

**EVALUASI KESUKSESAN SISTEM E-FILING: ANALISIS
PENGUNAAN SISTEM MELALUI PENDEKATAN DELONE
AND MCLEAN DAN UTAUT**

SKRIPSI



Oleh

LUTHFIA CAHYA AZ-ZAHRA

NIM: 210502110120

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2024

**EVALUASI KESUKSESAN SISTEM E-FILING: ANALISIS
PENGUNAAN SISTEM MELALUI PENDEKATAN DELONE
AND MCLEAN DAN UTAUT**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi (S. Akun)



Oleh

LUTHFIA CAHYA AZ-ZAHRA

NIM: 210502110120

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI KESUKSESAN SISTEM E-FILING: ANALISIS
PENGUNAAN SISTEM MELALUI PENDEKATAN
DELONE AND MCLEAN DAN UTAUT**

SKRIPSI

Oleh

Luthfia Cahya Az-Zahra

NIM : 210502110120

Telah Disetujui Pada Tanggal 14 Desember 2024

Dosen Pembimbing,



Sri Andriani, M.Si

NIP. 197503132009122001

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KESUKSESAN SISTEM E-FILING: ANALISIS PENGGUNAAN
SISTEM MELALUI PENDEKATAN MODEL DELONE AND MCLEAN DAN
UTAUT

SKRIPSI

Oleh
LUTHFIA CAHYA AZ-ZAHRA

NIM : 210502110120

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun.)
Pada 23 Desember 2024

Susunan Dewan Penguji:

1 Ketua Penguji

Yuliati, M.S.A

NIP. 197307032023212005

2 Anggota Penguji

Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, SE., M.Bus., Ak. CA., Ph.D

NIP. 197606172008012020

3 Sekretaris Penguji

Sri Andriani, M.Si

NIP. 197503132009122001

Tanda Tangan



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,



Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, SE., M.Bus., Ak. CA., Ph.D NIP.

197606172008012020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luthfia Cahya Az-Zahra

NIM : 210502110120

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

Evaluasi Kesuksesan Sistem E-Filing: Analisis Penggunaan Sistem Melalui Pendekatan Model Delone And Mclean Dan UTAUT

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing atau Pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 14 Desember 2024

Hormat Saya,



Luthfia Cahya Az-Zahra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Perjalanan panjang dalam menyelesaikan penelitian ini akhirnya mencapai garis finish. Dengan penuh syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas segala kemudahan dan kelancaran yang diberikan. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa kesuksesan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari peran penting berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bimbingan yang sangat berharga. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus hati kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. Misbahul Munir, Lc., M.Ei., selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, SE., M.Bus., Ak., CA., M.Res., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Sri Andriani, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tuntas.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis sebagai bekal kehidupan yang sangat berarti.
6. Ayah, Ibu, Simbah, Dedot, dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan banyak dukungan dan do'a kepada penulis dalam mencapai keberhasilan selama jenjang perkuliahan.
7. Teman-teman Prik yang selalu mendukung, membantu, dan menyemangati penulis dalam setiap langkah menuju pribadi yang lebih baik.
8. Teman-teman GenBI yang selalu memberi dukungan dan kebersamaan untuk tumbuh menjadi versi terbaik masing-masing.
9. Spesial ucapan terimakasih kepada Nisa Maliki, Auria, dan Rengganis yang telah menemani dan membantu penulis mengumpulkan kuisisioner dan menjadi bagian dari perjalanan menyusun skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman dan sahabat yang telah membantu dan memberikan momen terbaiknya kepada penulis selama perkuliahan.

HALAMAN MOTTO

“Kuatkan dirimu dengan berpegang teguh pada prinsip yang benar, dan tak seorang pun akan dapat merusak kedamaian batinmu.” (Marcus Aurelius)

“Jangan melarikan diri dari kesulitan, tetapi hadapilah dengan keberanian. Tantangan adalah batu loncatan menuju kehidupan yang lebih baik.” (Marcus Aurelius)

KATA PENGANTAR

Dengan penuh syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas segala kemudahan dan kelancaran yang diberikan. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa kesuksesan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari peran penting berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bimbingan yang sangat berharga. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus hati kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. Misbahul Munir, Lc., M.Ei., selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, SE., M.Bus., Ak., CA., M.Res., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Sri Andriani, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan banyak dukungan dan do'a.
7. Diri saya sendiri yang telah berhasil menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman, sahabat, dan seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan banyak dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya sebagai seorang manusia yang tidak sempurna, penulis menyadari bahwa tulisan ini tidak lepas dari luput dan kesalahan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangatlah berarti untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca untuk memberikan pengetahuan keilmuan di bidang akuntansi dan pajak.

Malang, 14 Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
الخلاصة.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Batasan Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori	25
2.2.1 DeLone & McLean IS Success Model.....	25
2.2.2 Unified Theory of Acceptance and Use (UTAUT).....	27
2.2.3 Pajak.....	29
2.2.4 Generasi Z	31

2.2.5	Generasi Millenial.....	33
2.2.6	Landasan Hukum Islam.....	35
2.3	Kerangka Konseptual Penelitian	39
2.4	Hipotesis Penelitian	39
BAB III	METODE PENELITIAN	47
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	47
3.2	Lokasi Penelitian	47
3.3	Populasi dan Sampel.....	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data	48
3.5	Data dan Jenis Data	49
3.6	Definisi Operasional Variabel	50
3.6.1	Variabel Independen (Variabel Bebas)	50
3.6.2	Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	53
3.6.3	Variabel Intervening.....	54
3.7	Metode Analisis Data	58
3.7.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	58
3.7.2	Inner Model.....	60
3.7.3	Uji Mediasi.....	63
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1	Hasil Penelitian.....	64
4.1.1	Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	64
4.1.2	Hasil Uji Model Struktural (Inner Model).....	68
4.1.3	Hasil Uji Hipotesis	70
4.1.4	Hasil Uji Mediasi.....	72
4.2	Pembahasan	73
4.2.1	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Niat untuk Menggunakan E-filing	73
4.2.2	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Niat untuk Menggunakan E-filing	74
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat untuk Menggunakan E-filing	74

4.2.4 Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat untuk Menggunakan E-filing	75
4.2.5 Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Niat untuk Menggunakan E-filing	75
4.2.6 Pengaruh Niat untuk Menggunakan terhadap Niat untuk Menggunakan E-filing	76
BAB V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
DAFTAR LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert	49
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	55
Tabel 4. 1 Outer Loading	64
Tabel 4. 2 Cross Loading	65
Tabel 4. 3 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	67
Tabel 4. 4 Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel 4. 5 R-Square.....	69
Tabel 4. 6 Model Fit.....	69
Tabel 4. 7 Predictive Relevance.....	70
Tabel 4. 8 Uji Hipotesis	71
Tabel 4. 9 Uji Mediasi.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Laporan SPT Sampai Maret 2024	3
Gambar 1. 2 Data Sensus BPS Generasi Z dan Millenial	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	85
Lampiran 2. Hasil Output Smartpls 4	88
Lampiran 3. Biodata Penulis	91
Lampiran 4. Bukti Konsultasi	92
Lampiran 5. Bukti Bebas Plagiarisme.....	94

ABSTRAK

Luthfia Cahya Az-Zahra, 2024, SKRIPSI. Judul: “Evaluasi Kesuksesan Sistem E-Filing: Analisis Penggunaan Sistem Melalui Pendekatan DeLone And McLean Dan UTAUT.

Pembimbing : Sri Andriani, M.Si

Kata Kunci : *E-filing*, Sistem Informasi Pajak, Kepatuhan, DeLone dan McLean, UTAUT.

Dengan adanya digitalisasi proses pelaporan pajak, wajib pajak semakin banyak yang memilih untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) mereka melalui pelaporan elektronik. Penelitian ini menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, ekspektasi kinerja, dan harapan hasil usaha terhadap niat untuk menggunakan *e-filing* sebagai variabel mediasi kemudian dari faktor-faktor tersebut dapat diketahui pengaruh terhadap manfaat bersih *e-filing*. Pendekatan sampel purposif digunakan untuk mensurvei 141 wajib pajak pelaku usaha muda dari wilayah Kota Malang, termasuk anggota generasi Z dan generasi milenial.

Untuk mengumpulkan data primer, responden yang terpilih diberikan kuesioner *online* untuk diisi. Data kuantitatif dianalisis dengan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) untuk menyelidiki hubungan sebab akibat antara variabel-variabel penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan harapan hasil usaha. Namun demikian, niat untuk menggunakan tidak dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja dan kualitas layanan. Lebih lanjut, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan *e-filing* secara signifikan mempengaruhi manfaat bersih *e-filing* secara keseluruhan. Pada hasil uji mediasi didapatkan bahwa niat untuk menggunakan *e-filing* menjadi variabel mediasi parsial pengaruh kualitas sistem dan harapan hasil usaha terhadap manfaat bersih *e-filing*. Sebaliknya, niat untuk menggunakan *e-filing* tidak memiliki efek mediasi pengaruh kualitas informasi, kualitas layanan, dan ekspektasi kinerja terhadap manfaat bersih *e-filing*.

ABSTRACT

Luthfia Cahya Az-Zahra, 2024, SKRIPSI. Judul: "Evaluation of E-Filing System Success: An Analysis of System Usage Through DeLone and McLean and UTAUT Approaches.

Supervisor : Sri Andriani, M.Si

Keywords : E-filing, Tax Information System, Compliance, DeLone and McLean, UTAUT.

Digitalization of the tax reporting process, taxpayers are increasingly opting to submit their Annual Tax Returns (SPT) through e-filing. This study examines the influence of system quality, information quality, service quality, performance expectancy, and effort expectancy on the intention to use e-filing, as well as the impact of these factors on the net benefits of e-filing.

A purposive sampling approach was employed to survey 141 young entrepreneurs who are taxpayers from the Malang City area, including members of generation z and millennials. To collect primary data, selected respondents were given an online questionnaire to complete. Quantitative data was analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to investigate the causal relationships between the research variables.

The results of this study show that the intention to use is influenced by system quality, information quality, and effort expectancy. However, the intention to use is not influenced by performance expectancy and service quality. Furthermore, hypothesis testing indicates that intention to use e-filing significantly influences the overall benefits of e-filing. The mediation test results show that the intention to use e-filing partially mediates the influence of system quality and effort expectancy on the net benefit of e-filing. Conversely, the intention to use e-filing does not have a mediating effect on the influence of information quality, service quality, and performance expectancy on the net benefit of e-filing.

الخلاصة

لطفية قحيا عزة الزهراء، 2024، رسالة ماجستير. عنوان: "تقييم نجاح نظام الإقرار الضريبي الإلكتروني: تحليل استخدام النظام من خلال نهج دي لون ومكليان و UTAUT. مشرف: سري أندرياني، ماجستير.

الكلمات المفتاحية: الإقرار الضريبي الإلكتروني، نظام المعلومات الضريبية، الامتثال، دي لون ومكليان، UTAUT.

مع زيادة رقمنة عملية الإقرار الضريبي، يختار المزيد من المكلفين تقديم إقراراتهم الضريبية السنوية من خلال الإقرار الإلكتروني. تهدف هذه الدراسة إلى اختبار تأثير جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، وتوقعات الأداء، وتوقعات نتائج الجهد على نية استخدام الإقرار الإلكتروني كمتغير وسطي، ومن ثم تحديد تأثير هذه العوامل على الفوائد الصافية للإقرار الإلكتروني. تم استخدام أسلوب أخذ عينة قصدية لاستطلاع 141 مكلّفًا من رواد الأعمال الشباب في منطقة مدينة مالانج، بما في ذلك أفراد الجيل Z والجيل الألفية.

