

**DETERMINAN: PENGGUNAAN, KEPUASAN PENGGUNA DAN
KEPATUHAN PAJAK**



SKRIPSI

Disusun Oleh:

Nama: Muhammad Hafidzul Fattah Wijayanta

No. Mahasiswa: 22312108

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

D.I YOGYAKARTA

2026

**DETERMINAN: PENGGUNAAN, KEPUASAN PENGGUNA DAN
KEPATUHAN PAJAK**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memehuni dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama: Muhammad Hafidzul Fattah Wijayanta

No. Mahasiswa: 22312108

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

D.I YOGYAKARTA

2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku"

Yogyakarta, 20 Februari 2026

Penulis



Muhammad Hafidzul Fattah Wijayanta

HALAMAN PENGESAHAN

**DETERMINAN: PENGGUNAAN, KEPUASAN PENGGUNA DAN
KEPATUHAN PAJAK**

SKRIPSI

Nama: Muhammad Hafidzul Fattah Wijayanta

No. Mahasiswa: 22312108

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Yogyakarta, 14 Februari 2026
Dosen Pembimbing,



(Dra. Neni Meidawati, M.Si., Ak., CA., CPA)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH PENGGUNAAN DAN KEPUASAN KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN PAJAK

Disusun oleh : MUHAMMAD HAFIDZUL FATTAH WIJAYANTA

Nomor Mahasiswa : 22312108

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Rabu, 04 Maret 2026

Penguji/Pembimbing Skripsi : Neni Meidawati, Dra., M.Si., Ak., CA.

Penguji : Marfuah, Dra., M.Si

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFA, CertIPSAS.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah rabbil 'alamin, Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis diberikan kekuatan, kelancaran, dan kemudahan dalam menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umatnya yang istiqamah mengikuti ajaran beliau hingga akhir zaman. Melalui risalah beliau, ajaran Islam disebarkan sebagai rahmat bagi seluruh alam (*rahmatan lil 'alamin*).

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Adapun judul skripsi yang disusun oleh penulis yaitu “Pengaruh Penggunaan dan Kepuasan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan *E-filing* terhadap Kepatuhan Pajak.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis, khususnya dalam pengembangan ilmu akuntansi dan perpajakan.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala pertolongan dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga setiap proses yang dilalui dapat diselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Rahmad Mulyo Wijayanto yang senantiasa menjadi sumber motivasi dan semangat dalam perjalanan akademik penulis, serta Ibu Rosyi Sitidatun Mu'izzah, yang jasanya tak ternilai melalui doa, kasih sayang, dan nilai-nilai kehidupan yang beliau tanamkan kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan rida-Nya kepada keluarga penulis.
3. Muhammad Izaaz Faaiq Afkaar Wijayanta, selaku adik kandung penulis, yang selalu memberikan dukungan dan menjadi sosok saudara yang baik dalam setiap tahap kehidupan penulis.
4. Ibu Dra. Neni Meidawati, Ak, M.Si, CA, ACPA., selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, serta bimbingan yang sangat berharga. Kesabaran dan ketulusan beliau dalam mendampingi penulis selama proses penyusunan skripsi ini menjadi motivasi besar bagi penulis. Semoga beliau dan keluarga senantiasa diberikan kesehatan dan keberkahan.
5. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.

6. Seluruh keluarga besar penulis, atas doa, perhatian, dan dukungan yang senantiasa mengiringi langkah penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini.
7. Terima kasih kepada Caren Aulia Putri yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terima kasih atas kesediaan untuk selalu menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah, serta atas segala perhatian, waktu, dan dukungan moral yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan dengan baik.
8. Tegar, Agha, Osmar, Lana, Zaki, Agung, Hanif, serta sahabat dan teman-teman penulis lainnya, yang telah membantu, mendukung, dan memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas kebersamaan dan persahabatan yang terjalin dengan baik.
9. Nanda Abrajha Eka Subadi, yang kehadirannya memiliki arti penting bagi penulis sebagai sumber semangat dan dukungan moral. Terima kasih atas perhatian, dorongan, serta kesediaan untuk mendengarkan, menemani, dan memberikan saran untuk penulis dalam berbagai situasi selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh responden penelitian, yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.
11. Semua pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi penulisan, penyusunan, maupun substansi isi. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya dalam bidang akuntansi dan perpajakan.

Yogyakarta, 20 Februari 2026

Penulis,

(Muhammad Hafidzul Fattah Wijayanta)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Model kesuksesan DeLone dan McLean	7
2.2. Pajak.....	8
2.3. Fungsi Pajak.....	8
2.4. Kepatuhan Pajak	9
2.5. Wajib Pajak.....	10
2.6. E-filing.....	11
2.7. Kualitas Informasi.....	12
2.8. Kualitas Sistem	14
2.9. Kualitas Layanan	15
2.10. Penggunaan	17
2.11. Kepuasan Pengguna	17
2.12. Telaah Kajian Terdahulu.....	18
2.13. Pengembangan Hipotesis	22
2.13.1. Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari <i>e-filing</i>	22

2.13.2.	Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari <i>e-filing</i>	23
2.13.3.	Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari <i>e-filing</i>	24
2.13.4.	Pengaruh penggunaan terhadap kepatuhan pajak.....	25
2.13.5.	Pengaruh kepuasan pengguna terhadap kepatuhan pajak	26
2.14.	Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1.	Sampel Populasi.....	28
3.2.	Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	29
3.2.1.	Variabel Dependen.....	29
3.2.2.	Variabel Independen	30
3.3.	Metode Analisis	33
3.3.1.	Uji Validitas	33
3.3.2.	Uji Reliabilitas	35
3.3.3.	Model Struktural (<i>Inner model</i>)	36
3.3.4.	Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	38
3.3.5.	Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1.	Hasil Pengumpulan Data.....	40
4.2.	Karakteristik Responden	41
4.2.1.	Jenis Kelamin.....	41
4.2.2.	Usia	41
4.2.3.	Pendidikan.....	42
4.2.4.	Latar Belakang Pendidikan	43
4.2.5.	Pekerjaan.....	43
4.2.6.	Pendapatan Kotor	44
4.2.7.	Pengalaman Penggunaan <i>E-filing</i>	45
4.3.	Evaluasi Analisis Data (<i>Outer Model</i>).....	45
4.3.1.	Uji Validitas	45
4.3.2.	Uji Reliabilitas	49
4.4.	Model Struktural (<i>Inner model</i>)	50
4.5.	Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	52
4.6.	Hasil Pengujian Hipotesis	53
4.6.1.	Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i>	53

4.6.2.	Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dari <i>e-filing</i> ...	55
4.6.3.	Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i>	56
4.6.4.	Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dari <i>e-filing</i>	58
4.6.5.	Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan dari <i>e-filing</i>	59
4.6.6.	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dari <i>e-filing</i>	61
4.6.7.	Pengaruh penggunaan terhadap kepatuhan pajak.....	62
4.6.8.	Pengaruh kepuasan pengguna terhadap kepatuhan pajak	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		66
5.1.	Kesimpulan	66
5.2.	Implikasi Penelitian	68
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	70
5.4.	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		73
DAFTAR LAMPIRAN		77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Item Pertanyaan Kepatuhan Pajak	29
Tabel 3.2 Item Pertanyaan Kualitas Informasi.....	30
Tabel 3.3 Item Pertanyaan Kualitas Sistem	31
Tabel 3.4 Item Pertanyaan Kualitas Layanan	32
Tabel 3.5 Item Pertanyaan Penggunaan	32
Tabel 3.6 Item Pertanyaan Kepuasan Pengguna	33
Tabel 4.1 Klasifikasi Pengumpulan Data.....	40
Tabel 4.2 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.3 Klasifikasi Usia Responden	42
Tabel 4.4 Klasifikasi Pendidikan Responden.....	42
Tabel 4.5 Klasifikasi Latar Belakang Pendidikan Responden	43
Tabel 4.6 Klasifikasi Pekerjaan Responden.....	44
Tabel 4.7 Klasifikasi Pendapatan Kotor Responden.....	44
Tabel 4.8 Klasifikasi Pengalaman Penggunaan E-filing Responden	45
Tabel 4.9 <i>Initial Item Loading</i> dan <i>AVE</i>	46
Tabel 4.10 <i>Cross Loadings</i>	48
Tabel 4.11 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	50
Tabel 4.12 <i>R-Square</i> (R^2).....	51
Tabel 4.13 <i>R-Square</i> dan <i>Communality</i>	52
Tabel 4.14 <i>Path Coefficient</i> dan <i>p-value</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	85
Lampiran 3 Output PLS	97

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of system quality, information quality, and e-filing service quality on use and user satisfaction, as well as their implications for tax compliance of individual taxpayers. This research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through the distribution of online questionnaires to individual taxpayers who use the e-filing system. The number of respondents involved in this study was 115 individual taxpayers. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS 3.0 software. The results indicate that information quality and service quality have a positive effect on user satisfaction. In addition, service quality is proven to have a positive influence on e-filing user satisfaction. Furthermore, the use of e-filing and user satisfaction are found to have a positive and significant effect on the tax compliance of individual taxpayers. The findings of this study provide practical implications for the Directorate General of Taxes (DGT) to continuously improve the quality of the system, information, and e-filing services in order to enhance system use, user satisfaction, and tax compliance among individual taxpayers.

Keywords: *e-filing, tax compliance, information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan *e-filing* terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta implikasinya terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online kepada wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing*. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 115 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Penggunaan dan kepuasan pengguna *e-filing* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. Temuan penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk terus meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan *e-filing* guna mendorong peningkatan penggunaan, kepuasan pengguna, serta kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: *e-filing, kepatuhan pajak, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berfungsi vital dalam pembiayaan pembangunan nasional. Berdasarkan data Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2024), menyebut bahwa realisasi pendapatan negara dan hibah hingga akhir November 2024 mencapai Rp 2.492,70 triliun, atau sekitar 88,95% dari target. Namun demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi persoalan utama. Per 30 April 2024, Data Direktorat Jendral Pajak (2024) menetapkan target rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan sebesar 83,2 % dari jumlah wajib SPT yang berjumlah 19,2 juta. Kondisi ini mengindikasikan masih terdapat kesenjangan antara jumlah wajib pajak terdaftar dan tingkat kepatuhan aktual, sehingga optimalisasi sistem administrasi perpajakan berbasis digital menjadi kebutuhan strategis.

Sebagai respons terhadap tuntutan efisiensi dan transparansi, pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak mengimplementasikan sistem *e-filing*, yaitu layanan pelaporan pajak secara elektronik berbasis internet yang memungkinkan wajib pajak melaporkan SPT secara real-time tanpa harus datang ke kantor pajak namun melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak di <https://djponline.pajak.go.id>. Implementasi *e-filing* merupakan bagian dari agenda besar modernisasi administrasi perpajakan yang dimulai sejak 2005. Laporan tahunan Direktorat Jendral Pajak (2020) menyebutkan jumlah wajib pajak orang

pribadi yang menggunakan *e-filing* untuk pelaporan SPT meningkat ke 22.003.662 pada 2020. Meski demikian, penelitian empiris menunjukkan bahwa adopsi teknologi tidak otomatis berbanding lurus dengan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Agung & Tanamal, 2021); (Purwiyanti & Laksito, 2020).

Secara teoretis, keberhasilan implementasi sistem *e-filing* dapat dijelaskan melalui Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003). Model DeLone & Mclean (1992) merupakan kerangka yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan suatu sistem informasi. Dalam model tersebut dijelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), baik secara terpisah maupun secara simultan, memiliki pengaruh terhadap tingkat penggunaan (*use*) dari sistem informasi tersebut. Sementara itu, DeLone & McLean menyoroti pentingnya tiga dimensi kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam menentukan kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap kinerja dan kepatuhan individu (Yunaera, 2021); (Rianus, 2021). Dengan demikian, kualitas sistem *e-filing* yang andal, informasi yang akurat, serta layanan yang responsif menjadi determinan penting bagi terciptanya kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Namun, sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang beragam. Agung & Tanamal (2021) menemukan bahwa kualitas sistem dan kepuasan pengguna tidak mempengaruhi minat penggunaan *e-filing*, sedangkan faktor pemahaman wajib pajak juga berperan negatif dalam meningkatkan minat penggunaan akan tetapi memiliki arah hubungan yang positif. Hasil berbeda

dikemukakan oleh Purwiyanti & Laksito (2020) yang menegaskan bahwa kemudahan, kebermanfaatan, dan kepuasan pengguna *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Sebaliknya, Rianus (2021) menemukan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan penggunaan *e-filing*, menandakan bahwa sebagian pengguna belum sepenuhnya menyadari manfaat sistem pajak digital tersebut. Sementara itu, penelitian Setiawan et al. (2018) memperlihatkan bahwa minat perilaku wajib pajak memediasi hubungan antara persepsi penggunaan *e-filing* dan kepatuhan pajak, menandakan adanya peran psikologis penting dalam proses adopsi teknologi.

Kendati berbagai studi tersebut memberikan kontribusi penting, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait sejauh mana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan *e-filing* memengaruhi kepuasan pengguna serta kepatuhan wajib pajak secara simultan. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menekankan aspek persepsi penggunaan atau minat perilaku tanpa mengintegrasikan dimensi kualitas sistem informasi secara komprehensif. Selain itu, konteks geografis penelitian sebelumnya terbatas pada wilayah tertentu seperti Surabaya (Agung & Tanamal, 2021) atau Semarang (Purwiyanti & Laksito, 2020), sehingga hasilnya belum sepenuhnya merepresentasikan populasi wajib pajak secara nasional. Oleh sebab itu, penelitian lanjutan yang menilai keterkaitan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan, dan kepatuhan pajak dalam konteks *e-filing* di Indonesia menjadi sangat relevan.

Permasalahan lain yang masih dihadapi adalah disparitas digital literacy antarwajib pajak serta stabilitas teknis sistem *e-filing* yang kadang menimbulkan keluhan seperti server error dan kesulitan login, terutama menjelang batas waktu pelaporan SPT. Faktor-faktor tersebut dapat menurunkan kepuasan pengguna dan berdampak pada penurunan niat pelaporan secara elektronik. DJP mencantumkan bahwa “DJP Online tidak bisa diakses kemungkinan disebabkan jumlah akses menuju DJP Online sangat padat, server down, jaringan bermasalah (tidak stabil), dan sebagainya” sebagai penyebab kendala *e-filing*. Kondisi ini memperkuat argumentasi bahwa peningkatan kualitas sistem, informasi, dan layanan merupakan prasyarat untuk meningkatkan pengalaman dan kepatuhan wajib pajak di era digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **Pengaruh Penggunaan Dan Kepuasan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan E-Filing Terhadap Kepatuhan Pajak**. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memperluas pemahaman terhadap model kesuksesan sistem informasi dan mengintegrasikannya dengan konteks perilaku wajib pajak di Indonesia. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan digital dan edukasi wajib pajak guna memperkuat tingkat kepatuhan serta optimalisasi penerimaan negara.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan ringkasan dari penjelasan latar belakang masalah. Melihat latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1.2.1. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
- 1.2.2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?
- 1.2.3. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
- 1.2.4. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?
- 1.2.5. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*?
- 1.2.6. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*?
- 1.2.7. Apakah penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak?
- 1.2.8. Apakah kepuasan pengguna *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- 1.3.1. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan *e-filing*.
- 1.3.2. Mengkaji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

- 1.3.3. Menilai pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan *e-filing*.
- 1.3.4. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.
- 1.3.5. Menguji pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan *e-filing*.
- 1.3.6. Mengevaluasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.
- 1.3.7. Mengetahui pengaruh penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan pajak.
- 1.3.8. Menganalisis pengaruh kepuasan pengguna *e-filing* terhadap kepatuhan pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

- 1.4.1. Bagi Praktisi, memberikan landasan empiris bagi Direktorat Jenderal Pajak dan pembuat kebijakan untuk evaluasi dan peningkatan kualitas sistem *e-filing* agar mencapai keandalan, kecepatan, keamanan, dan kemudahan akses yang lebih tinggi.
- 1.4.2. Bagi Akademisi, berkontribusi pada perkembangan sistem informasi dan perpajakan digital secara teoritis di konteks *e-filing*.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Model kesuksesan DeLone dan McLean

Model Kesuksesan Sistem Informasi (Information Systems Success Model/ISSM) yang dikemukakan oleh DeLone & Mclean (1992) merupakan kerangka teoritis yang dirancang untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan suatu sistem informasi melalui enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan sistem (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*). Model ini berakar pada teori komunikasi Shannon dan Weaver (1949) serta kerangka pengaruh informasi yang dikembangkan oleh Mason (1978), yang menekankan bahwa efektivitas sistem informasi tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut memberikan manfaat nyata bagi individu dan organisasi. Dalam pengembangannya, DeLone & McLean (2003) memperbarui model ini dengan menambahkan dimensi kualitas layanan (*service quality*) dan menegaskan adanya hubungan kausal antara variabel-variabel utama, di mana kualitas sistem, informasi, dan layanan memengaruhi tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna, yang selanjutnya berimplikasi pada peningkatan kinerja individu serta keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

2.2. Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, yang telah beberapa kali mengalami perubahan dan terakhir diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang, pajak diartikan sebagai kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepada negara berdasarkan ketentuan undang-undang, yang bersifat memaksa, tanpa memperoleh imbalan secara langsung, dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat. Sedangkan menurut Mardiasmo (2023) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara yang didasarkan pada undang-undang dan bersifat memaksa, tanpa adanya imbalan langsung (kontraprestasi) yang dapat ditunjukkan, dan digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran umum pemerintah.

