

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN WAJIB PAJAK  
(STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
KPP PRATAMA TAMPAN PEKANBARU)**

**Lastri, Vince Ratnawati & Novita Indrawati**  
Program Studi Magister Akuntansi FEB Universitas Riau  
Email : Lastri@gmail.com

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of system quality, information quality, security and confidentiality on the taxpayer's personal satisfaction of the users of e-filing for tax reporting, and also want to investigate the moderating role of service quality. The population in this study are all individual taxpayers who use e-filing system as tax reporting in Tax Office Pratama Tampar Pekanbaru. The sampling technique used accidental sampling method which resulted sample of 100 respondents. We used multiple linear regression and moderated regression analysis for hypothesis testing. The results showed that security and confidentiality did not affect taxpayer satisfaction, while system quality, information quality have significant effect on taxpayer satisfaction. We also found that the service quality moderates the effect of quality system, information quality, security and confidentiality on taxpayer satisfaction.*

**Keywords:** *System quality, information quality, security and confidentiality, service quality, taxpayer satisfaction.*

**LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar negara Indonesia. Seiring dengan hal tersebut, maka berbagai usaha telah dilakukan oleh segenap aparat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan pajak dari wajib pajak dengan cara melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam sistem perpajakan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut merupakan bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu upaya DJP untuk menciptakan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini melalui pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak (Fasmi dan Misra, 2012). Menurut Fahmi dan Misra (2012), kegiatan modernisasi administrasi perpajakan dapat dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini, salah satunya *E-filing*.

Fasilitas *E-filing* akan memudahkan wajib pajak melakukan proses pengisian dan pelaporan pajak tanpa harus datang langsung ke kantor pajak, sehingga dengan adanya fasilitas *E-filing* yang tidak menyulitkan ini diharapkan wajib pajak merasa puas akan pelayanan yang diberikan DJP. Selain itu dengan modernisasi sistem perpajakan ini diharapkan wajib pajak akan merasa dipermudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut disebabkan karena modernisasi sistem administrasi perpajakan ini telah menggunakan teknologi yang dapat dipahami wajib pajak. Kondisi tersebut kemungkinan akan dapat meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak. Peningkatan kepuasan wajib pajak

sangat penting karena apabila wajib pajak merasa puas maka wajib pajak akan termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian maka akan dapat dicapai target penerimaan pajak yang diinginkan pemerintah.

Kepuasan wajib pajak merupakan tujuan utama dalam kegiatan pelayanan perpajakan dan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh DJP (Jannah, 2014). Kepuasan wajib pajak masih merupakan konsep yang sangat relevan, logika sederhana dalam kepuasan yaitu apabila wajib pajak puas, pasti akan terjadi sesuatu yang lebih baik di masa mendatang (Handi Irwan, 2002). Seorang wajib pajak yang puas mereka akan berbagi kepuasannya atau rasa puas dan pengalamannya kepada wajib pajak yang lain. Oleh karena itu, baik wajib pajak atau DJP dan Negara akan sama-sama diuntungkan jika kepuasan terjadi. Sebaliknya jika wajib pajak merasa tidak puas dengan sistem *e-filing*, maka akan timbul saling mempengaruhi antara wajib pajak untuk tidak menggunakan atau menghindari penggunaan sistem *e-filing*.

Dalam hal tingkat kepuasan menggunakan sistem *e-filing* masih ada wajib pajak yang merasa tidak puas dengan layanan ini. Menurut Mekar Satria Utama Direktur Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat, Ditjen Pajak mengakui meski ada peningkatan pengguna dibandingkan tahun sebelumnya, namun tetap ada keluhan yang datang dari wajib pajak. Keluhan utama terkait jaringan internet (detikFinance.com).