لجمع البيانات الأولية، تم تزويد المستطلعين المختارين باستبيان إلكتروني لملئه. تم تحليل البيانات الكمية باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية للمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) للتحقيق في العلاقة السببية بين متغيرات البحث. أظهرت نتائج هذه الدراسة أن نية الاستخدام تتأثر بجودة النظام، وجودة المعلومات، وتوقعات نتائج الجهد. ومع ذلك، فإن نية الاستخدام لا تتأثر بتوقعات الأداء وجودة الخدمة. علاوة على ذلك، أظهر اختبار الفرضيات أن نية استخدام الإقرار الإلكتروني تؤثر بشكل كبير على الفوائد الصافية للإقرار الإلكتروني بشكل عام. في اختبار الوساطة، تبين أن نية استخدام الإقرار الإلكتروني تعمل كمتغير وسطي جزئي لتأثير جودة النظام وتوقعات نتائج الجهد على الفوائد الصافية للإقرار الإلكتروني. على العكس من ذلك، لا تمتلك نية استخدام الإقرار الإلكتروني تأثير وساطة لتأثير جودة المعلومات، وجودة الخدمة، وتوقعات الأداء على الفوائد الصافية للإقرار الإلكتروني.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

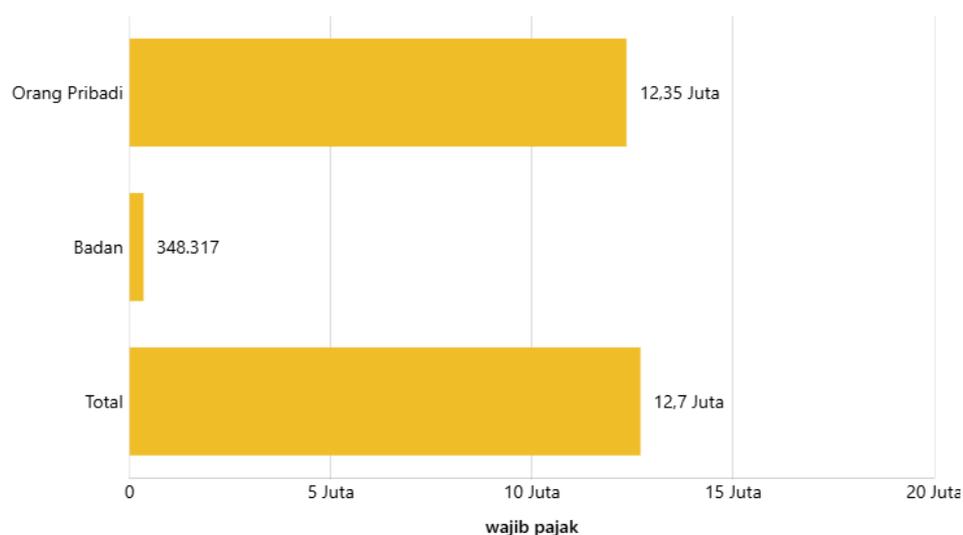
Perkembangan pesat teknologi informasi telah menjadi katalisator transformasi signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, tak terkecuali dalam ranah perekonomian (Nisaa dkk., 2024). Di tengah dinamika tersebut, peranan pajak sebagai instrumen fiskal utama semakin krusial dalam menopang pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Setyowati dkk., 2023). Kontribusi pajak yang mencapai hampir 80% dari total penerimaan negara Indonesia perlu digarisbawahi bahwasannya pentingnya optimalisasi pengelolaan pajak dalam rangka mencapai tujuan-tujuan pembangunan. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang eksponensial, Direktorat Jenderal Pajak secara proaktif menginisiasi transformasi digital sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat pengawasan kepatuhan wajib pajak, dan pada akhirnya meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan. Inisiatif ini, yang kerap disebut modernisasi teknologi informasi perpajakan, telah diakui sebagai pilar penting dalam reformasi perpajakan nasional. Modernisasi tersebut berpotensi signifikan dalam meningkatkan rasio pajak (*tax ratio*), menekan praktik penghindaran dan penggelapan pajak, serta mendorong peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (Lela, 2019).

Penelitian Setyowati dkk. (2023) menyatakan bahwa potensi besar dari interkoneksi sistem informasi yang semakin kompleks dan pemanfaatan teknologi baru dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak secara

sukarela. Diperkuat oleh hasil penelitian Destia & Nurdin (2022) bahwa modernisasi sistem administrasi pajak, yang ditandai dengan penggunaan teknologi informasi yang lebih canggih, memiliki dampak positif terhadap perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam konteks ini, wajib pajak diproyeksikan akan semakin bergantung pada berbagai sistem informasi untuk menunjang operasional bisnis mereka dan memenuhi kewajiban perpajakan. Untuk merespons dinamika ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dituntut untuk melakukan adaptasi yang signifikan terhadap proses administrasi perpajakan. Salah satu upaya yang bisa diinisiasikan adalah integrasi sistem administrasi perpajakan dengan berbagai sistem informasi yang telah digunakan oleh wajib pajak. Selain itu, DJP juga harus mampu menjadikan sistem proses administrasi perpajakan sebagai bagian dari platform digital (Buckner dkk., 2016). Sejalan dengan pandangan tersebut, DJP telah secara aktif melakukan reformasi sistem perpajakan dengan mengadopsi berbagai aplikasi teknologi informasi berbasis internet. Salah satu contoh konkret dari upaya ini adalah implementasi e-filing sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015. Penerapan e-filing menandai langkah signifikan dalam modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia dan mencerminkan komitmen DJP untuk menciptakan lingkungan perpajakan yang lebih efisien dan transparan (Oktavia, 2023).

Sebagai bagian dari upaya modernisasi administrasi perpajakan, pemerintah Indonesia telah meluncurkan sistem e-filing pada tahun 2014. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan proses pelaporan Surat

Pemberitahuan Pajak (SPT) dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Hambali, 2020). Peluncuran e-filing sebagai bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan memberikan berbagai manfaat bagi wajib pajak dalam proses penyampaian SPT diantaranya, yakni: 1) simplifikasi proses perekaman data SPT ke dalam database; 2) peningkatan efisiensi waktu dan tenaga wajib pajak dengan meminimalisir interaksi tatap muka dengan petugas pajak; 3) pengurangan beban kerja petugas pajak terkait proses pelaporan SPT; serta 4) pengurangan penggunaan dokumen fisik (Oktavia, 2023). Selain itu, penerapan e-filing juga memungkinkan proses pelaporan SPT menjadi lebih cepat dan efisien berkat adanya fitur penyimpanan data SPT tahun sebelumnya. Fitur ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT tahun berjalan dengan lebih mudah, karena data yang relevan telah tersimpan dalam sistem dan dapat digunakan sebagai referensi (Hambali, 2020).



Gambar 1. 1 Data Laporan SPT Sampai Maret 2024

Sumber: databoks.katadata.co.id 2024 (diakses pada 20 Oktober 2024)

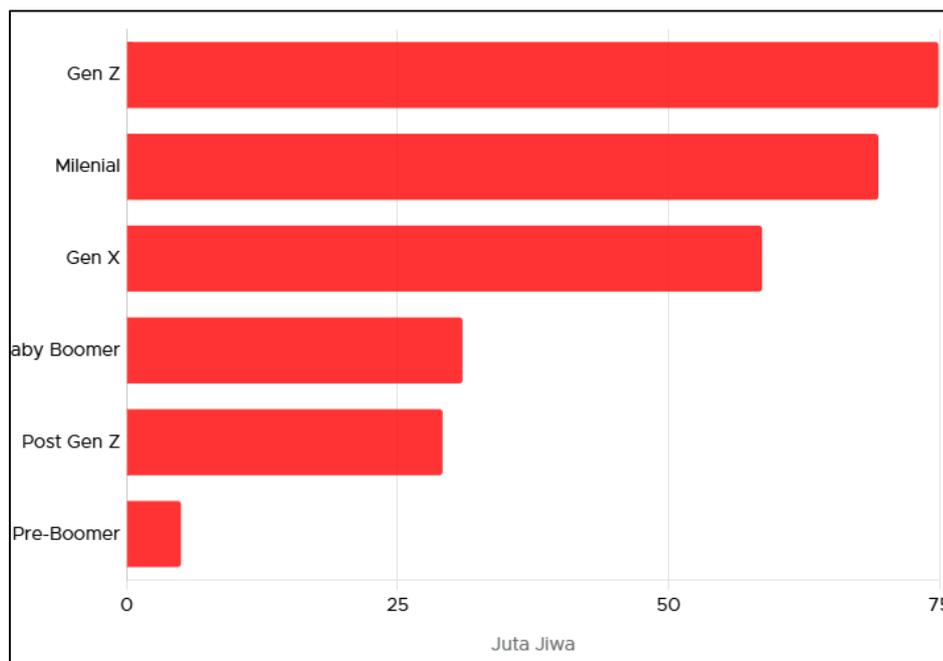
Berdasarkan data yang dirilis oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan, hingga penutupan periode pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan pada akhir Maret 2024, tercatat sebanyak 12.697.754 surat pemberitahuan telah disampaikan oleh wajib pajak. Angka ini menunjukkan adanya peningkatan sebesar 4,92%. Adapun angka yang tercatat itu sebesar 65,88% (Annur, 2024). Meskipun terjadi peningkatan dari tahun ke tahun, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di Indonesia masih belum optimal. Data Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan bahwa persentase wajib pajak yang menyampaikan SPT secara lengkap dan tepat waktu belum pernah mencapai angka 100% dalam lima tahun terakhir (Putra, 2024). Sebagian besar wajib pajak memilih untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik melalui e-filing, dengan total 10.897.233 pelaporan. Sementara itu, jumlah wajib pajak yang melaporkan melalui e-form, e-SPT, dan secara manual masing-masing tercatat sebanyak 1.407.493 dan 393.012. Dari data tersebut mendeskripsikan bahwa masih banyak wajib pajak yang memilih cara manual karena belum semua masyarakat di Indonesia familiar dengan sistem pelaporan elektronik seperti e-filing (Annur, 2024). Adapun penerimaan pajak di Kota Malang menurut laporan pemerintah Kota Malang yang dipublikasi dalam artikel malangkota.go.id menyatakan bahawa target penerimaan pajak Kota Malang sebesar Rp834 miliar dan hanya terealisasi sebesar Rp542 miliar setara dengan

65% dimana angka tersebut tidak mencapai 100% (Pemerintah Kota Malang, 2023).

Berdasarkan temuan penelitian Saputra dkk. (2024), terdapat beberapa kendala teknis yang sering dihadapi wajib pajak saat menggunakan sistem e-filing untuk melaporkan SPT tahunan. Pertama, sistem e-filing sering mengalami gangguan seperti *error* dan *downtime*, terutama pada periode puncak pelaporan SPT. Kedua, kapasitas server yang terbatas menyebabkan akses ke sistem menjadi lambat dan seringkali mengalami kesulitan dalam mengunggah data. Terakhir, tampilan antarmuka website e-filing dinilai kurang *user-friendly* sehingga menyulitkan wajib pajak, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi, untuk melakukan pelaporan secara mandiri.

Menurut Pew Research Centre (2023) yang mengatakan “*Generations provide the opportunity to look at Americans both by their place in the life cycle-whether a young adult, a middle-aged parent or a retiree-and by their membership in a cohort of individuals who were born at a similitime.*” Generasi z, yang lahir antara tahun 1992 dan 2012, adalah generasi yang tumbuh seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital. Kelompok ini sangat mahir dalam memanfaatkan berbagai perangkat dan platform digital, serta cenderung lebih terbuka terhadap gagasan-gagasan baru dan perubahan sosial yang dinamis. Kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap lingkungan digital membuat generasi z sering disebut sebagai “*iGeneration*” atau “*Digital Natives*”. Sedangkan menurut Badan Pusat Statistik, generasi z memiliki definisi tahun lahir berbeda yakni mereka yang lahir di tahun 1997-2012

(Sudaryanto dkk., 2023). Dalam beberapa dekade mendatang, generasi z akan menjadi generasi dominan dalam masyarakat (Turner & Turner, 2018). Generasi z adalah pengguna teknologi yang sangat kompeten, mereka tumbuh dalam lingkungan yang sangat terhubung, di mana media sosial dan internet menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Kemampuan mereka untuk memanfaatkan teknologi dengan cepat dan efektif telah membuat mereka dijuluki sebagai "*iGeneration*". Namun, ketergantungan yang tinggi pada teknologi juga menjadi sorotan (Greydanus & Greydanus, 2012).



Gambar 1. 2 Data Sensus BPS Generasi Z dan Millenial

Sumber: data.goodstats.id 2023 (diakses pada 4 Oktober 2024)

Hasil Sensus Penduduk 2020 yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan dominasi generasi z dan milenial dalam struktur demografi Indonesia (BPS, 2023). Penelitian lebih lanjut oleh Kaban dkk. (2023) mengkonfirmasi temuan tersebut, dengan mencatat bahwa generasi

z menyumbang sebesar 27,94% dari total populasi Indonesia pada tahun 2020, atau sekitar 75,438,000 jiwa. Adapun wilayah Kota Malang memiliki angka demografi dominasi generasi z dan milenial berkisar di angka 385.454 menurut laporan BPS Kota Malang tahun 2024. Pertumbuhan signifikan populasi generasi z dan milenial ini mengindikasikan potensi peningkatan penerimaan pajak yang cukup besar. Mengingat karakteristik generasi z dan milenial yang akrab dengan teknologi digital, penyediaan layanan perpajakan berbasis teknologi informasi menjadi semakin krusial. Fasilitas seperti e-filing, yang memungkinkan pelaporan pajak secara daring, sangat relevan dengan gaya hidup generasi ini. Kaban dkk. (2023) menegaskan bahwa generasi z dan milenial memiliki tingkat literasi digital yang tinggi, sehingga mereka lebih mudah beradaptasi dengan penggunaan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Generasi milenial, yang tumbuh di era digital, telah membentuk identitas unik yang dicirikan oleh tingkat literasi digital yang tinggi dan adaptasi yang cepat terhadap teknologi baru. Kedekatan yang erat dengan teknologi ini memberikan generasi milenial keunggulan komparatif dalam mengadopsi inovasi, termasuk dalam konteks pelaporan pajak. Penggunaan perangkat digital telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari mereka, sehingga mereka cenderung lebih fleksibel dan terbuka terhadap perubahan (Ongkowijoyo, 2021). Fikriyah & Trisnaningsih (2022) berargumen bahwa tingkat literasi digital yang tinggi pada generasi milenial

menjadi indikator yang kuat mengenai keberhasilan penerapan sistem e-filing. Kemampuan generasi milenial untuk berinteraksi dengan teknologi secara intuitif memungkinkan mereka untuk dengan mudah mengadopsi dan memanfaatkan fitur-fitur yang ditawarkan oleh sistem e-filing, sehingga dapat meningkatkan rasio kepatuhan pajak.

