

**DETERMINANTS OF E-FILING USER SATISFACTION IN SUBMITTING  
ANNUAL TAX RETURNS (SPT)  
(CASE STUDY ON INDIVIDUAL TAXPAYERS KPP PRATAMA BENGKULU  
ONE)**

**DETERMINAN KEPUASAN PENGGUNA E-FILING DALAM PENYAMPAIAN  
SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK (SPT) TAHUNAN  
(STUDI KASUS PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KPP PRATAMA  
BENGKULU SATU)**

**Elvirha Dwi Kartika<sup>1</sup>, Aries Tanno<sup>2\*</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas<sup>1,2</sup>

[elvirhadkartika@gmail.com](mailto:elvirhadkartika@gmail.com)<sup>1</sup>, [ariestanno@eb.unand.ac.id](mailto:ariestanno@eb.unand.ac.id)<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the increase in e-filing user satisfaction by considering the factors that affect e-filing user satisfaction. The influencing factors include trust, taxpayer behavioral attitudes, perceived convenience, system quality and information quality. This research is quantitative research. The data source of this research is primary data obtained from questionnaires conducted directly to respondents. This study uses a convenience sampling method with the research sample being individual taxpayers registered at KPP Pratama Bengkulu Satu as many as 90 respondents. The data analysis technique uses the SEM model with the Warp Partial Least Square (PLS) 7.0 program. The findings of this study reveal that trust has a significant effect on e-filing user satisfaction, perceived convenience has a significant effect on e-filing user satisfaction. On the other hand, mandatory behavioral attitudes, system quality and information quality have no significant effect on e-filing user satisfaction. The research identifies specific challenges at KPP Pratama Bengkulu Satu related to the implementation of e-filing, which can provide practical insights for system improvements and the research provides recommendations to increase e-filing adoption and improve taxpayer satisfaction more broadly.*

**Keywords:** Trust, Taxpayer Behavioral Attitudes, Perceived Ease of System Quality, Information Quality, e-filing User Satisfaction.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan kepuasan pengguna e-filing dengan mempertimbangkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna e-filing. Faktor – faktor yang mempengaruhi mencakup kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan, kualitas sistem dan kualitas informasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang dilakukan secara langsung kepada responden. Penelitian ini menggunakan metode convenience sampling dengan sampel penelitian adalah wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bengkulu Satu sebanyak 90 responden. Teknik analisis data menggunakan model SEM dengan program Warp Partial Least Square (PLS) 7.0. Temuan penelitian ini mengungkapkan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-filing, Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-filing. Disisi lain, Sikap perilaku wajib, Kualitas sistem dan Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-filing. Penelitian mengidentifikasi tantangan spesifik di KPP Pratama Bengkulu Satu terkait penerapan e-filing, yang dapat memberikan wawasan praktis untuk perbaikan sistem dan penelitian memberikan rekomendasi untuk meningkatkan adopsi e-filing dan meningkatkan kepuasan wajib pajak secara lebih luas.

**Kata Kunci:** Kepercayaan, Sikap Perilaku Wajib Pajak, Persepsi Kemudahan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna e-filing.

**PENDAHULUAN**

Penerimaan pajak sebagai kontribusi wajib bagi Negara. Undang - undang Nomor 28 Tahun 2017 pasal 1

ayat 1 menyatakan bahwa Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa

berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemerintah Indonesia menggunakan sistem *self-assessment* untuk mengumpulkan pendapatan negara. Wajib pajak bertanggung jawab untuk menghitung kewajiban pajak mereka sendiri. Oleh sebab itu, wajib pajak berkewajiban untuk secara proaktif menentukan pajak yang harus dibayar dan melakukan setoran yang diperlukan. Ketika wajib pajak tidak mengetahui sistem dan tata cara perpajakan dengan benar maka akan merugikan kesalahan hitung atas kurang bayar pajak bagi wajib pajak itu sendiri (Saputra, 2023).

Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 yang telah direvisi kembali tanggal 16 Desember 2008, yaitu tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* (*e-filing*). Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan peraturan Nomor PER-02/PJ/2019 tahun 2019 mengenai Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT). Penyampaian SPT oleh wajib pajak dilakukan melalui *E-filing*. Peraturan ini merupakan pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018. Faktor penting perubahan peraturan mengenai kewajiban wajib pajak menyampaikan SPT aplikasi *E-filing*.

Pelaksanaan *E-filing* bagian dari pelaksanaan E-gov (*electronic government*) di Indonesia. Penerapan *E-filing* dipengaruhi beberapa faktor keberhasilan dalam pengimplementasian sebuah sistem informasi (Ambarsari, 2018). Menurut Veeramootoo et al (2018) Di antara berbagai layanan *online* yang

disediakan pemerintah, *e-filing* mungkin merupakan salah satu platform *e-Government* yang paling canggih dan umum digunakan. Setyoko et al (2023) menyatakan pemanfaatan teknologi informasi baru untuk melaporkan kewajiban perpajakan merupakan tanda modernisasi lebih lanjut sebagai wujud nyata Dirjen Pajak untuk menunjukkan apa yang dilakukan wajib pajak.

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Bengkulu Satu, wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bengkulu dan jumlah pengguna *e-filing* terdapat dalam tabel 1 dibawah ini.

**Tabel 1. Data Wajib Pajak Orang Pribadi dan Pengguna *E-filing* yang terdaftar di KPP Pratama Bengkulu Satu Tahun 2019 hingga Tahun 2023**

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Wajib Pajak Orang Pribadi yang Lapor SPT Tahunan	Wajib Pajak Orang Pribadi Lapor <i>E-filing</i>	Selisih Jumlah Wajib Pajak Lapor SPT
2019	41.961	38.242	24.653	13.589
2020	48.028	46.531	27.705	18.826
2021	49.762	51.312	36.256	15.056
2022	51.888	59.062	43.647	15.415
2023	57.837	37.480	30.038	7.442
Total	249.476	232.627	162.299	70.328

Sumber Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Satu, 2024

Data Wajib Pajak Orang Pribadi dan Pengguna *e-filing* tahun 2019 hingga tahun 2023 pada tabel 1.1, Pada tahun 2019 jumlah wajib pajak 41.961 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, akan tetapi terdapat 38.242 wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunan, jumlah wajib pajak melaporkan SPT Tahunan dengan *e-filing* lebih rendah sebesar 24.653. Berdasarkan KPP Pratama Bengkulu Satu sedikitnya wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan dengan *e-filing* dikarenakan masyarakat melaporkan dengan cara manual lebih banyak dari pengguna *e-filing*. Peningkatan pada tahun 2020 wajib

pajak terdaftar yaitu sebesar 48.028 dan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan 46.531, wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* hanya berjumlah 27.705 wajib pajak yang menggunakan *e-filing*. Tahun 2021 peningkatan terhadap jumlah wajib pajak yang menggunakan *e-filing* sebesar 49.762, penurunan jumlah sebesar 51.312 wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan, penurunan sebesar 36.256 wajib pajak yang lapor pajak dengan menggunakan *e-filing*. Pada tahun 2022 sebanyak 51.888 wajib pajak terdaftar dan wajib pajak yang lapor SPT 59.062, namun hanya sebesar sebesar 43.647 wajib pajak yang melaporkan *e-filing*. Tahun 2023 jumlah wajib yang terdaftar sebesar 57.837, akan tetapi hanya 37.480 wajib pajak yang terdaftar lapor SPT Tahunan. Jumlah wajib pajak melaporkan *e-filing* sebesar 30.038. Pada tahun 2020 dan 2021, peningkatan wajib pajak orang pribadi melaporkan *e-filing* terjadi hal ini terutama dikarenakan pandemi *Covid-19*, sehingga penyampaian SPT dilakukan secara *online*. Wajib pajak menggunakan *e-filing* untuk melakukan pembayaran SPT Tahunan. Pada tahun 2023 penurunan terjadi karena terdapat wajib pajak yang belum melaporkan SPT tahunan dan untuk pelaporan SPT tahunan melalui *e-filing* tahun 2023 masih dapat dilaksanakan dalam proses berjalan hingga akhir tahun (KPP Pratama Bengkulu).

Wajib pajak terdaftar aktif pada tahun 2021 berjumlah sebesar 49.762 dan yang melaporkan SPT Tahunan sebesar 51.312, perbandingan jumlah ini terkonfirmasi bahwa terdapatnya Wajib Pajak yang sebelumnya Non Efektif / NPWP tidak aktif pada tahun sebelumnya melaporkan kembali SPT pada tahun 2021 sehingga jumlah data yang melaporkan SPT Tahunan berbeda dengan tabel jumlah wajib pajak

terdaftar aktif. Wajib pajak terdapat 2 (dua) wajib pajak, wajib pajak yang aktif dan tidak aktif (Non Efektif), Wajib pajak yang non efektif merupakan wajib pajak yang mengajukan permohonan non efektif atau wajib pajak yang sudah punya NPWP tetapi tidak pernah melaporkan SPT Tahunan selama 2 tahun berturut-turut yang menyebabkan NPWP wajib pajak tidak aktif.

Permasalahan wajib pajak pada Provinsi Bengkulu berupa wajib pajak tidak mengerti menggunakan *e-filing*. Beberapa faktor yang membuat para wajib pajak tidak paham menggunakan *e-filing* faktor utamanya yaitu gaptek dan faktor umur. Adapun yang sudah mengerti menggunakan *e-filing* tapi lupa sandi atau *email e-filing*. Dengan adanya kelemahan menggunakan *e-filing* cara mengatasinya dengan sosialisasi kepada wajib pajak. Dengan adanya sosialisasi menambah wawasan kepada wajib pajak tentang menggunakan *e-filing* (Supawanhar *et al.*, 2023). Jika layanan sistem informasi memberikan sudut pandang sistem adalah positif, sehingga mempengaruhi dan memperkuat penggunaan menghasilkan kepuasan pengguna. Namun, kurangnya manfaat positif kemungkinan besar akan menyebabkan penurunan penggunaan (DeLone & McLean, 2003). Kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi. Maryana *et al* (2018) Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang diterapkan. Menurut Veeramootoo *et al* (2018) manfaat *e-filing* secara utuh tidak dapat tercapai jika tidak

dimanfaatkan secara terus-menerus oleh penggunanya.

Berdasarkan telaah literatur terdahulu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasaan pengguna *e-filing*. Faktor pertama adalah kepercayaan, Belanger & Carter (2008) menyatakan banyak warga mungkin enggan mengadopsi layanan *e-government* karena kurangnya kepercayaan terhadap keamanan transaksi *online* dan kekhawatiran terkait penggunaan informasi yang dikirimkan secara elektronik. Menurut Dewi *et al* (2021) apabila pemerintah bisa mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka penggunaan *e-filing* juga akan berjalan dengan semestinya dan kepuasan dari wajib pajak akan didapatkan.

Faktor kedua adalah sikap perilaku wajib pajak. Menurut Rahmayantia *et al* (2021) proses pengambilan keputusan bagi individu melibatkan keyakinan, sikap, niat, dan perilaku. Individu akan bertindak berdasarkan keyakinannya dengan melalui tahapan sikap. Vereramooto *et al* (2018) menyatakan perilaku pengguna sehubungan dengan sistem informasi setelah adopsi awal berubah berdasarkan pengalaman mereka dengan sistem, yang pada akhirnya dapat meningkatkan atau menurunkan penggunaan di masa depan. Menurut Kolompo *et al* (2015) belum semua wajib pajak menggunakan *e-filing*, dikarenakan oleh beberapa faktor, selain karena sosialisasi yang kurang intensif dan berkelanjutan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri, juga karena perilaku wajib pajak sendiri dalam penerimaan sebuah teknologi yang baru dalam pelaporan pajak Pratiwi (2020) menyatakan sikap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan perilaku berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Faktor ketiga adalah persepsi kemudahan. Menurut Utami & Osesoga (2017) persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem *e-filing* dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Sarazkha (2020) menyatakan kemudahan dalam mempelajari dan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT. Semakin *e-filing* memberikan kemudahan terhadap wajib pajak maka wajib pajak akan terus menggunakan *e-filing*. Faktor keempat adalah kualitas sistem. Menurut Aji *et al* (2023) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *e-filing* adalah kualitas sistem. Kualitas sistem berguna untuk mengukur kualitas sistem teknologi *e-filing*. Widyadinata & Toly (2014) Kecepatan akses merupakan salah satu indikator dari kualitas sistem. Jika suatu sistem memiliki akses yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi ini memiliki kualitas yang baik sehingga pengguna sistem dapat merasa puas. Faktor kelima adalah kualitas informasi. Kualitas informasi digunakan sebagai mengukur kualitas keluaran dari informasi. Informasi dikatakan berkualitas apabila memiliki beberapa indikator yaitu akurat, relevan, lengkap dan tepat waktu. Widyadinata & Toly (2014) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*.

Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna *e-filing* dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dipertimbangkan berupa, faktor kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan, kualitas sistem dan kualitas informasi dapat memberikan kepuasan. Penelitian ini berpusat tantangan yang dihadapi KPP Pratama Bengkulu Satu dalam penerapan *e-filing*, dikarenakan masih

rendahnya wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan, rendahnya wajib pajak yang melaporkan SPT dengan *e-filing* dan masih terdapatnya wajib pajak yang tidak melaporkan SPT (wajib pajak non Aktif). Hal ini menjadi penentu tingkat kepuasan wajib pajak terhadap *e-filing*. Keberhasilan implementasi *e-filing* tidak hanya diukur dari sisi teknis, tetapi juga dari perspektif pengguna. Wilayah pada KPP Pratama Bengkulu Satu masih tergolong wilayah yang kurang dalam penelitian sebelumnya sehingga memebrikan kontribusi dalam penelitian. Penelitian ini pengembangan penelitian terdahulu, Utari (2012) pengaruh kepercayaan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing*, Penelitian Riyandra (2016) Pengaruh *trust*, *perceived ease of use (peou)* dan *information quality* terhadap penggunaan *e-filing*, Chen 2010; Widyadinata & Toly, 2014; Kartika, 2017. Penelitian Kartika (2017) pengaruh kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap penggunaan *e-filing* sebagai acuan utama penelitian. Terdapatnya hasil yang tidak konsisten pada penelitian sebelumnya. Oleh Karena itu, terjadi perluasan dengan mengubah penggunaan *e-filing* menjadi kepuasan pengguna *e-filing*.

Penelitian ini terdapat kontribusi. Pertama, dapat mengeksplorasi secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *e-filing* seperti kepercayaan, sikap perilaku, persepsi kemudahan, kualitas sistem, dan kualitas informasi. Kedua, penelitian mengidentifikasi tantangan spesifik di KPP Pratama Bengkulu Satu terkait penerapan *e-filing*, yang dapat memberikan wawasan praktis untuk perbaikan sistem. Terakhir, penelitian ini meberikan rekomendasi untuk

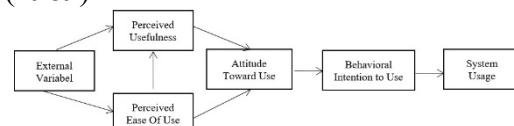
meningkatkan adopsi *e-filing* dan meningkatkan kepuasan wajib pajak secara lebih luas.

## Literature Review and Hypotheses (if any)

### *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model *Technology Acceptance Model* yang dikembangkan dari teori untuk menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behaviour relationship*) (Davis, 1989). Menurut Davis (1989) tujuan model *Technology Acceptance Model* adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. *Technology Acceptance Model* (TAM) mempunyai beberapa kelebihan yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) berguna untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak system teknologi informasi yang gagal diterapkan karena pemakaianya tidak memiliki niat untuk menggunakan, *Technology Acceptance Model* (TAM) juga dibangun dengan dasar teori yang kuat (Mulyani & Fidiana, 2021).

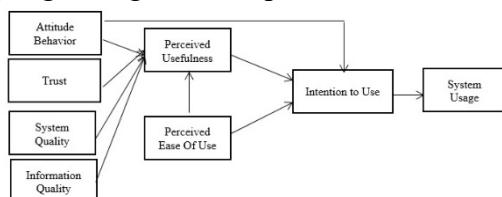
Davis (1989) TAM memberikan dampak terhadap penerimaan teknologi. Berikut gambar 2 diagram *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis (1989).



**Gambar 1. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis (1989).**

Menurut Sazaskha (2020) melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan Dan Keteapatan Waktu Penggunaan Efiling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan teori

TAM dimana mereka mengembangkan kerangka teori berdasarkan Teori ini menempatkan faktor sikap dari perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemudahan penggunaan (easy to use) dan manfaat (usefulness). Kedua variabel ini dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna. Teori ini dapat dikaitkan dengan variabel kemudahan dalam penggunaan e-filing. Pada penelitian ini penerapan teori Technology Acceptance Model (TAM) diembangkan kembali dengan terdapatnya variabel yang dapat memberikan pengaruh dan mengakui perlunya penelitian tambahan untuk “menyelidiki kondisi dan mekanisme yang mengatur dampak



**Gambar 2. Teori Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penelitian**

Berdasarkan gambar 2 pada penelitian ini, sikap perilaku merupakan turunan dari persepsi kegunaan. Sikap dalam menggunakan suatu teknologi akan memberikan kepuasan pengguna dan keinginan untuk terus menggunakan. kepercayaan (trust) memang memiliki hubungan yang erat dengan persepsi kegunaan (perceived usefulness), Mengacu pada sejauh mana pengguna yakin bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerja atau efektivitas tugasnya. Ini lebih fokus pada manfaat langsung yang dirasakan dari penggunaan sistem. Jika pengguna tidak percaya pada sebuah sistem, mereka cenderung ragu untuk melihat manfaat yang ditawarkan sistem tersebut. Ketidakpercayaan dapat mengurangi persepsi kegunaan. **Kualitas sistem dan kualitas informasi** sering kali dianggap sebagai

**determinan utama** dari persepsi kegunaan. Sistem yang intuitif dan mudah digunakan akan membuat pengguna merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakannya, sehingga meningkatkan persepsi kegunaan.

### e-Filing

*e-Filing* merupakan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) pajak secara elektronik. Dengan kata lain menyampaikan laporan pajak melalui internet alih - alih menggunakan formulir kertas secara manual. Bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi (1770, 1770S, 1770SS) maupun SPT Tahunan PPh Badan (1771) dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya pada aplikasi *e-Filing* di DJP Online. Untuk jenis SPT 1770SS dan 1770S disediakan formulir pengisian langsung pada aplikasi *e-filing*. Penyampaian laporan SPT pajak lainnya terutama jenis SPT 1770 maupun 1771, *e-filing* di DJP *Online* menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa unggah SPT yang telah dibuat melalui [e-FORM](#), SPT yang telah dibuat melalui aplikasi-aplikasi tersebut dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

### Kepuasan pengguna *e-filing*

Kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing* merupakan gambaran dari keselarasan antara harapan seorang wajib pajak dan hasil yang diperoleh dari adanya suatu sistem perpajakan (Putri & Tambun, 2018). Kepuasan pengguna berasal dari kata *satis* dan *facio* yang memiliki arti cukup baik dan melakukan atau membuat, sehingga secara etimologi kata kepuasan (*satisfaction*) memiliki definisi upaya pemenuhan sesuatu (Widyadinata &

Toly, 2014). Menurut Sugiharti & Dewantara (2015) kepuasan pengguna merupakan suatu rasa puas wajib pajak dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem *e-filing*. Dalam pemanfaatan sistem dan penggunaan sistem terutama sistem informasi. Sistem yang digunakan sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan dirancang dengan tujuan memberikan manfaat, memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem dan memberikan informasi yang diperlukan pengguna sistem.

Menurut Mohamed *et al* (2009) instrumen kepuasan pengguna terdapat lima faktor urutan pertama (isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu). Ada empat item dalam konten dan dua item masing-masing dalam akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dalam pengukuran EUCS. Menurut Mohamed *et al* (2009) kepuasan pengguna memiliki indikator – indikator terdiri dari:

1. Format

Format adalah kepuasan pengguna berdasarkan output yang disajikan dalam format yang berguna dan kejelasan informasi.

2. *Ease of use* (kemudahan pengguna)

*Ease of use* adalah kepuasan pengguna kemudahan pengguna dilihat dari sistem *e-government* ramah pengguna dan sistem *e-government* mudah digunakan dalam hal memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

3. *Accuracy* (ketepatan)

*Accuracy* adalah kepuasan pengguna (*user*) dari sistem *e-government* sudah akurat dan kpuasan dengan keakuratan penggunaan sistem.

4. *Timeliness* (ketepatan waktu)

*Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari ketepatan waktu

system mendapatkan informasi yang dibutuhkan tepat waktu dan sistem *e-government* menyediakan informasi terbaru yang diperlukan.

5. *Content* (isi)

*Content* adalah kepuasan pengguna dari isi. Berupa fungsi yang digunakan oleh pengguna dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*).

### Kepercayaan

Menurut Saripah *et al* (2016) Kepercayaan wajib pajak menyangkut kepercayaan terhadap suatu *e-filing* memiliki berbagai atribut dan manfaat dari atribut tersebut. Kepercayaan wajib pajak terhadap *e-filing*, atribut, dan manfaat *e-filing* menggambarkan persepsi wajib pajak. Sehingga tingkat kepercayaan wajib pajak tidak sama, ada yang lebih tinggi dan ada yang lebih rendah. Menurut Papadomichelaki and Mentzas (2012) meningkatkan kepercayaan dilakukan dengan peningkatan keamanan. Keamanan dapat ditingkatkan dengan mengenkripsi pesan, dengan kontrol akses, dengan tanda tangan digital dan dengan memiliki prosedur untuk mendapatkan nama pengguna dan kata sandi.

### Sikap Perilaku Wajib Pajak

Sikap merupakan ketertarikan pribadi terhadap suatu sistem atau perilaku. Sikap yang menguntungkan terhadap penggunaan teknologi tertentu mengadopsi dan terus menerus menggunakan teknologi. Seorang pengguna yang lemah memiliki sikap yang baik terhadap penggunaan teknologi dapat dengan mudah untuk mengubah sikapnya yang menguntungkan, mencegah pengadopsian atau penggunaan berkelanjutan dari teknologi tersebut (Fatima, 2017). Kolompoj *et al* (2018)

menyatakan sistem informasi keperilakuan dipelajari bagaimana suatu organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi untuk mengarahkan perilaku-perilaku (*behaviors*) individual-individual dalam berinteraksi dengan sistem teknologi informasi tersebut untuk membantu tercapainya tujuan mereka.

### **Persepsi Kemudahan**

Persepsi kemudahan dapat dijabarkan bahwa seseorang akan bebas dari usaha jika individu tersebut percaya menggunakan sistem tertentu. Davis mengartikan *Ease* sebagai *Freedom from difficulty or great effort* yaitu bebas dari usaha yang besar atau kesulitan (Mulyani & Fidiana, 2021). Persepsi kemudahan merupakan tingkatan kepercayaan seseorang pada suatu teknologi, bahwa teknologi dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (Davis, 1989).

### **Kualitas Sistem**

Kualitas sistem mengukur keberhasilan teknis. Kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem ini juga berarti kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone & McLean, 2003).

### **Kualitas Informasi**

Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan

proses mereka. Kualitas juga dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan keberhasilan sistem informasi (Widyadinata & Toly, 2014). Menurut Riandra (2015) kualitas informasi terhadap sikap pengguna *e-filing* dikatakan sebagai ukuran terhadap nilai informasi yang memiliki kaitan antara sikap wajib pajak dalam hal penggunaan sistem *e-filing*, serta hubungan wajib pajak mengenai sistem. Li & Shang (2020) Kebenaran dan ketepatan waktu informasi di situs web pemerintah sangat penting.