**Tabel 1**  
**Data Pelapor SPT secara E-filing**

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Pelapor SPT secara E-filing	Proporsi SPT E-filing dibandingkan WPOP Terdaftar
2013	7.591.572	1.081.164	14,24%
2014	8.926.322	2.496.397	27,96%
2015	9.770.000	5.500.000	56,29%
2016	11.120.000	7.690.000	69,15%

Sumber :www.pajak.go.id

Berdasarkan data pada Tabel 1 terlihat peningkatan pelaporan SPT Orang Pribadi secara *e-filing* dari tahun 2015 hingga tahun 2016. Peningkatan pelaporan SPT Orang Pribadi secara *e-filing* tersebut juga disebabkan pada tahun 2016 pemerintah mewajibkan seluruh aparatur sipil negara, anggota TNI dan kepolisian Republik Indonesia menyampaikan SPT tahunan pajak penghasilan (PPH) orang pribadi melalui *e-filing*.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak pengguna sistem *e-filing* salah satunya adalah kualitas sistem. Menurut Jogiyanto (2007) kualitas dari suatu sistem sangat mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan sangat menentukan kepuasan pengguna yang menggunakan sistem tersebut. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri.

Wiyono (2008) menyatakan *e-filing* sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan MPN. Melalui jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir dan menunggu tanda terima secara manual. Kondisi tersebut juga memberikan keuntungan pada fiskus, yaitu berupa perampingan kegiatan administrasi, pendataan, akurasi data, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT. Penelitian Rahayu (2013) juga

menyimpulkan bahwa sistem informasi dan *e-filling* berdampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak pengguna sistem *e-filling* adalah kualitas informasi. Informasi tidak lepas kaitannya dengan data, informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerima dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini maupun saat yang akan datang. Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan wajib pajak pengguna *e-filling*, sehingga wajib pajak tidak akan mengalami kesulitan dalam menjalankan sistem *e-filling* jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filling* itu baik dan akurat.

Gowinda (2010) meneliti analisis perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel eksogen berupa *System Quality* (SQ) dan *Information Quality* (IQ). Sedangkan variabel endogen berupa *User Satisfaction* (US), *Use* (U), *Individual Impact* (II), dan *Organizational Impact* (OI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality* dan *System Quality*, keduanya berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dan berpengaruh positif juga terhadap *Use*. *User Satisfaction* dan *Use* saling mempunyai pengaruh positif. Sementara *Use* berpengaruh positif terhadap *Individual Impact* dan *Individual Impact* itu sendiri berpengaruh positif terhadap *Organizational Impact*. Penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak (2015) menemukan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* adalah kualitas sistem, sedangkan kualitas informasi tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling*.

Keamanan dan kerahasiaan suatu sistem *e-filling* merupakan hal yang penting bagi wajib pajak yang akan menggunakan sistem *e-filling*. Sistem *e-filling* ini dapat dikatakan aman jika resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi wajib pajak pengguna sistem *e-filling* terjamin kerahasiannya dan tidak ada orang yang mengetahuinya.

Penelitian Dewi (2009) menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling* diantaranya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kompleksitas, kesukarelaan, sedangkan faktor yang tidak mempengaruhi penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filling* diantaranya pengalaman, sikap, keamanan dan kerahasiaan, desain dan konten serta kecepatan. Penelitian Herawan (2014) meneliti bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filling*.

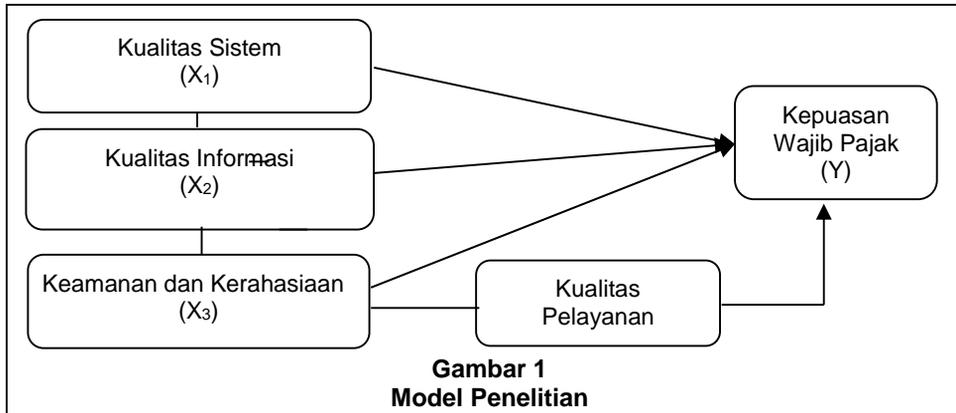
Kualitas pelayanan yang selama ini dirasa sudah cukup untuk memahami, melayani dan memenuhi kebutuhan wajib pajak ternyata kurang mampu dan perlu adanya perbaikan dengan harapan mampu meningkatkan rasa puas wajib pajak. Kepuasan wajib pajak yang diukur melalui kualitas pelayanan perlu memperhatikan dari berbagai sudut pandang, tidak hanya dari sikap dan penampilan pegawai namun juga melihat kondisi tempat maupun fasilitas yang diberikan kantor pelayanan pajak (Aminul, 2012).