Penelitian ini mengadopsi dua model yang telah diakui secara luas dalam literatur sistem informasi, yaitu DeLone and McLean IS Success Model (DeLone & McLean, 2003) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model DeLone dan McLean (2003) ini telah mengalami beberapa revisi sejak diperkenalkan pada tahun 1992, merupakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem informasi (Hambali, 2020). Salah satu model kesuksesan IS yang paling sering digunakan adalah model DeLone & McLean (Maharani dkk., 2024). Model ini menggarisbawahi pentingnya kualitas informasi dan sistem dalam mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Namun, karena perkembangan aplikasi berbasis internet yang sangat pesat. Maka DeLone & McLean, (2003) memperbarui model mereka dengan memasukkan enam dimensi utama, yaitu: manfaat bersih, penggunaan, kepuasan pengguna, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dalam model yang telah direvisi ini, kepuasan pengguna dipengaruhi secara langsung oleh ketiga dimensi kualitas tersebut. Kualitas informasi, khususnya, memainkan peran penting dalam membentuk niat pengguna untuk terus menggunakan sistem (*continuance*

intention), karena kualitas informasi mencerminkan persepsi pengguna terhadap relevansi, akurasi, dan kegunaan informasi yang dihasilkan oleh sistem memodifikasi model kesuksesan IS dan menilai penerapannya pada *e-commerce* (DeLone & McLean, 2003). Sebuah sistem akan dinyatakan berhasil jika kualitas sistem dapat digunakan untuk mengevaluasi sebuah sistem sehingga dapat mempengaruhi niat penggunaan kembali (DeLone & McLean, 2003). Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama dari niat penggunaan berkelanjutan. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan, yang mencakup aspek seperti responsivitas, kemudahan penggunaan, dan dukungan teknis, dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem informasi (Maharani dkk., 2024).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), yang diperkenalkan oleh Venkatesh dkk. (2003), merupakan sebuah model komprehensif yang mengintegrasikan konsep-konsep kunci dari berbagai teori penerimaan teknologi sebelumnya, seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Venkatesh dkk. (2003) mengklaim bahwa UTAUT mampu menjelaskan sekitar 70% varians dalam niat perilaku pengguna teknologi dan 50% varians dalam penggunaan teknologi secara aktual (Akinuwesi dkk., 2022). Keunggulan empiris ini menjadikan UTAUT sebagai salah satu model yang paling sering diadopsi dalam penelitian dan riset terkait penerimaan teknologi. Dalam penelitian ini, UTAUT akan digunakan untuk menguji faktor-faktor yang

mempengaruhi niat penggunaan e-filing pada generasi z dan milenial. Niat penggunaan, sebagaimana didefinisikan oleh Mardiana dkk. (2015) merujuk pada keinginan atau tendensi seseorang untuk menggunakan suatu sistem. Penelitian sebelumnya juga telah menunjukkan bahwa model DeLone dan McLean dapat diintegrasikan dengan UTAUT untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan penerapan sistem informasi (Mardiana dkk., 2015).

Analisis terhadap berbagai penelitian mengenai pengaruh kualitas informasi, harapan usaha, dan niat penggunaan e-filing menunjukkan adanya disparitas hasil yang signifikan. Studi oleh Kaban dkk. (2023) menemukan korelasi positif antara kualitas informasi dan niat penggunaan, sementara Hutagaol & Sfenrianto (2023) tidak menemukan hubungan serupa. Perbedaan serupa juga terlihat pada penelitian terkait harapan usaha, di mana Alias dan Ibrahim (2021) menyimpulkan bahwa variabel ini tidak signifikan mempengaruhi niat penggunaan, bertolak belakang dengan temuan Rahayu & Yulyona (2019). Selain itu, terdapat perbedaan pendapat mengenai pengaruh niat penggunaan terhadap manfaat bersih, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian Kaban dkk. (2023), Hutagaol & Sfenrianto (2023), dan Gunaasih (2021). Ketidaksamaan hasil penelitian ini mengindikasikan kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan e-filing. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengungkap mekanisme yang mendasari hubungan

antara variabel-variabel tersebut dan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi sistem e-filing secara keseluruhan.

Dari latar belakang tersebut, urgensi penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris bagaimana variabel-variabel yang berasal dari kedua model tersebut, yaitu DeLone dan McLean dan UTAUT, saling terkait dan mempengaruhi niat penggunaan dan manfaat bersih e-filing pada generasi z dan milenial dengan judul penelitian **“Evaluasi Kesuksesan Sistem E-Filing: Analisis Penggunaan Sistem Melalui Pendekatan Delone and McLean dan UTAUT”**. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam memahami faktor-faktor yang mendorong generasi muda untuk memanfaatkan fasilitas e-filing dan pada akhirnya meningkatkan rasio kepatuhan pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, dapat dibentuk rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap niat untuk menggunakan e-filing?
- b. Apakah kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap niat untuk menggunakan e-filing?
- c. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap niat untuk menggunakan e-filing?
- d. Apakah harapan kinerja memiliki pengaruh terhadap niat untuk menggunakan e-filing?

- e. Apakah harapan usaha memiliki pengaruh terhadap niat untuk menggunakan e-filing?
- f. Apakah niat untuk menggunakan sistem memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih e-filing?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari pemaparan rumusan masalah mengenai model DeLone and McLean diintegrasikan dengan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)* maka, dapat diketahui tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap niat menggunakan e-filing.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap niat menggunakan e-filing.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap niat menggunakan e-filing.
4. Untuk mengetahui pengaruh harapan kinerja terhadap niat untuk menggunakan e-filing.
5. Untuk mengetahui pengaruh harapan usaha terhadap niat untuk menggunakan e-filing.
6. Untuk mengetahui pengaruh niat untuk menggunakan sistem terhadap manfaat bersih e-filing.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai model DeLone and McLean diintegrasikan dengan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)* ini diharapkan dapat memberi kontribusi manfaat untuk beberapa pihak. Dari penelitian yang dikaji ini diharapkan memiliki kebermanfaatan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini memberikan pengetahuan dan masukan untuk meningkatkan penelitian di bidang perpajakan yang dipadukan dengan sistem informasi, hal ini memberikan peluang untuk studi ilmiah dan penelitian lebih mendalam untuk menyumbang pengetahuan agar dilakukan eksplorasi baru dan mendalam melalui riset dan studi ilmiah.

2. Manfaat Peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan tentang sistem informasi pajak untuk peneliti sehingga menjadi tambahan pengetahuan bagi peneliti dalam keilmuan akuntansi dan perpajakan yang diperoleh selama duduk di bangku perkuliahan.

3. Manfaat Praktisi

a) Menjadi wawasan dan pengetahuan bagi wajib pajak terutama berkaitan dengan kewajiban perpajakannya.

b) Menjadi evaluasi bagi pemerintah untuk dilakukan perbaikan sistem secara terus menerus untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan administrasi perpajakannya.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan batasan pembahasan yang dikaji dalam penelitian ini agar ruang lingkup penelitian dapat berfokus dalam mengkaji suatu permasalahan atau fenomena yang terjadi. Terdapat batasan penelitian ini yang terletak pada sampel yang hanya mencakup wilayah Kota Malang.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Kajian literatur sebelumnya telah banyak mengulas model DeLone and McLean serta Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Penelitian-penelitian terdahulu ini menjadi landasan penting untuk memahami dan menganalisis penerapan kedua model tersebut dalam konteks yang berbeda-beda. Hasil dari kajian literatur ini kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk mengembangkan penelitian saat ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Metode/Analisis Data	Hasil
1	Rahayu & Yulyona (2019)	<i>Individual Tax Payer Intention To Use E-Filing In Indonesia</i>	<i>Purposive sampling dengan SEM-PLS</i>	Temuan mengungkapkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan dampak faktor sosial memainkan peran

				penting dalam membentuk keinginan untuk mengadopsi e-filing.
2	Atika Jauharia Hatta Hambali (2020)	<i>The Success of E-filing Adoption during COVID 19 Pandemic: The Role of Collaborative Quality, User Intention, and User Satisfaction</i>	<i>Purposive sampling</i> dengan analisis <i>partial square</i>	Keberhasilan e-filing sangat bergantung pada seberapa puas pengguna dan seberapa besar keinginan mereka untuk menggunakan sistem ini. Kualitas layanan dan kolaborasi antar pihak menjadi kunci kepuasan pengguna, sementara keinginan

				pengguna hanya dipengaruhi oleh kolaborasi tersebut.
3	Masriah Alias & Idawati Ibrahim (2021)	<i>An Examination of Tax E-filing Acceptance in Sarawak Applying UTAUT</i>	Analisis deskriptif dan <i>multiple regression analysis</i>	Temuan ini mengindikasikan bahwa ekspektasi kinerja dan faktor-faktor yang memfasilitasi memiliki hubungan positif yang signifikan, sementara pengaruh sosial menunjukkan hubungan negatif yang signifikan. Di sisi lain, ekspektasi usaha tidak menunjukkan

				pengaruh yang signifikan.
4	Bani Alkausar, Damar Kristanto , Yanuar Nugroho Prinintha Nanda Soemarsono , Nitami Galih Pangesti (2022)	<i>The Readiness Of Indonesian Millennials To Accept E- Filing Tax Reports Services</i>	<i>Purposive sampling</i> dengan analisis SEM-PLS	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi di kalangan generasi milenial adalah faktor penting yang menunjukkan bahwa e-filing mudah diterapkan. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi adanya faktor risiko yang menghalangi mereka untuk menggunakan e-filing. Meskipun secara teknis

				generasi milenial mungkin tidak menghadapi masalah dengan sistem yang ada, tantangan tetap ada.
5	Angelia Friska Kaban, Febriyani Triyanto, Ilham Condro Prabowo (2023)	<i>The success factors of e-filing implementati on for Gen Z individual taxpayers in Indonesia: Based on the DeLone & McLean IS Success Model</i>	<i>Purposive sampling</i> dengan SEM-PLS	Penelitian ini menemukan bahwa kualitas informasi penting untuk mendorong pengguna memakai sistem, namun tidak membuat mereka lebih puas. Sebaliknya, kualitas sistem sangat berpengaruh baik terhadap penggunaan

				<p>maupun kepuasan pengguna.</p> <p>Semakin sering dan puas pengguna, semakin besar manfaat yang mereka dapatkan.</p> <p>Menariknya, kualitas layanan tidak memberikan dampak yang signifikan dalam penelitian ini.</p>
6	Tia Mahrerotul Fikriyah & Sri Trisnaningsih (2023)	Mengungkap Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pelaporan Sistem E-	Kualitatif dengan pendekatan fenomenologi	<p>Penelitian ini membuktikan bahwa e-filing membuat wajib pajak, terutama generasi milenial, lebih disiplin dalam</p>

		Filing Lintas Generasi		melaporkan pajak. Namun, generasi X masih perlu bantuan untuk beradaptasi dengan sistem ini karena kurang familiar dengan teknologi.
7	Kezia Grace, Karyn Olivia, Yenni Mangoting (2023)	<i>The Urgency Of Adapting The E-Tax System To Tax Compliance: Integration Of Satisfaction Levels</i>	<i>Purposive sampling</i> dengan SEM-PLS	Penelitian membuktikan bahwa e-tax bisa membuat wajib pajak lebih patuh pada aturan pajak. Namun, kepuasan terhadap e-tax tidak terlalu memengaruhi seberapa sering wajib pajak menggunakannya.

				Selain itu, wajib pajak tidak hanya melihat sisi praktis dari e-tax, tapi juga faktor lain yang terkait dengan penggunaannya.
8	Fathimatus Zahro Fazda Oktavia (2023)	<i>Factors Affecting User Satisfaction on E-Filing System in Indonesia</i>	<i>Purposive sampling</i> dengan analisis regresi linier	Secara individu, kualitas sistem, informasi, dan layanan memang penting. Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kombinasi dari ketiga faktor tersebut memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap

				kepuasan pengguna.
9	Benita Herliana Maharani, Bima Cinintya Pratama, Azmi Fitriati, Siti Nur Azizah (2024)	<i>Continuance Intention Use E-filing : The Influence Quality Information, System, Service and Satisfaction as a Mediator</i>	<i>Accidental sampling</i> dengan SEM-PLS	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi, sistem, dan layanan membuat pengguna lebih tertarik untuk menggunakan sistem. Selain itu, kepuasan pengguna menjadi penghubung antara kualitas tersebut dengan keinginan pengguna untuk menggunakan sistem.

10	Umi Nandiroh, Heri Pratikto, Ludi Wishnu Wardana (2024)	<i>Investigating Taxpayers Intention To Accept Online Tax Filing System: An Indonesian Perspective</i>	<i>Judgemental sampling</i>	Penelitian membuktikan bahwa harapan akan manfaat sistem dan kemudahan penggunaannya mendorong orang untuk menggunakan e-filing. Namun, seberapa sulitnya menggunakan sistem dan pengaruh teman sebaya tidak berpengaruh pada keputusan tersebut.
----	--	--	---------------------------------	---

Berdasarkan penelaahan penelitian-penelitian terdahulu, dapat dikaji persamaan dan perbedaan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah mengadopsi konstruk-konstruk

DeLone and McLean dan UTAUT sebagai pengukuran keberhasilan sistem. Adapun perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya terletak pada objek yang dikaji berupa e-filing dengan sampel wajib pajak pelaku usaha Kota Malang. Kemudian, pelaku usaha tersebut adalah generasi milenial dan generasi z yang pernah melaporkan pajaknya menggunakan e-filing. Adapun kajian yang dibahas pada penelitian ini yang menjadi perbedaan dari penelitian-penelitian sebelumnya adalah mengacu pada evaluasi sistem e-filing sebagai sistem pelaporan pajak menggunakan pengukuran konstruk-konstruk sistem informasi yakni DeLone and McLean *IS Success Model* dan UTAUT.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 DeLone & McLean *IS Success Model*

DeLone dan McLean ingin mensistensikan semua penelitian tentang keberhasilan sistem informasi yang sudah ada sebelumnya, menjadikannya satu kesatuan yang lebih jelas dan mudah dipahami. Tujuannya adalah untuk memberikan panduan yang baik bagi para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa di masa depan. Mereka terinspirasi dari teori komunikasi Shannon dan Weaver, serta dari banyak penelitian tentang sistem informasi yang sudah dilakukan sebelumnya. Dari inspirasi tersebut, DeLone dan McLean membuat sebuah model yang sangat lengkap untuk mengukur keberhasilan sebuah sistem informasi. Model ini mempertimbangkan banyak faktor, tidak hanya satu atau dua saja (DeLone & McLean, 2003).