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah penelitian Saptono *et al* (2023) Quality of E-Tax System and Tax Compliance Intention: The Mediating Role of User Satisfaction. Mengatasi kesenjangan tersebut di atas dengan menilai secara kuantitatif kualitas dan kepuasan layanan *e-Filing* dan *e-Form* dan niat kepatuhan pajak, Oktavia (2023) mengenai *Factors Affecting User Satisfaction on E-Filing System in Indonesia*. Sistem *e-filing* yang menghasilkan informasi yang benar, tepat, tepat waktu, dan dapat diandalkan akan meningkatkan *e-filing* mengajukan kepuasan pengguna. Ramdhony *et al* (2023) mengenai *Modelling the determinants of electronic tax filing services' continuance usage intention*, anteseden dari penggunaan sistem pengarsipan pajak elektronik berdasarkan ISSM bersama dengan Persepsi Kegunaan dan Persepsi Risiko. Haruna *et al* (2023) dengan penelitian *The Impact of Quality Factors on Continuous Usage of E-Taxation Filing Reporting System*. IQ, SYQ, dan SEQ merupakan faktor signifikan yang memengaruhi niat wajib pajak untuk menggunakan (ITU) dan penggunaan berkelanjutan sistem (U) di Nigeria. Tantra *et al* (2023) tentang *Analysis Of*

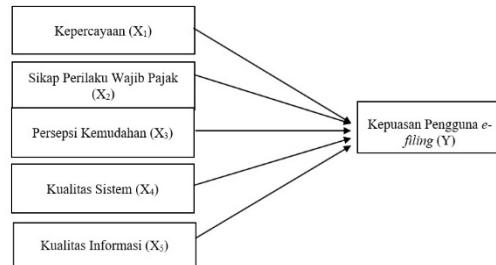
*E-Filing Usage Factors*, TAM menjelaskan penerimaan mereka terhadap teknologi baru berdasarkan penelitian yang disebar melalui kuesioner bahwa mayoritas responden mempunyai keyakinan terhadap sistem *e-filing*. Li & Shang (2020) dengan penelitian tentang *Service quality, perceived value, and citizens continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China*. Kualitas layanan pemerintah hubungan antara niat penggunaan dan nilai yang dirasakan dengan menguji ukuran model. Ari & Hanum (2021) dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan website DJP terhadap kepuasan pengguna dengan modifikasi *e-govqual*.

### Kerangka Konseptual

Suatu sistem yang digunakan menunjukkan bahwa sistem lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya (Mahmudah & Kartikaningdyah, 2020). Berdasarkan tinjauan literatur tentang efektivitas SI, ukuran kepuasan pengguna, yang dianggap sangat berguna dalam kasus pengajuan pajak *online*, dinilai menggunakan konstruksi kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan (Chen, 2010). Haruna *et al* (2023) menyatakan kualitas Layanan yang dianggap sebagai faktor penentu keberhasilan. Memperkenalkan faktor keberhasilan tambahan, mereka mengintegrasikan berbagai faktor, Hal ini menghasilkan definisi alternatif keberhasilan sistem informasi. Kualitas sistem informasi dinilai berdasarkan empat aspek utama, yaitu kelengkapan, keakuratan, format, dan kekinian. Li & Shang (2020) menyatakan kepuasan dan manfaat yang dirasakan dapat secara langsung memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan, dan konfirmasi dapat

memberikan dampak tidak langsung pada niat penggunaan berkelanjutan dengan memengaruhi manfaat dan kepuasan yang dirasakan. Veeramootoo et al (2018) niat untuk terus menggunakan IS terutama didasarkan pada kepuasan terhadap penggunaan IS masyarakat harus memastikan bahwa seluruh perhitungan pada sistem *e-filing* akurat agar dapat menyampaikan SPT dengan benar. Kepuasan adalah penentu terkuat dari kelanjutan penggunaan situs web.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu menjelaskan keterkaitan antara variabel-variabel dalam penelitian, maka Kerangka penelitian teoritis dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna *e-filing* Penyampaian e-SPT.



Gambar 3. Kerangka Konseptual

### Pengembangan Hipotesis

Kepercayaan merupakan faktor krusial pada setiap jenis hubungan bisnis jangka panjang. Kepercayaan menjadi penting karena dapat mengurangi risiko, baik risiko bawaan maupun risiko yang belum pasti. Dengan membuat pengguna aktif berinteraksi pada situs *e-government* sekaligus mempercayakan data personal kepada pemerintah, maka akan terjalin hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat (Purwidayasa & Syarifuddin, 2017).

Hasil penelitian Purwidayasa & Syarifuddin (2017) mengungkapkan

bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-government*, aspek kepercayaan harus ditingkatkan pemerintah untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. penelitian Purwidyasari & Syarifuddin (2017), Widiani & Abdullah (2018) menyatakan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-government*. Ari & Hanum (2021) membuktikan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selajan dengan Menurut Napitupulu (2016) kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis penelitian diajukan adalah sebagai berikut :

$H_1$ : Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

Sikap perilaku didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Sedang perilaku (*behavior*) merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku adalah penggunaan sesungguhnya dari teknologi (Kolompo, *et al.*, 2015).

Menurut Pratiwi (2020) sikap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan perilaku berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Menurut Sugihartono dan Putra (2020) pada *Attitude Toward Using* dan *Behaviour intention* terhadap kepuasan pengguna teknologi. Fatima (2018) sikap yang positif terhadap penggunaan teknologi tentu menjadikan teknologi dapat diadopsi dan terus menggunakan teknologi, akan tetapi sikap yang lemah terhadap penggunaan teknologi dengan mudah dapat mengubah sikap positifnya. Berdasarkan uraian hipotesis

penelitian diajukan adalah sebagai berikut :

$H_2$  : Sikap Perilaku wajib pajak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

Persepsi kemudahan dalam penggunaan akan mengurangi upaya wajib pajak dalam mempelajari seluk-beluk pelaporan melalui *e-filing* SPT. Mereka beranggapan jika pemanfaatan sistem teknologi dapat digunakan dengan mudah sehingga dari sini dapat mempermudah pekerjaan. Jika ada yang menganggap sistem *e-filing* dapat digunakan dengan mudah, maka ada yang akan menggunakannya kembali (Mahmudah & Kartikaningdyah, 2020; Tantra, *et al.*, 2023).

Chen (2010) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Pradirza (2019) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Anisa & Suprajitno (2020) mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* bagi wajib pajak. Sarazkha (2020) membuktikan bahwa menyatakan persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Utama & Aditya (2019) menyatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pratiwi (2020) Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Al-Hawary & Al-Menhaly (2016) menyatakan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan manfaat. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut:

$H_3$  : Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *e-filing*.

Menurut Veeramootoo *et al* (2018) Kualitas sistem mewakili fitur sistem *online* yang disukai dalam hal kegunaan, ketersediaan, keandalan, kemampuan beradaptasi, dan waktu respons. Ini mewakili kemampuan teknis situs web dalam menyediakan akses informasi yang sederhana dan cepat kepada pengguna sekaligus memastikan keandalan dan keamanan. Chen (2010) menyatakan kualitas sistem merupakan ukuran dari sistem pengolahan informasi itu sendiri. Mirip dengan kualitas informasi, kualitas sistem bergantung pada tiga faktor: aksesibilitas, interaktivitas, dan kemudahan penggunaan. Aksesibilitas mengacu pada kecepatan akses dan ketersediaan sistem, yang diadopsi sebagai ukuran kualitas sistem. Interaktivitas adalah aspek penting lainnya dari kualitas sistem. Interaktivitas berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *online* dengan menyediakan komunikasi dua arah dan dikaitkan dengan keberhasilan situs web. Kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna akan terpenuhinya kebutuhan pengguna dalam menggunakan sistem. Menurut Li & Shang (2020) kualitas sistem adalah penentu pertama kualitas layanan *e-Government* dan sangat penting selama tahap awal pemberian layanan online, dan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan *e-Government* selalu dimulai dengan penilaian visual terhadap kualitas layanan *e-Government*.

Penelitian Widyadinata & Toly (2014) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Sarazkha (2020), Aji *et al* (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Utomo & Wijayanti (2019) menyatakan

kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Pradirza (2019) menyatakan kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Putri & Tambun (2018) menyatakan bahwa kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Jauhari & Hambali (2020) mengungkapkan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kirana (2010) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan sistem *e-filing* (*user satisfaction*). Hasil penelitian yang sama dilakukan oleh DeLone & McLean (2003) mengungkapkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan. Ari & Hanum (2021) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Li & Shang (2020) System *quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-government*. Chen (2005) membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Veeramootoo *et al* (2018) menyatakan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas, hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut:

H<sub>4</sub> : Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

Menurut Li & Zhang (2020) kualitas informasi menggambarkan kemampuan situs web pemerintah dalam menyediakan informasi yang tepat waktu, akurat, komprehensif, ringkas dan relevan sesuai dengan kebutuhan. Karena sebagian besar warga negara tidak terbiasa dengan tugas-tugas administratif, memberikan

mereka informasi yang berguna dan menjelaskan prosedur yang diperlukan untuk melakukan transaksi adalah hal yang paling penting. Menurut Chen (2010) kelengkapan informasi berkontribusi terhadap kualitas informasi dalam menentukan kepuasan wajib pajak terhadap SI.

Penelitian Widyadinata & Toly (2014) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Pradirza (2019) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Sarazkha (2020), Aji *et al* (2022) menyatakan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Jauhari & Hambali (2020) kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Widyadinata & Toly (2014) menyatakan bahwa Kualitas informasi mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*. Putri & Tambun (2018) Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Ari & Hanum (2021) kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Li & Shang (2020) *Information quality* (kualitas informasi) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-government*. Chen (2005) kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Utomo & Wijayanti (2019) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Namun hasil penelitian berbeda pada penelitian Veeramootoo (2018) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna *e-filing*. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut:

H<sub>5</sub> : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif verifikatif. Sumber data primer berdasarkan penyebarluasan kuesioner yang dilakukan secara langsung kepada responden dengan tipe pertanyaan berupa closed questions. Populasi pada penelitian adalah wajib pajak orang pribadi terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Dua. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode convenience sampling. Analisis data menggunakan menggunakan model SEM (Structural Equation Modeling) atau Model Persamaan Struktural berbasis varian dengan bantuan program komputer Warp Partial Least Square (PLS) 7.0. pada penelitian, instrumen menggunakan kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala Likert 5 poin (5 – Point likert scale).

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### Prosedur Pengumpulan Data

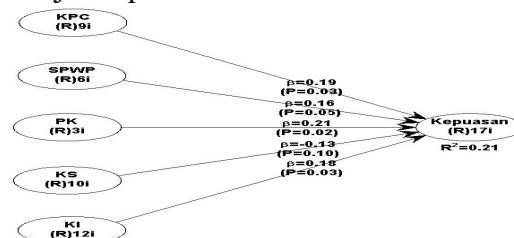
Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data primer dengan instrumen angket atau kuesioner. Objek penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bengkulu Satu yang menggunakan *e-filing* dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Penyebarluasan kuesioner dilakukan dengan secara langsung memberikan kuesioner kepada wajib pajak. Interaksi tatap muka secara langsung kepada wajib pajak dilakukan, sehingga dapat meningkatkan kemauan responden untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Penelitian ini terdapat 90 responden yang melakukan pengisian kuesioner.

Responden laki-laki dan responden perempuan yang mengisis kuesioner berjumlah 48 orang responden laki – laki dan 42 orang responden perempuan. Sedangkan rentang usia responden untuk usia 20-30 tahun sebanyak 15 orang responden, usia 31-40 tahun sebanyak 24 orang responden, jumlah terbanyak terdapat pada usia 41-50 tahun yaitu sebanyak 38 orang responden dan untuk rentang usia >50 merupakan rentang usia terendah yaitu sebanyak 13 orang responden. Selanjutnya tingkat pendidikan responden, tingkat pendidikan SMA/SMK dan diploma tidak berpartisipasi pada penelitian ini. Dikarenakan, yang menggunakan *e-filing* didominasi oleh tingkat pendidikan S1 dan S2 yang telah memiliki pekerjaan tetap. Tingkat pendidikan sarjana (S1) merupakan terbanyak, sebanyak 71 orang responden S1 dan untuk tingkat pendidikan Pasca sarjana (S2) sebanyak 19 orang responden. Sedangkan pada masa kerja, masa kerja 1-5 tahun sebanyak 19 orang, masa kerja 6-10 tahun sebanyak 15 orang responden, masa kerja 11-15 tahun sebanyak 32 responden dan masa kerja >50 tahun sebanyak 24 orang responden.