2.3. Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2023) pajak memiliki beberapa fungsi penting dalam perekonomian dan pemerintahan, yaitu:

a. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berperan sebagai sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah dalam menjalankan kegiatan dan program pembangunan.

b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak juga berfungsi sebagai instrumen kebijakan pemerintah untuk mengatur aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Misalnya, pengenaan pajak tinggi terhadap minuman beralkohol bertujuan menekan tingkat konsumsi, sedangkan pajak tinggi pada barang mewah dimaksudkan untuk mengurangi perilaku konsumtif di kalangan masyarakat berpenghasilan tinggi.

c. Fungsi Stabilitas

Melalui penerimaan pajak, pemerintah memperoleh dana yang dapat digunakan untuk menjaga stabilitas ekonomi, khususnya dalam mengendalikan inflasi. Kebijakan fiskal seperti pengaturan peredaran uang, pemungutan pajak yang efektif, dan penggunaan anggaran yang efisien menjadi sarana menjaga kestabilan harga dan daya beli masyarakat.

d. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak berfungsi untuk mendistribusikan kembali pendapatan melalui pembiayaan kepentingan publik, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, dan layanan sosial. Dengan demikian, pajak membantu menciptakan lapangan kerja baru dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

2.4. Kepatuhan Pajak

Dikutip dari Diah & Sihar (2017) kepatuhan pajak sering disebut juga *tax compliance* merujuk pada kondisi ideal ketika seorang wajib pajak memenuhi seluruh ketentuan perpajakan serta melaporkan penghasilannya dengan benar dan jujur. Dalam konteks tersebut, kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai keadaan di

mana wajib pajak melaksanakan seluruh hak dan kewajiban perpajakannya, baik yang berkaitan dengan kepatuhan formal maupun material (Harinurdin, 2009). Pengertian lain menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan sikap patuh terhadap kewajiban yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan (Kiryanto, 2000). Kepatuhan ini juga berkaitan dengan pola pikir atau paradigma yang memengaruhi kemauan seseorang untuk membayar pajak.

Pada tahun 2008, Kementerian Keuangan menerbitkan Surat Edaran SE-02/PJ/2008 sebagai pengganti Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000. Surat edaran tersebut mengatur tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu, sebagai pelaksanaan dari Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007.

2.5. Wajib Pajak

Menurut Resmi (2019), Subjek Pajak Penghasilan merupakan setiap pihak yang berpotensi memperoleh penghasilan dan karenanya menjadi objek pengenaan Pajak Penghasilan. Undang-Undang Pajak Penghasilan di Indonesia menetapkan bahwa pajak dikenakan kepada Subjek Pajak atas setiap penghasilan yang diterima atau diperoleh selama satu Tahun Pajak. Suatu Subjek Pajak akan dikenai Pajak Penghasilan apabila memenuhi ketentuan pengenaan pajak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila Subjek Pajak telah memenuhi syarat objektif dan subjektif perpajakan, maka statusnya berubah menjadi Wajib Pajak. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang KUP menjelaskan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang berdasarkan ketentuan peraturan

perpajakan diwajibkan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, termasuk pihak yang bertugas memungut dan memotong pajak tertentu.

2.6. E-filing

Menurut Rianus (2021), *e-filing* adalah suatu sistem yang memungkinkan wajib pajak mengirimkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui perusahaan penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Layanan ini memungkinkan penyampaian SPT secara online oleh wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan, melalui situs DJP atau penyedia jasa aplikasi tanpa perlu mencetak formulir maupun menunggu tanda terima secara manual.

E-filing merupakan metode pelaporan SPT yang dilakukan secara online dan realtime. Istilah online berarti wajib pajak dapat mengirimkan SPT dari mana saja dan kapan saja, sedangkan realtime menunjukkan bahwa konfirmasi dari DJP dapat diterima segera setelah SPT diisi dengan lengkap serta dikirimkan secara elektronik.

Penerapan *e-filing* memiliki tujuan utama untuk menciptakan transparansi dalam sistem perpajakan serta meminimalisasi praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Melalui sistem ini, *e-filing* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan efisiensi bagi wajib pajak dalam proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), karena pengiriman data dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Proses administrasi perpajakan yang

lebih sederhana dan praktis ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Selain memberikan manfaat bagi wajib pajak, *e-filing* juga membawa keuntungan bagi pihak Kantor Pajak, antara lain percepatan penerimaan laporan SPT, serta kemudahan dalam kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan dokumen pajak. Sebagai dasar hukum, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ/2008 mengenai Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dengan adanya sistem ini, wajib pajak tidak lagi diwajibkan datang ke KPP untuk menyampaikan SPT, karena pengiriman data dapat dilakukan secara daring kapan pun dan di mana pun. Data yang dikirim akan langsung masuk ke basis data DJP melalui jaringan internet yang terhubung dengan ASP resmi yang telah ditunjuk oleh DJP.

Dengan demikian, *e-filing* tidak hanya mempermudah proses penyampaian SPT, tetapi juga memberikan rasa aman dan keyakinan kepada wajib pajak bahwa laporan mereka telah diterima oleh DJP dengan sistem keamanan yang lebih terjamin.

2.7. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan ciri atau karakteristik yang melekat pada informasi yang dihasilkan suatu sistem (Delone & Mclean, 1992). Menurut Sentot dalam Rianus (2021) kualitas informasi menggambarkan sejauh mana informasi

yang dihasilkan suatu sistem mampu memenuhi kebutuhan serta harapan penggunaanya secara konsisten. Kualitas informasi berkaitan dengan mutu keluaran berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem.

Informasi sendiri adalah data yang telah diproses sehingga menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi penerima, khususnya dalam proses pengambilan keputusan baik saat ini maupun di masa mendatang. Karena informasi bergantung pada data, maka kesalahan dalam pengambilan data, penginputan, maupun pengolahan data dapat mengakibatkan rendahnya kualitas informasi yang dihasilkan (Widyadinata, 2014).

Menurut Sutabri dalam Muharsyah & Ekawati (2022) kualitas suatu informasi ditentukan oleh tiga unsur utama, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*time lines*), dan relevan (*relevance*).

1. Akurat (*accurate*), berarti bahwa informasi yang dihasilkan harus bebas dari kesalahan dan tidak menimbulkan penafsiran yang menyesatkan. Informasi yang akurat mencerminkan kondisi sebenarnya serta mampu menggambarkan maksud atau makna yang ingin disampaikan dengan jelas. Ketepatan dan kejelasan ini menjadi landasan penting agar informasi dapat dipercaya dan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.
2. Tepat waktu (*time lines*), menunjukkan bahwa informasi harus disampaikan kepada penerima dalam waktu yang sesuai dengan kebutuhan. Informasi yang terlambat diterima akan kehilangan nilai dan kegunaannya, sebab keputusan yang diambil berdasarkan data yang sudah usang berpotensi

merugikan organisasi. Oleh karena itu, kecepatan dan ketepatan dalam penyampaian informasi menjadi faktor krusial agar proses pengambilan keputusan dapat berjalan secara efektif.

3. Relevan (*relevance*), menekankan bahwa informasi harus memiliki manfaat nyata bagi penggunanya. Relevansi bersifat kontekstual artinya, informasi yang berguna bagi satu pihak belum tentu bermanfaat bagi pihak lain. Misalnya, laporan mengenai kerusakan mesin produksi akan lebih relevan bagi teknisi dibandingkan dengan akuntan perusahaan. Dengan demikian, relevansi menentukan sejauh mana informasi dapat memenuhi kebutuhan dan mendukung tanggung jawab pengguna dalam konteks tugasnya.

2.8. Kualitas Sistem

Roldan & Leal (2011) menjelaskan bahwa kualitas sistem merujuk pada karakteristik penting yang harus dimiliki oleh suatu sistem informasi dalam menghasilkan informasi, serta berkaitan dengan mutu keluaran yang dihasilkan sistem tersebut. Sementara itu, DeLone & McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem berhubungan dengan aspek teknis dari keberhasilan sistem informasi, termasuk fitur jaringan dan perangkat teknologi informasi. Kualitas sistem dipahami sebagai keberhasilan semantik, yang mencakup elemen seperti kelengkapan dan ketepatan informasi, akurasi, format, relevansi, ketepatan waktu, keandalan, aksesibilitas, serta tingkat keringkasannya. Dengan demikian, penilaian kualitas sistem sangat ditentukan oleh bagaimana karakteristik kinerja sistem tersebut dievaluasi.

Kualitas sistem berorientasi pada kinerja keseluruhan dari suatu sistem informasi, yang mencakup komponen seperti perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, serta prosedur yang mengatur jalannya sistem tersebut. Aspek-aspek tersebut menjadi elemen utama dalam menentukan sejauh mana kualitas sistem dapat berfungsi secara efektif. Sistem yang berkualitas ditandai oleh relevansi yang tinggi, penyajian informasi dalam format yang mudah dipahami, serta kemampuan untuk menyediakan data yang sesuai dengan kebijakan yang berlaku di Indonesia.

Dalam konteks penelitian ini, tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem sangat dipengaruhi oleh kecepatan, keandalan, kemudahan penggunaan, kemampuan beradaptasi, dan tingkat keamanan sistem dalam melindungi data pribadi. Ketika sistem mudah dioperasikan dan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang intuitif, pengguna akan lebih sering berinteraksi dengan sistem tersebut. Seiring dengan meningkatnya frekuensi penggunaan, pengguna akan merasa lebih terbiasa dan nyaman, yang pada akhirnya menunjukkan bahwa kualitas sistem telah mencapai tingkat yang baik dan sesuai dengan harapan mereka.

2.9. Kualitas Layanan

Kolter mengatakan kualitas merupakan keseluruhan karakteristik dan sifat dari suatu produk atau layanan yang menentukan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik kebutuhan yang diungkapkan secara langsung maupun yang tersirat (Seki et al., 2022). Konsep kualitas berpusat pada pengguna, sehingga produsen dianggap memberikan kualitas apabila produk atau layanan yang

disediakan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Sementara itu, kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana terdapat selisih antara layanan yang diterima pengguna dengan harapan mereka (Parasuraman et al., 1998). Pengguna akan menilai kualitas berdasarkan pengalaman nyata yang mereka peroleh dan membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan, sehingga kualitas dipandang baik apabila kenyataan sesuai atau lebih tinggi dari harapan.

Menurut Harel & Titik (2020) kualitas pelayanan merupakan bentuk bantuan atau layanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan tujuan untuk menciptakan rasa kepuasan dalam proses pelaksanaan kewajiban perpajakan. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat memperkuat efektivitas layanan pajak, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang, bagi wajib pajak yang melakukan pembayaran maupun pelaporan pajak. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan kepuasan kepada penerima layanan serta dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sangat dipengaruhi oleh mutu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak. Ketika pelayanan dilakukan dengan profesional, ramah, cepat, dan memberikan rasa nyaman, maka wajib pajak akan lebih terdorong untuk memenuhi kewajibannya secara tepat waktu. Baik bagi wajib pajak yang sudah memanfaatkan sistem *e-filing* maupun yang belum, mereka tetap memiliki ekspektasi terhadap kualitas pelayanan yang optimal, sehingga pengalaman mereka

dalam berinteraksi dengan administrasi perpajakan dapat berlangsung secara efisien, transparan, dan memuaskan.

2.10. Penggunaan

Pemakaian aktual (*actual system use*) menggambarkan kondisi nyata ketika sebuah sistem benar-benar digunakan. Seseorang cenderung merasa nyaman menggunakan suatu sistem apabila ia yakin bahwa sistem tersebut mudah dioperasikan dan mampu meningkatkan produktivitasnya, yang kemudian tercermin melalui penggunaan nyatanya. Menurut Davis (1989), penggunaan aktual suatu sistem dapat dilihat dari total waktu yang dihabiskan pengguna untuk berinteraksi dengan teknologi serta frekuensi penggunaannya. Variabel penggunaan sistem (*use*) biasanya dimanfaatkan untuk menilai sejauh mana fungsi-fungsi dalam sebuah sistem informasi benar-benar dimanfaatkan oleh pengguna. Dalam konteks ini, penggunaan *e-filing* menunjukkan bagaimana wajib pajak memutuskan untuk memakai sistem informasi tersebut dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

2.11. Kepuasan Pengguna

Menurut Delone & Mclean (1992), tingkat kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh keberhasilan kualitas sistem serta kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Seddon & Kiew (1994) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan perasaan positif atau negatif yang muncul ketika seseorang menerima dan menggunakan sistem informasi, berdasarkan manfaat yang ia harapkan dan pengalaman interaksinya dengan sistem tersebut. Kepuasan

pengguna pada dasarnya merupakan penilaian keseluruhan dari pengalaman penggunaan sistem informasi dan dampak yang ditimbulkan dari pemakaiannya. Dengan demikian, kepuasan pengguna dapat dipahami sebagai sejauh mana informasi yang diberikan oleh sistem mampu memenuhi kebutuhan penggunanya.

2.12. Telaah Kajian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Yunaera, (2021) bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem *e-filing* melalui analisis tiga variabel utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, serta pengaruhnya terhadap dampak individu. Penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003) sebagai dasar konseptual. Data penelitian berasal dari sumber primer yang dikumpulkan melalui kuesioner berbasis *Google Form*. Sampel penelitian terdiri dari Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Cilacap yang telah memiliki NPWP dan menggunakan layanan *e-filing*, dengan jumlah responden sebanyak 120 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam lima hipotesis yang diajukan memberikan pengaruh positif dan secara empiris dapat diterima.

Penelitian dari Baikhuni (2018) bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap minat penggunaan *e-filing*, dengan persepsi kemudahan penggunaan sebagai variabel intervening. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden yang merupakan pegawai

Bank Jatim di Kota Madiun, dengan pemilihan sampel menggunakan metode *non-probability sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan melalui *path analysis*, dengan pengolahan data menggunakan perangkat lunak *Smart PLS*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem, dan persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan memberikan pengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Selain itu, kualitas layanan dan kualitas sistem juga terbukti memengaruhi minat penggunaan *e-filing* secara tidak langsung melalui variabel persepsi kemudahan penggunaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rianus (2021) penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kualitas informasi, serta kepuasan pengguna terhadap tingkat penggunaan *e-filing*, dengan pemahaman internet berperan sebagai variabel moderasi. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif, dengan data primer sebagai sumber utama. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *convenience sampling*, dan total data yang berhasil dihimpun berjumlah 36 kuesioner. Pengujian hipotesis dilakukan melalui *Moderated Regression Analysis* dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Sebaliknya, persepsi kemudahan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Namun, variabel pemahaman internet tidak terbukti mampu memperkuat pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan, kualitas informasi, maupun kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian dari Agung & Tanamal (2021) bertujuan untuk mengkaji apakah persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, tingkat kepuasan, kualitas sistem, dan pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam menggunakan sistem *e-filing*. Penelitian menggunakan data primer yang diperoleh melalui survei dengan instrumen angket. Populasi penelitian mencakup WPOP yang terdaftar serta menggunakan *e-filing* di Kantor Konsultasi Pajak wilayah Surabaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling, dan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda, dengan landasan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Setelah melalui tahapan penyusunan penelitian, perumusan metodologi, pengumpulan data, analisis, serta pengujian hipotesis, diperoleh hasil yang menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, kualitas sistem, dan pemahaman wajib pajak. Secara umum, seluruh variabel menunjukkan arah hubungan positif. Namun demikian, kualitas sistem dan pemahaman wajib pajak tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap minat penggunaan *e-filing*.