Penelitian yang dilakukan Ginting (2017) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat secara individu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filling*. Sari dan Rasmini (2017) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem

elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif pada kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, keamanan dan kerahasiaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak. Kontradiksi dan inkonsistensi pada penelitian-penelitian terdahulu membuat penelitian ini masih menarik untuk dilakukan. Ketidaksamaan hasil yang diperoleh antar peneliti juga menjadi faktor mengapa peneliti mengangkat topik ini.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran, dapat digambarkan model penelitian sebagai berikut:



## KAJIAN PUSTAKA

### E-Filling

*E-filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) baik SPT Masa, maupun SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan oleh Orang Pribadi maupun Badan ke Direktorat Jenderal Pajak yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). *Online* berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik. ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id))

### User E-filling

Pengguna *e-filling* adalah wajib pajak, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No.28/2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang No.6/1983 tentang "Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan". Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### Kepuasan Wajib Pajak

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diterapkan (Kotler dan Keller, 2007). Kepuasan wajib pajak ini bisa kita kaitkan

dengan theory Reasoned Action, teori ini mengatakan seseorang melakukan sesuatu karena adanya alasan, jadi disini wajib pajak mau menerapkan sistem e-filing karena melihat sistem ini memudahkan wajib pajak melakukan pelaporan pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

### **Kualitas Sistem**

Menurut Delone dan McLean dalam Livary (2005) kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan dari informasi karakteristik produk. Kualitas sistem ini juga berarti kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi (Delone dan McLean, 1992) terdapat 3 (tiga) instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem. Ketiga instrument tersebut adalah aksesibilitas (*accessibility*), interaksi (*interaction*), dan kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*).

### **Kualitas Informasi**

Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan (Rukmiyati dan Budiarta dalam Rai et al., 2002). Informasi tidak lepas kaitannya dengan data, informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerima dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau saat mendatang. Dasar dari informasi adalah data, kesalahan dari mengambil atau memasukkan data, dan kesalahan dalam mengolah data akan menyebabkan kesalahan dalam memberikan informasi yang berkualitas.

Menurut Todd dan Wixom (2005) mengasumsikan kualitas informasi terdiri dari 3 (tiga) instrumen, yaitu akurasi (*accuracy*) mengacu pada persepsi pengguna user bahwa informasi yang tersedia benar. Ketepatan waktu (*timeliness*) mengacu pada suatu tingkatan ketika sistem menawarkan respon seketika ketika terdapat suatu permintaan terhadap informasi atau tindakan. Kelengkapan (*completeness*) mengacu pada suatu tingkatan saat sistem menyediakan segala informasi yang dibutuhkan.

### **Keamanan dan Kerahasiaan**

Menurut Sugihanti (2011) keamanan berarti bahwa penggunaan sistem informasi itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada pihak ketiga yang dapat mengetahuinya.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi (Desmayanti, 2012).

### **Kualitas Pelayanan**

Definisi pelayanan pajak menurut Budiono dalam Caroko (2015) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

### **Perumusan Hipotesis**

Kualitas sistem erat hubungannya dengan kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing*, kualitas sistem ini memberikan dorongan khusus bagi para pengguna *e-filing* untuk menjalin relasi dalam jangka panjang. Perubahan-perubahan dalam sistem *e-filing* tergantung pada kualitas dan komitmen pada teknologi informasi serta pada hubungan investasi teknologi informasi dengan

kinerja perusahaan. Manfaat kinerja dari investasi teknologi informasi yang semakin meningkat akan memberikan kepuasan pengguna *e-filing* orang pribadi.