*PLS Regression* sebagai algoritma analisis model pengukuran digunakan pada penelitian ini. Dalam algoritma *PLS Regression, inner model* tidak berpengaruh terhadap *outer model*. Keuntungan lain dari penggunaan algoritma *PLS Regression* adalah karena dapat menangani data yang mengalami masalah kolinieritas (Ghozali, 2014). Penelitian ini menggunakan metode resampling Stabel 3. Resampling Stable 3 yang digunakan karena menghasilkan jumlah resample yang sudah stabil berdasarkan rata-rata jumlah resample terbaik dari semua jenis metode resampling. Jumlah resample pada

penelitian ini dipilih langsung oleh sistem sehingga peneliti tidak menentukan jumlah resample penelitian. Metode satabel 3 digunakan pada sampel kurang dari 100.

Berikut *output* dari pengujian yang dilakukan menggunakan Warp-PLS 7.0 dalam bentuk gambar *full model* yang disajikan pada Gambar 4.1 :



**Gambar 4. Output Full Model Penelitian**

Sumber : Output Warp-PLS 7.0, 2024

#### Keterangan :

Kepuasan	: Kepuasan Pengguna
KPC	: Kepercayaan
SPWP	: Sikap Perilaku Wajib Pajak
PK	: Persepsi Kemudahan
KS	: Kualitas Sistem
KI	: Kualitas Informasi

#### Pengujian Normalitas Data

Pada Aplikasi *WarpPLS* 7.0 menyediakan *output* tentang hasil pengujian normalitas data. Pengujian normalitas yang dilakukan pada *WarpPLS* 7.0 menggunakan Uji Jarque-Bera klasik untuk setiap konstruknya. Pengujian yang dilakukan yang disajikan pada tabel 4.1 merupakan pengujian dari kepuasan pengguna, kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan, kualitas sistem dan kualitas informasi.

**Tabel 2. Output Uji Normalitas Jarque-Bera**

	Kepuasan	KPC	SPWP	PK	KS	KI
Normalitas Jarque-Bera	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

Berdasarkan pengujian menggunakan aplikasi Warp-PLS 7.0, diperoleh hasil bahwa kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan, kualitas sistem dan kualitas

informasi memiliki distribusi data yang normal. Penggunaan aplikasi Warp-PLS 7.0 untuk mengolah data dalam penelitian dapat dijustifikasi. Meskipun, distribusi data yang digunakan di dalam penelitian ini tidak seluruhnya normal.

#### **Measurement (Outer Model)**

##### **Composite Reliability**

Output Warp-PLS 7.0 terhadap nilai reabilitas komposit terdapat pada tabel berikut :

**Tabel 3. Composite Reliability Coefficients**

	Kepuasa	KPC	SPWP	PK	KS	KI
Composite Reliability	0.640	0.257	0.158	0.669	0.213	0.264

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

Pada Tabel menunjukkan bahwa nilai reliabilitas komposit lebih kecil dari 0,7 untuk seluruh konstruk. Dengan demikian, syarat reliabilitas konsistensi internal dari instrumen penelitian berdasarkan parameter reliabilitas komposit belum terpenuhi dikarenakan nilai reliabilitas komposit lebih kecil dari 0,7. Hal ini berarti, indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk cukup konsisten

dalam mengukur konsep yang mendasarinya.

#### **Cronbach's Alpha**

Output WarpPLS 7.0 terhadap nilai *cronbach's alpha* terdapat pada tabel berikut :

**Tabel 4. Cronbach's alpha**

	Kepuasa	KPC	SPWP	PK	KS	KI
<i>Cronbach's alpha</i>	0.521	0.299	0.155	0.265	-0.032	-0.004

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

Berdasarkan data yang disajikan di dalam tabel dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih kecil dari 0,7 untuk keseluruhan konstruk. Dengan demikian, syarat reliabilitas konsistensi internal dari instrumen penelitian berdasarkan parameter *cronbach's alpha* belum terpenuhi, hal ini dapat dinyatakan bahwa *cronbach's alpha* dibawah 0,7 memiliki reliabilitas yang rendah.

#### **Validitas Konvergen**

Output WarpPLS 7.0 untuk melakukan evaluasi terhadap validitas konvergen menggunakan parameter nilai *loading* disajikan di dalam tabel berikut:

**Tabel 5. Combined Loading dan Cross Loading**

Kepuasan	KPC	SPWP	PK	KS	KI	Type	SE	P value
KP1 <b>(0.168)</b>	0.107	-0.221	-0.097	0.166	0.103	Reflect	0.100	0.049
KP2 <b>(0.451)</b>	0.106	-0.193	0.010	-0.122	0.010	Reflect	0.093	<0.001
KP3 <b>(0.189)</b>	-0.074	-0.302	0.400	-0.180	0.083	Reflect	0.100	0.031
KP4 <b>(-0.063)</b>	0.088	0.027	0.420	-0.200	-0.118	Reflect	0.104	0.274
KP5 <b>(0.161)</b>	0.321	0.004	-0.235	0.148	0.242	Reflect	0.101	0.056
KP6 <b>(0.156)</b>	-0.078	0.074	0.076	0.561	0.288	Reflect	0.101	0.063
KP7 <b>(-0.124)</b>	0.080	0.343	-0.400	0.310	0.059	Reflect	0.102	0.113
KP8 <b>(0.144)</b>	0.356	-0.269	0.222	-0.301	-0.339	Reflect	0.101	0.079
KP9 <b>(0.382)</b>	0.141	0.161	-0.260	-0.239	0.015	Reflect	0.094	<0.001
KP10 <b>(0.229)</b>	-0.374	0.116	0.222	-0.177	-0.299	Reflect	0.099	0.011
KP11 <b>(0.468)</b>	-0.274	0.085	0.267	0.174	0.259	Reflect	0.092	<0.001
KP12 <b>(0.263)</b>	-0.243	0.155	0.223	0.325	-0.006	Reflect	0.098	0.004
KP13 <b>(0.065)</b>	0.018	-0.263	0.257	0.069	-0.083	Reflect	0.103	0.266
KP14 <b>(0.332)</b>	-0.000	-0.159	0.236	-0.090	0.290	Reflect	0.096	<0.001
KP15 <b>(0.592)</b>	-0.082	0.118	-0.129	0.024	-0.078	Reflect	0.089	<0.001

KP16	(0.837)	0.036	0.086	-0.130	-0.075	-0.148	Reflect	0.083	<0.001
KP17	(0.799)	0.142	0.014	-0.172	0.073	-0.062	Reflect	0.084	<0.001
KPC1	-0.129	(-0.358)	-0.024	0.017	-0.032	-0.154	Reflect	0.095	<0.001
KPC2	-0.082	(0.827)	-0.011	0.068	-0.091	0.108	Reflect	0.083	<0.001
KPC3	-0.048	(0.013)	0.073	0.031	-0.151	-0.393	Reflect	0.105	0.449
KPC4	0.104	(-0.363)	-0.270	0.476	-0.224	-0.231	Reflect	0.095	<0.001
KPC5	0.178	(0.523)	-0.189	-0.155	-0.210	-0.299	Reflect	0.091	<0.001
KPC6	-0.134	(0.153)	-0.068	-0.046	0.133	-0.515	Reflect	0.101	0.066
KPC7	-0.297	(-0.044)	0.450	-0.204	-0.173	-0.216	Reflect	0.104	0.336
KPC8	-0.266	(0.299)	0.102	0.220	0.200	-0.319	Reflect	0.097	0.001
KPC9	0.101	(0.547)	-0.001	0.248	0.010	0.184	Reflect	0.090	<0.001
SPWP1	-0.067	0.162	(0.058)	0.394	0.056	0.062	Reflect	0.104	0.288
SPWP2	0.206	0.157	(-0.285)	-0.500	0.142	-0.031	Reflect	0.097	0.002
SPWP3	0.066	0.088	(0.834)	-0.091	0.014	-0.078	Reflect	0.083	<0.001
SPWP4	0.049	0.394	(0.297)	0.064	0.060	0.160	Reflect	0.097	0.001
SPWP5	0.037	0.242	(-0.521)	0.107	-0.061	0.031	Reflect	0.091	<0.001
SPWP6	0.022	-0.054	(0.541)	-0.097	-0.045	0.039	Reflect	0.090	<0.001
PK1	-0.036	0.213	-0.018	(0.521)	-0.111	-0.003	Reflect	0.091	<0.001
PK2	-0.065	0.121	0.197	(0.691)	0.007	0.036	Reflect	0.086	<0.001
PK3	0.093	-0.284	-0.185	(0.685)	0.077	-0.034	Reflect	0.087	<0.001
KS1	-0.025	0.138	0.163	-0.005	(0.088)	-0.357	Reflect	0.103	0.197
KS2	0.093	-0.302	-0.245	0.198	(-0.313)	0.244	Reflect	0.096	<0.001
KS3	-0.161	-0.033	-0.344	0.552	(0.464)	0.211	Reflect	0.092	<0.001
KS4	0.256	0.148	0.203	-0.014	(0.372)	0.142	Reflect	0.095	<0.001
KS5	-0.187	-0.049	0.153	-0.091	(0.675)	0.002	Reflect	0.087	<0.001
KS6	-0.013	0.352	0.015	-0.045	(-0.610)	-0.285	Reflect	0.089	<0.001
KS7	0.181	0.094	-0.121	-0.162	(0.619)	-0.310	Reflect	0.088	<0.001
KS8	0.020	-0.284	-0.031	0.197	(-0.051)	0.101	Reflect	0.104	0.314
KS9	-0.080	0.065	0.006	-0.029	(0.141)	-0.357	Reflect	0.101	0.084
KS10	0.264	0.170	-0.249	-0.358	(0.113)	0.264	Reflect	0.102	0.136
KI1	-0.210	0.242	0.016	-0.116	-0.101	(0.080)	Reflect	0.103	0.221
KI2	0.153	-0.145	-0.009	0.143	-0.069	(0.267)	Reflect	0.098	0.004
KI3	0.040	-0.170	0.110	-0.036	-0.038	(-0.735)	Reflect	0.085	<0.001
KI4	0.082	0.161	-0.256	0.184	-0.161	(0.813)	Reflect	0.084	<0.001
KI5	-0.149	-0.028	0.335	-0.359	0.099	(0.512)	Reflect	0.091	<0.001
KI6	-0.044	0.107	-0.481	0.095	0.276	(0.158)	Reflect	0.101	0.060
KI7	0.210	-0.337	-0.024	-0.030	-0.108	(-0.233)	Reflect	0.099	0.010
KI8	-0.212	0.097	-0.095	0.176	0.100	(-0.014)	Reflect	0.105	0.449
KI9	0.183	-0.242	0.189	-0.283	0.253	(-0.051)	Reflect	0.104	0.314
KI10	-0.065	-0.283	0.316	-0.187	0.102	(0.425)	Reflect	0.093	<0.001
KI11	0.128	-0.481	0.277	0.068	0.003	(0.119)	Reflect	0.102	0.122
KI12	0.165	-0.280	0.055	0.030	-0.037	(0.540)	Reflect	0.090	<0.001

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

Berdasarkan hasil data yang telah ditabulasi dalam tabel dapat dilihat bahwa terdapat indikator dengan nilai kurang 0,5. Dapat dilihat pada tabel 4,4 bahwa indikator KP1 (Kepuasan Pengguna) hingga KP14 dengan nilai kurang dari 0,5. Indikator KPC (Kepercayaan), KPC 1, KPC 3, KPC 4, KPC 6, KPC 7 dan KPC 8 dengan nilai kurang dari 0,5. Indikator SPWP (Sikap Perilaku Wajib Pajak), SPWP 1, SPWP 2, SPWP 4 dan SPWP 5 dengan nilai dibawah 0,5. Indikator KS (Kualitas Sistem), KS 1, KS2, KS 3, KS 4, KS 8, KS 9 dan KS 10 dengan nilai kurang dari 0,5. Indikator KI (Kualitas Informasi), KI1, KI2, KI3, KI7, KI8, KI9 dan KI10 dengan nilai kurang dari 0,5.

