

**ANALYSIS OF THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) ON
TAXPAYER COMPLIANCE IN THE CITY OF SURABAYA
(STUDY ON THE TAX SURVILANCE SYSTEM OF THE SURABAYA CITY
REGIONAL REVENUE AGENCY)**

**ANALISIS TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA SURABAYA
(STUDI PADA SISTEM TAX SURVILANCE BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURABAYA)**

Ratna Ika Sari¹, Sri Setyo Iriani², Sanaji³

Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Surabaya^{1,2,3}

Rataika.23077@mhs.unesa.ac.id¹, srisetyo@unesa.ac.id², sanaji@unesa.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Technology Acceptance Model (TAM) on taxpayer compliance in Surabaya City, with a case study on the use of the Surabaya City Tax Surveillance system. The population and sample in this study were restaurant taxpayers located in the Central Surabaya city area totaling 40 restaurant taxpayers. The object of this study is Tax Surveillance, Tax Surveillance is a system that uses software-based technology to monitor and record taxpayer transactions automatically which is run by BAPENDA Surabaya City. Data sources were collected through questionnaires distributed to restaurant taxpayers who use the Tax Surveillance system, and analyzed using SPSS Software for Validity and Reliability tests, while for Hypothesis using Smart PLS, to test the relationship between variables and the role of mediation. The results showed that Perceived Ease of Use had a significant effect on Actual System Use. Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness did not have a significant effect on Actual System Use. Perceived Usefulness had a significant effect on taxpayer compliance. Actual System Use did not have a significant effect on taxpayer compliance. Perceived Ease of Use does not have a significant effect on taxpayer compliance mediated by Actual System Use

Keywords: *Technology Acceptance Model, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Actual System Use, Kepatuhan Wajib Pajak, Tax Surveillance.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Technology Acceptance Model (TAM)* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Surabaya, dengan studi kasus pada penggunaan sistem Tax Surveillance Kota Surabaya. Tax Surveillance adalah sistem yang menggunakan teknologi berbasis sistem perangkat lunak untuk memonitor dan merekam transaksi wajib pajak secara otomatis yang dijalankan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak restoran yang masih aktif beroperasi, berada di wilayah Kota Surabaya Pusat, sudah terpasang sistem Tax Surveillance pada aplikasi yang dipergunakan untuk transaksi, berjumlah 40 wajib pajak restoran. Sumber data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak dengan kriteria tersebut secara online dengan cara mengirimkan link google form melalui whatsapp responden. Dianalisis menggunakan Software SPSS untuk uji Validitas dan Reliabilitas, sedangkan untuk Hipotesis menggunakan *Smart PLS*, untuk menguji hubungan antara variabel serta peran mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Actual System Use*. *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Actual System Use*. *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Actual System Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Actual System Use, Kepatuhan Wajib Pajak, Tax Surveillance.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan mekanisme penghimpunan dana (pungutan) dari masyarakat oleh pemerintah dengan

dasar Undang-Undang yang bersifat wajib dan dipaksakan serta setiap yang membayarnya tidak mendapat balas jasa secara langsung, yang hasilnya

digunakan untuk membiayai pengeluaran (Putri, 2013). Pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu golongan, sifat, dan lembaga pemungutnya (Resmi, 2017). Berdasarkan pemungutnya, pajak di Indonesia dapat dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah (Mardiasmo, 2018). Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah). Tahun 2020 realisasi pajak turun menjadi 3,276 Triliun rupiah, tercapai 86,90% dari target pendapatan. Penurunan ini disebabkan oleh dampak pandemi COVID-19, yang mengakibatkan pelemahan ekonomi serta penurunan daya beli masyarakat, sehingga mempengaruhi pembayaran pajak. Pada tahun 2023 realisasi pajak mencapai 4,562 triliun rupiah atau tercapai sebesar 89,01% dari target pendapatan. Pemerintah kota Surabaya berharap potensi penerimaan pajak di Kota Surabaya kedepannya akan lebih baik lagi jika dilakukan optimalisasi. Sebagai Intansi yang ditunjuk untuk mengelola pajak daerah, Bapenda berusaha untuk mengoptimalkan penerimaan pajak daerah, dan menerapkan berbagai inovasi, salah satunya adalah pemasangan sistem Tax Surveillance.

Tax Surveillance adalah sistem yang menggunakan teknologi berbasis sistem perangkat lunak untuk memonitor dan merekam transaksi wajib pajak secara otomatis. Pelaksanaan Tax Surveillance pada wajib pajak restoran di Kota Surabaya telah mencakup sebagian besar restoran sebagai upaya untuk meningkatkan

transparansi dan kepatuhan dalam pelaporan pajak. Dari total 4.093 wajib pajak restoran yang terdaftar sebagai wajib pajak, sebanyak 2.063 atau 50,39% telah terpasang sistem Tax Surveillance. Dengan jumlah wajib pajak restoran yang signifikan, sektor ini menjadi salah satu sumber pendapatan terbesar bagi Pemerintah Kota Surabaya. Namun, skala yang besar ini juga membawa berbagai fenomena dan dinamika persoalan yang beragam, seperti tantangan dalam mengintegrasikan sistem pada seluruh restoran, tingkat kepatuhan wajib pajak yang bervariasi, potensi penghindaran pajak hingga manipulasi data penjualan. Hal ini yang melatarbelakangi penulis untuk meneliti efektivitas penerapan Tax Surveillance terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem Tax Surveillance mampu mendorong kepatuhan wajib pajak sekaligus memberikan kontribusi terhadap optimalisasi pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor restoran.

Untuk meneliti sistem Tax Surveillance dalam artikel ini menggunakan pendekatan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM juga bertujuan untuk menjelaskan cara menilai penerimaan umum teknologi, dan untuk menjelaskan perilaku dan sikap pengguna (Davis, 1989). Menurut Davis (1989), perilaku menggunakan teknologi informasi diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat (*Usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan teknologi informasi (*Easy of Use*) (Wakhida and Sanaji, 2020). Dalam *Theory Technology Acceptance Model* (TAM), *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Easy of Use* (PEOU) adalah dua variabel utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi. Dalam

perkembangannya *Technology Acceptance Model* (TAM) jika ditinjau dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fisbein 1980, terdiri dari niat (*Intention*), Sikap (*Attitude*) dan *Subjectif Norm*. TRA telah banyak digunakan oleh para peneliti dalam memprediksi niat dan perilaku pengguna.