Menurut Shannon dan Weaver, keberhasilan komunikasi itu bisa dilihat dari tiga sisi: pertama, apakah informasi yang dikirimkan sampai dengan benar dan cepat (aspek teknis). Kedua, apakah informasi yang diterima benar-benar dipahami (aspek makna). Ketiga, apakah informasi tersebut memberikan pengaruh yang diinginkan (aspek dampak). DeLone dan McLean menerapkan ide ini ke dalam model mereka. Mereka mengukur keberhasilan teknis dengan melihat kualitas sistemnya, keberhasilan makna dengan melihat kualitas informasinya, dan keberhasilan dampak dengan melihat seberapa sering sistem digunakan, seberapa puas penggunanya, serta dampaknya terhadap individu dan organisasi (DeLone & McLean, 2003). Model DeLone and McLean menambahkan dua konsep penting yaitu "Niat untuk Menggunakan" dan "Kualitas Layanan". Konsep "Niat untuk Menggunakan" menunjukkan seberapa besar keinginan seseorang untuk menggunakan sistem informasi tersebut, sedangkan "Kualitas Layanan" mengukur seberapa baik layanan yang diberikan oleh sistem tersebut.

Model ini menggabungkan dua konsep sebelumnya, yaitu "Dampak Individu" dan "Dampak Organisasi", menjadi satu konsep yang lebih luas yaitu "Manfaat Bersih". Konsep ini mencakup semua dampak positif maupun negatif yang dihasilkan oleh sistem informasi, baik bagi individu maupun organisasi. Kami mengubah istilah "Manfaat Bersih" menjadi "Dampak Bersih". Alasannya adalah kata "manfaat" cenderung berkonotasi positif, padahal dalam kenyataannya, sebuah sistem informasi bisa saja memberikan dampak negatif. Dengan menggunakan istilah "dampak", kita

menjadi lebih netral dan dapat mengakomodasi segala macam hasil, baik positif maupun negatif. Jika dampaknya positif, maka akan mendorong orang untuk lebih sering menggunakan sistem tersebut (DeLone & McLean, 2003).

Model DeLone dan McLean (2003) dalam Mardiana dkk. (2015) secara tegas menempatkan penggunaan sistem sebagai metrik utama untuk mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi. Namun demikian, niat untuk menggunakan juga diakui sebagai variabel intermedier yang krusial dalam proses pencapaian keberhasilan tersebut. Secara psikologis, individu cenderung tidak akan menggunakan suatu sistem jika sebelumnya tidak memiliki niat untuk melakukannya. Dalam konteks penggunaan sistem informasi, individu cenderung memiliki niat untuk menggunakan suatu sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut akan memberikan manfaat bagi mereka dan jika mereka merasa bahwa penggunaan sistem tersebut sesuai dengan harapan orang-orang yang penting dalam lingkungan sosial mereka.

2.2.2 Unified Theory of Acceptance and Use (UTAUT)

UTAUT merupakan sebuah model yang sangat komprehensif yang berhasil menggabungkan berbagai teori sebelumnya tentang penerimaan teknologi. Model ini memberikan kerangka kerja yang kuat bagi para peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut di bidang ini. UTAUT berhasil menjelaskan mengapa orang memutuskan untuk menggunakan suatu teknologi dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti

seberapa berguna teknologi tersebut, seberapa mudah penggunaannya, dan pengaruh dari lingkungan sosial. Namun, penting untuk diingat bahwa model ini juga memiliki beberapa keterbatasan. Salah satu keterbatasannya adalah dalam pengukuran variabel-variabel yang digunakan. Untuk menyederhanakan analisis data, model ini hanya menggunakan beberapa pertanyaan yang dianggap paling mewakili masing-masing variabel. Meskipun pendekatan ini umum dilakukan dalam penelitian, namun hal ini dapat mengurangi akurasi pengukuran. Selain itu, UTAUT juga memiliki asumsi-asumsi tertentu yang mungkin tidak selalu berlaku dalam semua situasi. Misalnya, UTAUT mengasumsikan bahwa semua orang memiliki motivasi yang sama untuk menggunakan teknologi. Padahal, dalam kenyataannya, motivasi setiap orang bisa berbeda-beda (Venkatesh dkk., 2003).

Harapan kinerja merujuk pada sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja tugas mereka, sedangkan harapan usaha mencerminkan persepsi individu terhadap kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Konsep harapan kinerja dan usaha ini sangat penting karena keduanya secara langsung memengaruhi niat individu untuk menggunakan suatu teknologi (Venkatesh dkk., 2003).

Penelitian ini memperdalam pemahaman mengenai dua konsep kunci dalam model UTAUT: ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha. Ekspektasi usaha merujuk pada kepercayaan individu akan kemudahan penggunaan teknologi, sementara ekspektasi kinerja mengacu pada

keyakinan bahwa teknologi akan memberikan manfaat nyata bagi pengguna. Kedua konsep ini, sebagaimana dijelaskan oleh Venkatesh dan rekan-rekan (2003), menjadi pusat perhatian dalam studi ini.

2.2.3 Pajak

2.2.3.1 Pengertian Pajak

Konsep pajak telah menjadi subjek kajian mendalam oleh berbagai ahli hukum dan ekonomi. Berbagai definisi telah diajukan untuk menjelaskan esensi pajak. Salah satu definisi yang cukup komprehensif dikemukakan oleh Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, S.H., yang mendefinisikan pajak sebagai kontribusi wajib yang dibebankan kepada individu atau entitas oleh negara berdasarkan ketentuan hukum. Kontribusi ini bersifat memaksa dan tidak disertai dengan imbalan langsung yang sepadan dengan jumlah yang dibayarkan. Dana yang diperoleh dari pajak digunakan untuk membiayai berbagai kegiatan pemerintahan demi kepentingan umum (Sihombing & Sibagariang, 2020). Senada dengan pendapat di atas, Prof. Dr. P.J.A. Andriani juga memberikan definisi yang serupa. Menurut beliau, pajak merupakan iuran yang dibebankan kepada masyarakat secara umum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Iuran ini bersifat wajib dan tidak disertai dengan imbalan langsung. Dana yang diperoleh dari pajak digunakan untuk membiayai berbagai kegiatan pemerintah dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan publik (Sihombing & Sibagariang, 2020).

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan secara tegas mendefinisikan pajak sebagai kewajiban konstitusional bagi setiap warga negara atau badan hukum untuk memberikan kontribusi kepada negara. Kewajiban ini bersifat memaksa dan diatur secara komprehensif dalam undang-undang. Karakteristik utama pajak adalah tidak adanya imbalan langsung yang setara dengan jumlah pajak yang dibayarkan. Dana yang diperoleh dari pajak sepenuhnya diperuntukkan bagi pembiayaan kebutuhan publik dan pembangunan negara demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Sihombing & Sibagariang, 2020). Berdasarkan definisi legal tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan suatu mekanisme distribusi kekayaan yang bersifat memaksa dari sektor swasta ke sektor publik. Meskipun tidak terdapat hubungan timbal balik yang langsung dan konkret antara jumlah pajak yang dibayarkan dengan manfaat yang diperoleh secara individu, namun secara tidak langsung, setiap wajib pajak turut serta dalam pembangunan negara dan menikmati hasil dari penggunaan dana pajak tersebut..

2.2.3.2 Sistem Informasi Perpajakan

Menurut Night dan Bananuka (2020) dalam (Al-Okaily, 2024). memberikan definisi yang komprehensif mengenai Sistem Informasi Perpajakan sebagai sebuah platform digital yang memfasilitasi interaksi antara wajib pajak dengan otoritas perpajakan. Melalui platform ini, wajib pajak dapat mengakses berbagai layanan perpajakan secara daring, seperti pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pengajuan Surat

Pemberitahuan (SPT), dan pengelolaan berbagai aspek kewajiban perpajakan lainnya. Al-Okaily (2024) menambahkan bahwa salah satu tujuan utama dari pengembangan sistem informasi perpajakan adalah untuk menciptakan lingkungan digital yang inklusif, yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang tingkat literasi digital.

Dengan adanya sistem informasi perpajakan, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi perpajakan. Selain itu, sistem ini juga dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses dan pelayanan yang lebih baik. Namun demikian, untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem informasi perpajakan, pemerintah perlu secara proaktif mengumpulkan masukan dan umpan balik dari pengguna. Hal ini penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan fitur-fitur baru yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan wajib pajak (Al-Okaily, 2024).

2.2.4 Generasi Z

Generasi Z, yang umumnya didefinisikan sebagai individu yang lahir antara tahun 1992 hingga 2012, merupakan kohort yang tumbuh besar dalam konteks digitalisasi yang pesat. Kedekatan mereka dengan teknologi sejak usia dini telah membentuk karakteristik unik, seperti kecakapan digital yang tinggi dan keterbukaan terhadap perubahan sosial dan budaya. Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan definisi yang sedikit berbeda, dengan membatasi rentang kelahiran Generasi z antara tahun 1997 hingga 2012.

Sejalan dengan karakteristik demografisnya, berbagai literatur menunjukkan bahwa generasi z memiliki keunggulan komparatif dalam memanfaatkan teknologi digital. Keterampilan digital yang mumpuni, yang didorong oleh akses internet yang meluas sejak usia dini, memungkinkan generasi z untuk dengan cepat beradaptasi dan menguasai berbagai platform digital. Hal ini menjadikan mereka sebagai generasi yang sangat relevan dalam konteks ekonomi digital yang terus berkembang (Sudaryanto dkk., 2023).

Dengan kemudahan teknologi, generasi z lebih menyukai sesuatu yang instan dan mudah sehingga menimbulkan ketergantungan terhadap teknologi (Sudaryanto dkk., 2023). Toronto (2009) mengungkapkan bahwasannya internet berperan aktif dalam kehidupan generasi z sehingga dapat mengubah cara orang berperilaku dikarenakan adanya kemudahan dalam mengakses informasi secara efisien. Hal tersebut juga mempengaruhi perilaku generasi z yang tergantung pada teknologi untuk menghindari kesulitan dalam dunia nyata (Turner & Turner, 2018).

Generasi z, yang tumbuh dalam era digitalisasi yang pesat, memiliki relasi yang sangat erat dengan teknologi informasi. Akses yang mudah dan meluas terhadap internet sejak usia dini telah membentuk sebuah lingkungan digital yang menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari mereka. Hal ini secara signifikan memengaruhi nilai-nilai, perspektif, dan tujuan hidup generasi ini. Sebagai *digital natives*, Generasi z telah mengembangkan kemampuan multi-tasking yang tinggi. Mereka mampu

menjalankan berbagai aktivitas secara simultan, seperti berinteraksi di media sosial, menjelajahi internet, dan mengerjakan tugas-tugas akademik atau pekerjaan. Kemampuan ini menjadi salah satu ciri khas yang membedakan generasi z dari generasi sebelumnya (Y. S. Putra, 2016).

2.2.5 Generasi Millenial

Generasi Milenial, atau sering disebut sebagai generasi y, merupakan produk dari perubahan sosial dan perkembangan teknologi yang begitu pesat. Konsep generasi ini pertama kali diperkenalkan oleh para ahli demografi, William Strauss dan Neil Howe (Hardika dkk., 2019). Faiza dkk. (2018:1) dalam Hardika dkk. (1:2019) yang berjudul Transformasi Belajar Generasi Milenial menyebutkan bahwa Generasi millenial juga dikenal dengan sebutan generasi y yang lahir antara tahun 1980 hingga 2000. Namun, Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan definisi yang sedikit lebih spesifik, dengan membatasi rentang kelahiran antara tahun 1981 hingga 1996 (BPS, 2021).

Konsep Generasi Milenial telah menjadi subjek kajian mendalam dalam ilmu sosial. Mannheim (1972), sebagaimana dikutip dalam Hidayat (2023) memperkenalkan teori generasi yang menempatkan individu yang lahir antara tahun 1980 hingga 2000 sebagai bagian dari kohort Generasi Milenial. Budiati dkk. (2018) dalam Hidayat (2023) generasi milenial dikarakteristikan oleh kedekatan yang sangat erat dengan teknologi informasi. Pertumbuhan dalam lingkungan yang didominasi oleh teknologi digital telah membentuk generasi ini menjadi pengguna teknologi yang

mahir dan adaptif. Generasi milenial seringkali diidentifikasi dengan karakteristik seperti kreativitas, kecenderungan untuk mencari informasi, semangat yang tinggi, dan produktivitas. Interaksi yang intens dengan teknologi sejak usia dini, serta pengaruh globalisasi, telah membentuk identitas generasi ini yang unik dan berbeda dengan generasi sebelumnya. Penggunaan teknologi tidak hanya sebatas alat, melainkan telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari mereka, membentuk cara mereka berpikir, berkomunikasi, dan berinteraksi dengan dunia (Hidayat, 2023).