Sistem yang berkualitas yang diterapkan dalam pelaporan pajak adalah suatu sistem yang dapat memudahkan penggunaan, diandalkan, memiliki kecepatan akses dan fleksibel. Dengan demikian diharapkan sistem tersebut dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Penelitian Gowinda (2010) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Jika sistem yang digunakan cepat, handal, mudah, fleksibel dan aman dalam melindungi data pengguna, maka pengguna akan merasa puas. Livary (2005) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem dipahami oleh pemakai maka semakin sering mereka menggunakan sistem tersebut dan semakin puas terhadap sistem. Pemakai sistem dalam meningkatkan kinerjanya mengharapkan sebuah sistem yang berkualitas untuk memanfaatkan sistem tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka diturunkan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1a</sub>: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna Sistem *E-Filing* Untuk Pelaporan Pajak

H<sub>1b</sub>: Kualitas Pelayanan dapat memoderasi hubungan antara Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna Sistem *E-Filing* Untuk Pelaporan Pajak

Tujuan dari suatu informasi *e-filing* adalah untuk memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan seseorang dalam proses pengambilan keputusan. Kualitas informasi dapat dijadikan ukuran untuk mengukur kepuasan pengguna *e-filing*. Ukuran kepuasan pengguna pada sistem informasi dicerminkan oleh kualitas informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Jika pengguna *e-filing* percaya bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem itu optimal, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan TRA yang mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya.

Kualitas informasi adalah kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem, apakah informasi tersebut telah memiliki karakteristik informasi yang baik dan berguna bagi para pemakai informasi. Informasi yang berkualitas dapat digunakan sesuai dengan keinginan para pengguna dan dapat menghasilkan suatu informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap. Sehingga dengan kualitas informasi yang berguna bagi wajib pajak ini akan meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* sebagai pelaporan pajaknya.

Seddon dan Kiew (1995) menunjukkan hasil penelitian yang bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dipengaruhi oleh kualitas informasi (*information quality*). Radityo dan Zulaikha (2007) menyatakan bahwa kualitas informasi yang baik, yang direpresentasikan oleh *usefulness* dari output sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan dan kepuasan pengguna. Penelitian Poelmans et al (2008) mengungkapkan hal yang sedikit berbeda dari kualitas informasi dapat mempengaruhi intensitas penggunaan, tetapi harus dimediasi oleh *relative advantages*. Berdasarkan hal tersebut maka diturunkan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>2a</sub>: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna Sistem *E-filing* Untuk Pelaporan Pajak

H<sub>2b</sub>: Kualitas Pelayanan dapat memoderasi hubungan antara Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna Sistem *E-filing* Untuk Pelaporan Pajak

Keamanan berarti pengguna Sistem Informasi (SI) itu aman, resiko kehilangan data atau informasi sangat kecil dan resiko pencurian data rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala sesuatu yang tersembunyi (hanya boleh diketahui oleh seorang atau beberapa saja); ataupun yang sengaja disembunyikan supaya orang lain jangan mengetahuinya. Dengan demikian kerahasiaan data perpajakan dapat didefinisikan sebagai setiap data wajib pajak yang sifatnya tersembunyi (rahasia) dan hanya diketahui oleh seseorang atau beberapa saja.

Keamanan dan kerahasiaan wajib pajak ini perlu dilindungi oleh setiap pejabat yang menangani masalah perpajakan. Minimal 2 alasan yang dapat dikemukakan, yaitu pertama untuk mencegah adanya persaingan dengan antara satu wajib pajak dengan wajib pajak lainnya, dan kedua untuk mencegah dalam hal mengungkapkan asal usul kekayaan atau penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak, yang pada hakekatnya merupakan rahasia pribadi sesuai dengan asas hukum pajak.

Semakin tinggi tingkat keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing*, maka Wajib Pajak akan semakin puas menggunakan sistem *e-filing*. Hal ini disebabkan karena keamanan dan kerahasiaan merupakan hal yang penting dan harus diperhatikan sehingga pengguna *e-filing* akan senantiasa selalu menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan Desmayanti (2012) keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini juga didukung oleh penelitian Herawan (2014) yang menunjukkan hasil penelitian keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan hal tersebut maka diturunkan hipotesis sebagai berikut

H<sub>3a</sub>: Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna Sistem *E-filing* Untuk Pelaporan Pajak.