Penelitian Setiawan et al. (2018) bertujuan untuk menilai pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, tingkat kepuasan, kualitas sistem, serta pemahaman wajib pajak terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam memanfaatkan layanan *e-filing*. Data penelitian bersumber dari data primer yang dikumpulkan melalui survei berbasis angket. Populasi penelitian meliputi WPOP yang terdaftar dan telah menggunakan *e-filing* pada Kantor Konsultasi Pajak di

wilayah Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan mengacu pada kerangka teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Setelah melalui proses penyusunan penelitian, perancangan metodologi, pengumpulan data, analisis, dan pengujian hipotesis, penelitian ini menghasilkan temuan mengenai hubungan antara variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna, kualitas sistem, dan pemahaman wajib pajak. Secara keseluruhan, variabel-variabel tersebut menunjukkan hubungan positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Namun, kualitas sistem serta pemahaman wajib pajak tidak terbukti memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap minat WPOP dalam menggunakan *e-filing*.

Penelitian dari Purwiyanti & Laksito (2020) bertujuan untuk menilai pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, tingkat kepuasan, kualitas sistem, serta pemahaman wajib pajak terhadap minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam memanfaatkan layanan *e-filing*. Data penelitian bersumber dari data primer yang dikumpulkan melalui survei berbasis angket. Populasi penelitian meliputi WPOP yang terdaftar dan telah menggunakan *e-filing* pada Kantor Konsultasi Pajak di wilayah Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan mengacu pada kerangka teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Setelah melalui proses penyusunan penelitian,

perancangan metodologi, pengumpulan data, analisis, dan pengujian hipotesis, penelitian ini menghasilkan temuan mengenai hubungan antara variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepuasan pengguna, kualitas sistem, dan pemahaman wajib pajak. Secara keseluruhan, variabel-variabel tersebut menunjukkan hubungan positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Namun, kualitas sistem serta pemahaman wajib pajak tidak terbukti memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap minat WPOP dalam menggunakan *e-filing*.

2.13. Pengembangan Hipotesis

2.13.1. Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari *e-filing*

Kualitas informasi dipahami sebagai penilaian pengguna terhadap kemampuan suatu sistem informasi dalam menyediakan informasi yang relevan dan diperlukan, berdasarkan pengalaman mereka ketika memanfaatkan sistem tersebut (McKinney et al., 2002). Aspek ini berfokus pada mutu konten yang dihasilkan oleh sistem informasi. Evaluasi terhadap kualitas informasi dapat dilakukan melalui sejumlah indikator, seperti akurasi, presisi, aktualitas, ketepatan waktu, keandalan, kelengkapan, keringkasan, kemudahan penggunaan, relevansi, kecukupan, ketiadaan bias, kemudahan dalam perbandingan, serta nilai kuantitatif informasi yang diberikan. Zaidi et al. (2017) mengemukakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang disediakan oleh suatu sistem, semakin besar pula tingkat kepuasan pengguna, yang pada gilirannya mendorong niat dan frekuensi penggunaan sistem secara berkelanjutan. Selain itu, *Information Systems Success Model* (ISSM) yang

dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003) menegaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna sistem.

Teori ini diperkuat oleh penelitian Yunaera (2021), yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna *e-filing*. Selain itu, penelitian Rianus (2021) mengonfirmasi bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan penjelasan diatas, maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H1 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

2.13.2. Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari *e-filing*

Roldan & Leal (2011) menjelaskan bahwa kualitas sistem merujuk pada karakteristik esensial yang harus dimiliki oleh suatu sistem informasi untuk dapat menghasilkan keluaran informasi yang berkualitas. Selanjutnya, berdasarkan *Information Systems Success Model (ISSM)* yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003) kualitas sistem dipahami sebagai aspek yang berkaitan dengan keberhasilan teknis suatu sistem informasi, yang mencakup fitur jaringan, perangkat teknologi informasi, serta kemampuan semantik sistem. Kualitas sistem

diukur melalui sejumlah indikator seperti aksesibilitas, interaktivitas, relevansi, ketepatan waktu, keandalan, keringkasan, dan kemudahan penggunaan.

Teori ini diperkuat oleh penelitian Yunaera (2021), yang menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna *e-filing*. Sedangkan, penelitian Nanda Amalia & Devy (2024) mengonfirmasi bahwa kualitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara statistik pada penggunaan *e-filing*. Berdasarkan landasan teoritis dan bukti empiris tersebut, rumusan hipotesis dapat disusun sebagai berikut:

H3: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

H4: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*.

2.13.3. Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dari *e-filing*

Kualitas layanan merujuk pada penilaian menyeluruh pengguna terhadap tingkat kesempurnaan yang diberikan oleh suatu sistem informasi. Parasuraman menyatakan bahwa persepsi kualitas layanan muncul dari perbandingan antara ekspektasi pengguna dan kinerja layanan yang sesungguhnya mereka terima (Kara, 2018). Veeramootoo dalam Kara (2018) juga menyatakan dalam konteks sistem informasi, kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut. Secara umum, kualitas layanan mencakup dua aspek utama, yaitu kompensasi dan akses.

Kualitas layanan juga dipandang sebagai faktor tradisional yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. DeLone & McLean, (2003) menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi. Sejalan dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Yunaera (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna *e-filing*. Penelitian lain oleh Baikhuni (2018) juga menemukan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*. Berdasarkan landasan teoritis dan bukti empiris tersebut, rumusan hipotesis dapat disusun sebagai berikut:

H5: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*.

H6: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*.

2.13.4. Pengaruh penggunaan terhadap kepatuhan pajak

Penggunaan merujuk pada perilaku individu dalam memanfaatkan suatu sistem informasi. Aktivitas penggunaan dapat dievaluasi melalui berbagai indikator, seperti durasi penggunaan (dalam jam), waktu yang dibutuhkan untuk menganalisis laporan, frekuensi pemakaian, jumlah pengguna, ataupun pengukuran biner seperti use/non-use (Seddon, 1997).

Berdasarkan *Information Systems Success Model* (ISSM) yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003), penggunaan sistem memiliki pengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefits*), khususnya terhadap peningkatan kinerja individu. Pandangan ini diperkuat oleh teori Setiawan et al.

(2018), yang menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak mengenai penggunaan sistem *e-filing* berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan perpajakan. Berdasarkan landasan teoritis dan bukti empiris tersebut, rumusan hipotesis dapat disusun sebagai berikut:

H7 : Penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

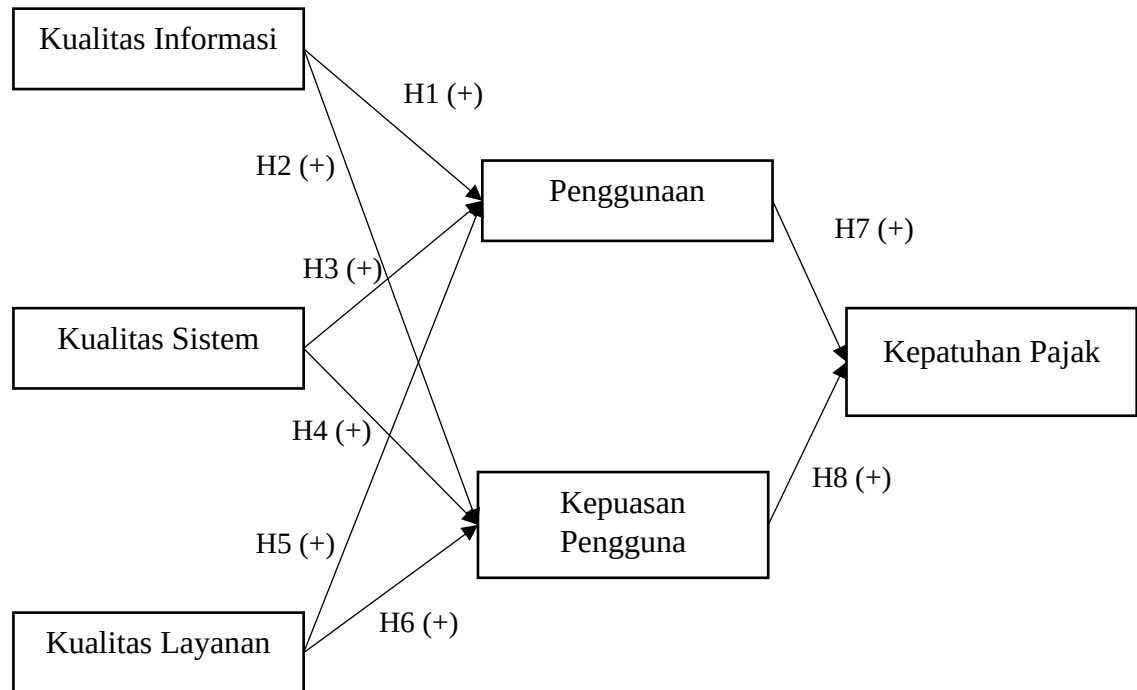
2.13.5. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap kepatuhan pajak

Seddon dalam Kara (2018) menyatakan kepuasan pengguna dipahami sebagai evaluasi subjektif terhadap berbagai konsekuensi yang dialami individu, yang dinilai pada suatu rentang antara perasaan menyenangkan hingga tidak menyenangkan. DeLone & McLean (2003) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat dipandang sebagai fungsi dari persepsi atas kegunaan sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta kualitas sistem, yang keseluruhannya berperan penting dalam proses penerimaan dan keberhasilan implementasi sistem informasi.

Model ISSM juga menegaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi akan mendorong peningkatan penggunaan sistem secara aktual. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwiyanti & Laksito (2020), yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan landasan teoritis dan bukti empiris tersebut, hipotesis penelitian dapat disusun sebagai berikut:

H8 : Kepuasan pengguna *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

2.14. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Sampel Populasi

Populasi penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia. Sampel merupakan sebagian elemen yang mewakili jumlah serta karakteristik yang terdapat dalam suatu populasi. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel berdasarkan *convenience sampling* yaitu metode pengambilan sampel non-probabilitas di mana sampel yang dipilih paling mudah yang diakses oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui metode survei menggunakan kuesioner yang diberikan kepada para responden. Instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan dan pernyataan yang dirancang untuk memperoleh informasi terkait permasalahan yang berhubungan dengan objek penelitian. Kuesioner tersebut disebarakan secara langsung kepada responden dan diukur menggunakan skala Likert untuk menilai tingkat persetujuan mereka terhadap setiap item pernyataan.

3.2. Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian

3.2.1. Variabel Dependen

3.2.1.1. Kepatuhan Pajak, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna

Kepatuhan pajak merujuk pada kesadaran wajib pajak untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya. Praktik kepatuhan ini berlandaskan pada anggapan bahwa kepatuhan merupakan suatu norma sosial yang selaras dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga berperan dalam meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak Puspita et al. (2016). Variabel ini menekankan bahwa wajib pajak harus melaksanakan seluruh kewajiban serta menggunakan hak-hak perpajakan yang dimilikinya secara tepat. Kuisioner ini menggunakan skala Likert 1-6, dengan pertanyaan yang mengukur variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Item Pertanyaan Kepatuhan Pajak

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Kepatuhan Pajak	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak) untuk memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)	Kara (2018)
	Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan	
	Saya selalu melaporkan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir	
	Saya selalu menghitung kewajiban angsuran pajak penghasilan saya	
	Saya selalu membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan saya	
	Saya selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya dengan tepat waktu	
	Saya selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan	

Penggunaan dan Kepuasan pengguna merujuk pada item, dimana kedua variabel ini juga merupakan variabel independen, pada saat peneliti menguji pengaruhnya terhadap variabel dependen, sebagaimana dalam Hipotesis 7 (tujuh) dan 8 (delapan).

3.2.2. Variabel Independen

3.2.2.1. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan indikator yang menilai mutu konten yang disajikan oleh suatu sistem informasi. Variabel ini digunakan untuk mengukur sejauh mana informasi yang dihasilkan sistem bersifat akurat, lengkap, relevan, mudah dipahami, serta memiliki variasi yang memadai. Butir-butir pernyataan pada variabel ini dirancang untuk menilai aspek ketepatan, relevansi, keterpahaman, kelengkapan, serta keragaman informasi yang disediakan oleh sistem. Kuisisioner ini menggunakan skala Likert 1-6, dengan pertanyaan yang dimaksud disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Item Pertanyaan Kualitas Informasi

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Kualitas Informasi	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> sangat bermanfaat	Kara,(2018)
	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> mudah dipahami	
	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> sangat menarik	
	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> terpercaya	
	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> sangat lengkap	
	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> selalu up-to-date	

3.2.2.2. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merujuk pada karakteristik internal dari suatu sistem informasi yang berperan dalam menghasilkan keluaran informasi serta mencerminkan mutu output dari sistem *e-filing*. Dalam penelitian ini, kualitas sistem diukur melalui dua indikator utama, yaitu kecepatan kinerja dan tampilan antarmuka pengguna (*user interface*). Sistem yang memiliki kualitas baik cenderung mampu meningkatkan tingkat penggunaan serta kepuasan pengguna. Kuisisioner ini menggunakan skala Likert 1-6, dengan pernyataan terkait variabel ini disajikan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Item Pertanyaan Kualitas Sistem

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Kualitas Sistem	Sistem <i>e-filing</i> pajak mudah dioperasikan	Kara (2018)
	Sistem <i>e-filing</i> pajak mempermudah saya dalam menemukan informasi yang saya cari	
	Sistem <i>e-filing</i> pajak tersusun dengan baik	
	Sistem <i>e-filing</i> pajak menawarkan fungsi yang tepat	

3.2.2.3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menggambarkan penilaian komprehensif pengguna terhadap tingkat kesempurnaan layanan yang disediakan oleh sistem informasi *e-filing*. Variabel ini digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan oleh pengelola sistem. Dalam penelitian ini, kualitas layanan diukur melalui beberapa indikator, yaitu ketepatan waktu, akurasi, dan relevansi layanan yang diterima pengguna. Kuisisioner ini menggunakan skala Likert 1-6, dengan pernyataan terkait variabel ini dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Item Pertanyaan Kualitas Layanan

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Kualitas Layanan	Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem <i>e-filing</i> pajak	Kara (2018)
	Sistem <i>e-filing</i> pajak memberikan masukan yang mungkin berguna pada pekerjaan saya	
	Sistem <i>e-filing</i> pajak memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan	

3.2.2.4. Penggunaan

Penggunaan merujuk pada perilaku individu dalam memanfaatkan suatu sistem, khususnya sistem informasi *e-filing*. Dalam penelitian ini, tingkat penggunaan diukur melalui dua indikator utama, yaitu durasi penggunaan sistem dan frekuensi pemakaiannya. Kuisioner ini menggunakan skala Likert 1-6, dengan pernyataan yang mengukur variabel ini disajikan pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Item Pertanyaan Penggunaan

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Penggunaan	Diantara <i>e-filing</i> pajak dan manual (pengisian SPT dengan kertas), saya selalu menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak dalam pengisian SPT	Kara (2018)
	Diantara <i>e-filing</i> pajak dan manual (pengisian SPT dengan kertas), saya lebih suka menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak kapanpun saya butuhkan	
	Diantara pilihan <i>e-filing</i> pajak dan manual (pengisian SPT dengan kertas), saya lebih merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan <i>e-filing</i> pajak	

3.2.2.5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan penilaian subjektif atas berbagai konsekuensi yang dialami individu, yang berada pada rentang antara pengalaman

yang menyenangkan hingga tidak menyenangkan ketika menggunakan sistem informasi *e-filing*. Dalam penelitian ini, variabel kepuasan pengguna diukur melalui beberapa indikator, yaitu tingkat kepuasan terhadap kualitas sistem, kualitas layanan, risiko privasi, serta pengaruh sosial yang terkait dengan penggunaan *e-filing*. Kuisisioner ini menggunakan skala Likert 1-6, dengan pernyataan yang mengukur variabel tersebut disajikan pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Item Pertanyaan Kepuasan Pengguna

Variabel	Item Pertanyaan	Referensi
Kepuasan Pengguna	Saya puas bahwa sistem <i>e-filing</i> pajak memenuhi kebutuhan proses informasi pajak saya	Kara (2018)
	Saya puas dengan efisiensi dari sistem <i>e-filing</i> pajak	
	Saya puas dengan efektivitas dari sistem <i>e-filing</i> pajak	
	Secara keseluruhan, saya puas dengan sistem <i>e-filing</i> pajak	

3.3. Metode Analisis

3.3.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013) sebuah hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesesuaian antara data yang diperoleh dengan kondisi sebenarnya dari objek yang diteliti. Dengan kata lain, data yang dikumpulkan harus mencerminkan keadaan nyata di lapangan. Instrumen penelitian yang valid adalah alat ukur yang benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebagai contoh, meteran merupakan instrumen yang valid untuk mengukur panjang karena sesuai dengan fungsinya. Namun, apabila meteran digunakan untuk mengukur berat, maka

alat tersebut menjadi tidak valid karena tidak digunakan sesuai dengan tujuan pengukurannya.