Lyons (2004), sebagaimana dikutip oleh Putra (2016), menyoroti heterogenitas karakteristik yang dimiliki oleh generasi milenial. Latar belakang sosial ekonomi, lingkungan tumbuh kembang, serta pengalaman hidup yang unik bagi setiap individu dalam generasi ini berkontribusi pada perbedaan dalam nilai, sikap, dan perilaku mereka. Generasi Milenial umumnya dikenal memiliki gaya komunikasi yang terbuka dan langsung, serta kecenderungan untuk mengekspresikan diri melalui platform media sosial. Ketergantungan mereka pada teknologi informasi telah membentuk pola pikir yang adaptif terhadap perubahan dan perkembangan zaman. Minat yang tinggi terhadap isu-isu politik dan ekonomi, serta sensitivitas terhadap lingkungan sekitar, menjadi ciri khas generasi ini. Selain itu, generasi milenial juga sering kali diasosiasikan dengan orientasi yang kuat terhadap pencapaian material dan gaya hidup konsumtif.

2.2.6 Landasan Hukum Islam

Menurut Munawwir, 2002 memberikan pengertian mengenai arti dari perpajakan dimana secara etimologis, kata "Dharibah" dalam bahasa Arab digunakan untuk merujuk pada pajak yang berasal dari kata ضرب , ضربا, يضرب. Kata dasar tersebut memiliki arti memukul, menetapkan, atau membebankan. Makna yang terkandung dalam kata "Dharibah" pun beragam, di antaranya mewajibkan, menentukan, menjelaskan, atau membebankan sesuatu (Surahman & Ilahi, 2017). Dalam kajian mengenai konsep pajak dalam Islam, pandangan Abdul Qadim Zallum memberikan definisi yang cukup komprehensif. Ia mendefinisikan pajak sebagai kewajiban finansial yang ditetapkan oleh Allah SWT bagi umat Muslim untuk membiayai berbagai kebutuhan publik yang mendesak, terutama ketika sumber dana umum seperti Baitul Mal dalam kondisi defisit.

Adapun sentimen serupa yang diungkapkan oleh Yusuf Qardhawi yang menekankan bahwa penerimaan pajak tidak hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan dasar negara, tetapi juga dapat dialokasikan untuk mencapai tujuan-tujuan pembangunan yang lebih luas, termasuk di bidang ekonomi, politik, dan sosial (Haskar, 2020). Hasil kajian dari Zahroh & Harkaneri (2020) menyatakan bahwa Pajak memiliki fungsi sosial yang penting, yakni untuk mendanai program-program pemerintah yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sebagaimana diuraikan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Dalam Al-Quran Surah Al-Baqarah: 177, Allah SWT tidak hanya memerintahkan kita untuk mengeluarkan zakat, tetapi juga mendorong kita untuk bersedekah dengan harta yang kita miliki. Selain itu, dalam surat (QS 4:59) Allah SWT menegaskan kewajiban umat Islam untuk menaati perintah-Nya, perintah Rasul-Nya, dan perintah pemimpin (Ulil Amri). Dengan demikian, kewajiban membayar pajak yang ditetapkan oleh pemerintah merupakan bagian dari ketaatan kita sebagai umat Islam kepada pemimpin yang telah diberi amanah untuk mengatur negara (Andriani, 2021).

﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

“Bukankah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam

kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.” (QS. Al-Baqarah 2: 177).

Ayat al-Qur'an yang disebutkan mengindikasikan adanya dua kewajiban sosial utama bagi umat Islam, yaitu infak (memberikan harta yang dicintai) dan zakat. Ayat ini mengisyaratkan bahwa kewajiban filantropi tidak hanya terbatas pada zakat, melainkan mencakup segala bentuk pemberian harta untuk kepentingan umum. Konsep pajak, dalam konteks ini, dapat dipahami sebagai amanah yang diberikan individu kepada negara untuk dikelola demi kepentingan bersama. Dengan demikian, pajak bukan sekadar sumbangan sukarela, melainkan kewajiban konstitusional yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan sosial dan memajukan pembangunan negara (Andriani, 2021). Adapun hadis yang menguatkan ayat di atas sebagai berikut dimana Rasulullah SAW bersabda yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia yang berarti:

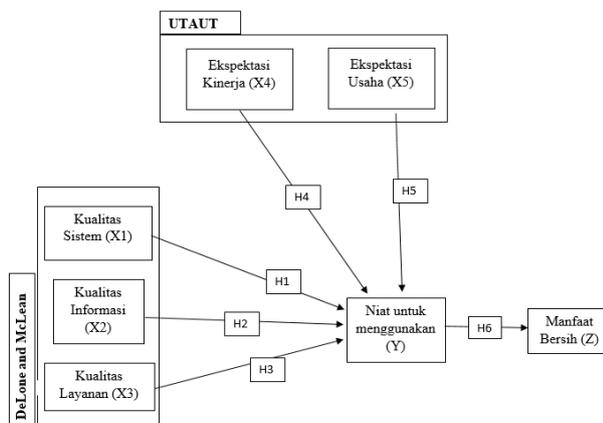
“Dari Fathimah binti Qais berkata: Rasulullah SAW ditanya tentang zakat, lalu bersabda “Sesungguhnya pada setiap harta terdapat hak (yang harus dikeluarkan) selain zakat kemudian membaca QS. al-Baqarah ayat 177” (HR. Tirmidzi, Ibnu Majah dan Baihaqi).

Berdasarkan analisis terhadap dalil-dalil agama, dapat disimpulkan bahwa berbagai bentuk pungutan wajib, seperti upeti, pajak, dan kharaj,

pada dasarnya memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk mengumpulkan sumber daya yang diperlukan guna memenuhi kebutuhan publik. Negara, dalam hal ini, berperan sebagai lembaga yang mengelola dan menyalurkan dana tersebut demi kesejahteraan masyarakat (Fadhilah, 2019). Dengan demikian, pajak bukanlah sekadar sumbangan sukarela, melainkan kewajiban konstitusional yang melekat pada setiap individu dalam suatu negara. Pajak merupakan amanah yang dipercayakan kepada pemerintah untuk digunakan dalam rangka mewujudkan kemakmuran bersama (Andriani, 2021).

Dalam fatwanya, Syekh Mahmud Syaltut mengulas pendapat Syekh Muslim Fadhil dari Manshuroh yang menyatakan bahwa individu kaya wajib memberikan kontribusi lebih dari sekadar zakat yang telah ditetapkan dalam syariat Islam. Kontribusi tambahan ini, seperti pajak dan kharaj, dapat digunakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama golongan miskin. Dengan demikian, tanggung jawab sosial yang semestinya diemban oleh individu kaya dalam memenuhi kebutuhan kaum dhuafa dapat didelegasikan sebagian kepada negara melalui mekanisme perpajakan (Fadhilah, 2019).

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

Pengembangan hipotesis penelitian dianggap sebagai tahap ketiga dalam proses penelitian, di mana hipotesis ditetapkan setelah peneliti menjelaskan teori dasar dan kerangka konseptual penelitian. Hipotesis berfungsi sebagai respons sementara terhadap artikulasi masalah penelitian, yang biasanya dibingkai dalam bentuk pernyataan interogatif. Selanjutnya, hipotesis dapat dilihat sebagai respons teoretis terhadap penggambaran masalah penelitian (Sugiyono, 2017). Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, tanggapan tersebut umumnya diartikulasikan sebagai jawaban sementara yang kemudian menjadi sasaran validasi melalui penyelidikan empiris (Hermawan & Hariyanto, 2022). Penelitian yang mencakup hipotesis dicirikan oleh metodologi kuantitatif. Akibatnya, hipotesis yang diartikulasikan akan menjalani evaluasi oleh peneliti yang menggunakan kerangka kuantitatif (Sugiyono, 2017). Berdasarkan kerangka konseptual diatas, peneliti mengungkapkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Pengaruh kualitas sistem terhadap niat untuk menggunakan e-filing

Kualitas suatu sistem digambarkan sebagai konfigurasi yang memiliki atribut yang diperlukan dan mampu memberikan output sesuai dengan preferensi pengguna (Delone & Mclean, 1992). Konsep kualitas sistem yang tinggi berkaitan dengan kaliber informasi yang fungsional, efisien, dapat dipercaya, fleksibel, dan selaras dengan kebutuhan pengguna. (DeLone & McLean, 2003). Dalam DeLone & McLean IS Success Model, kualitas sistem mengevaluasi kemahiran teknis sistem informasi dalam pemrosesan data. Pengguna yang menyatakan kepuasan dengan manfaat yang diberikan oleh sistem cenderung menggunakannya secara teratur. Akibatnya, sangat penting untuk membangun sistem berkualitas tinggi untuk meningkatkan kepuasan pengguna, karena e-filing berkualitas memungkinkan pembayar pajak untuk mengalami rasa kepuasan, kenyamanan, dan keamanan saat terlibat dengan e-filing, sehingga meningkatkan efisiensi sistem pengarsipan (Kaban dkk., 2023).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maharani dkk., 2024 menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki persepsi bahwa sistem yang dicirikan oleh kemudahan akses, keramahan pengguna, dan fitur komprehensif kemungkinan akan menumbuhkan niat mereka untuk memanfaatkan sistem di masa mendatang, sehingga menunjukkan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh positif pada niat untuk menggunakan. Hasil penelitian Toly dkk. (2021) menyatakan hal yang sama bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap niat untuk menggunakan.

Dari hasil penelitian-penelitian terdahulu terdapat dugaan untuk dilakukan uji hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan e-filing.

Pengaruh kualitas informasi terhadap niat untuk menggunakan e-filing

Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean menegaskan bahwa interaksi pengguna dengan sistem sangat krusial dalam menentukan kinerja dan kualitas output sistem tersebut. Penelitian mengenai e-filing pun menggarisbawahi pentingnya nilai dan sifat kritis informasi yang dihasilkan pengguna. Dengan kata lain, keberhasilan e-filing tidak hanya bergantung pada sistem itu sendiri, tetapi juga pada bagaimana pengguna mengeksplorasi informasi yang dihasilkan (Gunaasih, 2021). Hasil studi Kaban dkk. (2023) dan Maharani dkk. (2023) memperkuat temuan ini dengan menunjukkan korelasi yang signifikan antara kualitas informasi dan minat pengguna untuk memanfaatkan sistem.

Dari hasil penelitian-penelitian terdahulu terdapat dugaan untuk dilakukan uji hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan e-filing.

Pengaruh kualitas layanan terhadap niat untuk menggunakan e-filing

Konstruksi kualitas layanan berkaitan dengan kualitas kecenderungan yang diberikan oleh otoritas pajak, sebagai pengembang sistem, kepada pembayar pajak

yang terlibat sebagai pengguna e-filing. Dimensi yang berkaitan dengan konstruksi ini mencakup keandalan, sensitivitas, dan daya tanggap (DeLone & McLean, 2003). Jika kualitas layanan yang diberikan oleh perbendaharaan meningkat dalam konteks implementasi e-filing, diantisipasi bahwa wajib pajak akan menunjukkan kepuasan yang tinggi dengan pemanfaatan sistem, sehingga mengarah pada harapan keterlibatan berkelanjutan dengan sistem. Penyediaan layanan berkualitas tinggi oleh Direktorat Jenderal Perpajakan (DJP) sangat penting untuk peningkatan pendapatan pajak bangsa (Kaban dkk., 2023).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maharani dkk. (2024) mengungkapkan korelasi positif antara kualitas layanan dan niat untuk bertahan, dimediasi oleh kepuasan pengguna. Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Gunaasih (2021) menunjukkan temuan di mana niat wajib pajak secara substansif dipengaruhi oleh kualitas sistem e-filing dan kualitas layanan e-filing.

Mengacu dari hasil penelitian-penelitian terdahulu, maka dapat diuji hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan e-filing

Pengaruh harapan kinerja terhadap niat untuk menggunakan e-filing

UTAUT ditujukan untuk penggunaan yang bersifat wajib (Venkatesh dkk., 2003). Implementasi teknologi dalam pengaturan wajib ditujukan untuk memfasilitasi pengguna dalam melaksanakan tugas organisasi mereka untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Seseorang yang terlibat dengan

teknologi dalam konteks profesional cenderung mengantisipasi bahwa teknologi tersebut akan meningkatkan efektivitas pekerjaan mereka. Ekspektasi kinerja merupakan variabel dalam UTAUT yang berusaha mengukur sejauh mana seseorang merasakan bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaan (Chandok, 2010).

Penelitian mengenai tanda terima pengajuan pajak elektronik di Taiwan menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan pada niat perilaku untuk memanfaatkan e-filing pajak dalam konteks Taiwan. Ini mungkin disebabkan oleh tahap awal sistem selama periode itu. Sejumlah besar individu mungkin menunjukkan skeptisisme terhadap adopsi perangkat atau sistem teknologi karena kurangnya pengalaman mereka sebelumnya dengan kegunaan yang dirasakan dari inovasi tersebut (Alias & Ibrahim, 2021). Hasil penelitian Alias & Ibrahim (2021) dan Rahayu & Yulyoana (2019) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja dan kondisi fasilitasi berkorelasi positif dengan niat untuk mengadopsi e-filing pajak.

Dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian mengenai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) terhadap *intention to use* e-filing, maka dapat diuji hipotesis sebagai berikut:

H4: Harapan kinerja memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk menggunakan e-filing.

