. DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Model kesuksesan DeLone dan

McLean mengemukakan bahwa kualitas sistem mengukur kesuksesan teknikal terhadap sistem informasi.

2.3 Kualitas Informasi

Menurut Suwardjono (2001:58) kualitas informasi adalah karakteristik yang melekat pada informasi sehingga informasi bermakna bagi pemakai dan memberi keyakinan kepada pemakai sehingga bermanfaat dalam keputusan. Menurut O'Brien & James (2005) kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu.

Kualitas informasi mencakup keakuratan, kelengkapan, ketepatan waktu dari output yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas informasi ditentukan apabila mampu memenuhi harapan dari pengguna sistem informasi. Kualitas informasi sering menjadi dimensi yang sangat mempengaruhi instrumen kepuasan pengguna (Ives et al., 1983; Doll et al., 1994).

Dapat disimpulkan bahwa 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).

2.4 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan kesan konsumen terhadap inferioritas / superioritas organisasi beserta jasa yang ditawarkan. Parasuraman (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan (*servqual*) sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti kinerja suatu jasa, yaitu perbandingan terhadap keterandalan (*excellence*) dalam counter service yang dilakukan oleh konsumen.

Kualitas Layanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan dari harapan pengguna atau pelanggan dengan layanan nyata yang dirasakan. Menurut Urbach dan Mueller

(2012), kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima oleh pengguna dari penyedia sistem informasi.

Disimpulkan bahwa 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.

2.5 Kemudahan Akses

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 (Venkatesh & Morris, 2000).

Kemudahan akses adalah sebuah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah system dapat digunakan dengan mudah tanpa dibutuhkan banyak usaha (Davis, 1989) mengenai sejauh mana upaya yang dilakukan konsumen untuk mengakses situs dari Tiket.com. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi dan kemudahan penggunaan system untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai. Sehingga semakin mudah suatu situs, semakin sering orang akan menggunakannya.

Kemudahan penggunaan atau kemudahan dalam penggunaan merupakan suatu tingkat atau keadaan di mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun. Sebuah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses mencari informasi yang dibutuhkan. Menurut Davis (2019 : 30) persepsi kemudahan akses adalah harapan konsumen terhadap apa yang telah dikeluarkan untuk membeli suatu barang atau jasa. Kegunaan sistem yang dirasakan adalah

tingkat keyakinan bahwa penggunaan sistem akan bebas dari kesalahan dan mudah. Semakin sederhana sistem yang digunakan maka semakin sedikit upaya yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja dengan teknologi ini.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang yakin bahwa penggunaan terhadap suatu sistem yang tidak sulit atau mudah untuk dipahami serta tidak menggunakan usaha keras untuk memahami dan menggunakannya.

2.5.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan Akses

Menurut Istiarni (2015), kemudahan dalam menggunakan teknologi memiliki beberapa faktor:

- a. Faktor pertama yaitu: berfokus pada teknologi tersebut, suatu teknologi yang digunakan secara terus menerus akan memberikan kemudahan bagi penggunanya.
- b. Faktor kedua yaitu : reputasi akan teknologi yang diperoleh pengguna. Reputasi yang baik dimata pengguna akan mendorong pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut.
- c. Faktor ketiga yaitu: tersedianya mekanismenya yang handal. Adanya mekanisme yang handal jika terjadi hambatan dalam penggunaan teknologi akan mendorong persepsi penggunaan kearah yang positif.

Kemudahan akses sangat penting dalam penggunaan aplikasi dimana kemudahan sangat dicari oleh konsumen. Kemudahan dapat membuat waktu efisien sehingga dapat melakukan apapun dengan mudah.

2.5.2 Indikator Kemudahan Akses

Davis (2015: 18) memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan,

1. Teknologi informasi sangat mudah dipelajari (*easy to use*) Sistem sangat mudah untuk dipelajari.

2. Teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna (*easy to get the system to do what user want to do*) Sistem mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan.
3. Teknologi informasi sangat jelas dan mudah untuk dioperasikan (*clear and understandable*) Sistem sangat mudah untuk digunakan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah rangkuman beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian ini, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel digunakan	Hasil Penelitian
1.	Nisrina Nur Assyifa, 2017	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Siam) Universitas Brawijaya	Variabel Independen : -Kualitas sistem -Kualitas informasi -Kualitas layanan -Kemudahan akses Variabel Dependen : -Kemudahan akses	Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening memediasi kualitas sistem, kualitas

				informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara parsial. Sehingga semua hipotesis diterima.
2.	Januar Erfan Baikhuni, 2018	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Sistem Terhadap Minat Penggunaan E-Filing Dengan Persepsi Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Intervening	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kualitas layanan -Kualitas sistem <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Minat penggunaan e-filing <p>Variabel Moderasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kemudahan penggunaan 	Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh variabel kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap minat penggunaan e-filing dengan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening dapat diambil keputusan sebagai berikut: 1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin

				<p>tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi kemudahan penggunaan wajib pajak dalam menggunakan e-filing. 2.</p> <p>Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-filing. Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi kemudahan dalam penggunaan e-filing akan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing.</p> <p>3. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-filing. Hal tersebut membuktikan</p>
--	--	--	--	---