Dalam penelitian Amadea tahun 2019 mengatakan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan sistem pembayaran online berpengaruh signifikan terhadap niat konsumen (Amadea, 2019). Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Hidayanto, D., Aprilia, S. & Nababan, N tahun 2023 memiliki hasil bahwa penggunaan E-filling, persepsi kemudahan, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Aprilia dan Nasaban, 2023). Seharusnya dengan adanya persepsi manfaat dan persepsi kemudahan pada tax surveillance membuat wajib pajak menggunakan sistem tersebut untuk meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Sehingga tujuan dari penelitian ini untuk mengkaji pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) yaitu *Perceived Easy to Use* dan *Perceived Usefulness* yang dimediasi oleh *Actual System Use* terhadap kepatuhan wajib pajak. Studi pada sistem Tax Surveillance yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Surabaya.

1. Literature review, empirical and conceptual

1.1 Tax Surveillance

Definisi Tax Surveillance adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk memastikan

kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Aktivitas ini mencakup pengumpulan data, pemantauan transaksi, analisis informasi, dan sanksi penegakan hukum terhadap pelanggaran pajak. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepatuhan, mencegah penghindaran atau penggelapan pajak dan mengoptimalkan penerimaan daerah melalui pajak (Hanum R dan Purnomo H, 2020).

1.2 *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model teori yang dikembangkan oleh Fred D Davis pada tahun 1989 untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, khususnya penerimaan dan penggunaan sistem informasi. Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) juga digunakan untuk menganalisis tingkat kebermanfaatan teknologi dan kecenderungan perilaku pengguna teknologi tersebut. Dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) ada tiga faktor yang memengaruhi penggunaan sebuah sistem sesuai yang diusulkan oleh Fred D Davis, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Easy of Use*, dan *Intention to Use*. Menurut Davis (1989), dalam perkembangannya *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat ditinjau dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), Teori ini berfokus pada hubungan antara sikap individu, niat, dan perilaku. TRA digunakan untuk memahami bagaimana sikap dan norma sosial mempengaruhi keputusan individu untuk melakukan suatu tindakan (Singasatia *et al.*, 2018). Dalam penelitian ini TAM diukur dengan indikator *Perceived Easy Of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Actual System Use*.

1.3 *Perceived Easy To Use*

Perceived Easy of Use sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah (Adhipura, 2015). Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Jika suatu sistem tersebut mudah dalam penggunaannya maka tidak akan memerlukan usaha yang keras untuk menggunakannya, hal ini termasuk kedalam kemudahan penggunaan sistem (Setyawati, 2020). Indikator untuk pengukuran *Perceived Easy to Use* menurut Setyawati adalah mudah dipelajari (*Easy to Learn*), mudah dan jelas dipahami serta flexibel (Setyawati, 2020).

2.4 *Perceived Usefulness*

Perceived Usefulness adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). *Perceived Usefulness* didefinisikan sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi/sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja (Adhipura, 2015). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Biduri, 2021), indikator pengukuran *Perceived Usefulness* adalah meningkatkan performa, meningkatkan efektivitas, menyederhanakan proses, dan meningkatkan produktivitas.

2.5 *Actual System Use*

Actual System Use (ASU) merujuk pada kondisi nyata penggunaan sistem, diukur melalui frekuensi dan durasi interaksi pengguna dengan teknologi. Dalam konteks

TAM, *Actual System Use* merupakan indikator penting untuk mengevaluasi efektivitas penerimaan teknologi oleh pengguna. Penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna merasa sistem tersebut bermanfaat dan mudah digunakan, sedangkan penggunaan yang rendah dapat menandakan masalah dalam persepsi kegunaan atau kemudahan penggunaan (P and Liyanto, 2024). Dalam penelitian May Chiun Lo, Thurasamy Ramayah and Abang Azlan Mohamad tahun 2015, indikator pengukurannya adalah *Daily*, dan *Frequently* (Lo, Ramayah and Mohamad, 2015).

2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam membayar pajak dan merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Meity, 2018). Menurut Nurhidayah (2015) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan mengirimkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan pada saat pembayaran tunggakan pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Biduri (2021) menggunakan indikator kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, tepat waktu dalam proses pelaporan SPT dan pendapatan yang dilaporkan sesuai dengan ketentuan perpajakan untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak.

2.7 Pengaruh *Perceived Easy to Use* terhadap *Actual System Use*

Hubungan antara *Perceived Easy to Use* dan *Actual System Use* adalah dengan adanya kemudahan seharusnya berpengaruh penting dalam mendorong

penggunaan nyata sistem oleh wajib pajak. Dengan persepsi kemudahan, seseorang akan menggunakan sistem karena meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitasnya yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. *Perceived Easy of Use* memiliki hubungan terhadap penggunaan sistem secara nyata (*Actual System Use*). Dalam beberapa penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Easy of Use* mempengaruhi niat dan sikap pengguna terhadap penggunaan sistem perpajakan elektronik, yang pada akhirnya meningkatkan penggunaan aktual sistem tersebut. *Perceived Easy of Use* secara langsung mempengaruhi penggunaan aktual sistem Tax Surveillance. Ketika pengguna merasa sistem mudah digunakan, mereka lebih cenderung untuk benar-benar menggunakannya (Zahra, L., Salsabila, Z., & , M. 2023). *Perceived Easy of Use* juga mempengaruhi niat dan sikap pengguna terhadap sistem, yang kemudian mempengaruhi penggunaan aktual (Izzah&Istiqomah 2023). Jika dikaitkan dengan penelitian ini, dengan adanya kemudahan sistem Tax Surveillance akan berpengaruh kedalam penggunaan nyata wajib pajak, persepsi kemudahan yang dapat dirasakan adalah kemudahan dalam penggunaan fitur sistem Tax Surveillance, kemudahan dalam memahami laporan yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa dengan adanya persepsi kemudahan dari sistem Tax Surveillance akan memiliki pengaruh terhadap penggunaan nyata (*Actual System Use*).

H1 = *Perceived Easy to Use* berpengaruh terhadap *Actual System Use*.