Validitas diskriminan berkaitan dengan prinsip bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak memiliki tingkat korelasi yang tinggi satu sama lain (Jogiyanto, 2011; dalam Hamid & Anwar, 2019). Validitas konvergen bertujuan untuk menilai tingkat keterkaitan antar item atau indikator dalam mengukur suatu konstruk. Dengan kata lain, pengujian validitas konvergen dilakukan untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang digunakan benar-benar mampu merepresentasikan konstruk yang diukur (Ghozali dan Latan, 2014; dalam Boediono & Sitawati, 2018). Pedoman umum (*rule of thumb*) yang digunakan dalam menilai nilai *factor loading* adalah bahwa nilai *loading factor* diharapkan lebih besar dari 0,70 pada penelitian yang bersifat *confirmatory*, sedangkan nilai *loading factor* pada rentang 0,60 hingga 0,70 masih dapat diterima pada penelitian yang bersifat *exploratory* (Ghozali dan Latan, 2014; dalam Boediono & Sitawati, 2018). Kemudian untuk menilai validitas hubungan antara setiap indikator dengan konstruk atau variabel laten yang diukurnya, pengujian dapat dilakukan dengan memperhatikan nilai Average Variance Extracted (AVE) serta *loading factor* atau *outer loading*. Validitas konvergen dinyatakan terpenuhi apabila indikator mampu merepresentasikan konstruk secara memadai, yang ditunjukkan oleh nilai AVE yang lebih besar dari 0,50 ($AVE > 0,50$) (Yarsasi et al., 2025). Adapun Validitas diskriminan digunakan untuk menilai sejauh mana item atau indikator dari konstruk yang berbeda tidak memiliki hubungan korelasi yang tinggi satu sama lain (Ghozali dan Latan, 2014;

dalam Boediono & Sitawati, 2018). Kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah dengan membandingkan nilai akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) dengan korelasi antar konstruk laten. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai akar kuadrat AVE lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi konstruk tersebut terhadap konstruk laten lainnya (Ghozali dan Latan, 2014; dalam Boediono & Sitawati, 2018). Dengan terpenuhinya kriteria tersebut, maka indikator dan konstruk yang diuji dapat dinyatakan valid secara konvergen. Selain itu, menurut Chin, Gopal, dan Salinsbury dalam Hamid & Anwar (2019), suatu model juga dikatakan memiliki validitas diskriminan yang memadai apabila nilai akar *Average Variance Extracted* (AVE) dari setiap konstruk lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya dalam model penelitian.

3.3.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2013) suatu hasil penelitian dikatakan reliabel apabila data yang diperoleh menunjukkan konsistensi meskipun dilakukan pengukuran pada waktu yang berbeda. Artinya, jika suatu objek sebelumnya berwarna merah, maka pada pengukuran berikutnya hasilnya tetap menunjukkan warna merah. Instrumen yang reliabel adalah alat ukur yang menghasilkan data yang sama ketika digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama. Sebaliknya, alat ukur yang tidak konsisten, seperti penggaris yang terbuat dari karet, merupakan contoh instrumen yang tidak reliabel.

Dalam pendekatan PLS-SEM, selain dilakukan pengujian validitas, pengujian reliabilitas juga merupakan tahapan penting dalam evaluasi model pengukuran. Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen penelitian dalam mengukur suatu konstruk (Ghozali & Latan, 2015; dalam Hamid & Anwar, 2019). Pengukuran reliabilitas konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan melalui dua ukuran, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Sebagai pedoman umum (*rule of thumb*), suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai *Composite Reliability* lebih besar dari 0,70. Meskipun demikian, *Cronbach's Alpha* cenderung menghasilkan estimasi reliabilitas yang lebih rendah (*underestimate*), sehingga dalam konteks PLS-SEM, penggunaan *Composite Reliability* lebih direkomendasikan untuk menilai reliabilitas konstruk (Ghozali & Latan, 2015; dalam Hamid & Anwar, 2019).

3.3.3. Model Struktural (*Inner model*)

Tahapan selanjutnya dalam evaluasi model adalah penilaian terhadap model struktural (*inner model*). Evaluasi model struktural dilakukan untuk menilai hubungan antar konstruk laten yang dibangun dalam model penelitian. Beberapa indikator utama yang digunakan sebagai kriteria dalam mengevaluasi model struktural (*inner model*) antara lain adalah nilai *R-Square* (R^2) serta tingkat signifikansi pengaruh antar variabel yang diuji (Hamid & Anwar, 2019).

3.3.3.1. Uji *R-Square* (R^2)

Nilai *R-Square* (R^2) digunakan untuk menjelaskan sejauh mana variasi pada variabel dependen dapat diterangkan oleh variabel independen yang terdapat dalam

model penelitian (Jogiyanto, 2011; dalam Hamid & Anwar, 2019). Nilai *R-Square* yang semakin tinggi menunjukkan kemampuan penjelasan model yang semakin baik. Menurut Ghozali dan Latan (2015) dalam Hamid & Anwar (2019), nilai *R-Square* sebesar 0,75 menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kekuatan yang kuat, nilai sebesar 0,50 mengindikasikan model dengan tingkat kekuatan moderat, sedangkan nilai sebesar 0,25 mencerminkan model dengan tingkat kekuatan yang lemah.

3.3.3.2. Uji T-Statistik

Uji t dalam penilaian model struktural (*inner model*) adalah pengujian signifikansi. Pengujian signifikansi dilakukan untuk menilai kekuatan hubungan antar konstruk dalam model penelitian. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam pengujian ini bersifat dua arah (*two-tailed*), dengan nilai *p-value* sebesar 1,65 pada tingkat signifikansi 10%, nilai 1,96 pada tingkat signifikansi 5%, serta nilai 2,58 pada tingkat signifikansi 1% (Ghozali & Latan, 2015; dalam Hamid & Anwar, 2019).

3.3.3.3. Uji Path Coefficient

Pengukuran *Path Coefficients* antar konstruk dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi serta kekuatan hubungan antar konstruk dalam model penelitian, sekaligus digunakan sebagai dasar dalam pengujian hipotesis. Nilai *Path Coefficients* berada pada rentang antara -1 hingga $+1$. Nilai koefisien yang semakin mendekati $+1$ menunjukkan bahwa hubungan antar konstruk semakin kuat dan bersifat positif. Sebaliknya, nilai koefisien yang mendekati -1 mengindikasikan

adanya hubungan yang kuat namun bersifat negatif antara konstruk yang diuji (Sarstedt et al., 2017; dalam Furadantin, 2020).

3.3.4. Uji Goodness of Fit (GoF)

Untuk menilai kesesuaian model secara menyeluruh, digunakan *Goodness of Fit* (GoF) *index* yang diperkenalkan oleh Tenenhaus et al. (2004) dalam Fitryyani (2021). *Indeks GoF* dikembangkan sebagai ukuran yang mampu mengevaluasi secara simultan kualitas model pengukuran dan model struktural, sekaligus memberikan gambaran sederhana mengenai kemampuan prediktif keseluruhan model (Ghozali, 2014; dalam Fitryyani, 2021). Oleh karena itu, nilai GoF dihitung berdasarkan akar kuadrat dari hasil perkalian antara *average communality index* dan *average R-Square*.

Dalam perhitungan tersebut, *Com* merepresentasikan nilai rata-rata communalities, sedangkan R^2 menunjukkan nilai rata-rata *R-Square* dari model struktural. Nilai GoF berada pada rentang antara 0 hingga 1. Dengan nilai *communalities* yang direkomendasikan sebesar 0,50 serta mempertimbangkan nilai *R-Square*, maka interpretasi GoF dibedakan menjadi tiga kategori, yaitu nilai GoF sebesar 0,10 yang menunjukkan tingkat kesesuaian kecil, nilai 0,25 yang mencerminkan tingkat kesesuaian sedang, dan nilai 0,36 yang mengindikasikan tingkat kesesuaian model yang besar (Cohen, 1988; dalam Fitryyani, 2021).

3.3.5. Pengujian Hipotesis

Banyak peneliti memilih menggunakan metode SEM-PLS karena sejumlah pertimbangan metodologis. Abdillah dan Hartono (2015) dalam Furadantin (2020) menjelaskan bahwa SEM-PLS merupakan pendekatan *variance-based* atau *component-based* SEM, di mana indikator-indikator pada suatu variabel laten tidak dikorelasikan dengan indikator dari variabel laten lainnya dalam satu model penelitian. Salah satu keunggulan utama SEM-PLS adalah sifatnya yang non parametrik, sehingga tidak mensyaratkan pemenuhan asumsi statistik yang ketat. Selain itu, SEM-PLS dapat diaplikasikan dengan jumlah sampel yang relatif kecil, bahkan analisis dapat dilakukan dengan jumlah sampel minimal sekitar 30 responden. Metode ini juga mampu menganalisis konstruk yang diukur dengan indikator formatif maupun reflektif, serta sesuai digunakan pada model penelitian yang landasan teorinya masih berkembang atau belum kuat.

Abdillah dan Hartono dalam Furadantin (2020), juga menyatakan bahwa teknik statistik *variance-based* SEM merupakan pilihan yang tepat untuk penelitian yang bersifat prediktif. Penelitian prediktif bertujuan untuk menguji pengaruh antar variabel guna memprediksi hubungan sebab akibat. Dalam penelitian semacam ini, hipotesis yang diuji umumnya bersifat parsial, yaitu hipotesis yang menekankan pada hubungan relasional atau kausal antar variabel, bukan pada hubungan kausalitas keseluruhan model penelitian (*model hypothesis*). Oleh karena itu, kriteria kelayakan hasil penelitian lebih menitikberatkan pada tingkat signifikansi prediksi hubungan antar variabel yang ditunjukkan melalui nilai *t-statistics*.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner sebagaimana telah dijelaskan pada bab tiga. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *non-probability* sampling dengan metode *convenience sampling*, dengan responden penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan sistem *e-filing*. Dari proses penyebaran kuesioner tersebut, diperoleh sejumlah data yang berhasil dikumpulkan dan telah memenuhi kriteria kelayakan untuk digunakan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 4.1 Klasifikasi Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	136
Kuesioner yang kembali	115
Kuesioner yang tidak kembali	21
Kuesioner yang memenuhi syarat	115

Berdasarkan tabel yang disajikan, diketahui bahwa jumlah kuesioner yang didistribusikan kepada responden sebanyak 136 eksemplar. Dari total kuesioner yang disebar tersebut, sebanyak 115 kuesioner dinyatakan valid dan memenuhi persyaratan untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

4.2. Karakteristik Responden

4.2.1. Jenis Kelamin

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, responden dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 72 orang, sedangkan responden laki-laki berjumlah 43 orang. Rincian lebih lengkap mengenai distribusi responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	43	37,4%
Perempuan	72	62,6%
Jumlah	115	100%

4.2.2. Usia

Berdasarkan karakteristik usia, responden dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam enam kelompok, yaitu usia ≤ 20 tahun, 20–30 tahun, 31–40 tahun, 41–50 tahun, 51–60 tahun, dan ≥ 61 tahun. Berdasarkan data yang diperoleh dan digunakan dalam penelitian, sebanyak 0 responden berada pada rentang usia ≤ 20 tahun, 50 responden berusia 20–30 tahun, 56 responden berusia 31–40 tahun, 6 responden berusia 41–50 tahun, 2 responden berusia 51–60 tahun, serta 1 responden berada pada rentang usia ≥ 61 tahun. Informasi lebih rinci mengenai distribusi usia responden disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Klasifikasi Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase
Kurang dari 20 tahun	0	0%
20+ s/d 30 tahun	50	43,5%
30+ s/d 40 tahun	56	48,7%
40+ s/d 50 tahun	6	5,2%
50+ s/d 60 tahun	2	1,7%
Lebih dari 60 tahun	1	0,9%
Total	115	100%

4.2.3. Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam lima kategori, yaitu Sekolah Menengah Atas atau yang sederajat, Diploma atau sederajat, Sarjana atau yang sederajat, Doktoral atau yang sederajat, Profesi, dan lain-lain. Berdasarkan data yang diperoleh dan digunakan oleh peneliti, sebanyak 93 atau 80,9% responden memiliki pendidikan terakhir Sarjana atau yang sederajat. Selain itu, sebanyak 12 atau 10,4% responden memiliki pendidikan terakhir Diploma atau sederajat. Kemudian sebanyak 6 atau 5,2% responden memiliki pendidikan terakhir Doktoral atau yang sederajat. Setelah itu 3 atau 2,6% responden memiliki pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas atau yang sederajat. Adapun 1 atau 0,9% responden memiliki pendidikan terakhir Profesi. Informasi lebih lanjut mengenai distribusi tingkat pendidikan responden disajikan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Klasifikasi Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Presentase
Sekolah Menengah Atas atau yang sederajat	3	2,6%
Diploma atau sederajat	12	10,4%
Sarjana atau yang sederajat	93	80,9%
Doktoral atau yang sederajat	6	5,2%
Profesi	1	0,9%

Pendidikan	Jumlah	Presentase
Lain-lain	0	0%
Total	115	100%

4.2.4. Latar Belakang Pendidikan

Berdasarkan data yang telah dihimpun, diketahui bahwa responden terbanyak berasal dari latar belakang pendidikan Bisnis yaitu sebanyak 53 responden atau sebesar 46,1%. Selanjutnya, responden dengan latar belakang pendidikan Sains dan Teknik berjumlah 22 orang atau sebesar 19,1%. Klasifikasi yang lebih rinci mengenai latar belakang pendidikan responden disajikan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Klasifikasi Latar Belakang Pendidikan Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sains dan Teknik	22	19,1%
Seni, Sosial dan Humaniora	13	11,3%
Kesehatan	5	4,3%
Bisnis	53	46,1%
Hukum	4	3,5%
Pendidikan	2	1,7%
Lain-Lain	16	14%
Total	115	100%

4.2.5. Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, karakteristik responden jika ditinjau dari jenis pekerjaan wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing* menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kategori pekerjaan staf, yaitu sebanyak 46 responden atau sebesar 40%. Selanjutnya, responden dengan kategori Wiraswasta berjumlah 19 orang atau sebesar 16,5%. Sementara itu, responden dengan pekerjaan sebagai Programmer/spesialis Teknologi informasi serta

mahasiswa masing-masing berjumlah 15 orang atau sebesar 13%. Klasifikasi yang lebih lengkap mengenai jenis pekerjaan responden disajikan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Klasifikasi Pekerjaan Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Direktur/Manajer	12	10,4%
Staff	46	40%
Guru/Dosen	2	1,7%
Mahasiswa	2	1,7%
Programmer/spesialis Teknologi Informasi	15	13%
Profesi	9	7,8%
Bapak/Ibu rumah tangga	2	1,7%
Wiraswasta	19	16,5%
Lain-lain	10	7,2%
Total	115	100%