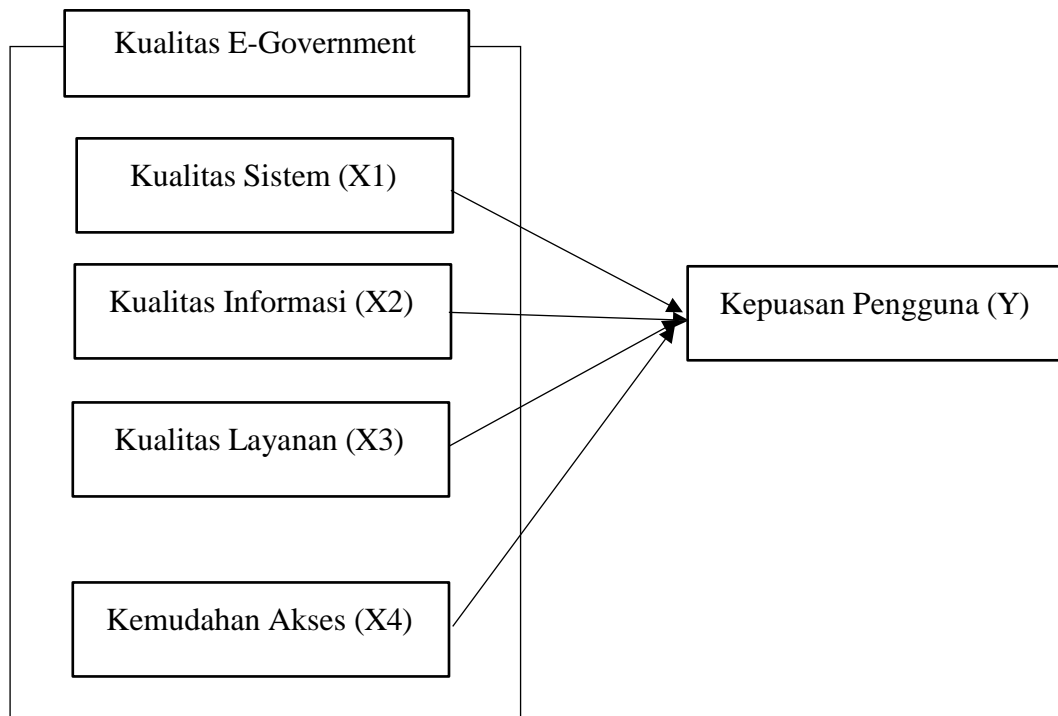
				<p>bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan akan mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan e-filing.</p> <p>4. kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-filing melalui persepsi kemudahan penggunaan.</p>
3.	Gunawan Setyo Utomo, 2019	Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019)	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kualitas sistem -Kualitas informasi -Kualitas layanan <p>Variabel Dependen :</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna E-Filing, (2) Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Filing</p>

4.	Cheza Forma Yunaera, 2021	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Dampak Individu Dan Kepuasan Pengguna E-Filing	Variabel Independen : -Kualitas sistem -Kualitas informasi -Kualitas layanan Variabel Dependen : -Kepuasan pengguna	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan semua kualitas e- government berpengaruh terhadap dampak individu dan kepuasan pengguna e-filing.
5.	Fara Fernanda Erwansyah, 2023	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandar Lampung Satu	Variabel Independen : -Kualitas pelayanan Variabel Dependen : -Kepuasan pengguna	Penelitian ini menemukan bahwa Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna e-filing di KPP Pratama Bandar Lampung Satu, ini terlihat dari hasil pengujian Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Satu.

2.7 Kerangka Pemikiran

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya kerangka pemikiran yang merupakan landasan dalam meneliti masalah yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



2.9. Pengembangan Hipotesis

2.9.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing.

Kualitas sistem adalah seberapa baik fitur maupun karakteristik yang dimiliki oleh sistem informasi dalam kemudahan penggunaannya. Kualitas sistem ini meliputi kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, kemudahan pembelajaran, dan waktu respon yang baik (Petteret al. 2008).

Kepuasan pengguna yaitu, respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau output yang dihasilkan, website, dan layanan dukungan dari penyedia sistem (Petteret al. 2008). Sehingga apabila sistem tersebut mudah untuk digunakan maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan penggunanya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2019) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna E-Filing. Hal tersebut memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H1 : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Filing.

2.9.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing.

Kualitas informasi adalah karakteristik dari output yang disajikan dalam sebuah sistem informasi yaitu meliputi manajemen laporan dan halaman web (Petter dan Mclean 2009). Hal ini mengukur seberapa baik output yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil.

Dody Radityo dan Zulaikha (2007:8) menyatakan Bahwa kualitas informasi (information quality) yang baik, yang direpresentasikan oleh usefulness dari output sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (intended to use) dan kepuasan pengguna (user satisfaction). Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem E-Filing itu baik dan akurat maka akan memuaskan pengguna E-Filing tersebut.

Hasil penelitian Utomo (2019) menunjukkan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi E-Filing. Kualitas

informasi yang baik diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna.

H2: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Filing..

2.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing.

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program sistem informasi. Kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan (Livari, 2005).

Utomo (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dalam penggunaan aplikasi E-Filing. Hasil penelitian Widiani & Abdullah (2018) mendukung bukti empiris bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H3: Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Filing.

2.9.4 Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing.

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha apapun atau dengan kata lain teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami bentuknya tidak membingungkan, jelas, dan mudah dimengerti oleh pengguna (Jogiyanto, 2007: 114).

Wajib pajak mempercayai bahwa sistem penggunaan E-filing yang lebih fleksibel, dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan bagi wajib pajak dalam penyampaian kewajiban pelaporan pajak. Jadi, dari uraian di atas dapat disimpulkan bentuk suatu kemudahan jika akses penggunaan E-filing mudah dalam mengoperasikannya, jelas dan mudah dimengerti, sehingga Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Penggunaan E-filing.

Hasil penelitian Sarazkha (2020) menunjukkan kemudahan akses berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi E-Filing.

Mudahnya akses masuk yang baik diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna.

H4: Kemudahan Akses berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Filing..