

**MODEL KESUKSESAN SISTEM PELAPORAN PAJAK PENGHASILAN
BERBASIS ELEKTRONIK:
STUDI PADA PERILAKU WAJIB PAJAK BADAN
ATAS PENGGUNAAN APLIKASI-APLIKASI PELAPORAN SPT TAHUNAN**

INTISARI

Penggunaan konatif merupakan dimensi berperilaku yang dapat diterapkan pada pengguna sistem informasi. Penggunaan konatif merupakan alternatif dari penggunaan aktual yang biasanya dipakai dalam konteks sistem yang diterapkan secara *voluntary*. Penelitian ini dilakukan dalam konteks sistem yang bersifat *mandatory*, yaitu pada wajib pajak badan badan yang menggunakan saluran elektronik sesuai dengan ketentuan pemerintah dalam melaporkan SPT Tahunan. Dimensi penggunaan konatif tidak hanya mengukur kuantitas waktu penggunaan sistem, tetapi mengukur proaktifitas dan atensi para pengguna. Berlandaskan pada model kesuksesan informasi yang dibangun oleh DeLone & McLean (2003), penelitian ini menyelidiki pengaruh kualitas *e-government* yang terwujud dalam sistem pelaporan SPT Tahunan, terhadap kepuasan pengguna. Hubungan antar konstruk lain yang diteliti dalam penelitian ini adalah pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan konatif sistem informasi yang direflesi oleh beberapa elemen diantaranya; *immersion*, *reinvention*, dan *learning*. Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak badan yang sudah diwajibkan untuk menggunakan saluran elektronik untuk melaporkan SPT Tahunan. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan metode SEM berbasis varian atau *partial least squares* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dalam *e-government* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan konatif *e-government*. Kualitas sistem dan kualitas layanan tidak ditemukan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: *conative use, e-government system success model, user satisfaction*

**ELECTRONIC-BASED INCOME TAX REPORTING SYSTEM SUCCESS
MODEL: A STUDY OF CORPORATE TAXPAYERS' BEHAVIORS
TOWARDS THE USE OF ANNUAL TAX RETURN REPORT
APPLICATIONS**

ABSTRACT

Conative information system use is one of the behavioral dimensions that can be implemented on users of the information system (IS). Conative IS use is an alternative to the actual use that is commonly applied in the context of a voluntary system. This research was conducted in the context of a mandatory system; in this case the corporate taxpayers that use electronic channels in compliance to government's regulation when reporting the annual tax return reports. The conative IS use dimension does not only assess the quantity of system use time, but also assess users' proactiveness and attention. Based on the information success model developed by DeLone & McLean (2003), this research investigate the influence of e-government quality, which manifests in the annual tax return report system, on use satisfaction. The other correlation between constucts investigated in this research is the influence of user satisfaction on conative IS use as reflected by several elements, such as: immersion; reinvention; and learning. A survey was conducted by distributing questionnaires to corporate taxpayers who have been required to use electronic channels to report their annual tax return. The research data were processed using a variance based SEM method of partial least squares (PLS). The research result showed that the quality of information produced in e-government affects user satisfaction. Additionally, this research also showed that users' satisfaction affects the e-government conative IS use. System quality and service quality were not found to have impact on user satisfaction.

Keywords: conative IS use, e-government system success model, user satisfaction