2.8 Pengaruh *Perceived Easy to Use* terhadap kepatuhan wajib pajak

Kemudahan penggunaan yang dirasakan dianggap sebagai faktor signifikan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, terutama dalam perhitungan besaran pajak yang akan dibayarkan. Beberapa penelitian telah menemukan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Hidayanto et al., 2023). Tidak semua penelitian menyetujui dampak langsung dari kemudahan penggunaan yang dirasakan terhadap kepatuhan. Rakhmawati dkk, menemukan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan tidak secara langsung mempengaruhi kepatuhan pajak. Menyoroti kompleksitas hubungan ini dan pengaruh potensial dari faktor-faktor lain seperti pengaruh sosial dan kondisi (Rakhmawati et al., 2020) sehingga kekuatan dan sifat hubungan ini dapat bervariasi tergantung pada faktor mediasi lainnya dan konteks spesifik penelitian, dalam penelitian Hidayanto, D., Aprilia, S., & Nababan, N tahun 2023 memiliki hasil bahwa penggunaan E-filling , persepsi kemudahan, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dengan adanya persepsi kemudahan dalam penggunaan tax surveillance seharusnya mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H2 = *Perceived Easy to Use* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.9 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual System Use*

Persepsi manfaat memiliki peran penting dalam mempengaruhi penggunaan sistem perpajakan, baik secara langsung maupun melalui variabel lain seperti niat perilaku dan kepuasan pengguna. Namun, pengaruh

langsungnya terhadap penggunaan aktual sistem dapat bervariasi tergantung pada konteks dan variabel lain yang terlibat. Wajib pajak yang merasa bahwa sistem yang bermanfaat cenderung menggunakan sistem tersebut lebih sering. Dalam penelitian (Rahmawati & Setiawan, 2023) menemukan bahwa *Perceived Usefulness* berkontribusi secara signifikan terhadap *Actual System Use*, di mana wajib pajak yang merasa sistem bermanfaat lebih mungkin untuk menggunakannya. Pengguna sistem merasakan manfaat dalam penggunaan sebuah sistem sehingga melakukan wujud nyata dari adopsi sebuah sistem informasi dengan cara terus menggunakan sistem informasi tersebut untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan mereka (Tyas *et al.*, 2019). Sehingga dapat di ambil kesimpulan bahwa semakin Tax Surveillance bermanfaat bagi wajib pajak maka wajib pajak juga akan menggunakan sistem tersebut secara nyata atau sebenarnya. Jadi dapat diambil kesimpulan bawasannya ada hubungan antara *Perceived Usefulness* terhadap penggunaan nyata atau *Actual System Use*.

H3 = *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.10 Pengaruh *Perceived Usefulness* dan Kepatuhan Wajib Pajak

Hubungan antara persepsi kemudahan (*Perceived Usefulness*) yang dirasakan dan kepatuhan wajib pajak untuk memahami bagaimana adopsi teknologi mempengaruhi perilaku pajak. Konsep yang berasal dari Technology Acceptance Model (TAM), mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa persepsi kebermanfaatan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka, ini berkaitan dengan

bagaimana wajib pajak memandang manfaat menggunakan sistem Tax Surveillance untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Hidayanto *et al.*, 2023). Berarti dalam konteks kepatuhan pajak, ini berkaitan dengan bagaimana wajib pajak memandang manfaat menggunakan sistem elektronik seperti Tax Surveillance untuk memenuhi kewajiban pajak mereka.

H4 = *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.11 *Actual System Use* dan Kepatuhan Wajib Pajak

Actual System Use memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan sistem yang aktif tidak hanya meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak tentang kewajiban perpajakan, tetapi juga mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban tersebut dengan lebih baik. Penggunaan sistem dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Dalam penelitian Yuniarti tahun 2022 menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara *Actual System Use* dan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang aktif menggunakan sistem informasi perpajakan menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi (Yuniarti, 2022). Dalam penelitian Hidayati, N., & Sari, D. 2024 Penelitian ini menunjukkan bahwa *Actual System Use* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasilnya menunjukkan bahwa wajib pajak yang menggunakan sistem e-tax secara aktif cenderung lebih patuh dalam pelaporan dan pembayaran pajak (Hidayati, 2024).

Dengan demikian, penggunaan sistem yang aktif tidak hanya meningkatkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan, tetapi juga mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban tersebut dengan lebih baik.

H5 = *Actual System Use* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.12 *Perceived Easy to Use, Perceived Usefulness* dan kepatuhan wajib pajak melalui *Actual System Use*.

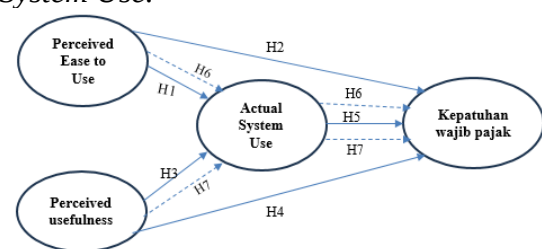
Actual System Use berfungsi sebagai memediasi antara *Perceived Easy to Use* dengan kepatuhan wajib pajak. Artinya, *Perceived Easy to Use* memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan pajak yaitu melalui *Actual System Use*. Selain itu penelitian yang menunjukkan bahwa *Perceived Easy to Use* berpengaruh positif terhadap *Actual System Use*, dan *Actual System Use* memediasi hubungan antara *Perceived Easy to Use* dan kepatuhan wajib pajak (Sari & Prabowo, 2021). Dengan meningkatnya *Actual System Use*, otoritas pajak dapat lebih mudah memantau pelaporan pajak dan mendeteksi ketidakpatuhan.

Perceived Usefulness mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara tidak langsung melalui *Actual System Use*. Hubungan antara *Perceived Usefulness* dan kepatuhan wajib pajak melalui *Actual System Use* menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan sistem Tax Surveillance dapat meningkatkan penggunaan nyata, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. *Perceived Easy to Use* dan *Perceived Usefulness* tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti yang ditemukan dalam studi di Jawa Timur. Hal ini menunjukkan bahwa konteks dan faktor lain mungkin mempengaruhi

hubungan (Rahmawati, 2020). Maka dari itu hubungan antara *Perceived Easy to Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap kepatuhan wajib pajak di mediasi oleh *Actual System Use*.

H6 = *Perceived Easy of Use* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh *Actual System Use*

H7 = *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh *Actual System Use*.



Gambar 1. Model penelitian

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan untuk menguji pengaruh *Perceived Easy to Use*, *Perceived Usefulness*, terhadap kepatuhan wajib pajak dengan mediasi *Actual System Use*. Teknik Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan Sampel Jenuh. Menurut Sugiyono (2019) Sampel Jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel sehingga sampel pada penelitian ini berjumlah 40 wajib pajak restoran. teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuisioner dan wawancara. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data yakni primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini menggunakan hasil kuisioner, wawancara dan sekunder yang berasal dari buku, jurnal penelitian dsb. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dan terbuka yang mencakup item-item yang dinilai dengan skala Likert 1-5. Metode pengumpulan data

merupakan acuan dalam melakukan penelitian ini menggunakan data kuisisioner yang dibagikan kepada responden. Peneliti akan membuat kuisisioner dalam media Google Form yang akan didistribusikan kepada responden melalui whatsapp.