Pengaruh Harapan usaha terhadap niat untuk menggunakan e-filing

Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh dkk. (2003) mencirikan harapan usaha, atau kemudahan penggunaan yang dirasakan, sebagai tingkat kesederhanaan yang terkait dengan pemanfaatan suatu sistem (Isaac dkk., 2019). Penilaian ini bergantung pada apakah pengguna menganggap sistem mudah diakses atau sulit untuk dinavigasi. Dalam kasus di mana calon pengguna menganggap sistem sebagai rumit, persepsi tersebut dapat menghambat kecenderungan untuk mengadopsi sistem atau teknologi. Akibatnya, harapan usaha (*Effort Expectancy*) muncul sebagai penentu substansial dari niat perilaku (Alias & Ibrahim, 2021). Selanjutnya, harapan kinerja dan harapan usaha merupakan variabel penting untuk mengevaluasi sistem dalam lingkungan wajib. Kedua konstruksi secara signifikan berkontribusi untuk menumbuhkan sikap yang menguntungkan dan meningkatkan kepuasan pengguna mengenai pemanfaatan sistem dengan mengoptimalkan efisiensi dan mengurangi pengerahan tenaga yang diperlukan dalam menggunakan teknologi (Mardiana dkk., 2015).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu & Yulyona (2019) dan Alias & Ibrahim (2021) menggambarkan bahwa harapan usaha secara signifikan mempengaruhi niat untuk menggunakan e-filing, karena memungkinkan wajib pajak untuk menghemat waktu dan tenaga tanpa memerlukan kunjungan ke kantor pajak.

Dari hasil penelitian-penelitian terdahulu terdapat dugaan untuk dilakukan uji hipotesis sebagai berikut:

H5: Harapan usaha memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan e-filing

Pengaruh niat untuk menggunakan e-filing terhadap manfaat bersih e-filing

DeLone dan McLean IS Success Model (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna bergantung pada berbagai faktor, termasuk kegunaan, nilai informasi, kualitas kecenderungan, dan kualitas sistem. Hasil positif bersih yang terkait dengan sistem dapat mempengaruhi dan meningkatkan kegunaan. Penerapan pengarsipan elektronik telah terbukti meningkatkan produktivitas dan efisiensi, secara bersamaan menghasilkan peningkatan manfaat bersih (Kaban dkk., 2023). Analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif dan signifikan antara keberhasilan sistem informasi (diukur dari manfaat bersih) dan kepuasan pengguna pada tingkat kepercayaan 99%. Selain itu, kualitas informasi dan sistem informasi juga terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna. Terakhir, penelitian ini juga menemukan hubungan positif dan signifikan antara frekuensi penggunaan sistem dengan keberhasilan sistem informasi pada tingkat kepercayaan 95% (Hutagaol & Sfenrianto, 2023).

Hasil penelitian Kaban dkk. (2023) menguatkan pengamatan ini, mengungkapkan bahwa penggunaan memang memberikan pengaruh yang signifikan pada manfaat bersih. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Hutagaol & Sfenrianto (2023) juga mengartikulasikan bahwa niat untuk menggunakan atau penggunaan aktual memiliki efek substansial pada manfaat bersih.

Dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, maka dapat diuji hipotesis sebagai berikut:

H6: Niat untuk menggunakan e-filing memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih e-filing.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Studi ini mengadopsi rancangan penelitian kuantitatif deskriptif. Data numerik yang dikumpulkan dianalisis secara statistik untuk memberikan gambaran jelas mengenai variabel penelitian. Sesuai dengan pandangan Sugiyono (2017), penelitian kuantitatif merupakan pendekatan ilmiah yang berbasis pada positivisme. Metode ini mengukur fenomena dengan data angka dari sampel yang mewakili populasi. Analisis statistik digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan berada di wilayah Kota Malang memiliki angka demografi generasi z dan milenial berkisar di angka 385.454 menurut laporan BPS Kota Malang tahun 2024. Dominasi generasi z dan milenial ini menjadikan Kota Malang sebagai target penelitian yang relevan.

3.3 Populasi dan Sampel

Mengacu pada Rai dan Thapa (2015), pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memfokuskan pada karakteristik tertentu dari populasi yang menjadi minat penelitian yang diteliti, sehingga peneliti dapat memperoleh data yang lebih relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kriteria responden yang peneliti tentukan antara lain adalah:

- a. Profil responden yang peneliti gunakan adalah generasi z dan millennial yang bertempat di wilayah Kota Malang dengan rentang tahun kelahiran 1980 sampai dengan tahun 2012.
- b. Responden dari generasi z dan generasi millennial yang memiliki NPWP dan atau pernah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan menggunakan e-filing.
- c. Responden merupakan pengusaha muda yang tergabung dalam komunitas usaha di Kota Malang dan memiliki NPWP.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Roscoe (1975). Sugiyono (2017) memberikan panduan mengenai ukuran sampel yang sesuai menggunakan rumus Roscoe (1975) sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang ideal dalam suatu penelitian berkisar antara 30 hingga 500 orang.
2. Apabila analisis yang digunakan melibatkan banyak variabel (multivariat), jumlah responden yang dibutuhkan minimal sepuluh kali lipat dari total variabel yang diteliti.

Dari acuan tersebut, maka pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}
 &10 \times (\text{variabel dependen} + \text{variabel independen} + \text{variabel intervening}) \\
 &= 10 \times (5 + 1 + 1) \\
 &= 70
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan sampel diatas, penelitian ini membutuhkan minimal 70 sampel pelaku usaha generasi z dan milenial.

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini berupa kuesioner yang dikembangkan berdasarkan kajian pustaka terkait dan disesuaikan dengan fokus penelitian. Skala Likert 5-point digunakan untuk mengukur variabel penelitian, dengan rentang skor 1 hingga 5 yang merepresentasikan tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan (Kaban dkk., 2023).

Tabel 3. 1 Skor Skala *Likert*

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Ragu-Ragu	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber: Kaban dkk. (2023)

3.5 Data dan Jenis Data

Proses pengumpulan data melibatkan berbagai setting dan sumber. Data dapat dikumpulkan di mana saja, mulai dari lingkungan alami hingga laboratorium. Sumber data pun memiliki ragam dan jenis. Sumber primer, yang memberikan data secara langsung kepada peneliti, seperti hasil wawancara atau observasi langsung, merupakan sumber data yang sangat berharga. Di sisi lain, sumber sekunder, seperti dokumen atau literatur, juga penting karena dapat memberikan konteks dan

pemahaman yang lebih luas terhadap fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2017). Selanjutnya pada penelitian ini menggunakan data primer berupa kuisisioner yang akan disebarakan dalam bentuk *google form* kepada 280 responden. Adapun data sekunder yang digunakan berupa literatur-literatur ilmiah dan dokumen yang relevan dengan penelitian ini.

3.6 Definisi Operasional Variabel

3.6.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel-variabel ini umumnya dianggap sebagai faktor penyebab atau pemicu perubahan pada variabel lain. Dalam penelitian di Indonesia, variabel-variabel semacam ini sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas, menurut Sugiyono (2017), adalah faktor yang secara langsung mempengaruhi munculnya atau perubahan variabel yang dipengaruhi.

3.6.2.1 Information Quality

Kualitas informasi adalah kunci keberhasilan suatu sistem. Baik itu laporan bisnis yang kompleks atau sebuah artikel di website, informasi yang dihasilkan harus memenuhi sejumlah kriteria agar berguna dan bernilai. Adapun kriteria-kriteria mencakup relevansi, dapat dimengerti, akurasi, keringkasan, kelengkapan, dapat dimengerti, kekinian, ketepatan waktu, dan kegunaan (Petter dkk., 2008). Kualitas informasi dapat diukur melalui beberapa indikator. Akurasi hasil, ketepatan waktu, dan konsistensi hasil adalah beberapa di antaranya. Indikator-indikator ini membantu untuk

menilai seberapa baik suatu sistem menghasilkan informasi yang berkualitas (Kaban dkk., 2023).

3.6.2.2 *System Quality*

Kualitas sistem merupakan pengukuran terhadap proses dari suatu sistem informasi, yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dengan sistem. Wajib pajak yang merasa terjamin dengan menggunakan e-filing untuk pelaporan pajak, dan didukung oleh kualitas sistem informasi yang baik, akan dapat memperoleh manfaat berupa peningkatan kinerja dan produktivitas (Toly dkk., 2021). Pengukuran kualitas sistem yang diusulkan oleh Delone dkk.(1992) adalah sebagai berikut: kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, kecepatan akses (response time), keandalan, dan keamanan; yang diukur dengan tiga belas item pertanyaan. Adapun Kaban dkk. (2023) menggunakan indikator kualitas sistem yang baik berarti kualitas informasi yang dapat digunakan, dapat diandalkan, dapat beradaptasi, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Indikator tersebut didapatkan dari pembaharuan model DeLone & McLean tahun 2003.

3.6.2.3 *Service Quality*

Kualitas layanan e-filing merujuk pada kualitas yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap sistem dan layanan yang disediakan oleh otoritas pajak. Kualitas layanan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta responsivitas petugas dalam memberikan bantuan (Kaban dkk., 2023). Kualitas layanan e-filing yang baik akan membuat Wajib Pajak tertarik untuk menggunakannya,

sehingga dapat menarik niat Wajib Pajak untuk menggunakan kembali e-filing di masa yang akan datang. Dari sinilah muncul niat wajib pajak untuk menggunakan e-filing secara sukarela, tanpa paksaan atau tekanan lainnya karena merasa sistem ini sangat membantu mereka untuk lebih produktif. Berdasarkan definisi di atas, dapat dianggap bahwa jika pelayanan yang diberikan baik, maka e-filing akan mendapatkan respon positif dari penggunaanya (Toly dkk., 2021). Pengukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Hambali (2020) adalah jaminan, empati, dan responsif.

3.6.2.4 *Performance Expectancy*

Ekspektasi kinerja dapat dicirikan sebagai sejauh mana individu merasa bahwa penerapan sistem akan memfasilitasi pencapaian tujuan terkait pekerjaan mereka (Venkatesh dkk., 2003). Tujuan dari ekspektasi kinerja adalah untuk memotivasi individu untuk terlibat dengan e-filing, sehingga meningkatkan kinerja individu dan memperkuat niat untuk menggunakan e-filing secara lebih substansif (Nandiroh dkk., 2024).

3.6.2.5 *Effort Expectancy*

Venkatesh dkk. (2003) telah mengidentifikasi konsep "*effort expectancy*" atau ekspektasi usaha sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Dalam konteks e-filing, ekspektasi usaha ini mengacu pada seberapa mudah wajib pajak mempersepsikan proses pembuatan dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui sistem elektronik.

Nandiroh dkk. (2024) mengadopsi konsep ini untuk menganalisis penerimaan wajib pajak terhadap e-filing. Dengan mengukur ekspektasi usaha, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana wajib pajak merasa bahwa e-filing dapat menyederhanakan proses pelaporan pajak yang sebelumnya mungkin dianggap rumit dan memakan waktu.

3.6.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen sering ditetapkan sebagai output, kriteria, atau variabel konsekuensial. Dalam konteks Indonesia, variabel tersebut umumnya disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat dicirikan sebagai variabel yang tunduk pada pengaruh atau yang muncul sebagai konsekuensinya, sebagai akibat dari keberadaan variabel bebas (Sugiyono, 2017).

3.6.2.1 Net Benefits

Keberadaan dan penggunaan teknologi memberikan dampak positif yang signifikan, yaitu peningkatan kualitas kinerja. Baik individu maupun organisasi dapat merasakan manfaatnya, seperti peningkatan produktivitas kerja, perluasan wawasan pengetahuan, serta penghematan waktu dalam mencari informasi yang dibutuhkan (Nugraheni dkk., 2017). *Net Benefits* sangat penting dalam mengukur keberhasilan suatu sistem informasi karena ia menangkap keseimbangan dari keseluruhan sistem. Oleh karena itu *net benefits* memainkan peran yang paling penting dan tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas sistem dan kualitas informasi (DeLone & McLean, 2003).

3.6.3 Variabel Intervening

Variabel intervening didefinisikan sebagai konstruksi yang secara teoritis memediasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, menghasilkan asosiasi tidak langsung, tidak dapat diamati, dan tidak terukur. Konstruksi ini berfungsi sebagai variabel mediasi yang terletak di antara variabel penyebab (independen) dan akibat (dependen), sehingga mencegah variabel penyebab (independen) memberikan pengaruh langsung pada perubahan atau kemunculan variabel akibat (dependen) (Sugiyono, 2017).

3.6.3.1 *Intention to use*

Intention to use sebuah sistem informasi, seperti e-filing, merupakan prediktor kuat mengenai seberapa sering dan seberapa dalam seseorang akan menggunakan sistem tersebut. Niat dapat diidentifikasi sebagai ukuran kemungkinan seseorang untuk berinteraksi dengan suatu teknologi (Surendran, 2012). Indikator-indikator penggunaan sistem mengacu pada bagaimana pengguna terhubung dengan IS, belajar mengendalikannya, dan menggunakan fungsinya. Hal ini diukur berdasarkan pengulangan dan durasi penggunaan, jumlah klik, metode pengambilan, dan ketergantungan (Kaban dkk., 2023).

Meskipun penggunaan sistem sering dianggap sebagai metrik utama untuk mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003), niat untuk menggunakan juga memiliki peran yang sangat penting. Niat merupakan prasyarat bagi penggunaan. Jika seseorang tidak

memiliki niat untuk menggunakan suatu sistem, maka kecil kemungkinan ia akan benar-benar menggunakan sistem tersebut (Mardiana dkk., 2015).