*Output WarpPLS* 7.0 untuk evaluasi terhadap validitas konvergen menggunakan parameter *Average Variances Extracted* (AVE) adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Average Variance Extraction (AVE)**

Kepuasan	KPC	SPWP	PK	KS	KI
AVE 0,156	0,181	0,239	0,406	0,171	0,176

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

Berdasarkan hasil pengujian nilai AVE pada Warp-PLS, pada tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai AVE sebagai syarat untuk memenuhi validitas konvergen lebih kecil dari 0,5. Nilai AVE sebagai parameter dalam melakukan evaluasi terhadap validitas konvergen pada konstruk harus memenuhi syarat, yakni lebih besar dari 0,5 (Ghozali, 2014). Dengan demikian, persyaratan validitas konvergen tidak dapat dipenuhi seleuruh konstruk.

### Validitas Diskriminan

Model memiliki model memiliki validitas deskriminan (*discriminant validity*) yang baik apabila nilai korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari pada nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Validitas diskriminan

digunakan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing konstruk atau variabel laten berbeda dengan variabel lainnya (Ghazali, 2014). Berdasarkan hasil output pengujian evaluasi validitas deskriminan dengan *Warp-PLS* 7.0 disajikan pada tabel 7 dan tabel 8 berikut:

**Tabel 7. Correlations Among 1 Vs With Sq. Rts. of AVES**

Kepuasan	KPC	SPWP	PK	KS	KI
(0,395)	0,270	0,077	0,125	-0,041	0,263
Kepuasan	(0,426)	-0,039	0,022	-0,051	0,385
KPC	0,270	(0,489)	0,303	-0,036	-0,008
SPWP	0,077	-0,039	(0,637)	0,238	0,027
PK	0,125	0,022	0,303	(0,413)	-0,160
KS	-0,041	-0,151	-0,151	0,238	(0,419)
KI	0,263	0,385	0,385	0,027	-0,160

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

**Tabel 8. P Values for Correlations**

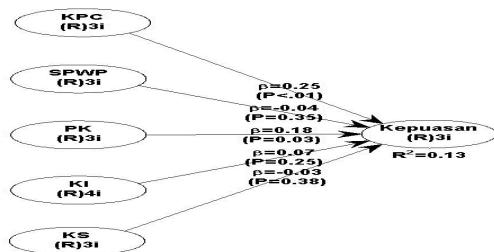
PK					
Kepuasan	KPC	SPWP	KS	KI	
1,000	0,010	0,469	0,240	0,698	0,012
Kepuasan	0,010	1,000	0,718	0,841	<0,001
KPC	0,469	0,718	1,000	0,004	0,734
SPWP	0,240	0,841	0,004	1,000	0,024
PK	0,698	0,155	0,734	0,024	1,000
KS	0,012	<0,001	0,939	0,799	0,131
KI					1,000

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

Pada tabel 7 dan tabel 8 berdasarkan hasil pengujian Warp-PLS 7.0, perbandingan nilai akar kuadrat AVE dengan korelasi antar konstruk sebagai parameter dalam melakukan evaluasi validitas diskriminan menunjukkan nilai akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk lebih kecil dari korelasi antar konstruk. Keseluruhan nilainya belum signifikan pada tingkat signifikansi 1%.

Berdasarkan evaluasi tahapan model pengukuran pada tabel diatas dapat dilihat bahwa reliabilitas dan validitas indikator – indikator perepresentasi konstruk laten belum baik. Hal ini ditunjukan pada nilai *loading* indikator yang lebih kecil dari 0,5. Untuk meningkatkan nilai AVE

agar memenuhi nilai minimal 0,5, maka setelah melakukan beberapa pengujian terhadap efek penghapusan indikator terhadap AVE. Penghapusan pada indikator KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6, KP7, KP8, KP9, KP10, KP11, KP12, KP13 dan KP14. Indikator KPC 1, KPC 3, KPC 4, KPC 6, KPC 7 dan KPC 8. Indikator SPWP 1, SPWP 2, SPWP 4 dan SPWP. Indikator KS 1, KS2, KS 3, KS 4, KS 8, KS 9 dan KS 10. Indikator KI1, KI2, KI3, KI7, KI8, KI9 dan KI10. Penghapusan indikator-indikator tersebut menyebabkan gambar *full model* penelitian adalah seperti yang ditunjukkan oleh gambar 4.2 dibawah ini :



**Gambar 5. Output Full Model Penelitian (Setelah Penghapusan Indikator)**

Sumber : Output Warp-PLS 7.0, 2024

Penghapusan indikator dari skala pengukuran mampu meningkatkan nilai AVE hingga melewati nilai ambang batas yaitu lebih besar dari 0,5. Hal ini sesuai dengan pernyataan Hair *et al* (2016) bahwa peningkatan nilai AVE setelah penghapusan indikator. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas indikator konstruk penghapusan indikator pada skala pengukuran dapat pada tabel 4.8. berdasarkan tabel 4.8 terlihat bahwa penghapusan indikator untuk validitas indikator sudah memenuhi *rule of thumb* nilai *loading* Hair Jr *et al* (2016) yakni besar dari 0,5 dengan tingkat signifikansi kecil dari 0,05. Dengan demikian, persyaratan validitas konvergen sudah terpenuhi.

**Tabel 9. Combined Loading dan Cross Loading**

	Kepuasan	KP C	SP WP	PK	KS	KI	Type	SE	P value
KP1 5	(0.720 )	0.22 5	- 5	0.03 7	0.06 1	0.07 5	Refl ect	0.0 86	<0.0 01
KP1 6	(0.907 )	0.02 1	0.00 8	0.02 1	0.07 1	0.03 8	Refl ect	0.0 81	<0.0 01
KP1 7	(0.835 )	0.17 1	0.00 4	0.00 9	0.02 5	0.02 4	Refl ect	0.0 83	<0.0 01
KPC 2	-0.045	(0.8 49)	0.04 9	0.04 9	0.03 3	0.07 0	Refl ect	0.0 83	<0.0 01
KPC 5	0.009	(0.5 81)	0.13 7	0.26 7	0.00 5	0.22 0	Refl ect	0.0 89	<0.0 01
KPC 9	0.051	(0.6 44)	0.18 8	0.17 7	0.03 9	0.10 6	Refl ect	0.0 88	<0.0 01
SP WP1	-0.114	0.01 9	(0.6 98)	0.12 7	0.01 8	0.08 3	Refl ect	0.0 86	<0.0 01
SP WP4	-0.012	0.32 2	(0.6 25)	0.04 0	0.06 1	0.06 0	Refl ect	0.0 88	<0.0 01
SP WP6	0.165	- 7	(0.5 26)	0.12 2	0.04 8	0.03 9	Refl ect	0.0 91	<0.0 01
PK1	-0.116	0.29 7	0.18 4	(0.5 22)	0.22 5	0.18 4	Refl ect	0.0 91	<0.0 01
PK2	0.066	0.08 3	- 4	(0.6 91)	0.07 5	0.09 5	Refl ect	0.0 86	<0.0 01
PK3	0.022	- 1	0.22 5	(0.6 85)	0.09 6	0.23 7	Refl ect	0.0 87	<0.0 01
KS1	-0.035	0.04 4	0.05 6	0.01 0	(0.8 11)	0.13 2	Refl ect	0.0 84	<0.0 01
KS7	0.192	0.14 7	- 5	0.06 5	(0.5 19)	0.20 9	Refl ect	0.0 91	<0.0 01
KS9	-0.098	0.05 5	0.11 0	0.02 2	(0.7 31)	0.00 2	Refl ect	0.0 86	<0.0 01
KI4	-0.025	0.44 0	0.00 1	0.08 8	- 5	(0.6 77)	Refl ect	0.0 87	<0.0 01
KI5	-0.048	0.09 2	0.05 3	- 9	0.08 9	(0.6 25)	Refl ect	0.0 88	<0.0 01
KI1 0	-0.044	0.30 3	0.31 1	0.19 6	0.06 9	(0.6 20)	Refl ect	0.0 88	<0.0 01
KI1 2	0.115	0.08 2	0.25 0	0.21 3	- 0	(0.6 42)	Refl ect	0.0 88	<0.0 01

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

Berdasarkan hasil data pada tabel 9 dapat dilihat bahwa setelah penghapusan indikator yang berada pada nilai kurang dari 0,5. Terdapat indikator secara keseluruhan berada diatas 0,5. Penghapusan indikator dengan nilai kurang dari 0,5, menghasilkan data penelitian yang valid.

Menurut Hair Jr *et al* (2016) berdasarkan *Rule of thumb*, instrumen penelitian yang digunakan valid, *p-value* untuk semua *loading* indikator besar dari 0,05. Karena nilai *loading* tersebut lebih besar dari 0,05 maka otomatis hasil dari penghapusan indikator telah memenuhi. Penghapusan indikator akan dilakukan bila akan meningkatkan *composite reliability* (atau *average variance extracted*) diatas ambang batas yang disarankan.

Reliabilitas konsistensi internal dengan parameternya nilai reliabilitas komposit dan *cronbach's alpha* masih tetap memenuhi syarat walaupun dilakukan penghapusan dua indikator. Hal ini terlihat dari tabel 4.9 dan tabel 4.10 yang menunjukkan bahwa nilai reliabilitas komposit dan *cronbach's alpha* masih terdapat yang lebih kecil dari 0,7 untuk konstruk, hasil pada tabel dibawah :

**Tabel 10. Composite Reliability Coefficients (Setelah Penghapusan Indikator)**

Kepuasan	KPC	SPWP	PK	KS	KI
Composite Reliability	0.863	0.738	0.649	0.669	0.734

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

Pada Tabel 10 menunjukkan bahwa penghapusan indikator meningkatkan nilai reliabilitas komposit. Nilai reliabilitas komposit lebih kecil dari 0,7 untuk terdapat 4 (empat) konstruk. Dengan demikian, syarat reliabilitas konsistensi internal dari instrumen penelitian berdasarkan parameter reliabilitas komposit belum terpenuhi untuk 2 (dua) konstruk dikarenakan nilai reliabilitas komposit lebih kecil dari 0,7 dan telah terpenuhi untuk 3 (tiga) konstruk. Hal ini berarti, indikator – indikator untuk mengukur konstruk cukup konsisten dalam mengukur konsep yang mendasarinya, setelah penghapusan indikator – indikator yang tidak mendukung.

**Tabel 11. Cronbach's alpha (Setelah Penghapusan Indikator)**

Cronbach's alpha	Kepuasan	KPC	SPWP	PK	KS	KI
0.759	0.465	0.197	0.265	0.459	0.522	

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

Berdasarkan data yang disajikan di dalam tabel 11 dapat dilihat bahwa setelah penghapusan indikator meningkatkan nilai *cronbach's alpha*. Akan tetapi, nilai *cronbach's alpha* lebih kecil dari 0,7 untuk 5 (lima) konstruk dan nilai *cronbach's alpha* besar kecil dari 0,7 untuk 1 (satu) konstruk, yaitu kepuasan. Dengan demikian, syarat

reliabilitas konsistensi internal dari instrumen penelitian berdasarkan parameter *cronbach's alpha* belum terpenuhi, hal ini dapat dinyatakan bahwa *cronbach's alpha* dibawah 0,7 memiliki reliabilitas yang rendah.

Berdasarkan penghapusan indikator, pada tabel menunjukkan bahwa penghapusan dua indikator mampu meningkatkan nilai AVE, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 12. Average Variance Extraction (AVE)**

	Kepuasan	KPC	SPWP	PK	KS	KI
AVE	0.679	0.491	0.385	0.406	0.487	0.411

Sumber: Output Warp-PLS

Berdasarkan hasil output Warp-PLS untuk menguji nilai AVE pada tabel 12 dapat dilihat bahwa nilai AVE sebagai syarat untuk memenuhi validitas konvergen lebih kecil dari 0,5. Berdasarkan penghapusan indikator, nilai AVE menjadi naik, namun pada 5 (lima) konstruk masih kurang dari 0,5. Sedangkan, untuk kepuasan lebih besar dari 0,5. Dengan demikian, persyaratan validitas konvergen belum dapat terpenuhi seluruhnya. Nilai AVE sebagai syarat untuk memenuhi validitas konvergen lebih besar dari 0,5 (Ghazali, 2014).