Analisis data dilakukan menggunakan beberapa langkah analisis yang diantaranya adalah untuk uji validitas dan reliabilitas akan diolah

menggunakan *software* SPSS, sedangkan uji hipotesis penelitian menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modeling*) yang mana ini akan diolah dengan *software* SEM PLS. Uji hipotesis ini berdasarkan Uji T sekaligus untuk menggambarkan konstruk dari model penelitian ini. Indikator dari masing masing variabel dalam penelitian ini adalah :

Tabel 1. Indikator variabel penelitian

No	Variabel	Indikator
1	<i>Perceived Easy to Use</i> Sumber: (Setyawati, 2020)	Mudah Dipelajari Mudah dan jelas dipahami flexibel
2	<i>Perceived Usefulness</i> Sumber : (Biduri,2021)	Meningkatkan performa Meningkatkan efektifitas Menyederhanakan proses Meningkatkan produktifitas
3	Actual System Use Sumber : (Lo, Ramayah and Mohamad, 2015)	Daily Frequency
4	Kepatuhan wajib pajak Sumber : (Biduri,2021)	Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri Tepat waktu dalam proses pelaporan SPT Pendapatan (<i>Income</i>) yang dilaporkan sesuai dengan ketentuan perpajakan

Sumber:

Data

Diolah

penulis

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

1. Analisis deskriptif

Berdasarkan data dari kuesioner yang disebar, mayoritas responden penelitian ini adalah laki laki (69%) dengan usia mayoritas 41-50 tahun

(37,5%). Sebagian besar status kepemilikan restoran responden adalah milik sendiri (95%), jika dilihat dari status lahan usaha Sebagian besar adalah sewa (82,5%). karakteristik restoran wajib pajak memiliki pengeluaran yang paling banyak adalah pengeluaran lebih dari Rp 15,000,000

dengan total 17 restoran dengan presentase 40 %. Jika dari pengeluaran perbulan pengeluaran terbanyak restoran adalah lebih dari Rp 5.000.000 dengan presentase 50%. Paling banyak

restoran memiliki pegawai berjumlah 1 sampai dengan 5 orang yang mana jumlah pegawai atau karyawan tersebut teradapat pada 24 restoran.

Table 2. Respondent Characteristics

Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
- Laki-laki	12	31%
- Perempuan	28	69%
Usia		
20 - 30 tahun	5	12,5%
31- 40 tahun	13	32,5 %
41 – 50 tahun	15	37,5 %
51 – 60 tahun	6	15 %
> 61 tahun	1	2,5 %
Status kepemilikan restoran		
- Milik Sendiri	38	95%
- Milik Orang tua	2	5%
Status Lahan Usaha		
- Sewa	33	82,5%
- Lahan Sendiri	7	17,5%
Omset Restoran/bulan		
kurang dari atau sama dengan Rp 15.000.000	4	10%
lebih dari Rp 15.000.000	17	40%
lebih dari Rp 50.000.000	12	30%
lebih dari Rp 100.000.000	6	15 %
Jumlah pegawai atau karyawan		
1 sampai 5 orang	24	60%
6 sampai 10 orang	12	30%
11 sampai 15	4	10%

 orang

Sumber : Data diolah penulis

2. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu penelitian mengukur apa yang diukur. Dengan batas nilai corrected item total correlation $> 0,3$ sedangkan untuk uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berdasarkan nilai cronbach alpha $> 0,6$. Uji reliabilitas ini peneliti menggunakan *software* SPSS. Yang mana uji ini akan menguji

reliabilitas dan validitas dari masing masing item yang terdapat pada masing masing variabel.

Berdasarkan tabel tersebut untuk uji validitas terdapat item yang tidak lolos uji validitas karena nilainya $< 0,03$, yaitu X1,7 dan Y10 sehingga item tersebut.

Berdasarkan uji reliabilitas terdapat item pernyataan yang tidak lolos uji reliabilitas yaitu Z1 yang mana nilai cronbach alfa $< 0,6$, sehingga untuk uji selanjutnya peneliti menghilangkan item tersebut karena tidak valid dan tidak reliabel.

Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas :

Tabel 3 Tabel Uji Validitas

Item	Corrected item total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
X1 (PEOU)		
1	0,794	0,871
2	0,610	0,884
3	0,706	0,877
4	0,786	0,870
5	0,755	0,874
6	0,319	0,907
7	0,617	0,883
8	0,747	0,872
9	0,710	0,882
X2 (PU)		
1	0,616	0,654
2	0,607	0,680
3	0,593	0,681
4	0,369	0,702
5	0,683	0,651
6	0,490	0,680
7	0,021	0,820
8	0,433	0,697
9	0,404	0,696
Z (U)		
1	0,597	0,552
2	0,477	0,623
3	0,409	0,657
4	0,459	0,645
Y		
1	0,684	0,792
2	0,630	0,800
3	0,827	0,774
4	0,641	0,798
5	0,578	0,806
6	0,556	0,809
7	0,356	0,826
8	0,355	0,826
9	0,339	0,827
10	0,073	0,843

Sumber : output SPSS

4. Uji Hipotesis

Prosedur uji-t sebagai alat uji hipotesis internal penelitian dengan PLS dengan metode bootstrap. Bootstrap adalah proses uji resampling oleh sistem kalkulator untuk mengukur keakuratan estimasi sampel. Bootstrapping digunakan untuk memverifikasi keberadaan hubungan signifikan di antara variabel yang diteliti. Hipotesis diterima jika nilai t statistic $> 1,96$ sedangkan hipotesis ditolak jika nilainya $< 1,96$. Nilai p value $< 0,05$. Berikut adalah tabel hasil uji statistik

- Pengaruh *Perceived Easy to Use* penggunaan sistem Tax surveillance berpengaruh terhadap Actual System Use hal ini dikarenakan nilai t statistic $2,683 > 1,96$ dan nilai p value $0,008 < 0,05$ sehingga hipotesis H1 diterima
- Pengaruh *Perceived Easy to Use* penggunaan sistem Tax surveillance tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak hal ini dikarenakan nilai t statistic $1,816 < 1,96$ dan nilai p value $0,070 > 0,05$ sehingga H2 ditolak.
- Pengaruh *Perceived Usefulness* penggunaan sistem Tax Surveillance tidak berpengaruh terhadap Actual System Use hal ini dikarenakan nilai t statistic $1,788 < 1,96$ dan nilai P value $0,074 > 0,05$ sehingga H3 ditolak.
- Pengaruh *Perceived Usefulness* penggunaan sistem tax surveillance berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini dikarenakan nilai T statistic $2,780 > 1,96$ dan nilai p value $0,006 < 0,05$ sehingga H4 diterima.
- pengaruh *Actual System Use* penggunaan sistem Tax Surveillance tidak berpengaruh terhadap

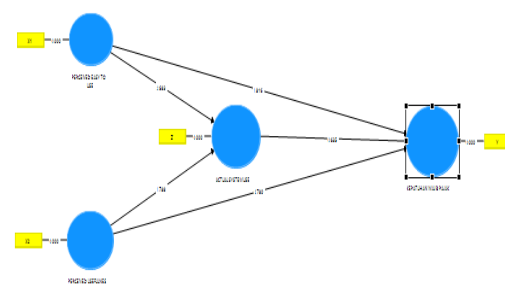
kepatuhan wajib pajak hal ini dikarenakan nilai t statistic $0,635 < 1,96$ dan nilai P value $0,525 > 0,05$ sehingga H5 ditolak.