4.2.6. Pendapatan Kotor

Berdasarkan data yang telah diperoleh, diketahui bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan kotor pada kisaran Rp 4.500.000 sampai dengan Rp 7.000.000, yaitu sebanyak 35 responden atau sebesar 30,4%. Selanjutnya, responden dengan pendapatan kotor antara Rp 7.000.001 hingga Rp 10.000.000 berjumlah 46 responden atau sebesar 40%. Sementara itu, responden dengan tingkat pendapatan kotor berkisar antara Rp 15.000.001 sampai dengan Rp 20.000.000 berada pada jumlah paling sedikit, yaitu sebanyak 5 responden atau sebesar 4,3%. Klasifikasi pendapatan responden secara lebih rinci disajikan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Klasifikasi Pendapatan Kotor Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Rp. 4.500.000 s/d Rp. 7.000.000	35	30,4%
Rp. 7.000.001 s/d Rp. 10.000.000	46	40%
Rp. 10.000.001 s/d Rp. 15.000.000	28	24,3%
Rp. 15.000.001 s/d Rp. 20.000.000	5	4,3%
Lebih dari Rp. 20.000.000	1	1%
Total	115	100%

4.2.7. Pengalaman Penggunaan *E-filing*

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa seluruh responden dalam penelitian ini merupakan wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki pengalaman dalam menggunakan sistem *e-filing*. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa tingkat pengalaman penggunaan *e-filing* responden relatif merata, sehingga seluruh responden dianggap telah memahami dan terbiasa dalam memanfaatkan sistem *e-filing* untuk pelaporan pajak. Rincian karakteristik responden berdasarkan pengalaman penggunaan *e-filing* disajikan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Klasifikasi Pengalaman Penggunaan E-filing Responden

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Pernah	115	100%
Tidak Pernah	0	0%
Total	115	100%

4.3. Evaluasi Analisis Data (*Outer Model*)

4.3.1. Uji Validitas

Uji ini bertujuan untuk menghasilkan nilai-nilai statistik yang digunakan dalam pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, seperti *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan memperhatikan dua indikator utama, yaitu nilai *loading factor* dan nilai AVE. Suatu indikator dinyatakan telah memenuhi persyaratan validitas apabila memiliki nilai *loading factor* yang diharapkan melebihi 0,70 pada penelitian yang bertujuan menguji hipotesis. Sementara itu, nilai *loading factor* yang berada

pada kisaran 0,60 hingga 0,70 masih dapat diterima sebagai indikator yang memadai (Ghozali dan Latan, 2014; dalam Boediono & Sitawati, 2018).

Tabel 4.9 Initial Item Loading dan AVE

Variabel	Item Pertanyaan	Kode	Loading	Ave
Kualitas Informasi	Informasi e-filing sangat bermanfaat	KI1	0,728	0,512
	Informasi <i>e-filing</i> mudah dipahami	KI2	0,734	
	Informasi <i>e-filing</i> sangat menarik	KI3	0,675	
	Informasi <i>e-filing</i> terpercaya	KI4	0,743	
	Informasi <i>e-filing</i> sangat lengkap	KI5	0,736	
	Informasi <i>e-filing</i> selalu up to date	KI6	0,672	
Kualitas Sistem	Sistem <i>e-filing</i> mudah dioperasikan	KS1	0,762	0,579
	Sistem <i>e-filing</i> mempermudah dalam menemukan informasi	K12	0,631	
	Sistem <i>e-filing</i> tersusun dengan baik	KS3	0,825	
	Sistem <i>e-filing</i> menawarkan fungsi yang tepat	KS4	0,811	
Kualitas Layanan	Sistem <i>e-filing</i> aman	KL1	0,794	0,630
	Sistem <i>e-filing</i> memberikan masukan yang berguna pada pekerjaan	KL2	0,792	
	Sistem <i>e-filing</i> memberikan tanggapan yang sesuai	KL3	0,795	

Variabel	Item Pertanyaan	Kode	Loading	Ave
Penggunaan	Diantara <i>e-filing</i> pajak dan manual, saya selalu menggunakan sistem <i>e filing</i> pajak dalam pengisian SPT	P1	0,848	0,662
	Diantara <i>e-filing</i> pajak dan manual, saya lebih suka menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak kapanpun saya butuhkan	P2	0,782	
	Diantara pilihan <i>e-filing</i> pajak dan manual, saya lebih merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan <i>e-filing</i> pajak	P3	0,809	
Kepuasan Pengguna	Sistem <i>e-filing</i> memenuhi kebutuhan proses informasi saya	KP1	0,751	0,586
	Puas terhadap efisiensi dari sistem <i>e-filing</i>	KP2	0,656	
	Puas terhadap efektivitas dari sistem <i>e-filing</i>	KP3	0,804	
	Secara keseluruhan, puas dengan sistem <i>e-filing</i>	KP4	0,840	
Kepatuhan Pajak	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak) untuk memiliki NPWP (Nomor	KeP1	0,853	0,535
	Mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan	KeP2	0,684	
	Melaporkan SPT tepat waktu	KeP3	0,727	
	Selalu menghitung kewajiban angsuran pajak penghasilan	KeP4	0,710	
	Selalu membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan	KeP5	0,697	
	Selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya tepat waktu	KeP6	0,703	
	Membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan	KeP7	0,734	

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang ditampilkan pada Tabel 4.9, dapat diketahui bahwa seluruh indikator yang membentuk variabel Kualitas Informasi (KI), Kualitas Sistem (KS), Kualitas Layanan (KL), Penggunaan (P), Kepuasan Pengguna (KP), dan Kepatuhan Pajak (KeP) memiliki nilai *loading factor* yang berada di atas batas minimum 0,60. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada masing-masing konstruk juga telah melampaui ambang batas yang dipersyaratkan, yaitu sebesar 0,50. Temuan ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian telah memenuhi ketentuan validitas konvergen, yang tercermin dari kemampuan setiap variabel laten dalam menjelaskan varians indikator-indikator pembentuknya secara memadai.

Tahapan pengujian validitas berikutnya dilakukan melalui uji *discriminant validity*. Pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan cara membandingkan nilai *cross loadings*, yaitu nilai keterkaitan setiap indikator terhadap konstruk yang diukurnya harus lebih tinggi dibandingkan dengan nilai keterkaitan indikator tersebut terhadap konstruk lainnya. Hasil pengujian *cross loadings* untuk masing-masing indikator disajikan pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Cross Loadings

	KEP	KI	KL	KP	KS	P
KEP1	0,853	0,478	0,555	0,375	0,415	0,392
KEP2	0,684	0,455	0,420	0,241	0,327	0,298
KEP3	0,727	0,468	0,572	0,355	0,355	0,383
KEP4	0,710	0,395	0,392	0,361	0,251	0,320
KEP5	0,697	0,424	0,465	0,328	0,270	0,275
KEP6	0,703	0,447	0,462	0,308	0,316	0,216
KEP7	0,734	0,407	0,429	0,462	0,405	0,294
KI1	0,472	0,728	0,458	0,313	0,317	0,423

KI2	0,414	0,734	0,372	0,283	0,401	0,335
KI3	0,394	0,675	0,504	0,298	0,366	0,377
KI4	0,468	0,743	0,530	0,335	0,379	0,484
KI5	0,373	0,736	0,370	0,398	0,425	0,251
KI6	0,427	0,672	0,432	0,395	0,335	0,268
KL1	0,580	0,459	0,794	0,416	0,247	0,565
KL2	0,456	0,483	0,792	0,362	0,286	0,459
KL3	0,492	0,552	0,795	0,509	0,344	0,468
KP1	0,353	0,348	0,373	0,751	0,138	0,292
KP2	0,274	0,287	0,344	0,656	0,139	0,232
KP3	0,424	0,397	0,522	0,804	0,302	0,401
KP4	0,407	0,393	0,404	0,840	0,339	0,387
KS1	0,261	0,293	0,267	0,266	0,762	0,084
KS2	0,358	0,203	0,221	0,132	0,631	0,055
KS3	0,381	0,523	0,330	0,293	0,825	0,249
KS4	0,426	0,441	0,282	0,214	0,811	0,198
P1	0,447	0,399	0,589	0,349	0,283	0,848
P2	0,333	0,358	0,421	0,249	0,079	0,782
P3	0,257	0,485	0,510	0,469	0,142	0,809

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai cross loadings dari seluruh konstruk terhadap konstruknya lebih besar daripada korelasi item dari suatu konstruk ke konstruk yang lainnya. Berdasarkan hasil pengujian validitas di atas, menunjukkan bahwa hasil telah memenuhi pengujian *discriminant validity* dibuktikan dengan angka *cross loadings* dari item suatu konstruk terhadap konstruknya lebih besar terhadap konstruk lainnya.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada konstruk penelitian dapat dilakukan dengan mengacu pada nilai *composite reliability* dan *Cronbach's alpha*. Suatu konstruk dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik apabila nilai *composite reliability* melebihi 0,7 serta nilai *Cronbach's alpha* berada di atas 0,6. Hasil pengujian

composite reliability dan *Cronbach's alpha* dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11 *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
KI	0,889	0,854
KS	0,863	0,809
KL	0,836	0,707
KP	0,849	0,764
P	0,845	0,770
KEP	0,854	0,746

Berdasarkan hasil pengujian *composite reliability* (CR) yang disajikan pada Tabel 4.11, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai koefisien reliabilitas di atas batas minimal 0,7. Selain itu, nilai *Cronbach's alpha* yang diperoleh pada masing-masing variabel juga berada di atas 0,6. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik, sehingga instrumen penelitian dapat dinyatakan konsisten dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

4.4. Model Struktural (*Inner model*)

Setelah model yang diestimasi dinyatakan memenuhi seluruh kriteria pada *outer model*, tahap berikutnya adalah melakukan evaluasi terhadap model struktural (*inner model*). Evaluasi ini bertujuan untuk menilai kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen yang dianalisis. Salah satu indikator yang digunakan dalam penilaian model struktural adalah nilai *R-Square* (R^2) pada masing-masing konstruk sebagai berikut:

Tabel 4.12 *R-Square* (R^2)

Variabel	<i>R-Square</i>
KEP	0,293
KP	0,327
P	0,424

Berdasarkan tabel yang disajikan, diperoleh nilai *R Square* untuk variabel Kepatuhan Pajak (KEP) sebesar 0,293. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Penggunaan dan Kepuasan Pengguna mampu menjelaskan variasi Kepatuhan Pajak sebesar 29,3%, sedangkan sisanya sebesar 70,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Selanjutnya, nilai *R-Square* pada variabel Kepuasan Pengguna (KP) adalah sebesar 0,327. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 32,7% variasi Kepuasan Pengguna, sementara 67,3% variasi lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Adapun pada variabel Penggunaan (P), nilai *R-Square* yang diperoleh sebesar 0,424. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan mampu menjelaskan 42,4% variasi Penggunaan sistem *e-filing*, sedangkan 57,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar konstruk yang diteliti.

4.5. Uji *Goodness of Fit* (GoF)

Uji *Goodness of Fit* (GoF) digunakan untuk menilai kesesuaian model secara menyeluruh, baik dari sisi model pengukuran (*outer model*) maupun model struktural (*inner model*). Nilai GoF diperoleh dari hasil akar kuadrat perkalian antara nilai rata-rata *communality* dan nilai rata-rata *R-Square*, sebagaimana disajikan pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 *R-Square* dan *Communality*

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>Communality</i>
Kepatuhan Pajak	0,293	0,535
Kepuasan Pengguna	0,327	0,586
Penggunaan	0,424	0,662
<i>Avarage</i>	0,348	0,594

Kriteria interpretasi nilai GoF mengacu pada ketentuan bahwa nilai sebesar 0,10 menunjukkan tingkat kesesuaian model yang kecil, nilai 0,25 mencerminkan tingkat kesesuaian sedang, sedangkan nilai 0,36 atau lebih menunjukkan tingkat kesesuaian model yang besar.

$$\begin{aligned}
 \text{GoF} &= \sqrt{\text{Com} \times R^2} \\
 &= \sqrt{(0,594 \times 0,348)} \\
 &= \sqrt{0,207} \\
 &= 0,455
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata *communality* sebesar 0,594 dan nilai rata-rata *R-Square* sebesar 0,348. Dengan menggunakan rumus GoF, maka nilai *Goodness of Fit* yang dihasilkan adalah sebesar 0,455. Nilai

tersebut berada di atas batas 0,36, sehingga dapat dikategorikan ke dalam GoF besar.

4.6. Hasil Pengujian Hipotesis

Berikut ini disajikan hasil pengujian hipotesis yang ditinjau berdasarkan nilai *Path Coefficient* dan *p-value*.

Tabel 4.14 *Path Coefficient* dan *p-value*

Hipotesis	Path	<i>Path Coefficient</i>	<i>p-value</i>	Hasil
H1	KI → P	0,229	0,036	Didukung
H2	KI → KP	0,178	0,190	Tidak Didukung
H3	KS → P	-0,093	0,422	Tidak Didukung
H4	KS → KP	0,071	0,562	Tidak Didukung
H5	KL → P	0,520	0,000	Didukung
H6	KL → KP	0,406	0,008	Didukung
H7	P → KeP	0,272	0,005	Didukung
H8	KP → KeP	0,364	0,000	Didukung

4.6.1. Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan dari *e-filing*

Berdasarkan hasil pengujian *inner model*, diketahui bahwa koefisien estimasi pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan *e-filing* sebesar 0,229 dengan nilai *p-value* sebesar 0,036, yang lebih kecil dari nilai batas signifikansi sebesar 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas informasi dan penggunaan *e-filing* bersifat positif dan signifikan. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan “H1: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*” dinyatakan **didukung**.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disediakan dalam sistem *e-filing* memiliki kontribusi nyata dalam mendorong tingkat penggunaan oleh wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien jalur yang bernilai positif mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas informasi yang diterima pengguna, maka kecenderungan penggunaan sistem *e-filing* juga akan meningkat (berpengaruh positif). Selain itu, signifikansi statistik yang terpenuhi menegaskan bahwa pengaruh tersebut tidak terjadi secara kebetulan, melainkan mencerminkan hubungan kausal yang dapat dipertanggungjawabkan secara empiris (berpengaruh signifikan).

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rianus (2021) yang menyatakan bahwa kualitas informasi yang dirasakan oleh pengguna memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*. Informasi yang berkualitas, seperti informasi yang relevan, akurat, mudah dipahami, serta disajikan secara tepat waktu, dapat meningkatkan keyakinan dan kenyamanan wajib pajak dalam memanfaatkan sistem *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak. Dengan tersedianya informasi yang jelas dan terpercaya, pengguna akan lebih terdorong untuk menggunakan *e-filing* secara berulang dan berkelanjutan.

Secara konseptual, kualitas informasi berperan penting dalam mendukung penggunaan sistem informasi, khususnya pada sistem *e-filing* yang berfungsi sebagai media pelaporan kewajiban perpajakan. Informasi yang disajikan secara lengkap dan mudah dipahami akan membantu wajib pajak dalam proses pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik, sehingga dapat mengurangi

kesalahan pengisian serta meningkatkan efisiensi waktu. Oleh karena itu, kualitas informasi menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi keputusan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

4.6.2. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*

Berdasarkan hasil estimasi pada model struktural (*inner model*), diketahui bahwa pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-filing* memiliki koefisien estimasi sebesar 0,178 dengan nilai *p-value* sebesar 0,190. Nilai *p-value* tersebut lebih besar dari nilai signifikansi sebesar 0,05, sehingga secara statistik pengaruh yang dihasilkan belum memenuhi tingkat signifikansi yang ditetapkan. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan “H2: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*” dinyatakan **tidak didukung**.

Hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa meskipun arah hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna bersifat positif, namun pengaruh tersebut belum cukup kuat secara statistik untuk dinyatakan signifikan. Nilai *Path Coefficient* yang bernilai positif mengindikasikan adanya kecenderungan bahwa peningkatan kualitas informasi dapat diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna, namun nilai *p-value* yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan tersebut belum dapat digeneralisasikan secara meyakinkan dalam konteks penelitian ini. Oleh karena itu, kualitas informasi belum terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

Temuan penelitian ini tidak sepenuhnya sejalan dengan hasil penelitian Yunaera (2021) yang membuktikan adanya korelasi positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna *e-filing*. Perbedaan hasil ini dimungkinkan terjadi karena adanya perbedaan karakteristik responden, tingkat pengalaman penggunaan *e-filing*, serta perbedaan persepsi pengguna terhadap fungsi sistem *e-filing* itu sendiri. Dalam penelitian ini, wajib pajak orang pribadi kemungkinan memandang *e-filing* lebih sebagai sarana administratif untuk memenuhi kewajiban pelaporan pajak, sehingga aspek kualitas informasi tidak menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna.

Hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna *e-filing* tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas informasi yang disediakan, seperti kelengkapan, ketepatan, atau kemutakhiran informasi. Pengguna dapat merasa puas selama sistem *e-filing* mampu menjalankan fungsi utamanya secara efektif, yaitu memfasilitasi pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan mudah dan efisien. Dengan kata lain, kualitas informasi belum menjadi pertimbangan dominan dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *e-filing*.

4.6.3. Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan dari *e-filing*

Berdasarkan hasil analisis pada model struktural (*inner model*), diketahui bahwa pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan *e-filing* memiliki koefisien estimasi sebesar -0,093 dengan nilai *p-value* sebesar 0,422. Nilai *p-value* tersebut berada di atas nilai batas signifikansi sebesar 0,05, sehingga secara statistik pengaruh yang dihasilkan tidak signifikan. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang

menyatakan “H3: Kualitas sistem yang tinggi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*” dinyatakan **tidak didukung**.

Hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sistem dan penggunaan *e-filing* memiliki arah negatif, namun tidak signifikan secara statistik. Nilai *Path Coefficient* yang bernilai negatif mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas sistem tidak diikuti oleh peningkatan penggunaan *e-filing*, bahkan cenderung berlawanan arah, meskipun hubungan tersebut sangat lemah. Selain itu, nilai *p-value* yang lebih besar dari 0,05 menegaskan bahwa kualitas sistem belum terbukti memberikan pengaruh yang berarti terhadap penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi.

Temuan penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Baikhuni (2018) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh perbedaan konteks penelitian, karakteristik responden, serta tingkat kematangan dan stabilitas sistem *e-filing* yang digunakan. Dalam penelitian ini, wajib pajak kemungkinan menganggap bahwa sistem *e-filing* telah berada pada tingkat standar yang memadai, sehingga variasi kualitas sistem tidak lagi menjadi faktor utama dalam mendorong penggunaan sistem tersebut.

Hasil ini mengindikasikan bahwa penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak lebih dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas sistem, seperti kebutuhan administratif, kewajiban pelaporan pajak, atau faktor eksternal lainnya. Kualitas sistem dipersepsikan sebagai aspek teknis yang bersifat dasar dan wajib tersedia,

sehingga tidak menjadi pertimbangan utama dalam keputusan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Dengan kata lain, selama sistem dapat berfungsi dan mendukung proses pelaporan pajak, kualitas sistem tidak secara langsung mendorong peningkatan penggunaan *e-filing*.

4.6.4. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*

Berdasarkan hasil pengujian pada model struktural (*inner model*), diperoleh bahwa hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna *e-filing* menghasilkan koefisien estimasi sebesar 0,071 dengan nilai *p-value* sebesar 0,562. Nilai *p-value* tersebut berada di atas batas signifikansi sebesar 0,05, sehingga secara statistik pengaruh yang ditunjukkan tidak signifikan. Dengan demikian, hipotesis keempat yang menyatakan “H4: Kualitas sistem yang tinggi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*” dinyatakan **tidak didukung**.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa meskipun nilai *Path Coefficient* bernilai positif, yang mengindikasikan adanya kecenderungan hubungan searah antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna, namun pengaruh tersebut tidak cukup kuat secara statistik. Nilai *p-value* yang tinggi mengindikasikan bahwa kualitas sistem belum mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna *e-filing* secara signifikan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem belum tentu secara langsung diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna.

Temuan ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Yunaera (2021) yang membuktikan adanya korelasi positif antara kualitas sistem dan kepuasan

pengguna *e-filing*. Perbedaan hasil penelitian ini dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden, tingkat pengalaman pengguna, serta kondisi implementasi sistem *e-filing* yang digunakan. Dalam konteks penelitian ini, wajib pajak kemungkinan telah menganggap kualitas sistem *e-filing* sebagai suatu hal yang sudah standar dan memadai, sehingga tidak lagi menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna *e-filing* tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis sistem, seperti keandalan atau kemudahan akses, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kualitas layanan, kemudahan prosedur, serta pengalaman penggunaan secara keseluruhan. Dengan demikian, kualitas sistem berperan sebagai faktor pendukung, namun bukan faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna *e-filing*.

4.6.5. Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan dari *e-filing*

Berdasarkan hasil analisis pada model struktural (*inner model*), diketahui bahwa hubungan antara kualitas layanan dan penggunaan *e-filing* menghasilkan koefisien estimasi sebesar 0,520 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Nilai *p-value* tersebut berada di bawah batas signifikansi sebesar 0,05, sehingga pengaruh yang dihasilkan bersifat signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis kelima yang menyatakan “H5: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing*” dinyatakan **didukung**.

Hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* yang positif dan relatif besar mengindikasikan adanya hubungan searah yang kuat antara kualitas layanan dan penggunaan *e-filing*. Selain itu, nilai *p-value* yang dibawah ambang signifikansi menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki peran yang nyata dalam mendorong peningkatan penggunaan sistem *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi. Dengan kata lain, semakin baik kualitas layanan yang dirasakan pengguna, maka kecenderungan untuk menggunakan *e-filing* juga semakin meningkat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Baikhuni (2018) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Kesesuaian hasil ini mengindikasikan bahwa aspek layanan merupakan faktor penting dalam membentuk perilaku penggunaan sistem informasi perpajakan, khususnya dalam konteks *e-filing*. Kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap sistem, sehingga mendorong intensitas penggunaan yang lebih tinggi.

Kualitas layanan dalam sistem *e-filing* mencakup berbagai aspek, seperti keamanan data, kecepatan dan ketepatan respon terhadap pertanyaan atau permasalahan pengguna, ketersediaan panduan penggunaan, serta kemudahan memperoleh bantuan teknis. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan wajib pajak, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan percaya dalam memanfaatkan sistem *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak secara daring.

Kondisi ini pada akhirnya akan meningkatkan tingkat penggunaan *e-filing* secara berkelanjutan.

4.6.6. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dari *e-filing*

Berdasarkan hasil analisis pada model struktural (*inner model*), diketahui bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* memiliki koefisien estimasi sebesar 0,406 dengan nilai *p-value* sebesar 0,008. Nilai *p-value* tersebut lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, sehingga pengaruh yang dihasilkan dinyatakan signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis keenam yang menyatakan “H6: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*” dinyatakan **didukung**.

Hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* yang positif mencerminkan adanya hubungan searah antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna *e-filing*. Selain itu, nilai *p-value* yang berada dibawah ambang signifikansi menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki peran yang nyata dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan sistem *e-filing*.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Yunaera (2021) yang membuktikan adanya korelasi positif antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna *e-filing*. Kesesuaian hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman

pengguna terhadap sistem *e-filing*. Layanan yang responsif, aman, serta didukung oleh informasi dan panduan yang memadai akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara daring.

Kualitas layanan dalam sistem *e-filing* mencakup berbagai aspek, antara lain keamanan data wajib pajak, kecepatan dan ketepatan respon terhadap pertanyaan atau permasalahan pengguna, serta ketersediaan bantuan dan panduan penggunaan sistem. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna, maka sistem *e-filing* tidak hanya dipandang sebagai alat pelaporan pajak, tetapi juga sebagai sistem yang memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan.

4.6.7. Pengaruh penggunaan terhadap kepatuhan pajak

Berdasarkan hasil analisis pada model struktural (*inner model*), diketahui bahwa variabel penggunaan *e-filing* memiliki koefisien estimasi sebesar 0,272 dengan nilai *p-value* sebesar 0,005. Nilai *p-value* tersebut lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, sehingga hubungan yang dihasilkan bersifat signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis kesebelas yang menyatakan “H11: Penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak” dinyatakan **didukung**.

Hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* yang positif mengindikasikan adanya hubungan searah antara penggunaan *e-filing* dan tingkat kepatuhan pajak. Selain itu, nilai *p-value* yang berada dibawah ambang signifikansi menegaskan bahwa intensitas penggunaan *e-filing* memiliki pengaruh

yang nyata terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi tingkat penggunaan *e-filing*, maka semakin besar pula kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai ketentuan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Setiawan et al. (2018) yang menyatakan bahwa persepsi penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesesuaian hasil tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem *e-filing* tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelaporan pajak, tetapi juga sebagai instrumen yang mampu mendorong perilaku patuh wajib pajak melalui kemudahan dan manfaat yang ditawarkan oleh sistem.

Penggunaan *e-filing* memberikan berbagai keuntungan bagi wajib pajak, seperti efisiensi waktu dalam pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), penghematan biaya, serta fleksibilitas dalam melakukan pelaporan kapan pun dan di mana pun. Kemudahan tersebut dapat mengurangi beban administratif yang dirasakan wajib pajak, sehingga mendorong mereka untuk lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Dengan demikian, penggunaan *e-filing* yang optimal berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan tingkat kepatuhan pajak.

4.6.8. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap kepatuhan pajak

Berdasarkan hasil analisis pada model struktural (*inner model*), diperoleh bahwa variabel kepuasan pengguna *e-filing* memiliki koefisien estimasi sebesar 0,364 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Nilai *p-value* tersebut berada di bawah

batas signifikansi 0,05, sehingga pengaruh yang dihasilkan dinyatakan signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis kedua belas yang menyatakan “H12: Kepuasan pengguna *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak” dinyatakan **didukung**.

Hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan bahwa nilai *Path Coefficient* yang positif mengindikasikan adanya hubungan searah antara kepuasan pengguna *e-filing* dan kepatuhan pajak. Selain itu, nilai *p-value* yang rendah memperkuat bukti bahwa kepuasan pengguna memberikan kontribusi yang nyata dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *e-filing*, maka semakin besar pula kecenderungan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara patuh.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Purwiyanti & Laksito (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesesuaian hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam membentuk perilaku kepatuhan, khususnya dalam penggunaan sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi seperti *e-filing*.

Kepuasan pengguna terhadap sistem *e-filing* mencerminkan sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak, baik dari sisi kemudahan penggunaan, keandalan sistem, maupun kualitas informasi yang disediakan. Ketika wajib pajak merasa puas terhadap pengalaman penggunaan *e-*

filing, mereka cenderung memiliki sikap positif terhadap sistem tersebut dan lebih termotivasi untuk terus menggunakannya dalam pelaporan pajak. Kondisi ini pada akhirnya mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara berkelanjutan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan *e-filing* terhadap penggunaan, kepuasan pengguna, serta implikasinya terhadap kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang disediakan dalam sistem *e-filing*, seperti kejelasan, ketepatan, dan kemudahan pemahaman informasi, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi.
2. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Meskipun hubungan yang terbentuk bersifat positif, kualitas informasi belum terbukti secara statistik mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna *e-filing* tidak hanya ditentukan oleh kualitas informasi, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor lain di luar aspek informasi.
3. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas sistem *e-filing* belum menjadi faktor penentu dalam mendorong penggunaan sistem oleh wajib pajak. Selama sistem dapat berfungsi dengan baik untuk memenuhi kewajiban pelaporan

pajak, peningkatan kualitas sistem belum tentu meningkatkan intensitas penggunaan *e-filing*.

4. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek teknis sistem, seperti keandalan dan stabilitas, belum menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna *e-filing* lebih dipengaruhi oleh faktor lain yang bersifat non-teknis.
5. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Hasil ini membuktikan bahwa kualitas layanan, yang mencakup keamanan data, responsivitas layanan, serta ketersediaan bantuan dan panduan, memiliki peran penting dalam meningkatkan penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi.
6. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *e-filing* juga akan semakin meningkat. Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman penggunaan yang positif.
7. Penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meningkatnya penggunaan *e-filing* mendorong peningkatan kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi. Kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh *e-filing* berkontribusi dalam

mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sesuai ketentuan.

8. Kepuasan pengguna *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Temuan ini membuktikan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Wajib pajak yang merasa puas terhadap sistem *e-filing* cenderung memiliki sikap positif dan komitmen yang lebih tinggi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

5.2. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa implikasi penting yang dapat dipertimbangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam upaya meningkatkan penggunaan *e-filing* serta mendorong kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna *e-filing*, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan kepatuhan pajak. Oleh karena itu, DJP perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap peningkatan kualitas layanan dalam sistem *e-filing*. Kualitas layanan yang dimaksud mencakup aspek keamanan data, kecepatan dan ketepatan respon terhadap permasalahan pengguna, serta ketersediaan panduan dan bantuan teknis yang mudah diakses. Layanan yang responsif dan dapat diandalkan akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* secara berkelanjutan.

Selain itu, kualitas informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, meskipun tidak secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Implikasi dari temuan ini adalah DJP perlu memastikan bahwa informasi yang disajikan dalam sistem *e-filing* disusun secara jelas, akurat, relevan, dan mudah dipahami oleh wajib pajak. Informasi yang berkualitas akan membantu wajib pajak dalam proses pengisian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), sehingga dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan efisiensi waktu pelaporan pajak.

Meskipun kualitas sistem tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan maupun kepuasan pengguna, DJP tetap perlu menjaga dan meningkatkan kualitas sistem *e-filing* secara berkelanjutan. Sistem yang stabil, andal, dan minim gangguan merupakan prasyarat dasar agar *e-filing* dapat digunakan secara optimal. Pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala penting dilakukan untuk memastikan sistem *e-filing* tetap mampu mendukung kebutuhan wajib pajak dan mencegah potensi hambatan teknis dalam pelaporan pajak.

Lebih lanjut, hasil penelitian menegaskan bahwa penggunaan dan kepuasan pengguna *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan pajak dapat dicapai melalui strategi yang mendorong intensitas penggunaan *e-filing* dan meningkatkan kepuasan pengguna. DJP dapat melakukan sosialisasi yang lebih intensif mengenai manfaat *e-filing*, menyederhanakan prosedur penggunaan, serta

memastikan pengalaman pengguna yang nyaman dan efisien dalam proses pelaporan pajak.

Secara keseluruhan, implikasi penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan implementasi *e-filing* tidak hanya bergantung pada aspek teknis sistem, tetapi juga pada kualitas layanan, kualitas informasi, serta pengalaman penggunaan yang dirasakan oleh wajib pajak. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut secara terpadu, DJP diharapkan dapat meningkatkan penggunaan *e-filing* secara berkelanjutan dan mendorong peningkatan kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya. Keterbatasan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Pengumpulan data dalam penelitian ini sepenuhnya menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing*. Metode ini memiliki potensi keterbatasan karena jawaban yang diberikan responden sangat bergantung pada persepsi dan kejujuran masing-masing individu. Terdapat kemungkinan bahwa sebagian responden tidak mengisi kuesioner secara sungguh-sungguh atau tidak sepenuhnya memahami pernyataan yang diajukan, sehingga dapat memengaruhi tingkat akurasi dan objektivitas data yang diperoleh.

2. Penelitian ini hanya menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga hasil yang diperoleh belum sepenuhnya mampu menggambarkan secara mendalam alasan, pengalaman, dan persepsi subjektif wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* serta faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak.