H<sub>3b</sub>: Kualitas Pelayanan dapat memoderasi hubungan antara Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna Sistem *E-filing* Untuk Pelaporan Pajak.

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru. Data primer berasal dari data jawaban kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Dengan pendekatan Slovin, sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi sebagai responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### Statistik Deskriptif

Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada seluruh wajib pajak orang pribadi yang menggunakan sistem *e-filing* sebagai pelaporan pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Pekanbaru. Jumlah kuesioner yang disebar adalah sebanyak 120 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali adalah 111 kuesioner, sebanyak 9 kuesioner tidak merespon dan

beberapa data tidak lengkap sebanyak 10 kuesioner. Kuesioner yang diolah berjumlah 100 kuesioner.

Demografi responden yang berisi tentang umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan yang dicapai. Semua informasi mengenai hasil penelitian dan informasi responden tersebut diperoleh dari hasil distribusi kuesioner. Distribusi hasil penelitian ini disajikan sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Demografi Responden**

Karakteristik	Frekuensi (100 Orang)	Persentase (100 %)
Klasifikasi Tingkat Umur (Tahun)		
• 20-29	22	22
• 30-39	21	21
• 40-49	30	30
• Diatas 50	27	27
Karakteristik	Frekuensi (100 Orang)	Persentase (100 %)
Jenis Kelamin		
• Laki-laki	28	28
• Perempuan	72	72
Klasifikasi Tingkat Pendidikan		
• SMA	17	17
• DI	19	19
• DII	20	20
• DIII	21	21
• S1	11	11
• S2	7	7
• S3	5	5

**Sumber :** Data Primer Diolah

### Uji Validitas

Hasil pengujian validitas nilai  $R_{hitung}$  berkisar antara 0.443 sampai dengan 0.888. Dari data yang diperoleh dapat dihitung nilai  $df$  sebesar  $100-2 = 98$ . Dilihat dari *two tail test* menunjukkan bahwa  $df$  98 dengan  $\alpha$  0.05 diperoleh  $R_{tabel}$  sebesar 0.196. Hal ini menunjukkan bahwa  $R_{hitung}$  lebih besar dari  $R_{tabel}$  dan nilai positif, maka pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

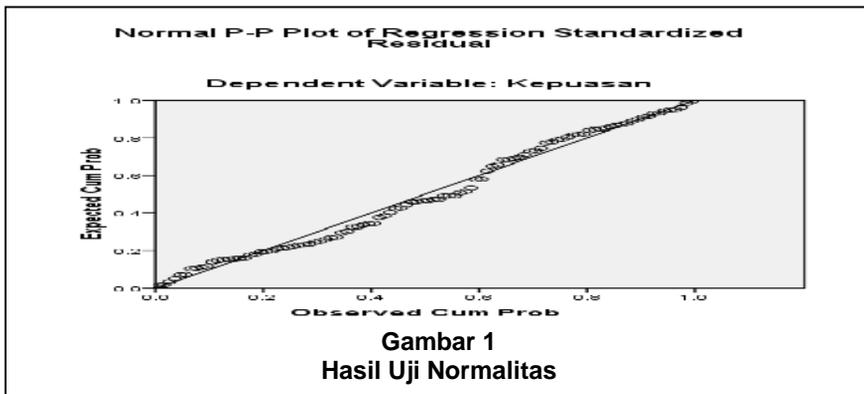
Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* adalah 0.852, berarti berada dalam range 0.80 – 1.00 tingkat reliabilitas sangat andal. Dengan demikian pernyataan dalam penelitian ini adalah konsisten (*reliable*).

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah mencakup: (1) uji normalitas, (2) uji heteroskedastisitas, (3) uji autokorelasi, dan (4) uji multikolinieritas.