- Perceived Easy of Use* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh Actual System Use hipotesis ini ditolak karena nilai t statistic $0,598 > 1,96$ dan nilai p value $0,550 > 0,05$ sehingga H6 ditolak.
- Perceived Usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh Actual System Use. hal ini dikarenakan nilai t statistic $0,484 > 1,96$ dan nilai p value $0,628 > 0,05$ sehingga H7 ditolak.

Tabel 4. Tabel Uji T dan nilai P value

Hubungan Variabel	t- statistik	p- value	Signifikansi
Z -> Y	0,635	0,525	Tidak
X1 -> Z	2,683	0,008	Ya
X1 -> Y	1,816	0,070	Tidak
X2 -> Z	1,788	0,074	Tidak
X2 -> Y	2,780	0,006	Ya

Sumber : Output Smart PLS



Gambar 2. PLS-SEM Results

5. Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model merupakan salah satu tahap penting, karena uji ini bertujuan untuk mengukur seberapa baik model yang telah dibuat oleh peneliti, uji ini membantu untuk

menilai apakah model yang dibangun sudah cukup sesuai dengan data yang kita miliki

R Square

	R Square	R Square Adjusted
actual system use	0,510	0,483
kepatuhan wajib pajak	0,163	0,093

Gambar 3. Output R square

Sumber : Output SMART PLS

Interpretasi dari gambar adalah dari nilai R square menunjukkan proporsi variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen, sehingga semakin tinggi nilai maka semakin baik model dalam menjelaskan varians data. Dari output tersebut dapat diketahui bahwa 51% variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sedangkan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai R square 0,163 sehingga variabel ini mampu menjelaskan sekitar 16,3 % variasi dalam variabel dependen. Berdasarkan nilai R Square model tergolong moderat karena nilai R square adalah 0,51. sedangkan untuk kepatuhan wajib pajak nilai R square lemah karena nilainya 0,163

Tabel 5. Tabel R Square Predict

	R square	Keterangan
Z1	0,510	Moderat
Y1	0,163	Lemah

Sumber : Output Smart PLS

PEMBAHASAN

1. Perceived Easy to use dan actual Use

Perceived Easy to Use penggunaan sistem Tax Surveillance berpengaruh terhadap *Actual System Use* hal ini dikarenakan dari uji hipotesis nilai t statistic $2,683 > 1,96$ dan nilai p value $0,008 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan terdapat pengaruh antara *perceived easy to use* terhadap *actual system* sehingga dalam penelitian ini sejalan dengan

penelitian Biduri tahun 2021 menemukan bahwa *Perceived Usefulness* dan *Perceived Easy to Use* berpengaruh terhadap penggunaan sistem e-filing (Biduri, 2021) berarti bahwa jika suatu sistem dapat dengan mudah digunakan, sistem tersebut akan mendorong ketertarikan seseorang untuk menggunakan fitur-fiturnya hingga berniat untuk terus menggunakannya, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Tyas *et al.*, 2019) yang mana menyatakan bahwa *Perceived Easy to Use* berpengaruh terhadap *Actual System Use*, dalam penelitiannya membahas bahwa pengguna sebuah sistem tidak lagi sekedar menilai dan membandingkan dengan sistem informasi lain, tetapi pengguna sebuah sistem informasi sudah menjadikan sistem yang telah dipakai seperti sebuah alat yang dapat membantu menyelesaikan tugas dan pekerjaannya. Penerapannya dalam Tax Surveillance kota Surabaya adalah karena sistem ini tidak memerlukan pengisian secara khusus artinya ketika wajib pajak mengisikan transaksi kepada aplikasi penjualan mereka otomatis akan tersimpan juga di sistem Tax Surveillance, jadi tidak memerlukan waktu yang khusus untuk mengisi Tax Surveillance.

2. Perceived easy to use dan kepatuhan wajib pajak

pengaruh *Perceived Easy to Use* penggunaan sistem Tax Surveillance tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak hal ini dikarenakan nilai t statistic $1,816 < 1,96$ dan nilai p value $0,70 > 0,05$ sehingga H2 ditolak. Dalam teori TAM *perceived easy to use* persepsi kemudahan merupakan suatu tingkat

kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya berupa tenaga dan waktu individu dalam melakukan suatu pekerjaan (Handayani, 2007), jadi seharusnya dengan adanya kemudahan wajib pajak bisa merasa terbantu dalam hal dalam pembayaran pajak. Dari hasil penelitian kuisioner terbuka menyebutkan bahwa wajib pajak walau diberikan kemudahan dari sistem tax surveillance mereka tetap tidak patuh dalam membayar pajak karena beberapa hal seperti ketidaktahuan dalam menghitung pajak, Biaya atau omset wajib pajak restoran yang semakin tinggi sehingga wajib pajak menghindari pembayaran pajak yang tinggi, didukung juga dari analisis deskriptif karakteristik restoran berdasarkan kepemilikan lahan terdapat juga yang sewa yang jumlah nya juga cukup besar. karakteristik responden yang memiliki restoran dengan status kepemilikan lahan 82,5% sehingga kebanyakan lahan mereka masih sewa sehingga biaya operasional mereka pasti juga meningkat sehingga hal tersebut membuat wajib pajak menjadi tidak patuh terhadap pajak. berdasarkan hasil penelitian pada terdapat responden yang menyebutkan tambahan ada beberapa wajib pajak yang menyebutkan bahwa sistem TS menghambat kelancaran aplikasi kasirnya. Sehingga kemudahan tidak dapat dirasakan oleh pengguna yang akhirnya berpengaruh terhadap ketidakpatuhan pajak