Validitas diskriminan dari instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi syarat. Sebab, nilai akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari korelasi antar konstruk. Keseluruhan nilainya juga signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh tabel 13 dan tabel 14 Dengan demikian, persyaratan untuk validitas diskriminan telah terpenuhi.

**Tabel 13 Correlations Among 1 Vs With Sq. Rts. of AVEs**

	Kepuasan	KPC	SPWP	PK	KS	KI
Kepuasan	(0824)	0,260	0,020	0,010	-0,041	0,144
KPC	0,260	(0,701)	0,253	0,024	-0,158	0,267
SPWP	0,020	0,253	(0,620)	0,299	-	0,0145
PK	0,010	0,024	0,299	(0,637)	0,050	-0,020

KS	-0,041	-0,158	-0,145	0,050	(0,698 )	-0,288
KI	0,144	0,267	0,144	-0,020	-0,288 (0,641 )	

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

**Tabel 14. P Values for Correlations**

Kepuasan	KPC	SPWP	PK	KS	KI
Kepuasan	1.000	0.013	0.853	0.924	0.698
KPC	0.013	1.000	0.016	0.820	0.137
SPWP	0.853	0.016	1.000	0.004	0.173
PK	0.924	0.820	0.004	1.000	0.638
KS	0.698	0.137	0.173	0.638	1.000
KI	0.177	0.011	0.175	0.849	0.006
					1.000

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

### Structural atau Inner Model

Evaluasi model struktural dilakukan terhadap model penelitian setelah dilakukan penghapusan dua indikator. Sebab, model tersebut telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas indikator pembentuk konstruk yang digunakan dalam penelitian.

**Tabel 15. Model Fit dan Quality Indice Full Model Penelitian**

Average path coefficient (APC)=0.115, P=0.066
Average R-squared (ARS)=0.134, P=0.048
Average adjusted R-squared (AARS)=0.082, P=0.106
Average block VIF (AVIF)=1.151, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.149, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3
Tenenhaus GoF (GoF)=0.253, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

Berdasarkan output model fit dan Quality Indice yang disajikan dalam tabel 4.15 dan dapat dilihat juga bahwa nilai APC = 0.115 dengan P-value = 0.066, nilai ARS = 0.134 dengan P-value = 0.048, kemudian nilai AARS = 0.082 dengan P-value = 0.106. APC dan ARS memiliki nilai kurang dari 0.05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini *fit*. Menurut Ghazali (2014) model fit yang direkomendasikan adalah < 0.05. Penelitian ini dapat disimpulkan *fit*, didukung juga dengan AVIF dan AFVIF dimana nilai yang diperoleh sebesar 1.151 dan 1.149 dimana nilai tersebut jauh lebih kecil dari 3.3 sehingga tidak ada masalah

multikolinieritas antar indikator dan variabel eksogen. Terakhir prediksi model GoF dengan nilai yang cukup besar ialah 0.253 yang sudah masuk ke dalam kategori besar (kategori *large*), dikarenakan lebih besar dari 0,36.

Analisa model struktural tentang *R-squared* ( $R^2$ ), *Full Collinearity VIF* dan *Q-squared* ( $Q^2$ ), *R-squared* menunjukkan persentase variansi konstruk endogen/kriteria dapat dijelaskan oleh konstruk yang dihipotesiskan mempengaruhinya (eksogen/prediktor). *Adj. R* mirip dengan  $R^2$  namun digunakan untuk menghindari bias estimasi pada  $R^2$  dalam model,  $R^2$  karena semakin banyak variabel prediktor di akan semakin besar dan terus meningkat (Ghozali & Latan, 2014; Solihin & Ratmono, 2014). Pada tabel 4.20 output analisa model struktural tentang *R-squared* ( $R^2$ ), *Full Collinearity VIF* dan *Q-squared* ( $Q^2$ ). Kriteria untuk  $R^2$  dan *Adj. R*  $\leq 0,70$ ;  $\leq 0,45$  dan  $\leq 0,25$  menunjukkan model kuat, moderat dan lemah.

**Tabel 16. R Squared, Adj R Squared, Full Collin. VIF dan Q Squared**

Kepuasan	KPC	SPWP	PK	KS	KI
R Square	0.134				
Adj R Squared	0.082				
Full Collin. VIF	1.084	1.210	1.206	1.113	1.116
Q Squared	0.164				1.167

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

Berdasarkan tabel 16 nilai  $R^2$  dan *Adj. R*  $^2$  dari model penelitian ini tergolong lemah untuk pengaruh variabel prediktor karena berada di bawah 0,25. Nilai  $R^2$  sebesar 0,134 atau 13,4 % dan nilai *Adjust R* 0,082, terlihat bahwa Nilai  $R^2$  sebesar 0,134 mengindikasikan kepercayaan, sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan, kualitas sistem dan kualitas informasi menjelaskan sebagian besar konstruk kepuasan pengguna *e-filing* sebesar 13,4%, porsi sisanya dijelaskan oleh variabel diluar penelitian ini sebesar 86,8%. Selain itu, nilai  $R^2$  untuk konstruk kepatuhan wajib

pajak dapat dikaitkan dengan kombinasi kontrol perilaku yang dipersepsi dan niat untuk patuh, yang menyumbang 0,499 atau 49,9% dari varians, dengan porsi yang tersisa dicatat oleh konstruk lain.

Berdasarkan tabel hasil pengujian *Full Collin VIF* digunakan untuk menilai adanya masalah kolinearitas vertikal atau lateral, dengan syarat kriteria model harus kurang dari 3,3 (Ghazali, 2014 ; Kock 2015). Dapat dilihat bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai relevansi prediktif. Dikarenakan, nilai seluruh  $Q^2$  lebih besar dari 0 sehingga, memiliki hasil yang baik. Model model yang digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki masalah karena nilai Full Collin VIF jauh di bawah 3,3. Pada tabel 17 menampilkan *output* koefisien jalur *indirect effect, P-value* dan *effect size* dari *full model* penelitian. Terdapat jalur KPC terhadap Kepuasan memiliki koefisien 0,246 dengan *P-value* sebesar 0,007. Jalur SPWP terhadap Kepuasan memiliki koefisien -0,040 dengan *P-value* 0,350. Jalur PK – Kepuasan memiliki koefisien 0,185 dengan *P-value* 0,034. Jalur KS – Kepuasan memiliki koefisien -0,032 dengan *P-value* 0,379 dan jalur KI – Kepuasan memiliki koefisien 0,071 dengan *P-value* 0,247.

**Tabel 17. Path Coefficients, P-value, dan Effect Sized Full Model**

	KPC	SPWP	PK	KS
	0.246	-0.040	0.185	-0.032
<b>Kepuasan</b>	0.007	0.350	0.034	0.379
	0.075	0.003	0.047	0.002
				0.013

Sumber: Output Warp-PLS 7.0, 2024

Variansi variabel eksogen tertentu terhadap variabel endogen disebut *effect size*. *Effect size* mengukur kontribusi varian dari setiap prediktor dalam model untuk koefisien *R-Square* variabel endogen tertentu. *Effect size* dapat dikelompokkan menjadi tiga

kategori, yaitu lemah (0,02), medium (0,15) dan besar (0,35) (Sholihin & Ratmono, 2014).

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa variabel KPC memiliki *effect size* paling besar terhadap variabel Kepuasan, yaitu sebesar 0,075. Namun demikian, *effect size* pengaruh SPWP terhadap variabel KWP termasuk dalam kategori atau/ tergolong kecil, yaitu sebesar 0,003. Selanjutnya *effect size* pengaruh variabel PK dan KS terhadap variabel Kepuasan sebesar 0,047 dan 0,002 tergolong kecil. Sementara, *effect size* pengaruh variabel KI terhadap variabel Kepuasan sebesar 0,013 tergolong lemah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan kualitas sistem pajak memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pengguna *e-filing* dalam menggunakan *e-filing* dibandingkan sikap perilaku wajib pajak, persepsi kemudahan dan kualitas sistem.

Berdasarkan hasil pengujian Warp-PLS 7.0 diatas, rekapitulasi yang merupakan hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan sebagai berikut :

**Tabel 18. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Konstruk	Kesimpulan
H1 Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-filing	KPC < Kepuasan	Diterima
H2 Sikap perilaku wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-filing	SPWP > Kepuasan	Ditolak
H3 Persepsi kemudahan berpengaruh tidak terhadap kepuasan pengguna E-filing	PK > Kepuasan	Diterima
H4 Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-filing	KS > Kepuasan	Ditolak
H5 Kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna E-filing	KI > Kepuasan	Ditolak

Sumber: Hasil Pengujian Warp-PLS 7.0, 2024

### Pembahasan Pengujian Hipotesis Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *Warp-*

PLS 7.0, pada tabel 4.22, terdapat nilai koefisien jalur Kepercayaan adalah sebesar 0,246 dengan *P-value* 0,007. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *P-value* 0,007 lebih kecil dari 0,05 dengan *effect size* sebesar 0,075 (7,5%) menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* tergolong cukup lemah. Dengan demikian, hipotesis 1 diterima, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan wajib pajak yang tinggi dalam menggunakan sistem *e-filing* akan memberikan kepuasan pengguna *e-filing*.

Kepercayaan telah menjadi faktor eksternal yang penting dalam adopsi inovasi teknologi. Fenomena kepercayaan yang dirasakan masyarakat akan berdampak langsung terhadap penggunaan sistem. Alasannya adalah interaksi akan terbatas karena teknologi baru membawa ketidakpastian. Oleh karena itu, variabel kepercayaan telah menjadi faktor yang sering digunakan ketika menguji proses penerimaan inovasi (Toraman, 2022). Menurut Tian *et al* (2023) PU mengacu pada sejauh mana individu percaya bahwa pemanfaatan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka. Kepercayaan dipahami sebagai harapan positif individu mempunyai keyakinan terhadap perkataan, tindakan, dan keputusan. Kepercayaan dianggap sebagai prediktor berpengaruh yang memperkuat hubungan niat perilaku dan perilaku penggunaan. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan lebih cenderung menerima dan menggunakan dibandingkan orang dengan tingkat kepercayaan yang lebih rendah.

Temuan penelitian memberikan dampak positif bahwa kepercayaan sebagai faktor penting yang mempengaruhi niat perilaku pengguna ketika menggunakan aplikasi *online* (Tien, *et al.*, 2023). Peningkatan wajib

pajak dalam menggunakan *e-filing* telah terlihat dari tahun 2018 – 2022. Penggunaan *e-filing* diharuskan oleh pemerintah Provinsi Bengkulu tahun 2016, terutama kepada ASN/TNI/POLRI, sehingga dapat memberikan sosialisasi secara menyeluruh kepada wajib pajak (masyarakat) untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) menggunakan *e-filing*. Perbaikan terhadap keamanan data wajib pajak terus dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sehingga wajib pajak mulai percaya akan keamanan pada saat menggunakan *e-filing* (KPP Pratama Bengkulu, 2024). Dengan adanya kepercayaan dari pengguna *e-filing* maka akan timbul sikap ingin tahu terhadap teknologi baru khususnya dalam penggunaan *e-filing* karena mereka menganggap dengan adanya penerimaan mereka dalam bentuk kepercayaan maka akan mendatangkan keuntungan dan meningkatkan kepuasan pengguna *e-filing*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang telah dilakukan Widiani & Abdullah (2018) mengungkapkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-government*. Semakin tinggi tingkat keamanan pada aplikasi pemerintah (*e-government*), salah satunya *e-filing*, semakin meningkat kepercayaan terhadap aplikasi pemerintah (*e-government*), sehingga memberikan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian Purwidayasari & Syarifuddin (2017) terhadap kepercayaan pengguna, menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-government*, aspek kepercayaan harus ditingkatkan pemerintah untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Penelitian Napitupulu (2016),

Papadomichelaki & Mentzas (2012) mengungkapkan hasil yang sama bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kepercayaan memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Venkatesh & Davis (1996) menyatakan bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan niat untuk terus menggunakan sistem.