5.4. Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah diuraikan, maka beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode pengumpulan data tambahan, seperti wawancara atau observasi, selain kuesioner. Penggunaan metode tersebut diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi, pengalaman, dan kendala wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan objektif
2. Penelitian di masa mendatang disarankan untuk memperluas cakupan wilayah dan jumlah responden, sehingga hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih tinggi dan mampu menggambarkan kondisi penggunaan *e-filing* dan kepatuhan pajak secara lebih luas.
3. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel lain yang relevan, seperti literasi perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah, atau persepsi risiko, guna

memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak melalui penggunaan *e-filing*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A., & Tanamal, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan E-Filing. *Teknika*, 10(2), 128–136. <https://doi.org/10.34148/teknika.v10i2.368>
- Baikhuni, J. E. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualias Sistem Terhadap Minat Penggunaan E-Filing dengan Presepsi Kemudahan Penggunaan Sebagai Variabel Intervening*.
- Boediono, G. T., & Sitawati, R. (2018). Analisis Pengaruh Sosialisasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 22–38.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Delone, W., & Mclean, E. (1992). Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- Diah, S., & Sihar, T. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Persepsi Korupsi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kepercayaan Masyarakat Sebagai Variabel Moderating. *Media Akuntansi Perpajakan*, 2(2), 23–33. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MAP/article/view/1094>
- Direktorat Jendral Pajak. (n.d.). *FAQ Laporan Tahunan*. <https://www.pajak.go.id/index.php/id/faq-laporan-tahunan>
- Direktorat Jendral Pajak. (2020). *Data Statistik -Laporan Tahunan DJP*. 183–190.
- Direktorat Jendral Pajak. (2024). Siaran Pers Nomor SP-17/2024. *Pajak.Go.Id*, April, 5250208.
- Fitryyani. (2021). *Intensi Berwirausaha Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Borneo Tarakan*.
- Furadantin, N. R. (2020). Analisis Data Menggunakan Aplikasi SmartPLS v.3.2.7 2018. *Academia (Accelerating the World's Research)*, 1–8.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Strutural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian*. <https://anyflip.com/fdgux/clob/basic>
- Harel, M. F., & Titik, M. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing dan Kualitas Pelayanan pembayaran perpajakan. *Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–19.

- Kara, R. novita. (2018). *Pengaruh Penggunaan dan Kepuasan Pengguna E-Filing Terhadap Kepatuhan Pajak*. 1–187.
- Kementrian Keuangan Republik Indonesia. (2024). *APBN KITA*.
- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. (2002). The measurement of Web-customer satisfaction: An expectation and disconfirmation approach. *Information Systems Research*, 13(3), 296–315. <https://doi.org/10.1287/isre.13.3.296.76>
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *JuSiTik : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505>
- Nanda Amalia, I., & Devy, T. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem, Kompleksitas Penggunaan, Dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan E-Filing (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Bukittinggi). *Februari*, 2(2), 303–317.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Leonard, L. B. (1998). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 12–37. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Rt96wAigg2oC&oi=fnd&pg=PA140&dq=SERVQUAL:+A+multiple+item+scale+for+measuring+consumer+perceptions+of+service+quality.+1988&ots=pUv0azvHDR&sig=MrtyjwWP5VPEgxJpM-YpEdItSCk&redir_esc=y#v=onepage&q=SERVQUAL%3A+A
- Prof. Dr. Mardiasmo. (2023). *Perpajakan* (Fransisca Yulia (ed.); 1st ed.). Andi. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=7bLsEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Mardiasmo,+Prof.+Dr.+\(2011\),+Perpajakan,+Jogjakarta+Andi&ots=lduaG3TwYY&sig=4sdES5kEZ0BhX81McdDjypteXV8&redir_esc=y#v=onepage&q=Mardiasmo%2C+Prof.+Dr.+\(2011\)%2C+Perpajakan%2C+Jogj](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=7bLsEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Mardiasmo,+Prof.+Dr.+(2011),+Perpajakan,+Jogjakarta+Andi&ots=lduaG3TwYY&sig=4sdES5kEZ0BhX81McdDjypteXV8&redir_esc=y#v=onepage&q=Mardiasmo%2C+Prof.+Dr.+(2011)%2C+Perpajakan%2C+Jogj)
- Purwiyanti, D. W., & Laksito, H. (2020). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEBERMANFAATAN DAN KEPUASAN PENGGUNAAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada KPP Pratama Candisari Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(2), 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Puspita, A. F., Subroto, B., & Baridwan, Z. (2016). The Analysis of Individual Behaviour of Corporate Taxpayers' Obedience: Tax Compliance Model (Study of Hotels in Malang and Batu). *Review of Integrative Business and Economics Research*, 5(3), 135–160. <http://buscompress.com/journal->

home.html

- Resmi, S. (2019). *Perpajakan: Teori dan Kasus* (11th ed.). Noviettha Indra Sallama.
[https://library.fbe.uui.ac.id/index.php?p=show_detail&id=5281&keywords=p
erpajakan](https://library.fbe.uui.ac.id/index.php?p=show_detail&id=5281&keywords=p%20erpajakan)
- Rianus, F. (2021). *Pengaruh Presepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kualitas Informasi dan Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderating*. 4(1), 6.
- Roldan, J. L., & Leal, A. (2011). A Validation Test of an Adaptation of the DeLone and McLean's Model in the Spanish EIS Field. *Critical Reflections on Information Systems*, July. <https://doi.org/10.4018/9781591400400.ch004>
- Seddon, P. B. (1997). *and Extension and McLean*. 8(3), 240–253.
- Seddon, P. B., & Kiew, M.-Y. (1994). A Post Publication Review of “The impact of telehealth technology on user perception of wellbeing and social functioning, and the implications for service providers.” *Australasian Journal of Information Systems*, 24(1), 90–109.
<https://doi.org/10.3127/ajis.v24i0.2769>
- Sekti, D. P., Ferinda, A., & Putri, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi E Filling. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(2), 183–190. <https://profit.ub.ac.id>
- Setiawan, D., Kurniawan, B., & Payamta, P. (2018). Dampak penggunaan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak: peran perilaku wajib pajak sebagai variabel mediasi. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 22(1), 12–24.
<https://doi.org/10.20885/jaai.vol22.iss1.art2>
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif serta r&d. In *Alfabeta*, CV (Issue April).
- Widyadinata, A. A. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketetapan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing. *Tax & Accounting Review*, 4(1), 1–13.
- Yarsasi, S., Tahyudin, I., & Hariguna, T. (2025). Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner dengan Metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling pada Aplikasi SMARTPLS. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(7), 1905–1913. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.885>
- Yunaera, C. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Dampak Individu dan Kepuasan Pengguna E-Filing Pada Pelaporan SPT bagi Wajib Pajak Orang Pribadi*.
[http://repositorybaru.stieykpn.ac.id/459/%0Ahttp://repositorybaru.stieykpn.a
c.id/459/1/Ringkasan Skripsi Cheza Forma Yunaera- 111629042.pdf](http://repositorybaru.stieykpn.ac.id/459/%0Ahttp://repositorybaru.stieykpn.ac.id/459/1/Ringkasan%20Skripsi%20Cheza%20Forma%20Yunaera-111629042.pdf)

Zaidi, S. K. R., Henderson, C. D., & Gupta, G. (2017). The moderating effect of culture on e-filing taxes: evidence from India. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 7(1), 134–152. <https://doi.org/10.1108/JAEE-05-2015-0038>

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden,
di Tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan, saya Muhammad Hafidzul Fattah Wijayanta, mahasiswa Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang menyusun Tugas Akhir dengan judul: “Pengaruh Penggunaan dan Kepuasan atas Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.”

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat penggunaan serta kepuasan terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan *E-filing* mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak di kalangan Wajib Pajak.

Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini dan diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu dan praktik di bidang perpajakan. Semua jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan dijaga kerahasiaannya dan semata-mata digunakan untuk keperluan akademik, yaitu penulisan Tugas Akhir.

Sehubungan dengan itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuesioner ini dengan jujur dan sesuai kondisi aktual.

Atas kesediaan dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Muhammad Hafidzul Fattah Wijayanta
22312108

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Nama
2. Email / Nomor Telepon
3. Jenis Kelamin
 - ☐ Laki-laki
 - ☐ Perempuan
4. Domisili.....
5. Usia
 - ☐ Kurang dari 20 tahun
 - ☐ 20+ s/d 30 tahun
 - ☐ 30+ s/d 40 tahun
 - ☐ 40+ s/d 50 tahun
 - ☐ 50+ s/d 60 tahun
 - ☐ Lebih dari 60 tahun
6. Pendidikan Terakhir
 - ☐ Sekolah Menengah Atas atau yang sederajat
 - ☐ Diploma atau yang sederajat
 - ☐ Sarjana atau yang sederajat
 - ☐ Doktoral atau yang sederajat
 - ☐ Profesi
 - ☐ Other
7. Latar Belakang Pendidikan
 - ☐ Sains dan Teknik (Komputer, Matematika, Fisika, Kimia, Teknik)
 - ☐ Seni, Sosial dan Humaniora (Sosial, Politik, Budaya, Psikologi, Bahasa, Seni)
 - ☐ Kesehatan (Kedokteran, Farmasi, Keperawatan, Kesehatan masyarakat)
 - ☐ Bisnis (Manajemen, Akuntansi, Keuangan, Ekonomi, Pemasaran)
 - ☐ Hukum
 - ☐ Pendidikan

☐ Other

8. Pekerjaan

☐ Direktur/Manajer

☐ Staff

☐ Guru/Dosen

☐ Mahasiswa (diploma/sarjana/master/doctoral)

☐ Programmer/spesialis Teknologi Informasi

☐ Profesi (Pengacara/Akuntan/Dokter/Konsultan)

☐ Bapak/Ibu rumah tangga

☐ Wiraswasta

☐ Other

9. Pendapatan Kotor Per Bulan (Sebelum Pajak)

☐ Rp. 4.500.000 s/d Rp. 7.000.000

☐ Rp. 7.000.001 s/d Rp. 10.000.000

☐ Rp. 10.000.001 s/d Rp. 15.000.000

☐ Rp. 15.000.001 s/d Rp. 20.000.000

☐ Lebih dari Rp. 20.000.000

10. Pengalaman Menggunakan *E-filing*

☐ Pernah

☐ Tidak Pernah

ITEM PERTANYAAN

Silakan pilih jawaban yang paling menggambarkan pendapat Anda dengan menandai salah satu opsi yang tersedia.

Mohon pastikan bahwa setiap pertanyaan telah dijawab dan tidak ada yang terlewat.

Keterangan jawaban:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Agak Tidak Setuju (ATS)
4. Agak Setuju (AS)
5. Setuju (S)
6. Sangat Setuju (SS)

Kepatuhan Pajak		STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak) untuk memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)						
2	Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan						
3	Saya selalu melaporkan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir						

4	Saya selalu menghitung kewajiban angsuran pajak penghasilan saya						
5	Saya selalu membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan saya						
6	Saya selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya dengan tepat waktu						
7	Saya selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan						
Kualitas Informasi		STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> sangat bermanfaat						
2	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> mudah dipahami						
3	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> sangat menarik						
4	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> terpercaya						

5	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> sangat lengkap						
6	Informasi yang disediakan oleh <i>e-filing</i> selalu up-to-date						
Kualitas Sistem		STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Sistem <i>e-filing</i> pajak mudah dioperasikan						
2	Sistem <i>e-filing</i> pajak mempermudah saya dalam menemukan informasi yang saya cari						
3	Sistem <i>e-filing</i> pajak tersusun dengan baik						
4	Sistem <i>e-filing</i> pajak menawarkan fungsi yang tepat						
Kualitas Layanan		STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem <i>e-filing</i> pajak						
2	Sistem <i>e-filing</i> pajak memberikan masukan yang mungkin berguna pada pekerjaan saya						

3	Sistem <i>e-filing</i> pajak memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan						
Penggunaan		STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Diantara <i>e-filing</i> pajak dan manual (pengisian SPT dengan kertas), saya selalu menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak dalam pengisian SPT						
2	Diantara <i>e-filing</i> pajak dan manual (pengisian SPT dengan kertas), saya lebih suka menggunakan sistem <i>e-filing</i> pajak kapanpun saya butuhkan						
3	Diantara pilihan <i>e-filing</i> pajak dan manual (pengisian SPT dengan kertas), saya lebih merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan <i>e-filing</i> pajak						
Kepuasan Pengguna		STS	TS	ATS	AS	S	SS
1	Saya puas bahwa sistem <i>e-filing</i> pajak memenuhi kebutuhan proses informasi pajak saya						
2	Saya puas dengan efisiensi dari sistem <i>e-filing</i> pajak						

3	Saya puas dengan efektivitas dari sistem e filing pajak						
4	Secara keseluruhan, saya puas dengan sistem <i>e-filing</i> pajak						

LAMPIRAN 2

Tabulasi Data

No Responden	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6
1	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	5
4	6	6	6	6	6	6
5	4	4	2	4	5	2
6	5	5	5	5	5	5
7	4	5	6	5	6	6
8	4	6	4	4	6	6
9	5	6	5	6	6	5
10	5	4	4	5	6	6
11	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	4	4	4
13	6	6	6	6	6	6
14	5	6	4	5	5	6
15	6	5	6	5	6	6
16	5	6	4	5	6	6
17	4	6	5	6	5	5
18	5	6	4	5	6	6
19	4	4	6	5	3	4
20	6	4	2	4	3	3
21	5	3	2	4	2	3
22	5	3	4	6	4	2
23	5	3	2	4	2	1
24	4	5	6	6	5	4
25	4	5	6	6	5	4
26	6	6	5	4	3	4
27	5	6	5	4	5	6
28	4	5	5	4	4	5
29	5	5	6	4	5	5
30	4	4	6	4	5	5
31	5	4	5	4	4	5
32	4	5	4	5	5	4
33	6	4	5	4	4	5
34	5	5	6	5	5	5
35	6	5	6	6	5	5

36	6	5	6	6	5	5
37	6	5	6	6	5	5
38	5	4	5	5	4	4
39	5	5	6	4	5	6
40	5	4	5	6	4	5
41	5	6	5	5	6	4
42	5	6	5	6	5	4
43	6	5	6	5	4	6
44	5	5	5	5	6	6
45	5	4	6	6	5	5
46	5	5	5	5	5	6
47	4	3	4	3	4	3
48	6	5	6	5	6	5
49	6	5	6	6	5	4
50	5	4	6	5	5	6
51	6	4	5	6	4	5
52	5	5	6	5	5	5
53	6	4	6	5	4	5
54	5	5	6	6	5	5
55	4	6	5	6	6	4
56	6	6	4	5	4	3
57	3	2	6	4	4	3
58	3	3	5	5	4	3
59	6	5	6	3	5	6
60	5	3	2	5	5	5
61	6	5	6	6	5	5
62	5	6	5	6	6	6
63	6	4	4	6	6	5
64	5	6	5	6	6	6
65	3	5	5	3	4	4
66	5	5	6	5	6	5
67	6	5	6	5	5	6
68	5	5	6	5	6	6
69	6	5	6	6	5	5
70	5	5	6	5	6	5
71	6	5	6	3	5	5
72	4	5	6	5	3	5
73	5	6	6	4	6	5
74	6	6	5	6	4	5
75	6	6	5	6	4	6
76	5	6	4	5	6	5

77	5	4	2	5	6	5
78	5	6	4	5	6	5
79	5	6	4	6	6	5
80	6	5	2	5	4	6
81	4	3	3	3	3	5
82	4	2	6	5	4	4
83	3	4	3	4	4	5
84	6	4	6	5	6	4
85	5	6	4	5	5	6
86	4	2	4	5	6	5
87	6	4	3	4	5	6
88	3	2	3	3	2	2
89	5	6	5	5	3	4
90	3	2	3	3	3	5
91	5	5	4	5	4	4
92	5	4	6	4	5	5
93	5	4	6	4	5	5
94	5	5	6	4	5	4
95	5	4	5	4	4	5
96	6	6	5	5	5	5
97	6	5	4	5	5	6
98	3	4	3	3	4	4
99	2	2	2	2	3	3
100	5	5	6	4	5	5
101	5	5	6	6	5	5
102	5	5	5	6	5	6
103	6	5	6	6	6	5
104	6	6	6	6	5	6
105	6	5	6	5	5	6
106	5	6	5	4	6	5
107	6	5	6	4	5	6
108	6	5	6	5	4	6
109	2	3	2	2	3	2
110	6	5	6	4	5	5
111	2	4	2	2	3	6
112	5	4	5	5	6	5
113	4	5	6	6	5	6
114	4	6	3	3	5	6
115	6	6	5	6	6	5