3. *Perceived usefulness dan actual system use*

Pengaruh *Perceived Usefulness* penggunaan sistem Tax Surveillance tidak berpengaruh berdasarkan hasil analisis menunjukkan t-statistic

sebesar 1,788, yang lebih kecil dari ambang batas 1,96 pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Ini menunjukkan bahwa hubungan antara *Perceived Usefulness* dan *Actual System Use* tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan. Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) merupakan sebagai suatu tingkatan dimana seorang individu mempercayai bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan dapat membantu meningkatkan kinerja dan prestasi kerja individu tersebut. Dalam hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap niat perilaku, dan bermuara kepada pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan aktual sistem, yang menegaskan bahwa niat untuk menggunakan suatu teknologi akan berujung pada penggunaan nyata (Izzah and Istiqoma, 2023). Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa banyak restoran yang memiliki omset yang lebih dari Rp. 15,000,000,- namun dengan omset sekian restoran merasa bahwa biaya operasionalnya kurang sehingga dengan Tax Surveillance yang mana indikator nya diukur dengan peningkatan performa, meningkatkan efektifitas, menyederhanakan proses, meningkatkan produktifitas, dari pengukuran three box method variabel X2 ini nilai rata rata nya 3,88 sehingga reponden cenderung menjawab netral sehingga indikator seperti efektifitas, meyederhanakan proses tidak memberikan efek secara signifikan terhadap restoran terkait operasionalnya, maka dari itu penghasilan mereka sedikit, dan menimbulkan identifikasi bawasannya penggunaan nyata dari

teknologi tersebut merasa bahwa sedikit memberikan manfaat bagi wajib pajak

4. *Perceived Usefulness* dan kepatuhan wajib pajak

Pengaruh *Perceived Usefulness* penggunaan sistem Tax Surveillance berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini dikarenakan nilai T statistic $2,780 > 1,96$ dan nilai p value $0,006 < 0,05$ sehingga dengan adanya persepsi kemudahan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hidayanto, D., Aprilia, S., & Nababan, N tahun 2023 memiliki hasil bahwa penggunaan E-filling, persepsi kemudahan, berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Hidayanto et.al,2023). Berdasarkan (Lamberton et al., 2014). sebuah konsep yang berasal dari Model Penerimaan Teknologi (TAM), mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka berarti dalam konteks kepatuhan pajak, ini berkaitan dengan bagaimana wajib pajak memandang manfaat menggunakan sistem seperti Tax Surveillance untuk memenuhi kewajiban pajak mereka.

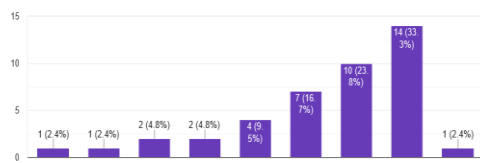
Dengan hasil penelitian ini maka dapat dikatakan hasil ini sesuai dengan teori TAM bahwa dengan adanya persepsi kemanfaatan maka akan meningkatkan penggunaan aktual dari teknologi tersebut jika dikaitkan dengan fenomena dalam penelitian ini dengan kebermanfaatan seperti dia bisa merekam pajak nya secara real time membuat wajib pajak akhirnya membayar sesuai yang terekam di

sistem. Karena tax surveillance akan merekam transaksi wajib pajak, yang datanya masuk ke Bapenda dan Bapenda akan melakukan audit bagi wajib pajak agar mereka membayarkan pajak sesuai dengan laporan transaksi yang terjadi sehingga dengan adanya kemudahan dalam memonitoring pemnayaran pajak maka wajib pajak akan lebih patuh karena mereka juga bisa mengetahui besaran pajak yang harus dibayarkan.

5. *Actual System Use* dan Kepatuhan wajib pajak.

pengaruh Actual System Use penggunaan sistem Tax Surveillance tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini dikarenakan nilai t statistic $0,635 < 1,96$ dan nilai P value $0,525 > 0,05$ sehingga actual system use tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun wajib pajak menggunakan sistem *Tax Surveillance*, penggunaan tersebut mungkin hanya bersifat formalitas atau terpaksa karena kewajiban hukum, bukan karena motivasi intrinsik untuk mematuhi kewajiban pajak atau dimungkinkan ada variabel lain yang dapat mempengaruhinya seperti dalam penelitian Persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan sistem e-billing Niat untuk menggunakan sistem e-billing berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual layanan tersebut (Mohammad Ilham,2016) berdasarkan hasil kuisioner terbuka terdapat jawaban bahwa semakin banyak data yang diinput semakin sering menggunakan sistem dalam input transaksi maka semakin lama waktu yang diperlukan dan

berpengaruh terhadap peluang terjadi kesalahan input maka dari itu wajib pajak dapat terindikasi tidak patuh dalam membayar pajak. fenomena karena penggunaan sistem oleh wajib , bisa jadi penggunaan aplikasi tidak digunakan secara benar adanya aplikasi ganda sehingga penggunaan sistem yang real itu berkurang. Sehingga penggunaan sistem yang tidak benar memengaruhi jumlah kewajiban yang seharusnya dibayarkan. Jadi Tax surveillance itu terkoneksi secara langsung dengan mesin kasir sehingga wajib pajak beranggapan bahwa mereka tidak perlu menginput secara khusus pada sistem tax surveillance sehingga intensitas penggunaannya juga tidak terlalu sering sehingga wajib pajak menjadi kurang tau sistem tersebut error apa tidak dan itu mengakibatkan transaksi yang sebenarnya terjadi tidak terekam di tax surveilnac, hal ini berdasarkan kuisioner terbuka yang mana responden menjawab bahwa terdapat kendala eror pada jaringan, jika ditinjau dari analisis deskriptif pada tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan usia. dapat terlihat bahwa responden wajib pajak restoran adalah paling banyak didominasi responden yang berusia 41-50 tahun sehingga hal ini dapat mempengaruhi terkait penggunaan teknologi, karena usia 41-50 kebanyakan kurang kompeten atau kurang sesuai terhadap penggunaan sistem. Jika dilihat dari tahun berdirinya restoran dengan rincian sebagai berikut:



Sumber data : diolah peneliti

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa responden wajib pajak memiliki restoran berdiri pada tahun 2023 dan untuk tax surveillance sendiri berdiri sekitar tahun 2020 maka banyak restoran yang harus menyesuaikan sehingga penggunaan aktualnya belum bisa berjalan sesuai dengan ketentuan sehingga memengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajaknya karena penggunaannya belum maksimal hal ini diperkuat juga bahwa dalam pemasangan Tax surveillnace pada restoran masih sejumlah 50% sesuai dengan tabel 1.1 Tabel Data Perbandingan Wajib Pajak.