### Uji Normalitas

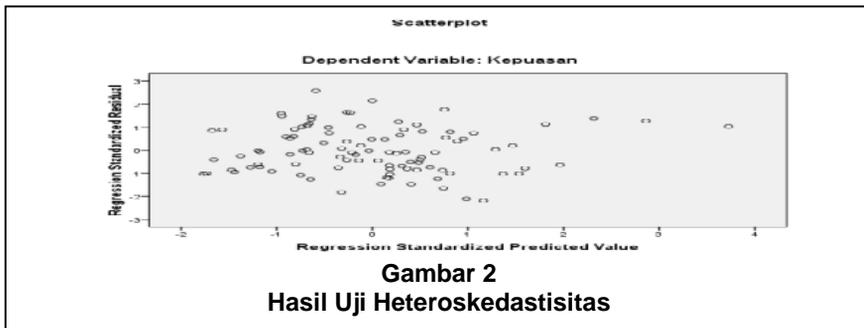
Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada gambar 1. sebagai berikut:



Uji normalitas data dibuktikan dengan melihat grafik normal *P-P Plot*. Pada gambar 1 terlihat bahwa grafik mempunyai distribusi normal.

### Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 2. sebagai berikut:



Hasil yang ditunjukkan pada gambar 2. di atas, terlihat jelas tidak membentuk sebuah pola tertentu dan titik-titik pada *scatterplot* menyebar secara acak, mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Autokorelasi

Hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai *Durbin-Watson* sebesar 2.001 dan nilai tersebut berada diantara **Uji Heteroskedastisitas** nilai DW  $-2$  to  $+2$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah autokorelasi pada model regresi dalam penelitian ini.

### Uji Multikolinieritas

Hasil pengujian multikolinieritas nilai *tolerance* berkisar antara 0.839 sampai dengan 0.941 dan berada di atas 0.1 sedangkan nilai VIF berkisar antara 1.063 sampai dengan 1.191 dan di bawah 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini dapat dikatakan baik karena variabel bebas dari masalah multikolinieritas.

## Analisis Regresi

### Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian diuraikan pada tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	B	Std. Error	t	P Value
Konstanta	5.068	3.865	1.311	.193
Kualitas Sistem	.136	.064	2.115	.037
Kualitas Informasi	1.481	.690	2.146	.034
Keamanan dan kerahasiaan	.189	.108	1.744	.084

Sumber: Data Olah SPSS

Persamaan regresi yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = 5.068 + 0.136 X_1 + 1.481 X_2 + 0.189 X_3 + \varepsilon$$

Tabel 3. di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, keamanan dan kerahasiaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak karena memiliki nilai sig<0.05.

### Moderate Regression Analysis

Hasil pengujian *Moderate Regression Analysis* 1 diuraikan pada tabel 4. sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Moderate Regression Analysis 1**

Variabel	B	Std. Error	t	P Value
Konstanta	-7.973	8.764	-.910	.365
Kualitas Sistem (X <sub>1</sub> )	.147	0.65	2.273	.025
Moderasi1	8.201	3.190	2.571	.012

Sumber : Data Olah SPSS

Persamaan regresi yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = -7.973 + 0.147 X_1 + 8.201_{z1}$$

Hasil pada tabel 4. menunjukkan bahwa interaksi antara kualitas sistem dan kualitas pelayanan ternyata signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan variabel moderasi.

Hasil pengujian *Moderate Regression Analysis* 2 diuraikan pada table 5 . sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Moderate Regression Analysis 2**

Variabel	B	Std. Error	t	P Value
Konstanta	-4.179	7.510	-.557	.579
Kualitas Informasi (X <sub>2</sub> )	1.455	.724	2.010	.047
Moderasi2	7.029	3.090	2.274	.025

Sumber : Data Olah SPSS

Persamaan regresi yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = - 4.179 + 1.455 X_2 + 7.029_{z2}$$

Hasil uji t pada tabel 5, menunjukkan bahwa interaksi antara kualitas informasi dan kualitas pelayanan ternyata signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan variabel moderasi.