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item	Referensi
Kualitas Sistem (X1)	Kualitas suatu sistem yang ditentukan dengan karakter dari sistem tersebut	Dapat digunakan	Saya merasa mudah menggunakan dan mengakses e-filing	Kaban dkk. (2023)
		Dapat diandalkan	Data yang saya masukan ke dalam e-filing tersimpan dengan aman	
		Dapat beradaptasi	Sistem e-filing dapat diakses dimana saja dan kapan saja	
		Responsif terhadap kebutuhan pengguna	Sistem e-filing menyediakan layanan bantuan yang mudah diakses dan responsif	
Kualitas Informasi (X2)	Kualitas informasi mengacu pada tingkat keberhasilan suatu sistem informasi dalam menghasilkan informasi.	Akurasi hasil	Sistem e-filing memberikan informasi yang benar dan valid mengenai status pelaporan pajak saya	Kaban dkk. (2023)
		Relevansi	Sistem e-filing memberikan panduan yang jelas dan mudah dipahami dalam pengisian SPT	
		Ketepatan waktu	Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelaporan	

			pajak melalui e-filing lebih singkat	
Kualitas Layanan (X3)	Usaha dalam memenuhi kebutuhan dari pengguna	Jaminan	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan e-filing	Hambali (2020)
		Empati	Sistem e-filing dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna	
		Responsif	Petugas pajak selalu siap membantu saya ketika mengalami kendala dalam menggunakan e-filing	
Ekspektasi Kinerja (X4)	Tingkat derajat seseorang percaya dengan sistem untuk meningkatkan hasil pekerjaannya	Meningkatkan produktivitas	Dengan menggunakan e-filing, saya merasa dapat menyelesaikan tugas pelaporan pajak lebih cepat	Venkatesh (2003), Arfi dkk. (2020), Nandiroh dkk. (2024)
		Meningkatkan kualitas pekerjaan	E-filing membantu saya menghasilkan laporan pajak yang lebih akurat	
		Meningkatkan efisiensi	Saya dapat menghemat kertas dan tinta dengan menggunakan e-filing	

		Meningkatkan kreativitas	Saya menganggap e-filing sangat berguna untuk pelaporan pajak saya	
Ekspektasi Usaha (X5)	Derajat kemudahan yang berhubungan dengan penggunaan sistem atau aplikasi	Kemudahan pembelajaran	Saya dapat dengan mudah memahami cara menggunakan sistem e-filing	Venkatesh (2003), Arfi dkk. (2020), Nandiroh dkk. (2024)
		Kemudahan penggunaan	Sistem e-filing sangat <i>user friendly</i>	
		Keterampilan	Saya merasa memiliki keterampilan yang cukup untuk menggunakan fitur-fitur e-filing	
		Kejelasan sistem	Informasi yang disajikan pada sistem e-filing sangat jelas dan mudah dipahami	
Niat untuk Menggunakan-an (Y)	Ukuran kemungkinan seseorang menggunakan teknologi	Pengulangan dan durasi penggunaan	Saya sering menggunakan e-filing untuk melaporkan pajak saya	Kaban dkk. (2023)
		Metode Pengambilan	Saya lebih suka memasukkan data menggunakan e-filing dibanding manual	
		Jumlah Klik Ketergantungan	Saya akan menggunakan e-filing lagi	

Manfaat Bersih (Z)	Dampak IS terhadap kualitas kinerja pengguna	Peningkatan Produktivitas	Sejak menggunakan e-filing, saya merasa dapat menyelesaikan pelaporan pajak dalam waktu yang lebih singkat	Hambali (2020)
		Efisiensi	Dengan e-filing saya dapat mengurangi kesalahan dalam pengisian laporan pajak	
		Hasil yang lebih baik	E-filing membantu saya menghasilkan laporan pajak yang lebih akurat	

3.7 Metode Analisis Data

Analisis hubungan antar variabel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling/SEM*) yang diimplementasikan melalui perangkat lunak SmartPLS. Analisis SEM ini terdiri dari dua bagian utama: (1) *Inner model* yang menunjukkan hubungan sebab-akibat antar variabel laten, dan (2) *Outer model* yang menguji ketepatan indikator dalam mengukur variabel laten tersebut.

3.7.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer Model menjelaskan hubungan antara konsep abstrak (variabel laten) dengan pertanyaan atau pernyataan yang digunakan untuk mengukurnya (indikator). Menurut Hair dkk. (2016) yang dikaji oleh

Sihombing & Arsani (2022) dalam bukunya yang berjudul “Aplikasi SmartPLS untuk Statistisi Pemula” memberikan pedoman pada uji outer model tersebut sebagai berikut:

a. Uji Validitas/*Convergent Validity*

Konsep validitas konvergen mengacu pada kekuatan hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya. Kuat lemahnya hubungan ini dapat dinilai melalui *loading factor* yang menunjukkan korelasi antara skor item dengan skor total variabel laten. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang melebihi 0,5 menjadi indikator bahwa variabel laten telah terukur dengan baik oleh indikator-indikatornya.

b. *Discriminant Validity*

Untuk melihat apakah variabel dalam penelitian ini benar-benar berbeda satu sama lain (diskriminan), bisa dilihat nilai *cross loading factor*. Nilai ini membandingkan seberapa kuat hubungan suatu indikator dengan variabel yang seharusnya diukur dibandingkan dengan variabel lainnya. Nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7 sebagai indikasi validitas konvergen. Selain itu, untuk memastikan diskriminan validitas, digunakan pula metode Fornell-Larcker. Dengan cara membandingkan akar kuadrat dari varians yang dijelaskan (AVE) suatu variabel dengan korelasi antar variabel, kita dapat menilai seberapa unik dan berbeda suatu variabel. Jika nilai AVE lebih tinggi,

maka variabel tersebut memiliki karakteristik yang khas dan tidak tercampur dengan variabel lainnya.

c. Uji Reabilitas

Agar hasil pengukuran dapat diandalkan, uji reliabilitas konstruk dengan menggunakan *composite reliability* dan *cronbach's alpha* sangat penting. Nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* di atas 0,70 menunjukkan bahwa pengukuran yang dilakukan konsisten dan dapat dipercaya.

d. Uji Multikolinieritas

Uji *Variance Inflation Factor* (VIF) berfungsi sebagai metrik untuk menilai keberadaan hubungan antara variabel independen dan model regresi. Untuk memastikan ada atau tidaknya penyimpangan yang berkaitan dengan uji multikolinieritas, perlu pemeriksaan toleransi dan nilai VIF yang terkait dengan setiap variabel independen; khususnya, jika nilai toleransi melebihi 0,10 dan nilai VIF tetap di bawah 10, maka dataset dapat dianggap bebas gejala multikolinieritas.

3.7.2 Inner Model

Tujuan utama dalam penilaian model struktural adalah untuk memastikan sejauh mana model tersebut secara efektif menjelaskan keterkaitan antara variabel. Selanjutnya, R-kuadrat digunakan untuk mengevaluasi ketepatan keseluruhan model, sedangkan koefisien jalur dan analisis t-statistik digunakan untuk menentukan signifikansi dampak yang diberikan oleh setiap variabel independen (Sihombing & Arsani, 2022).

a. *R-square*

Nilai *r-square* berfungsi sebagai koefisien penentuan untuk konstruk endogen. Biasanya, nilai *r-square* dikategorikan sebagai 0,67 (indikasi hubungan yang kuat), 0,33 (mewakili hubungan moderat), dan 0,19 (menunjukkan hubungan yang lemah). *R-square* digunakan untuk menandakan tingkat pengaruh yang diberikan variabel independen pada variabel dependen. Variasi nilai r-kuadrat dapat digunakan untuk mengevaluasi dampak variabel laten independen spesifik pada variabel laten dependen, bergantung pada pengaruh substantifnya.

b. *Goodness of Fit (GoF)*

Dalam analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), *Goodness of Fit* (GoF) berperan sebagai indikator penting untuk menilai kesesuaian antara model yang dihipotesiskan dengan data empiris. GoF mengukur seberapa baik model mampu menjelaskan varians yang terdapat dalam variabel laten dan manifest. Nilai GoF yang tinggi mengindikasikan bahwa model yang dikembangkan memiliki kemampuan yang baik dalam merepresentasikan hubungan kausal yang sebenarnya terjadi dalam fenomena yang diteliti. Dengan demikian, GoF dapat digunakan sebagai salah satu kriteria untuk mengevaluasi kualitas dan ketepatan model PLS-SEM, sehingga peneliti dapat memiliki keyakinan yang lebih tinggi terhadap hasil analisis yang diperoleh.

c. *Stone-Geisser Q-square test (Predictive Relevance)*

Selain uji-t dan signifikansi koefisien jalur struktural, uji *Stone-Geisser Q-square* berperan penting dalam mengevaluasi seberapa baik sebuah model memprediksi nilai-nilai aktual. Statistik ini mengukur tingkat kecocokan antara hasil yang diperoleh dari model dengan data observasi. Jika nilai *q-square* lebih besar dari nol, maka model dianggap memiliki kemampuan prediksi yang baik. Sebaliknya, nilai *q-square* yang negatif mengindikasikan bahwa model kurang mampu memprediksi data. Perhitungan *q-square* dapat dilakukan dengan menggunakan rumus:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \cdots (1 - R_p^2)$$

Model ini memiliki kemampuan prediksi yang signifikan, seperti yang ditunjukkan oleh nilai *q-square* yang lebih besar dari nol.

d. Nilai T-Statistik dan nilai P-Value

Nilai t-statistik dan nilai P-Value signifikan yang diturunkan dari pengukuran ini digunakan untuk memastikan validitas hipotesis penelitian. Hipotesis dianggap dapat diterima ketika nilai t-statistik melebihi 1,96, sementara secara bersamaan, nilai-p tetap di bawah 0,05.

3.7.3 Uji Mediasi

Analisis jalur membantu peneliti mengidentifikasi mekanisme yang mendasari hubungan antara berbagai variabel. Selain pengaruh langsung, analisis ini juga memungkinkan peneliti untuk menemukan pengaruh tidak langsung yang terjadi melalui variabel perantara. Ada dua jenis mediasi: mediasi parsial dan mediasi total. Mediasi parsial terjadi ketika variabel independen memiliki dua jalur pengaruh, sementara mediasi total hanya memiliki satu jalur melalui variabel perantara. Signifikansi dari pengaruh mediasi dapat diuji dengan menganalisis nilai t-statistik.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisis hubungan antara konsep abstrak (variabel laten) dan pernyataan yang digunakan untuk mengukurnya dilakukan melalui model pengukuran. Menurut Sihombing dan Arsani (2022), kualitas model pengukuran dapat dinilai dari beberapa aspek, di antaranya konvergensi indikator (*Average Variance Extracted* atau $AVE > 0,5$), diskriminasi antar konsep (nilai kuadrat AVE lebih tinggi dibandingkan variabel lain), serta konsistensi internal indikator (*cronbach's alpha* $> 0,70$).

4.1.1.1 *Convergent Validity*

Validitas konvergen dapat menunjukkan kekuatan korelasi antara variabel laten dan indikatornya. Sebuah variabel tersembunyi dianggap terukur dengan baik oleh indikator-indikatornya jika nilai *Average Variance Extracted* (AVE) melebihi 0,5.

Tabel 4.1 *Outer Loading*

Variabel	AVE	Keterangan
Kualitas sistem	0.613	Valid
Kualitas informasi	0.643	Valid
Kualitas layanan	0.691	Valid
Ekspektasi kinerja	0.565	Valid

Harapan hasil usaha	0.609	Valid
Niat untuk menggunakan	0.675	Valid
Manfaat bersih	0.674	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Smartpls, 2024

Analisis Tabel 3 mengindikasikan bahwa seluruh variabel penelitian, termasuk kualitas sistem, informasi, dan layanan, serta ekspektasi kinerja, harapan hasil, niat penggunaan, dan manfaat bersih, memiliki rata-rata skor di atas ambang validitas. Temuan ini mendukung keabsahan konstruk dari masing-masing variabel.

4.1.1.2 *Discriminant Validity*

Nilai *cross-loading factor* mengindikasikan apakah variabel-variabel dalam penelitian ini berbeda, yang merupakan indikasi diskriminan. Nilai ini membandingkan seberapa kuat hubungan suatu indikator dengan variabel yang seharusnya diukur kemudian dibandingkan dengan variabel lainnya.

Tabel 4. 2 *Cross Loading*

Variabel	X1 Kualitas Sistem	X2 Kualitas Informasi	X3 Kualitas Layanan	X4 Ekspektasi Kinerja	X5 Harapan Hasil Usaha	Y Niat untuk Menggunakan	Z Manfaat Bersih
X1.1	0.798	0.640	0.459	0.593	0.505	0.585	0.521
X1.2	0.798	0.659	0.420	0.659	0.466	0.619	0.512
X1.3	0.780	0.557	0.359	0.557	0.484	0.572	0.583
X1.4	0.753	0.630	0.468	0.529	0.544	0.595	0.572
X2.1	0.588	0.773	0.361	0.620	0.326	0.583	0.469
X2.2	0.700	0.831	0.547	0.633	0.578	0.664	0.610
X2.3	0.610	0.801	0.360	0.557	0.387	0.594	0.542

X3. 1	0.496	0.479	0.829	0.527	0.444	0.449	0.439
X3. 2	0.407	0.410	0.819	0.385	0.550	0.435	0.341
X3. 3	0.443	0.438	0.845	0.377	0.519	0.450	0.374
X4. 1	0.554	0.593	0.423	0.717	0.344	0.557	0.420
X4. 2	0.603	0.621	0.508	0.756	0.472	0.680	0.512
X4. 3	0.498	0.523	0.294	0.761	0.289	0.566	0.504
X4. 4	0.586	0.531	0.360	0.772	0.441	0.583	0.514
X5. 1	0.543	0.431	0.469	0.341	0.810	0.517	0.474
X5. 2	0.503	0.446	0.498	0.466	0.801	0.495	0.481
X5. 3	0.377	0.330	0.428	0.354	0.677	0.380	0.387
X5. 4	0.558	0.493	0.482	0.446	0.826	0.559	0.490
Y1. 1	0.661	0.673	0.436	0.704	0.492	0.837	0.613
Y1. 2	0.578	0.535	0.548	0.593	0.543	0.787	0.615
Y1. 3	0.626	0.682	0.340	0.660	0.517	0.839	0.639
Z1.1	0.575	0.557	0.406	0.554	0.442	0.624	0.792
Z1.2	0.581	0.551	0.390	0.491	0.535	0.617	0.818
Z1.3	0.573	0.566	0.357	0.559	0.475	0.626	0.852

Sumber: Hasil Olah Data Smartpls, 2024

Analisis data pada Tabel 4 memperlihatkan karakteristik unik dari setiap variabel penelitian. Perbedaan yang signifikan ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut saling membedakan satu sama lain dengan jelas. Hasil ini diperkuat oleh nilai korelasi antara variabel laten dan akar rata-rata varian yang ter ekstrak (AVE) yang jauh lebih tinggi.