6. Perceived easy to use terhadap kepatuhan wajib pajak, melalui actual system use

Perceived Easy Perceived Easy of Use tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh Actual System Use karena nilai t statistic $0,598 > 1,96$ dan nilai p value $0,550 > 0,05$ sehingga H6 ditolak meskipun wajib pajak merasa sistem mudah digunakan, hal tersebut tidak secara otomatis meningkatkan kepatuhan mereka melalui tingkat penggunaan sistem. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Biduri tahun 2021 Artinya persepsi kebermanfaatan yang dimediasi oleh penggunaan sistem e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak belum terbiasa dan belum bisa merasakan manfaat dari penggunaan sistem e-filing sehingga wajib pajak merasa bahwa menggunakan sistem e-filing hanya sebatas formalitas dari peraturan yang dibuat (Biduri,2021). Jika dikaitkan dengan fenomena dalam penelitian, adanya kesenjangan antara kemudahan penggunaan

dengan implikasi sistem artinya meskipun wajib pajak merasa bahwa sistem mudah digunakan kemeudahan itu tidak cukup kuat untuk mendorong peningkatan pemakaian sistem yang secara langsung berdampak kepada kepatuhan wajib pajak. ini bisa terjadi karena wajib pajak hanya memanfaatkan sistem hanya untuk kebutuhan dasar, tanpa memahami hubungan sistem tersebut dengan kewajiban pajak secara mendalam karena ada beberapa faktor yang diantaranya pengetahuan penggunaan sistem dan terkait penggunaan sistem yang tidak dipahami oleh wajib pajak bahwa sistem tersebut berhubungan langsung terhadap kewajiban pajak, berdasarkan hasil kuisisioner terbuka terdapat data yang menyatakan bahwa tanpa tax surveillance usaha dapat berjalan tanpa tax surveillance berarti tanpa penggunaan tax surveillance restorannya tetap berjalan dengan baik .

7. **Perceived usefulness dan kepatuhan wajib pajak melalui actual system use**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa Perceived Usefulness memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui mediasi Actual System Use, ditolak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-statistic sebesar 0,484 yang lebih kecil dari nilai kritis 1,96, dan nilai p-value sebesar 0,628 yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, pengaruh yang dihipotesiskan tidak signifikan secara statistik. meskipun sistem dianggap bermanfaat, penggunaannya secara aktual tidak mampu menjadi penghubung yang kuat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hasil dari penelitian ini

sejalan dengan penelitian (Biduri,2021) menemukan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap penggunaan sistem e-filing, dan penggunaan sistem e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Namun penelitian ini juga mengatakan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang dimediasi oleh penggunaan sistem e-filing tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak, menunjukkan kompleksitas hubungan antara variabel-variabel tersebut, sehingga dimungkinkan ada pengaruh variabel lain yang dapat mempengaruhinya.

Perceived Usefulness menggambarkan keyakinan wajib pajak bahwa sistem memiliki manfaat bagi mereka. Namun, keyakinan ini tidak selalu diterjemahkan ke dalam penggunaan aktual. Ada kemungkinan bahwa meskipun sistem pajak dianggap bermanfaat, pengguna mungkin menghadapi hambatan untuk menggunakannya, berdasarkan hasil data kuisisioner terbuka bawasannya banyak kendala yang dialami oleh wajib pajak dalam menggunakan Tax Surveillance yang mana kendala tersebut adalah adanya masalah jaringan, eror system, kesalahan input sehingga hal tersebut membuat penggunaanya nyata dari sistem menjadi terganggu sehingga jika ada transaksi yang ikut terkena dampak dari keerroran sistem maka pembayaran pajak pun tidak akan sesuai dengan kondisi faktualnya sehingga mengurangi kepatuhan wajib pajak.

PENUTUP **Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel

Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), Actual System Use (ASU), dan Kepatuhan Wajib Pajak (KW) dalam konteks implementasi tax surveillance di Bapenda Kota Surabaya. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 40 wajib pajak menggunakan metode sampel jenuh. Berdasarkan data yang telah diuji menggunakan SmartPLS 3 dengan metode analisis SEM-PLS, dapat disimpulkan sebagai bahwa Perceived Ease of Use (PEOU) berpengaruh positif terhadap Actual System Use (ASU). Semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan, maka semakin besar pula kecenderungan wajib pajak untuk menggunakan sistem secara aktif sesuai prosedur yang ditentukan. Perceived Usefulness (PU) tidak berpengaruh terhadap Actual System Use (ASU). Hal ini mengindikasikan bahwa kegunaan sistem tidak cukup memotivasi wajib pajak untuk memanfaatkan sistem secara aktif. Perceived Usefulness (PU) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KW). Semakin tinggi persepsi kegunaan, semakin besar pula kemungkinan wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya, seperti pelaporan SPT tepat waktu dan pembayaran sebelum jatuh tempo. Perceived Ease of Use (PEOU) tidak berpengaruh (KW). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem mudah digunakan, faktor tersebut tidak memengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil analisis menunjukkan bahwa penggunaan aktual sistem tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun wajib pajak menggunakan sistem secara aktif, hal tersebut tidak secara langsung memotivasi mereka untuk mematuhi

aturan perpajakan. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan sistem (PU) menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, kemudahan penggunaan (PEOU) dan *Actual System Use* (ASU) tidak cukup signifikan untuk memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara langsung.

Saran

Dengan adanya hasil penelitian ini itu menjadi bahan pertimbangan untuk BAPENDA bisa menciptakan suatu system yang bermanfaat bagi bapenda dalam hal pemantauan kepatuhan wajib pajak namun juga harus memberikan manfaat juga bagi wajib pajak, seperti sistem tersebut bisa digunakan untuk membuat pelaporan pajak berupa SPTPD secara online tanpa harus wajib pajak datang ke kantor Bapenda juga Harus gencar memberikan sosialisasi dan edukasi ke wajib pajak terkait dengan cara perhitungan pembayaran pajak, Pihak bapenda harus juga melakukan monitoring secara ketat terkait penggunaan sistem tersebut terhadap wajib pajak. Mengoptimalkan Fitur Sistem untuk Mendukung Kepatuhan Pajak. Karena Berdasarkan temuan bahwa Actual System Use (ASU) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, disarankan agar sistem yang digunakan dalam tax surveillance lebih difokuskan pada fitur-fitur yang secara langsung mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan. Kerjasama dengan Instansi Lain untuk Peningkatan Kepatuhan Pajak, Saran bagi penelitian selanjutnya. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan variabel lain yang mungkin memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti faktor sosial, kepercayaan terhadap pemerintah, atau literasi

perpajakan. Selain itu, penelitian juga dapat mengeksplorasi indikator lain dari masing-masing variabel yang dapat memberikan pemahaman lebih dalam mengenai perilaku wajib pajak. Peneliti juga dapat menggunakan modifikasi dari teori TAM sebagai bentuk perkembangan dan kebaruan teori