Hasil pengujian *Moderate Regression Analysis* 3 diuraikan pada tabel 6. sebagai berikut:

**Tabel 6**  
**Hasil *Moderate Regression Analysis* 3**

Variabel	B	Std. Error	t	P Value
Konstanta	12.094	2.794	4.328	.000
Keamanan dan kerahasiaan (X <sub>3</sub> )	.234	.110	2.124	.036
Moderasi3	.280	.132	2.126	.036

Sumber : Data Olah SPSS

Persamaan regresi yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = 12.094 + 0.234 X_3 + 0.280_{z3}$$

Hasil uji t pada tabel 6. menunjukkan bahwa interaksi antara keamanan dan kerahasiaan dan kualitas pelayanan ternyata signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan variabel moderasi

### Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.140. Hal ini menunjukkan bahwa 14% variabel kepuasan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel independen kualitas sistem, kualitas informasi, keamanan dan kerahasiaan. Sedangkan sisanya 86% dipengaruhi oleh variabel independen lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### Pembahasan

#### Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* untuk pelaporan pajak

Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa H<sub>1a</sub> diterima. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing* untuk pelaporan pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem sangat layak diperhitungkan dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing*. Adanya pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang diterapkan oleh DJP maka kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* juga akan mengalami peningkatan. Hal ini dapat dimanfaatkan oleh DJP dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing*.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian Gowinda (2010), Livary (2005), Simanjuntak (2015), Noviandini (2012) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Karena pengaruh hubungan ini menunjukkan nilai positif sehingga apabila kualitas sistem semakin bagus maka kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* juga akan mengalami peningkatan.

Table 4 dapat disimpulkan bahwa H<sub>1b</sub> diterima. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dapat memoderasi (memperkuat) hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filing* untuk pelaporan pajak. Dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak pengguna *e-filing*, sudah seharusnya DJP memberikan kemudahan kepada wajib

pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Disertai dengan kualitas pelayanan yang tinggi maka akan semakin meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* untuk melakukan pelaporan perpajakannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat layak diperhitungkan sebagai moderasi dalam hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* untuk pelaporan pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, itu akan mendukung kualitas sistem yang baik pula.

### **Kualitas Infomasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* untuk pelaporan pajak**

Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa  $H_{2a}$  diterima. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak. Karena pengaruh hubungan ini menunjukkan nilai positif sehingga apabila kualitas informasi semakin bagus maka kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* juga akan mengalami peningkatan.

Kriteria kualitas informasi yang baik adalah mampu memberikan informasi yang berguna bagi wajib pajak. Dengan adanya kualitas informasi tersebut yang akan diberikan oleh sistem *e-filling* akan meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian Seddon dan Kiew (1995), Dody Radityo dan Zulaikha (2007) dan Poelmans et al (2008) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak (2015) dimana penelitian tersebut menunjukkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* untuk pelaporan pajak.

Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa  $H_{2b}$  diterima. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dapat memoderasi (memperkuat) hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak.

Sesuai dengan teori reasoning action, wajib pajak akan puas jika kualitas informasi yang diterimanya sesuai dengan harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dalam hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat secara individu berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna fasilitas *e-filling*.

### **Keamanan dan Kerahasiaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* untuk pelaporan pajak**

Tabel 4 dapat disimpulkan bahwa  $H_{3a}$  ditolak. Hal tersebut mengindikasikan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Desmayanti (2012) dan Herawan (2014) yang menunjukkan hasil penelitian keamanan dan kerahasiaan (*security and*

*privacy*) berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *e-filling*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sugihanti (2011) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh positif terhadap minat pengguna *e-filling*. Padahal dalam melaporkan pajak melalui *e-filling*, wajib pajak akan memperoleh digital certificate yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk encryption (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya.

Penelitian ini justru menunjukkan bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan tidak menjadi pertimbangan bagi wajib pajak dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filling* untuk pelaporan pajak. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh kebanyakan wajib pajak tidak memahami betul resiko keamanan dan kerahasiaan dari *e-filling*. Pengguna beranggapan bahwa pihak ASP telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan mereka, padahal wajib pajak tidak mengetahui seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk keamanan dan kerahasiaan SI dari *e-filling*.

