

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor penentu keberhasilan penerapan *e-filing* pajak dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean diperbarui. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *Structural Equation Modelling* (SEM). Penelitian ini merupakan studi empiris yang menggunakan teknik survey, dengan data yang diambil sebanyak 210 responden. Responden dalam penelitian ini merupakan wajib pajak yang pernah menggunakan sistem *e-filing* Direktorat Jenderal Pajak dalam pelaporan SPT pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, namun tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih.

Kata kunci : DeLone & McLean, *e-filing*, Direktorat Jenderal Pajak, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih

ABSTRACT

This Study aimed to test the factors which influence the successful of *e-filing* implementation with updated DeLone and McLean information system success model. This study uses the method of analysis Structural Equation Modeling (SEM). This research is an empirical study using survey techniques and the population of this research was 210 respondents. Respondents in this research are the taxpayer who had used the e-filing System of Direktorat Jenderal Pajak.

The result of this research shows that system quality has a positive effect on use and user satisfaction. Information quality has a positive effect on use and user satisfaction. Service quality has a positive effect on user satisfaction but it does not have significant effect to use. Use and user satisfaction has a positive effect on net benefits.

Keywords : DeLone & McLean, *e-filing*, Direktorat Jenderal Pajak, system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, net benefits