DAFTAR PUSTAKA

- Aldian, Sumardika., Ismail, Razak., Yuaniko, Yuaniko. (2024). Effect of Healthcare Service Quality and Price on Patient Satisfaction. *Marketing and Business Strategy*, 1(2):107-116. doi: 10.58777/mbs.v1i2.234
- Alfina, Okta, Nur, Hidayah., .. Marsudi., Sri, Nastiti, Andharini. (2023). Influence of Experiential Marketing on Patient Loyalty Through Patient Satisfaction as Intervening Variable. *Business Innovation Management and Entrepreneurship Journal*, 2(01):44-54. doi: 10.22219/bimantara.v2i01.27250
- Arianto, Nurmin. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 1, no. 2: 123-134. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17. <http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Budi, A. P., & Perwirani, R. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 3(1), 21-26. <https://doi.org/10.54082/jupin.834>
- Chang, Eun, Kim., Joon-Shik, Shin., Jinho, Lee., Yoon, Jae, Lee., Meriong, Kim., Areum, Choi., Ki, Byung, Park., Ho-Joo, Lee., In-Hyuk, Ha. (2017). Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Complementary and Alternative Medicine*, 17(1):174-174. doi: 10.1186/S12906-017-1691-6
- Choi, Kui-Son, et al. The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. *Journal of business research*, 2004, 57.8: 913-921. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00293-X](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00293-X)
- Christof, Toreh., Dewi, Sri, Surya, Wuisan. (2024). Influence of service quality, brand image, and communication on patient satisfaction and loyalty of urology patient at siloam hospital manado in 2023. *Jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 11(1):505-522. doi: 10.35794/jmbi.v11i1.53784
- Dhannisa, Azzahra., Yuli, Prapanca., Nurminingsih. (2023). The influence of perceived quality of service on patient loyalty in the outpatient installation of puspa husada hospital in 2023. *PHARMACOLOGY MEDICAL REPORTS ORTHOPEDIC AND*

- ILLNESS DETAILS
(COMORBID), 2(1):15-23. doi:
10.55047/comorbid.v2i1.756
- Fushen. (2023). The effect of service quality and patient satisfaction on patient loyalty mediated by patient trust at rumah indonesia sehat (ris) hospital. Multidiciplinary Output Research for Actual and International Issue, 2(4):701-717. doi:
10.54443/morfai.v2i4.630
- Helena, Nurhayati., Siti, Dyah, Handayani., Li, Wang. (2024). Analysis of Service Quality in Improving Patient Satisfaction and Loyalty in Pratama Berkah Sehat. Jurnal Penelitian Pendidikan IPA (JPPIPA), 10(7):4101-4111. doi:
10.29303/jppipa.v10i7.5595
- I., P., Doddy., Ririn, Wulandari. (2023). Factors Affecting Patient Loyalty Through Intervening Patient Satisfaction at Bunda Hospital Purwokerto. 1(2):79-86. doi:
10.58291/ijmsa.v1i2.75
- Indah, Pertiwi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Sarana Prasarana Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien. An Idea Nursing Journal, 1(01) doi:
10.53690/inj.v1i01.108
- Kotler, P. (1997). Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi, dan kontrol. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (1997). Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi, dan kontrol. Jakarta: Prenhallindo.
- Maria, D.S, Manlea., Yoseph, Kenjam., Yudishinta, Missa. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2022. SEHATMAS Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat, 2(4):1033-1044. doi:
10.55123/sehatmas.v2i4.2607
- Megasilvia, Sinaga., Dewi, Purba., Sri, Imelda, Pakpahan. (2024). Analisis kualitas pelayanan pendaftaran bpjs terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsud doloksanggul kecamatan doloksanggul kabupaten humbang hasundutan tahun 2024. 2(2):1-13. doi:
10.70751/stikeskbdoloksanggul.v1i2.87
- Muhammad, Fadli, Ramadhansyah., Sutopo, Patria, Jati., Farid, Agushybana. (2021). The Effect of Health Care Quality Town Patient Satisfaction in Indonesia. Jurnal Aisyah : jurnal ilmu kesehatan, 6(3) doi:
10.30604/jika.v6i3.1012
- Nancy, S., Lampus., Dewi, Sri, Surya, Wuisan. (2024). Correlation between Doctor-Patient Communication with Patient Satisfaction and Loyalty. Medical Scope Journal (MSJ), 6(2):149-158. doi:
10.35790/msj.v6i2.53161
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). Perilaku konsumen: Pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, S., & Tjiptono, F. (2001). Riset Pemasaran: konsep dan aplikasi dengan SPSS. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Shilpa, Katira., Rajeev, Samuel., Shefali, Tiwari., Deepali, Pai., Surya, Agrawal. (2024). Patient Satisfaction with the Service Quality Dimensions In Multi-Speciality Private Hospitals in Indore City MP, India. doi:
10.58777/mbs.v2i1.252
- Sri, Mulyani., Muhammad, Akbar.

- (2023). Relationship Between The Health Centre Service Quality And Facilities With Inpatients Loyalty. *Indonesian Journal of Health Sciences Research and Development*, 5(1):119-126. doi: 10.36566/ijhsrd/vol5.iss1/158
- Sudarwati. (2023). Determination of Loyalty Through Mediation of Patient Satisfaction at Indriati Boyolali Hospital. *JMMR (Jurnal Medicoetivolegal dan Manajemen Rumahsakit)*, 12(1) doi: 10.18196/jmmr.v12i1.33
- Suja, Sundram., Sunil, E., Tambvekar., S.Sekar., Ghada-elkady., Shiv, Kant, Tiwari., R.Gopinathan. (2022). The effect of service quality on patient loyalty mediated by patient satisfaction. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 1393-1400. doi: 10.47750/pnr.2022.13.s06.184
- Victor, Pratama., Sri, Hartini. (2020). The Effect of Perception of Health Care Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Mother and Child Hospital. 13(3):234-253. doi: 10.20473/JMTT.V13I3.21139
- Wahyuti, D., & Poniman, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rsu Assalam Gemolong Sragen. *ProBank*, 2(1), 39-54. <https://doi.org/10.36587/probank.v2i1.130>
- Yalçın, Karagöz., Fuat, Yalman., Yusuf, Karaşin. (2022). The effect of service quality on patient satisfaction and patient loyalty in medical tourism: a study on the turkish diaspora. *Toros üniversitesiİ iisbf sosyal bilimler dergisi*, doi: 10.54709/iisbf.1172168
- Yunike, Yunike., Hasni, Hasni., Suprpto, Suprpto. (2023). Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction. *Sandi Husada : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 12(1):183-189. doi: 10.35816/jiskh.v12i1.990
- Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(03), 221-232.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48. <https://doi.org/10.1177/002224298805200203>