Tabel 6 dapat disimpulkan bahwa  $H_{3b}$  diterima. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dapat memoderasi hubungan antara keamanan dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak sehingga. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Rasmini (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak berpengaruh positif pada kepuasan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat memoderasi hubungan antara keamanan dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik sehingga wajib pajak dapat mengetahui bahwa dengan menggunakan *e-filling* dalam pelaporan pajak akan terjaga kerahasiaannya. Sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas dan akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalah gunakan data pengguna *e-filling*. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dalam hubungan antara keamanan dan kerahasiaan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak akan semakin meningkatkan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasab dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak.
2. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak.
3. Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak.
4. Kualitas pelayanan dapat memperkuat hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak.
5. Kualitas pelayanan dapat memperkuat hubungan antara kualitas informasi dengan kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak.
6. Kualitas pelayanan dapat memperkuat hubungan antara keamanan dan kerahasiaan dengan kepuasan wajib pajak orang pribadi pengguna sistem *e-filling* untuk pelaporan pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminul, MD.,Yusuf, D.H.M.,et al.2012. Factors Affecting User Satisfaction in the Malaysian income tax e-filling system. *African Journal of Business Management*, Vol B21, pp.B447-645.
- Budiono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*.Jakarta: Rineka Cipta
- Caroko, Bayu. 2015. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. *Perpajakan Student Journal* Vol.1 No.1.
- DeLone,W., and McLean E.R. 1992. "Information System Success: The Quest for The Dependent Variable". *Information System Research*, 1992, pp 60-95.
- Desmayanti, Esy. 2012. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas e-Filling oleh WAjib Pajak sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang )". Universitas DIponegoro. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol.1, 2012,hal. 1-12.
- Ginting Br Dahlia dan Meida Riana Marlina. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filling (Studi Kasus : Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede). *Media Informatika* Vol. 16 No.1.
- Gowinda, Kirana Gita,. 2010. Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filling (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang).Universitas Diponegoro: Semarang.
- Handi, Irawan. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Jogiyanto. 2007. *Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*.Yogyakarta: Andi
- Livary, Juhani. 2005. An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Success. *Database for Advance in Information System (DFA)*. ISSN: 1532-0936. *Volume 36*. Proquest Company.
- Poelmans, et. al. 2008. "Usability and Acceptance of E-learning in Statistics Education, Based on Compendium Platform."
- Rai, A., Lang, S.S. and Welker, R.B. 2002. Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis, *Information System Research*. Vol.13, No.1. pp. 29-34.
- Radityo, dkk. 2007. Pengujian Model DeLone and McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen ( Kajian Sebuah Kasus ). Paper disajikan pada *Symposium Nasional Akuntansi X*, Universitas Hassanudin,Makasar,26-28 Juli 2007

- Sari dan Rasmini . 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Elektronik Perpajakan Dan Kompetensi Pegawai Pajak Pada Kepuasan Wajib Pajak*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol. 18.3. Maret (2017). 2000-2027.
- Sugihanti, Winna Titis. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan E-filing (Studi pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang). *Fakultas Ekonomi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Seddon,P.,B., and Yip, S., K. 1992. An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software. *Journal of Information System*, Vol.6, No 1, pp 75 – 92
- Simanjuntak, May T.A, 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna Sistem E-Filing Sebagai Pelaporan Pajak. *Tesis*. Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta.
- Todd and Wixom, 2005. *A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance*. *Information Systems Research* 16 (1), pp.85-102
- Wiyono, Adrianto Sugiarto. 2008. *Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime*. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 11, No. 2, h. 117-132
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia Tahun 2016.
- Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-49/PJ/2016 tentang pengecualian pengenaan Sanksi Administrasi Berupa Denda atas Keterlambatan Penyampaian SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Elektronik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/06 Tentang Modernisasi Sistem Adiministrasi Perpajakan.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 Tentang Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2015 Tentang Penyedia Layanan Surat Pemberitahuan Elektronik.
- <http://finance.detik.com>. 2016. Keluhan Wajib Pajak Saat Lapor SPT Lewat E-Filing.
- <http://merdeka.com>. 2016. Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Dengan Layanan E-Filing.
- <http://www.pajak.go.id>. 2012. Pembuatan Surat Pemberitahuan Elektronik (eSPT).
- <http://www.pajak.go.id>. 2015. Sambut Baik E-Filing, Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Meningkat.
- <http://www.cnnindonesia.com>. 2016. Realisasi SPT 2016 Meleset dari Target.
- <http://www.pajak.go.id>. 2016. **e-Filing**

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak  
(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kpp Pratama Tampan Pekanbaru)  
(Latri, Vince Ratnawati & Novita Indrawati)**