No Responden	KS1	KS2	KS3	KS4	KL1	KL2	KL3
1	4	5	4	4	5	5	5
2	4	4	4	4	5	4	4
3	4	4	5	5	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	4	2	3
6	5	5	5	5	5	5	5
7	4	6	6	6	6	4	4
8	4	4	4	4	5	5	5
9	6	5	5	5	5	5	5
10	5	5	6	6	4	5	4
11	3	3	3	3	5	5	5
12	5	5	5	4	5	5	5
13	4	4	5	4	6	6	6
14	4	6	5	6	5	6	5
15	4	6	4	6	4	6	5
16	5	6	4	6	4	6	5
17	6	4	5	6	6	6	6
18	4	6	4	5	4	6	5
19	5	5	4	6	5	6	4
20	5	6	4	5	3	5	4
21	5	5	3	4	6	6	4
22	3	5	4	2	4	6	5
23	3	5	4	4	6	5	4
24	5	6	6	5	5	6	4
25	5	6	6	5	5	6	5
26	5	6	6	5	4	5	6
27	5	6	5	4	5	6	4
28	4	4	4	3	4	5	4
29	4	4	6	5	5	6	5
30	5	6	4	4	6	4	5
31	5	6	4	4	6	4	5
32	6	6	4	5	5	4	5
33	4	5	4	4	6	4	5
34	6	5	6	6	5	6	5
35	5	5	6	5	5	5	6
36	5	5	5	6	6	5	6
37	4	4	5	5	5	5	6
38	5	6	5	5	5	4	4
39	6	5	6	5	6	5	5

40	3	5	4	6	5	4	6
41	6	4	5	6	5	6	6
42	5	5	5	4	6	6	5
43	4	5	4	6	6	5	5
44	5	5	5	6	5	6	6
45	5	5	5	5	5	5	6
46	5	5	5	6	5	4	5
47	5	6	4	5	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	4
49	6	6	5	5	4	5	6
50	3	4	3	4	3	4	5
51	5	5	6	5	6	5	4
52	6	4	5	5	5	5	6
53	6	5	5	6	6	5	4
54	6	4	6	6	5	5	6
55	5	5	5	6	6	5	6
56	5	5	6	6	4	2	2
57	5	6	4	5	3	5	6
58	5	6	5	5	4	3	5
59	5	5	6	6	5	4	3
60	5	4	4	3	4	6	6
61	5	6	5	6	6	5	6
62	6	5	6	5	5	5	6
63	6	5	5	6	5	6	5
64	6	5	4	5	5	5	6
65	3	4	4	5	5	4	5
66	5	6	6	5	5	5	6
67	6	5	6	5	4	5	5
68	5	5	6	5	6	6	6
69	4	3	4	4	6	5	6
70	6	5	6	5	5	5	6
71	4	5	6	5	6	5	6
72	4	5	6	4	6	5	5
73	5	3	5	5	6	6	4
74	6	5	6	4	4	5	6
75	5	6	6	4	6	5	5
76	5	6	4	6	5	6	5
77	5	4	6	5	5	2	5
78	5	4	6	5	5	6	3
79	5	4	6	6	6	4	5
80	4	2	5	4	6	4	5

81	4	4	5	5	5	4	4
82	5	5	4	5	6	5	6
83	5	6	4	6	3	3	3
84	5	4	6	6	4	6	5
85	5	4	6	5	5	5	6
86	6	4	6	6	6	6	5
87	6	4	3	2	6	5	4
88	1	1	2	1	1	1	2
89	2	3	6	5	6	6	5
90	6	6	3	5	5	6	5
91	6	4	5	4	4	5	4
92	4	5	4	4	6	4	5
93	4	4	5	4	5	4	5
94	6	6	4	5	4	5	4
95	6	6	4	5	5	4	5
96	4	6	5	6	6	5	4
97	1	2	3	4	5	5	4
98	6	5	6	6	1	2	3
99	2	1	2	1	2	2	3
100	1	2	4	4	6	5	4
101	5	5	4	6	6	5	5
102	5	6	5	5	6	5	6
103	5	5	5	6	3	3	4
104	4	3	5	5	5	6	6
105	5	5	5	6	5	5	6
106	6	5	5	6	4	5	6
107	5	5	6	5	6	5	6
108	5	4	6	5	5	6	5
109	3	1	1	2	3	3	2
110	5	4	6	6	6	6	5
111	5	6	4	5	4	5	4
112	6	6	5	4	5	6	5
113	6	5	5	4	6	6	4
114	5	5	6	6	4	3	4
115	5	5	6	5	5	6	6

No Responden	P1	P2	P3	KP1	KP2	KP3	KP4
1	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	5	4	5

3	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	6	6	6	6
5	4	3	3	4	5	3	4
6	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	6	5	6	6
8	3	3	2	6	6	6	6
9	6	6	6	5	6	6	6
10	5	4	4	5	5	6	5
11	5	5	5	5	5	5	5
12	4	3	4	4	4	4	4
13	6	6	6	6	6	6	6
14	6	4	5	4	6	4	6
15	3	6	5	5	6	4	6
16	6	4	6	5	6	4	5
17	6	4	6	5	6	4	5
18	4	6	5	6	4	5	6
19	6	4	5	3	2	4	4
20	6	4	3	5	5	4	6
21	5	6	4	4	3	5	4
22	6	6	5	4	5	3	4
23	5	5	3	4	3	5	4
24	5	6	5	5	6	4	5
25	5	4	3	5	6	5	4
26	5	6	5	5	6	6	5
27	4	4	3	4	4	4	3
28	4	4	5	4	6	5	4
29	5	4	5	4	4	6	5
30	5	5	4	6	4	5	5
31	4	5	4	5	5	4	5
32	4	3	4	5	5	4	6
33	5	6	4	5	5	4	5
34	5	6	6	5	6	6	6
35	6	5	6	5	5	6	6
36	5	5	6	6	5	6	6
37	6	6	5	6	5	6	6
38	4	4	5	6	5	5	5
39	5	6	5	4	5	6	5
40	6	5	4	4	5	3	4
41	6	5	4	5	6	4	5
42	5	6	5	5	4	5	6
43	5	6	4	5	4	6	5

44	5	5	5	4	4	5	5
45	5	5	5	6	5	4	5
46	5	5	6	5	5	5	6
47	3	2	2	5	6	5	6
48	5	5	6	4	5	6	5
49	5	5	6	4	5	6	6
50	5	5	4	4	5	5	5
51	4	6	5	6	5	5	6
52	6	4	5	6	5	6	5
53	4	5	5	6	5	5	6
54	6	4	5	5	5	6	6
55	6	5	6	6	4	5	5
56	6	6	4	6	4	5	6
57	6	5	4	4	5	5	4
58	5	4	3	4	6	5	5
59	4	5	5	4	4	2	2
60	3	2	2	6	5	4	4
61	5	5	6	6	5	5	6
62	6	5	5	5	6	5	5
63	6	5	5	5	6	5	6
64	6	5	5	4	6	5	5
65	5	6	5	6	5	4	5
66	6	5	5	5	5	6	5
67	3	2	3	6	5	6	6
68	5	6	5	6	5	6	5
69	5	5	6	6	5	6	5
70	6	5	6	6	5	6	5
71	4	5	6	5	4	6	6
72	5	4	5	5	6	6	5
73	5	6	4	6	4	4	5
74	5	4	5	4	6	5	6
75	5	6	5	5	4	6	5
76	5	4	6	5	6	6	5
77	5	4	6	6	4	5	5
78	4	6	5	4	5	4	6
79	5	6	5	5	4	6	6
80	5	6	5	5	4	6	5
81	6	5	5	5	4	6	5
82	5	4	6	4	6	5	5
83	3	3	2	3	2	3	4
84	4	4	6	6	4	6	5

85	6	4	6	6	6	4	5
86	6	4	4	6	5	5	6
87	5	6	6	6	5	4	5
88	2	2	3	2	2	1	2
89	6	5	5	6	5	3	2
90	5	6	4	3	4	6	5
91	5	6	4	4	4	5	4
92	5	4	5	4	4	5	4
93	4	4	5	5	4	6	5
94	5	4	5	6	4	5	5
95	4	5	4	5	5	6	5
96	6	6	5	1	2	3	4
97	4	5	6	6	6	5	5
98	1	2	1	2	3	2	2
99	4	5	6	6	5	4	5
100	5	5	6	6	6	5	4
101	5	5	6	5	6	6	6
102	6	5	5	5	5	5	6
103	3	4	3	4	3	3	2
104	5	6	6	5	5	5	5
105	6	5	4	6	6	6	5
106	5	4	6	6	4	5	6
107	5	4	6	5	6	6	5
108	5	6	6	5	4	6	5
109	2	2	2	3	4	4	3
110	5	4	6	5	6	6	5
111	3	4	5	6	6	5	5
112	6	4	6	5	6	6	5
113	5	5	6	5	4	6	5
114	4	3	4	5	6	4	6
115	5	5	5	6	5	6	5

No Responden	KEP1	KEP2	KEP3	KEP4	KEP5	KEP6	KEP7
1	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	5	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4
4	5	6	6	6	6	5	5
5	5	6	4	2	3	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5

7	6	5	6	5	5	6	6
8	6	6	5	5	5	5	5
9	6	6	6	5	5	5	6
10	5	6	4	3	5	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5
12	6	6	6	6	6	6	6
13	6	6	6	6	6	6	6
14	6	4	5	6	4	5	6
15	5	6	6	4	5	5	5
16	5	6	4	5	6	5	5
17	5	6	4	5	5	6	5
18	5	6	5	6	6	5	5
19	5	6	4	2	4	3	5
20	6	6	4	5	6	4	5
21	5	6	6	4	5	3	3
22	5	6	4	5	3	4	4
23	6	4	5	5	4	6	5
24	5	6	6	5	4	5	6
25	5	6	6	5	4	5	6
26	5	6	5	4	3	4	5
27	5	6	6	5	4	5	6
28	2	3	4	3	2	2	3
29	5	6	4	5	5	4	5
30	5	5	6	4	5	4	4
31	4	4	6	4	5	4	4
32	5	5	6	4	5	4	4
33	5	6	4	4	6	4	5
34	6	5	6	6	5	5	6
35	5	5	6	6	5	5	6
36	5	5	6	5	5	5	6
37	6	5	6	6	5	5	6
38	6	5	6	6	5	5	6
39	6	5	6	4	5	6	5
40	5	6	5	4	5	6	4
41	5	6	4	5	4	6	5
42	5	6	5	4	6	5	5
43	5	6	5	4	6	5	5
44	5	6	6	5	5	5	5
45	5	6	5	5	5	5	5
46	5	5	6	5	6	5	5
47	5	6	5	5	6	5	6

48	5	6	5	6	5	4	5
49	5	6	4	5	6	5	6
50	5	6	5	6	4	6	6
51	6	5	5	5	4	6	5
52	6	5	5	5	6	4	5
53	6	5	5	4	5	5	5
54	6	5	5	6	6	4	5
55	6	5	5	6	6	5	5
56	5	6	5	5	4	5	6
57	6	5	6	6	5	4	6
58	4	3	3	5	5	4	5
59	4	6	6	6	5	4	3
60	4	6	4	3	6	6	5
61	6	5	6	6	4	5	6
62	6	5	6	6	5	5	5
63	4	4	5	3	4	4	5
64	6	5	5	6	6	6	5
65	6	4	6	5	6	4	6
66	6	5	6	6	5	5	6
67	6	5	6	6	5	5	6
68	5	5	6	5	5	6	5
69	6	5	6	5	5	5	4
70	6	5	6	5	5	6	6
71	6	5	5	6	4	5	4
72	6	5	4	6	4	5	6
73	6	5	6	3	5	4	6
74	5	6	4	6	5	4	5
75	6	5	6	4	6	5	4
76	5	6	5	5	6	5	6
77	6	5	4	5	6	5	5
78	5	6	4	5	6	3	5
79	5	6	5	4	6	5	6
80	6	6	5	4	6	5	6
81	5	6	6	5	5	6	5
82	5	4	6	5	5	6	5
83	5	5	4	3	5	6	2
84	5	4	6	4	5	5	2
85	5	4	6	5	3	6	5
86	6	5	5	6	6	4	5
87	6	6	5	4	5	6	6
88	2	1	1	4	2	2	1

89	5	6	5	4	5	6	6
90	6	4	6	6	5	4	5
91	4	6	4	4	5	4	6
92	5	5	6	4	6	4	4
93	4	5	4	5	5	4	5
94	5	6	4	5	5	4	5
95	4	6	4	5	5	4	5
96	6	6	5	5	6	4	3
97	6	6	5	5	6	6	5
98	3	2	2	1	2	3	4
99	1	1	1	1	1	1	1
100	6	6	5	5	6	4	3
101	5	5	4	6	5	5	6
102	6	5	5	5	6	5	5
103	6	5	5	5	5	6	4
104	5	6	5	6	5	6	6
105	6	5	6	6	5	5	5
106	4	4	4	2	4	4	4
107	5	6	5	4	5	6	5
108	5	6	4	5	5	6	5
109	2	2	3	3	3	3	3
110	5	6	4	5	5	6	5
111	5	6	4	5	5	6	4
112	5	4	5	3	5	4	3
113	5	4	5	6	4	5	6
114	5	6	4	6	5	5	6
115	6	5	4	4	5	6	5

LAMPIRAN 3

Output PLS

Outer Loadings

	KEP	KI	KL	KP	KS	P
KEP1	0,853	0,478	0,555	0,375	0,415	0,392
KEP2	0,684	0,455	0,420	0,241	0,327	0,298
KEP3	0,727	0,468	0,572	0,355	0,355	0,383
KEP4	0,710	0,395	0,392	0,361	0,251	0,320
KEP5	0,697	0,424	0,465	0,328	0,270	0,275
KEP6	0,703	0,447	0,462	0,308	0,316	0,216
KEP7	0,734	0,407	0,429	0,462	0,405	0,294
KI1	0,472	0,728	0,458	0,313	0,317	0,423
KI2	0,414	0,734	0,372	0,283	0,401	0,335
KI3	0,394	0,675	0,504	0,298	0,366	0,377
KI4	0,468	0,743	0,530	0,335	0,379	0,484
KI5	0,373	0,736	0,370	0,398	0,425	0,251
KI6	0,427	0,672	0,432	0,395	0,335	0,268
KL1	0,580	0,459	0,794	0,416	0,247	0,565
KL2	0,456	0,483	0,792	0,362	0,286	0,459
KL3	0,492	0,552	0,795	0,509	0,344	0,468
KP1	0,353	0,348	0,373	0,751	0,138	0,292
KP2	0,274	0,287	0,344	0,656	0,139	0,232
KP3	0,424	0,397	0,522	0,804	0,302	0,401
KP4	0,407	0,393	0,404	0,840	0,339	0,387
KS1	0,261	0,293	0,267	0,266	0,762	0,084
KS2	0,358	0,203	0,221	0,132	0,631	0,055
KS3	0,381	0,523	0,330	0,293	0,825	0,249
KS4	0,426	0,441	0,282	0,214	0,811	0,198
P1	0,447	0,399	0,589	0,349	0,283	0,848
P2	0,333	0,358	0,421	0,249	0,079	0,782
P3	0,257	0,485	0,510	0,469	0,142	0,809

Construct reliability and validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
KEP	0,854	0,862	0,889	0,535

KI	0,809	0,813	0,863	0,512
KL	0,707	0,709	0,836	0,630
KP	0,764	0,785	0,849	0,586
KS	0,770	0,816	0,845	0,579
P	0,746	0,759	0,854	0,662

R-Square

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square adjusted</i>
KEP	0,293	0,281
KP	0,327	0,309
P	0,424	0,409

Path Coefficients, Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
KI -> KP	0,178	0,184	0,136	1,312	0,190
KI -> P	0,229	0,227	0,109	2,101	0,036
KL -> KP	0,406	0,386	0,152	2,666	0,008
KL -> P	0,520	0,515	0,130	3,988	0,000
KP -> KEP	0,364	0,378	0,096	3,797	0,000
KS -> KP	0,071	0,096	0,123	0,580	0,562
KS -> P	-0,093	-0,071	0,116	0,803	0,422
P -> KEP	0,272	0,279	0,097	2,805	0,005