### **Pengaruh sikap perilaku wajib pajak terhadap kepuasan pengguna e-filing**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *Warp-PLS* 7.0, pada tabel 4.22, terdapat nilai koefisien jalur sikap perilaku wajib pajak adalah sebesar -0,004 dengan *P-value* 0,350. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *P-value* 0,350 lebih besar dari 0,05 dengan *effect size* sebesar 0,003 (0,3%) menunjukkan bahwa pengaruh sikap perilaku wajib pajak terhadap kepuasan pengguna *e-filing* tergolong sangat lemah. Dengan demikian, hipotesis 2 ditolak, dapat disimpulkan bahwa sikap perilaku wajib pajak yang rendah dalam menggunakan sistem *e-filing*, akan mengurangi kepuasan pengguna *e-filing*.

Sikap merupakan prediktor dalam mengantisipasi niat berperilaku. Sikap dalam menggunakan suatu teknologi. Sikap itu sendiri mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan teknologi tertentu, memprediksi penggunaan sistem yang sebenarnya (Tien, et al., 2023 ; Salloum, et al., 2019).

Temuan penelitian ini memberikan pemahaman tentang sikap perilaku wajib pajak yang memberikan dampak pada kepuasan pengguna *e-filing*. Sikap Perilaku Wajib Pajak mengacu pada pandangan, keyakinan, dan kecenderungan individu atau

kelompok terhadap kewajiban perpajakan mereka. Sikap ini memengaruhi bagaimana mereka berperilaku dalam kaitannya dengan mematuhi peraturan pajak, menghitung dan melaporkan pajak, dan berinteraksi dengan otoritas pajak. Kepuasaan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka penggunaan sistem oleh pengguna akan tercapai (Putri & Darwin, 2016).

Hasil penelitian tidak sejalan dengan yang dilakukan pada penelitian – penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2020) menyatakan bahwa sikap berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan perilaku berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian sejalan dilakukan oleh Sugihartono dan Putra (2020) menyatakan bahwa pada *Attitude Toward Using* dan *Behaviour intention* terhadap kepuasan pengguna teknologi. Tian et al (2023) menyatakan Sikap merupakan niat untuk menggunakan teknologi telah diteliti secara intensif oleh para peneliti sebelumnya, dan salah satu prediktor yang mempengaruhi niat individu dalam penggunaan teknologi adalah sikap dan perilaku. Dewi & Putra (2020) menyatakan sikap mempunyai peran yang penting dalam menjelaskan perilaku seseorang dalam lingkungannya, walaupun masih banyak faktor lain yang mempengaruhi perilaku, seperti stimulus, latar belakang individu, motivasi, dan status kepribadian.

### **Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna e-filing**

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *Warp-PLS* 7.0, pada tabel 4.22, terdapat nilai koefisien jalur persepsi kemudahan adalah sebesar 0,185 dengan *P-value*

0,034. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *P-value* 0,034 lebih kecil dari 0,05 dengan *effect size* sebesar 0,047 (0,3%) menunjukkan bahwa pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* tergolong kategori lemah. Dengan demikian, hipotesis 3 diterima, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan tinggi dalam menggunakan sistem *e-filing* dan meyakini bahwa pengguna *e-filing* termasuk mudah untuk digunakan tanpa perlu banyak usaha dan waktu. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pengguna *e-filing*. Tingginya persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem *e-filing* maka, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menggunakan sistem *e-filing* itu sendiri.

Persepsi kemudahan penggunaan sebagai pelepasan teknologi dari kompleksitas dan menjadikannya lebih ramah pengguna. Menemukan kesulitan tertentu dalam memanfaatkan sistem akan membuat pengguna enggan menggunakan sistem (Tian, *et al.*, 2023). Temuan penelitian memberikan efek positif. Artinya persepsi kemudahan pada penggunaan sistem *e-filing*, memberikan peningkatan pengguna dalam menggunkakan sistem tersebut. Pengguna *e-filing* yang merasakan bahwa menggunakan *e-filing* lebih mudah dan bebas dari usaha akan terus menggunakan *e-filing* secara berkelanjutan dan dilakukan secara terus-menerus.

Chen (2010) membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Pradirza (2019) mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Anisa & Suprajitno (2020) menyatakan bahwa

persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing* bagi wajib pajak. Sarazkha (2020) membuktikan bahwa menyatakan persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Utama & Aditya (2019) persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Pratiwi (2020) Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Al-Hawary & Al-Menhaly (2016) membuktikan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan manfaat.

#### **Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-filing***

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *Warp-PLS* 7.0, pada tabel 4.22, terdapat nilai koefisien kualitas sistem adalah sebesar -0,032 dengan *P-value* 0,379. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *P-value* 0,379 lebih besar dari 0,05 dengan *effect size* sebesar 0,002 (0,02%) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-filing* tergolong sangat lemah. Dengan demikian, hipotesis 4 ditolak, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna *e-filing*. Hal ini dikarenakan, semakin pengguna sistem menganggap bahwa kualitas sistem *e-filing* tersebut tinggi atau sudah memenuhi keandalan bagi pengguna maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filing* tersebut.

Pada persepsi kegunaan (PU), PU juga disebut sebagai sejauh mana pengguna memandang bahwa penggunaan teknologi digital dapat meningkatkan aktivitas atau kinerja mereka (Tian, *et al.*, 2023). Model TAM telah menjadi model kuat yang sesuai untuk memprediksi penerimaan

beberapa teknologi. Kualitas sistem (SQ) menentukan cara karakteristik sistem seperti kegunaan, keandalan, ketersediaan, dan kemampuan beradaptasi mempengaruhi pandangan pengguna sehubungan dengan penggunaan sistem. Pengaruh faktor eksternal yang paling banyak digunakan hanya terbatas pada keyakinan inti TAM (yaitu, "kegunaan yang dirasakan") (Salloum, *et al.*, 2019). Penggunaan TAM dalam memprediksi sejauh mana penggunaan sistem (Legris, *et al.*, 2023 ; Dai, *et al.*, 2011).

Temuan penelitian ini memberikan pengaruh positif. Artinya, kualitas sistem yang baik (berkualitas) akan meningkatkan kepuasan pengguna. Jika sistem yang telah ada tidak mampu memenuhi kebutuhan dan secara garis besar kurang berkualitas maka, akan menimbulkan kurangnya kepuasan pengguna sistem tersebut, sehingga tidak menggunakan sistem tersebut. Hal ini tentu berlaku saat penggunaan sistem *e-filing*. Menurut Calisir *et al* (2014) Tanggapan waktu, keandalan, kemudahan akses, fleksibilitas sistem, dan aksesibilitas sistem adalah beberapa di antaranya kualitas sistem. Jika calon pengguna menemukan keamanan masalah atau gangguan sistem apa pun saat menggunakan sistem, mereka mungkin tidak melakukan kesalahan apa pun.

Hasil penelitian ini berbeda dan tidak sejalan dengan penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Widyadinata & Toly (2014) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Sarazkha (2020), Aji *et al* (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Utomo & Wijayanti (2019) menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif

terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Kirana (2010), Pradirza (2019) menyatakan kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Putri & Tambun (2018) menyatakan bahwa kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Jauhari & Hambali (2020), Ari & Hanum (2021) mengungkapkan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian DeLone & McLean (2003) mengungkapkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan. Li & Shang (2020) System *quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-goverment*. Chen (2010), Veeramootoo *et al* (2018) menyatakan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### **Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-filing***

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *Warp-PLS* 7.0, pada tabel 4.22, terdapat nilai koefisien kualitas informasi adalah sebesar 0,071 dengan *P-value* 0,247. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan nilai *P-value* 0,247 lebih besar dari 0,05 dengan *effect size* sebesar 0,013 (0,13%) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-filing* tergolong sangat lemah. Dengan demikian, hipotesis 5 ditolak, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pengguna *e-filing*. Hal ini dikarenakan, *e-filing* memiliki informasi yang berkualitas maka niat seseorang untuk menggunakan *e-filing* akan tinggi, sehingga terdapat kemungkinan kepuasan pengguna akan semakin meningkat.

TAM dapat diterapkan untuk menemukan ukuran penerapan perangkat lunak (Helia *et al.*, 2018). TAM dengan faktor penentu utama persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat media sosial dan juga mencakup IQ kualitas informasi dan SQ kualitas sistem. TAM adalah salah satu pendekatan pemodelan yang paling banyak digunakan dalam evaluasi sistem informasi, namun pendekatan ini harus direvisi sejalan dengan perkembangan baru dalam teknologi informasi (Al-rahmi, *et al.*, 2021 ; Celik & Yilmaz, 2011). Temuan penelitian ini memberikan pengaruh positif. Kualitas informasi mengacu pada kepercayaan pengguna mengenai kualitas informasi yang diberikan di Situs Web atau/ sejauh mana pelanggan menerima informasi yang lengkap, tepat, dan tepat waktu melalui antarmuka layanan elektronik. TAM dapat diterapkan untuk menemukan ukuran penerapan perangkat lunak (Salloum, *et al.*, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Veeramootoo (2018) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna *e-filing*. Namun hasil penelitian tidak sejalan dengan beberapa penelitian pada penelitian terdahulu, penelitian oleh Widyadinata & Toly (2014) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*. Pradirza (2019) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Sarazkha (2020), Aji *et al* (2022) menyatakan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi. Jauhari & Hambali (2020) kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Widyadinata & Toly (2014) menyatakan bahwa Kualitas informasi

mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing*. Putri & Tambun (2018) Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Ari & Hanum (2021) kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Li & Shang (2020) *Information quality* (kualitas informasi) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-goverment*. Chen (2010) kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Utomo & Wijayanti (2019) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan dari penelitian ini bahwa Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*, Sikap perilaku wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-filing*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Andi Offset.
- Aji, R. P., Puti, A. A., & Sari, D. P. P. (2022). Determinan Kepuasan Pengguna E-Filing Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharmo Andalas*, 24(1).

- Alawneh, A., Al-Refai, H., & Batiha, K. (2013). Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan. *Government information quarterly*, 30(3), 277-288.
- Al-Rahmi, A. M., Shamsuddin, A., Alturki, U., Aldraiweesh, A., Yusof, F. M., Al-Rahmi, W. M., & Aljeraiwi, A. A. (2021). The influence of information system success and technology acceptance model on social media factors in education. *Sustainability*, 13(14), 7770. <https://doi.org/10.3390/su1314777>
- Ambarsari, I. T. 2018. Pengaruh Penerapan *E-Filing* dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pada KPP Madya Sidoarjo, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara, Surabaya.
- Anisa, R., & Suprajitno, D. 2020. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *Efiling* Bagi Wajib Pajak Di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 2. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa*.
- Ari, D. P. S., dan Hanum, L. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Website DJP Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi *E-GOVQUAL*. *Jurnal Administrasi Binis Volume. 15 No. 1. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya*.
- Calisir, F., Altin Gumussoy, C., Bayraktaroglu, A. E., & Karaali, D. (2014). Predicting the intention to use a web-based learning system: Perceived content quality, anxiety, perceived system quality, image, and the technology acceptance model. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 24(5), 515-531.<https://doi.org/10.1002/hfm.20548>
- Carter, L., & Bélanger, F. 2005. *The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors*. Pamplin College of Business, Virginia Polytechnic Institute & State University, 3007 Pamplin Hall, 0101, Blacksburg, VA 24061-0101, USA,
- Çelik, H. E., & Yilmaz, V. (2011). Extending the technology acceptance model for adoption of e-shopping by consumers in Turkey. *Journal of Electronic Commerce Research*, 12(2), 152.
- Chee-Wee. et al., 2005. Towards The Restoration Of Public Trust In Electronic Governments: A Case Study Of The E-Filing System In Singapore. *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*. University of British Columbia.
- Chen, C. W. 2010. Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filing. *Information & Management* 47 , 308–315.
- Dai, C. Y., Kao, M. T., Harn, C. T., Yuan, Y. H., & Chen, W. F. (2011, August). The research on user satisfaction of easy teaching Web of Taipei assessed via information quality, system quality, and Technology Acceptance Model. In *2011 6th International Conference on Computer Science & Education (ICCSE)* (pp. 758-762). IEEE.

- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology. *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp. 319-339. University of Minnesota. Minnesota.
- DeLone,W., & McLean E.R. 2003. The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of MIS* (19:4), pp 9-30.
- Dewi, C, Riswandari, E., & Bwarleling, T. H. 2021. Determinan Penggunaan *E- Filing* : Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di DKI JAKARTA. *Jurnal Digismantech* Vol 1 (No.2 ) : 1 - 12. Th. 2021 p-ISSN: 2798-1819 e-ISSN: 2798-0189. Prodi Akuntansi, Universitas Bunda Mulia.
- Fatima, A. 2017. *Analysis Of Perceived Ease Of Use, Attitude, And Perceived Risk As Factors Influencing E-Filing Use*. Thesis. International Program Faculty Of Economics Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling metode alternatif dengan partial least Squares (PLS)*. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A. B., dan Mujilan. 2021. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Kepercayaan, Dan Computer Self Efficacy Terhadap Minat Penggunaan E-Spt Pada Pemilik Usaha Mikro Dan Kecil Di Kota Madiun. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi* Vol. 09 No. 02. ISSN Online: 2338-6576 Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Matthews, L. M., & Ringle, C. M. (2016). Identifying and Treating Unobserved Heterogeneity with FIMIX-PLS: Part I-method. *European Business Review*.
- Hambali, A. J. H. (2020). The success of e-filing adoption during COVID 19 pandemic: The role of collaborative quality, user intention, and user satisfaction. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 23(1), 57-68.
- Haruna, I. U., Nadzir, M. M., & Awang, H. (2023). The Impact of Quality Factors on Continuous Usage of E-Taxation Filing Reporting System. *Journal of Advanced Research in Applied Sciences and Engineering Technology*, 30(2), 141-153. DOI: <https://doi.org/10.37934/araset.30.2.141153>
- Helia, V. N., Asri, V. I., Kusrini, E., & Miranda, S. (2018). Modified technology acceptance model for hospital information system evaluation—a case study. In *MATEC Web of Conferences* (Vol. 154, p. 01101). EDP Sciences.
- Herawan, L., & Waluya. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing*. *Ultima Accounting* Vol 6, No.2. Universitas Multimedia Nusantara.

- Kirana, G. G. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing. Skripsi.* Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kolompo, Calvin, et al. 2015. "Pengaruh Perilaku Individu Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan E-Filing di Kota Manado". E-Jurnal Unsrat Vol.4 No. 2.
- Laihad, Risal C.Y. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA. Vol 1, No.3. ISSN: 2303-1174.* Fakultas Ekonomi, Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Legris, P., Ingham, J., & Collerette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information & management, 40*(3), 191-204.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). *Service Quality, Perceived Value, And Citizens' Continuoususe Intention Regarding E-Government: Empirical Evidence From China. Information & Management, 57*(3), 103197.
- Ma, Q., & Liu, L. (2004). The technology acceptance model: A meta-analysis of empirical findings. *Journal of Organizational and End User Computing (JOEUC), 16*(1), 59-72.
- Mahmudah, N., & Kartikaningdyah, E. (2020, August). The Effect of Perception of Utilization, Perception of Easy of Use and Taxpayer Satisfaction on E-Filing Use by Tax Payer. In *First International Conference on Applied Science and Technology (iCAST 2018)* (pp. 122-127). Atlantis Press. [10.2991/assehr.k.200813.028](https://doi.org/10.2991/assehr.k.200813.028)
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan Area Barabai. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 11*(2), 213-229.
- Mulyani, S., & Fidiana. 2021. Pengaruh Penggunaan E-Registration, E-Billing, Dan E-Filing Dalam Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi. e-ISSN: 2460-0585.* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Napitupulu, Darmawan. 2016. Analisa Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-GOVQUAL & IPA, *Analysis Of E-Government Services Quality Based On E-GOVQUAL & IPA APPROACH.* JPPI Vol 6 No 2 (2016) 153 – 168 e-ISSN 2476-9266, p-ISSN: 2088-9402. Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia.
- Noviandini, N. C. 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahaan Penggunaan, Dan Kepuasan Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta. Skripsi.* Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Oktavia, F. Z. F. (2023). Factors affecting user satisfaction on e-filing system in Indonesia.

- Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 20(2), 239-253.
- Oktavia, F. Z. F. (2023). Factors affecting user satisfaction on e-filing system in Indonesia. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 20(2), 239-253. 10.30595/kompartemen.v20i2.13564
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. 2011. *e-GovQual: A multiple - item scale for assessing e-Government service quality*. *Government Information Quarterly*, 29, 98–109.
- Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-34/PJ/2010 Tentang “Bentuk Formulir Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Beserta Petunjuk Pengisiannya Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali Terakhir Dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-19/PJ/2014”.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 03/PJ/2015 Tentang “Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik”.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2021. PMK No. 63/PMK.01/2021. Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan serta Penerbitan, Penandatangannya dan Pengiriman Keputusan Atau Ketetapan Secara Elektronik.
- Pradirza Utama, M. A. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, Kerahasiaan, Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing (Studi Empiris di KPP Pratama Tangerang Barat) (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Pratiwi, B. N. 2020. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E - Filing Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* Terhadap Kepuasan Penggunaan Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
- Purwidiyasari, A., & Syafruddin, M. (2017). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan E-Government Studi Kasus Pada Modul Penerimaan Negara Generasi 2. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(4), 23-31.
- Putri, N. A & Tambun, S. 2018. Pengaruh Kualitas Sistem Perpajakan danSosialisasi Perpajakan Terhadap Kepuasan Pengguna e-filing Dengan Kepercayaan Terhadap Otoritas Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. Media Studi Ekonomi Volume 21 No.1 Januari - Juni 2018. Universitas 17 Agustus 1945. Jakarta.
- Rahmayanti, P. L. D. 2021. *Integration of technology acceptance model and theory of reasoned action in predicting e-wallet continuous usage intentions*. International Journal of Data and Network Science 5 (2021) 649–658.
- Ramdhony, D., Liébana-Cabanillas, F., Gunesh-Ramlugun, V. D., & Mowlabocus, F. (2023). Modelling the determinants of electronic tax filing services' continuance usage intention. *Australian Journal of Public Administration*, 82(2), 194-209. 10.1111/1467-8500.12559
- Rianda, S. 2015. *Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Sikap Atas Penggunaan E-Filing PPh 21*,

- Perceived Usefulness (PU) Dan Perceived Ease Of Use (PEOU) Sebagai Variabel Intervening. Skripsi.* Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta. Padang.
- Risdiyanto (2014) Rekayasa dan Manajemen Lalu Lintas: Teori dan Aplikasi.Yogyakarta : Leutikaprio.
- Riyandra. 2016. Pengaruh Trust, Perceived Ease Of Use (Peou) dan Information Quality Terhadap Penggunaan E-Filing. Skripsi. Jurusan Akuntansi, Universitas Bung Hatta. Padang.
- Salloum, S. A., Alhamad, A. Q. M., Al-Emran, M., Monem, A. A., & Shaalan, K. (2019). Exploring students' acceptance of e-learning through the development of a comprehensive technology acceptance model. *IEEE access*, 7, 128445-128462. 10.1109/ACCESS.2019.2939467
- Saptono, P. B., Hodžić, S., Khozen, I., Mahmud, G., Pratiwi, I., Purwanto, D., & Khodijah, S. (2023, February). Quality of e-tax system and tax compliance intention: The mediating role of user satisfaction. In *Informatics* (Vol. 10, No. 1, p. 22). MDPI. <https://doi.org/10.3390/informatics10010022>
- Saputra, D. (2023). Kesalahan Hitung Pajak: Dampak Ketidaktahuan Sistem dan Tata Cara Perpajakan bagi Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*.
- Sarazkha, M. A. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan dan Ketepatan Waktu Penggunaan E-Filing Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (*Doctoral dissertation*, STIE Perbanas Surabaya).
- Saripah, S., Putri, A. A., & Darwin, R. (2016). Pengaruh kepercayaan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filling bagi wajib pajak orang pribadi di KPP pratama Pekanbaru tamanan tahun 2015. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*, 6(2), 134-149.
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2017. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyoko, D., et al. (2023). Pemanfaatan Teknologi Informasi Baru dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan: Studi Kasus pada Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Sholihin, Mahfud, and Dwi Ratmono. 2013. Analisis SEM-PLS Dengan WarpPLS 3.0. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 7(2), 1196-1205.
- Sugihartono, T., & Putra, R. R. C. 2020. Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik.SATIN – Sains dan Teknologi Informasi. Vol. 06, No. 02, Desember 2020, pp. 96-105 ISSN: 2527-9114.
- Sugiono, 2017. “*Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*”. Bandung: Alfabeta.
- Supawanhar, M, Rahmawati, E., & Sepika, S. 2023. Sosialisasi Reformasi Administrasi Perpajakan Tentang Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Dengan Sistem E-Filing. Volume

- 1, No 1 – Februari 2023. Jurnal Pengabdian Kolaborasi dan Inovasi IPTEKS.
- Tahar, Afrizal dan Alya Jilan Sabiqoh. 2020. Persepsi Kebermanfaatan, Appearance, dan Individualism terhadap Penggunaan E-Filing dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening. e-ISSN 2302-8556 Vol. 30 No. 11 Denpasar, Nopember 2020 Hal. 2983-2998. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Indonesia.
- Tahar, Afrizal., et al. 2021. Pengaruh Appearance dan Individualism terhadap Penggunaan E-filing dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM di Provinsi Bengkulu). Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia, Vol. 5 No. 1, Hlm: 79-90.
- Tantra, H., Frederica, D., Pakpahan, J., & Diweri, O. D. (2023). ANALYSIS OF E-FILING USAGE FACTORS. *International Journal of Accounting, Management, Economics and Social Sciences (IJAMESC)*, 1(3), 118-127.
- Thong, J. Y., Hong, S. J., & Tam, K. Y. (2006). The effects of post-adoption beliefs on the expectation-confirmation model for information technology continuance. *International Journal of human-computer studies*, 64(9), 799-810. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2006.05.001>
- Tian, Y., Chan, T. J., Suki, N. M., & Kasim, M. A. (2023). Moderating Role of Perceived Trust and Perceived Service Quality on Consumers' Use Behavior of Alipay e-wallet System: The Perspectives of Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 2023(1), 5276406.
- Toraman, Y., & Geçit, B. B. (2023). User acceptance of metaverse: an analysis for e-commerce in the framework of technology acceptance model (TAM). *Sosyoekonomi*, 31(55), 85-104.
- Utami, Adisti Putri dan Osesoga, Maria Stefani. 2017. Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi. Universitas Multimedia Nusantara. *Ultima Accounting*. Vol. 9, No. 2, Desember 2017, Hal. 15-32. ISSN 2085-4595.
- Utari, Suci. 2015. *Pengaruh Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing*. Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. 2019. Pengaruh Kualitas E - Goverment terhadap kepuasan penggunaan E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019. Jurnal Widya Ganeswara, Vol 28 No. 2 Juli 2019. Program Studi Akuntansi, Universitas Islam Batik Surakarta.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government information quarterly*, 35(2), 161-174.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). A model of continued use of information technology. *Journal of management*

- information systems, 12(4), 286-306.
- Wibowo, A. (2008). Kajian tentang perilaku pengguna sistem informasi dengan pendekatan technology acceptance model (TAM). *Konfereksi Nasional Sistem Informasi*, 9
- Widiani, Y. N., & Abdullah. 2018. Kualitas Pelayanan *E-Government* Melalui Aplikasi *E-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Volume 11, No 2, Agustus 2018, Hal. 88-96 ISSN 1979- 0600 (print) 2580-9539. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
- Widyadinata, Y & Toly, A. A. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Ketepatan Waktu, dan Kerahasiaan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *E-Filing*. *Tax & Accounting Review*, Vol. 4, No.1. Jurusan akuntasi, Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Wiratan, K., & Harjanto, K. 2016. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filing* Oleh Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan). Universitas Multimedia Nusantara.