4.1.1.3 Uji Reliabilitas

Untuk menjamin keandalan dari temuan pengukuran, maka perlu untuk mengevaluasi reliabilitas konstruk dengan menggunakan nilai reliabilitas komposit dan *cronbach's alpha* yang lebih besar dari 0,70.

Tabel 4. 3 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
X1	0.789	0.789
X2	0.724	0.734
X3	0.778	0.786
X4	0.744	0.748
X5	0.784	0.794
Y	0.758	0.759
Z	0.758	0.758

Sumber: Hasil Olah Data Smartpls, 2024

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai reliabilitas komposit dan nilai *cronbach's alpha* keduanya lebih besar dari 0,70, yang merupakan hasil langsung dari pengolahan data. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel-variabel yang diteliti akurat dan konsisten dalam pengukurannya.

4.1.1.4 Hasil Uji Multikolinieritas (VIF)

Tabel 4. 4 Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF
X1.1	1.739
X1.2	1.742
X1.3	1.500
X1.4	1.409
X2.1	1.424
X2.2	1.426
X2.3	1.416
X3.1	1.443
X3.2	1.730
X3.3	1.799
X4.1	1.502
X4.2	1.490
X4.3	1.558
X4.4	1.537
X5.1	1.685

X5.2	1.620
X5.3	1.307
X5.4	1.774
Y1.1	1.666
Y1.2	1.393
Y1.3	1.637
Z1.1	1.418
Z1.2	1.565
Z1.3	1.726

Sumber: Hasil Olah Data Smartpls, 2024

Analisis multikolinearitas menggunakan VIF menunjukkan bahwa semua variabel bebas dalam model ini memiliki nilai VIF di bawah ambang batas 10. Hasil ini mengindikasikan tidak adanya masalah multikolinearitas yang signifikan, sehingga estimasi koefisien regresi dapat dianggap reliabel.

4.1.2 Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Hubungan kausal antar variabel laten berhasil diidentifikasi melalui analisis model struktural (*inner model*). Analisis koefisien determinasi (*R-square*) menunjukkan proporsi varians variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Uji kebaikan model (*GoF*) memberikan gambaran mengenai kesesuaian model dengan data. Selain itu, uji relevansi prediktif (*Q-square*) digunakan untuk menilai kemampuan model dalam menghasilkan prediksi yang akurat. Terakhir, uji multikolinieritas dilakukan untuk memastikan tidak adanya masalah multikolinearitas dalam model regresi.

4.1.2.1 Hasil Uji *R-Square*

Kuantifikasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilakukan melalui koefisien determinasi (*r-square*). Nilai *r-square* yang lebih mendekati 1 menunjukkan hubungan yang lebih kuat. Misalnya, nilai *r-square* 0,67

mengindikasikan hubungan yang kuat, sedangkan nilai 0,33 dan 0,19 mengindikasikan hubungan yang sedang dan lemah, berturut-turut.

Tabel 4. 5 R-Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Manfaat bersih (Y)	0.575	0.572
Niat untuk menggunakan (Z)	0.575	0.559

Sumber: Hasil Olah Data Smartpls, 2024

Nilai 57,5% menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan sedikit banyak dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, ekspektasi kinerja, dan ekspektasi usaha. Nilai yang sama pada variabel niat untuk menggunakan memiliki pengaruh sedang atau moderat terhadap manfaat bersih sebesar 57,5%.

4.1.2.2 Goodness of Fit (GoF)

Uji validasi ini memanfaatkan nilai Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) untuk menilai ketepatan data yang digunakan dalam menganalisis hubungan antar variabel. Berdasarkan Hair dkk. (2017), nilai SRMR di bawah 0,08 menunjukkan kualitas data yang sangat baik. Akan tetapi, nilai SRMR yang berada di antara 0,08 dan 0,10 masih dapat diterima.

Tabel 4. 6 Model Fit

	Estimated model
SRMR	0.098

Sumber: Hasil Olah Data Smartpls, 2024

Nilai SRMR dari model yang diestimasi adalah 0,098, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 7, dengan kisaran 0,80 hingga 0,10. Hal ini menunjukkan bahwa model tersebut dapat digunakan dengan baik. Model yang diusulkan juga menggabungkan matriks korelasi model yang diestimasi yang hampir identik dengan matriks korelasi data empiris.

4.1.2.3 Hasil Uji *Predictive Relevance*

Tabel 4. 7 *Predictive Relevance*

	Q²predict
Y	0.610
Z	0.522

Sumber: Hasil Olah Data Smartpls, 2024

Dengan nilai Q^2 yang melebihi ambang batas, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel bebas (kualitas sistem, dll.) secara signifikan berkontribusi dalam menjelaskan variasi niat penggunaan. Lebih lanjut, niat penggunaan ini juga terbukti menjadi penjelas yang handal bagi manfaat bersih yang dirasakan pengguna. Hasil ini menguatkan argumen bahwa model yang diajukan memiliki kemampuan prediksi yang memadai.

4.1.3 Hasil Uji Hipotesis

Pengukuran ini menggunakan nilai *p-value* yang signifikan dan nilai *t*-statistik untuk menentukan apakah hipotesis penelitian dapat diterima atau tidak. Pada tingkat signifikansi 5%, hipotesis diterima jika *t*-statistik lebih besar dari 1,96 dan nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05. Satu set hubungan antara lima variabel, masing-masing diwakili oleh X, digambarkan pada Gambar 1. Variabel mediasi adalah Z, dan variabel dependen adalah Y. Penjelasannya mencakup berbagai variabel, seperti X1 (Kualitas Sistem), X2 (Kualitas Informasi), X3 (Kualitas

Layanan), X4 (Ekspektasi Kinerja), X5 (Harapan Hasil Usaha), Z (Niat untuk Menggunakan), dan Y (Manfaat Bersih). Hasil uji hipotesis penelitian ini disajikan pada Tabel 8, yang memungkinkan untuk melihat nilai signifikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 8 Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 - > Z	0.249	0.235	0.110	2.269	0.023
X2 - > Z	0.231	0.215	0.118	1.963	0.050
X3 - > Z	-0.023	-0.015	0.094	0.247	0.805
X4 - > Z	0.193	0.211	0.110	1.759	0.079
X5 - > Z	0.218	0.222	0.101	2.168	0.030
Z -> Y	0.758	0.753	0.057	13.289	0.000

Sumber: Hasil Olah Data Smartpls, 2024

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan temuan yang konsisten dengan dugaan awal. Pertama, kualitas sistem terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan untuk memanfaatkan e-filing ($t = 2,269$, $p < 0,05$). Kedua, kualitas informasi juga berkontribusi secara substansial pada peningkatan niat untuk menggunakan e-filing ($t = 1,963$, $p < 0,05$). Namun, kualitas layanan dan ekspektasi kinerja tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan niat untuk menggunakan e-filing ($p > 0,05$). Menariknya, harapan hasil usaha terbukti menjadi faktor yang berpengaruh dalam mendorong niat untuk menggunakan e-filing ($t = 2,168$, $p < 0,05$). Selain itu, analisis penelitian ini juga menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan e-filing berperan sebagai mediator

yang kuat dalam memaksimalkan manfaat bersih dari sistem e-filing ($t = 13,289$, $p < 0,000$).

4.1.4 Hasil Uji Mediasi

Terdapat dua jenis variabel mediasi, yaitu mediasi parsial dan total. Mediasi parsial terjadi ketika variabel independen memiliki dua jalur pengaruh, sedangkan mediasi total hanya memiliki satu jalur melalui variabel intervening. Signifikansi pengaruh mediasi dapat diuji dengan melihat nilai t-statistik.

Tabel 4. 9 Uji Mediasi

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X3 -> Z -> Y	-0.018	-0.011	0.071	0.250	0.803
X4 -> Z -> Y	0.146	0.158	0.083	1.759	0.079
X5 -> Z -> Y	0.165	0.168	0.078	2.106	0.035
X1 -> Z -> Y	0.188	0.177	0.084	2.240	0.025
X2 -> Z -> Y	0.175	0.163	0.091	1.931	0.054

Sumber: Hasil Olah Data Smartpls, 2024

Tabel 9 merupakan hasil uji *bootstrapping specific indirect effect* yang dilakukan menggunakan smartpls 4. Hasil uji tersebut menyatakan bahwa variabel niat untuk menggunakan menjadi variabel mediasi parsial terhadap variabel kualitas sistem dan harapan hasil usaha dikarenakan nilai t-statistik mediasi $> 1,96$ dan *p-value* pada uji hipotesis $> 0,05$. Secara simultan, variabel niat untuk menggunakan

tidak memediasi pengaruh kualitas informasi, kualitas layanan, atau ekspektasi kinerja terhadap manfaat bersih dari e-filing, karena nilai t-statistik dari variabel-variabel tersebut kurang dari 1,96.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Niat untuk Menggunakan E-filing

Hasil temuan yang dipaparkan pada uji hipotesis dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif terhadap niat untuk menggunakan *e-filing* pada pelaku usaha muda di Kota Malang. Artinya, wajib pajak pengusaha muda di Kota Malang memiliki persepsi bahwasannya kualitas sistem *e-filing* memberikan kemudahan akses pelaporan pajak, data yang dimasukkan ke dalam *e-filing* tersimpan dengan aman, sistem *e-filing* dapat diakses dimana saja, dan sistem *e-filing* menyediakan layanan bantuan yang mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Implementasi sistem *e-filing* tersebut memberikan solusi dari permasalahan yang dialami wajib pajak terutama wajib pajak generasi z dan milenial yang hidup di zaman modern, Akibatnya, pengusaha muda dapat mengambil manfaat dari sistem pelaporan pajak yang lebih ramah pengguna karena telah dimodernisasi.

Hal ini mendukung teori DeLone dan McLean, yaitu bahwa kualitas sebuah sistem dan kemampuannya untuk memotivasi pengguna untuk secara aktif menggunakannya adalah faktor penentu dalam menentukan kesuksesan teknologi. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Maharani dkk. (2024) dan Toly dkk. (2021), yang melakukan tinjauan literatur dan menentukan bahwa niat untuk memanfaatkan sistem e-filing dipengaruhi oleh kualitas sistem tersebut.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Niat untuk Menggunakan E-filing

Hasil uji hipotesis kedua adalah niat untuk memanfaatkan informasi secara signifikan dipengaruhi oleh kualitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak pelaku usaha muda, khususnya generasi z dan milenial, memiliki persepsi positif terhadap sistem *e-filing*. Mereka menilai bahwa sistem ini menyediakan informasi yang akurat dan relevan terkait status pelaporan pajak mereka. Selain itu, panduan yang disediakan oleh sistem dinilai jelas dan mudah dipahami, sehingga mempercepat proses pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT).

Temuan penelitian ini seiring dengan kerangka kerja DeLone dan McLean (2003) yang menekankan peran krusial kualitas informasi dalam keberhasilan sistem. Dengan kata lain, kinerja sistem *e-filing* sangat dipengaruhi oleh sejauh mana sistem dapat menyajikan data yang benar, relevan, dan mudah dicerna oleh pengguna. Hasil ini konsisten dengan studi-studi sebelumnya oleh Gunaasih (2021) dan Kaban dkk. (2023) yang menyimpulkan bahwa kualitas informasi menjadi faktor utama dalam mendorong minat pengguna untuk memanfaatkan *e-filing*.

4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat untuk Menggunakan E-filing

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang dinilai dalam studi ini tidak memberikan dampak signifikan pada kecenderungan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Hasil ini bertentangan dengan beberapa studi sebelumnya, namun konsisten dengan temuan Kaban dkk. (2023) dan Hambali (2020). Beberapa faktor mungkin menjadi penyebabnya, seperti: (a) panduan yang komprehensif telah memenuhi kebutuhan pengguna akan dukungan teknis. (b)

antarmuka sistem yang user-friendly memungkinkan pengguna mengoperasikan e-filing secara mandiri. (c) karakteristik demografis responden, terutama generasi Z dan milenial yang familiar dengan teknologi, memudahkan adaptasi terhadap fitur-fitur e-filing.

4.2.4 Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat untuk Menggunakan E-filing

Analisis terhadap ekspektasi pengguna akan peningkatan efisiensi melalui e-filing memberikan hasil yang tidak sesuai dengan hipotesis awal yang diadopsi dari model UTAUT. Berbeda dengan temuan penelitian sebelumnya, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa keyakinan pengguna terkait manfaat e-filing dalam meningkatkan kinerja tidak secara signifikan mendorong niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut.

Hasil temuan ini juga bertentangan dengan hasil yang dikaji oleh Rahayu & Yulyona (2019) serta Alias & Ibrahim, (2021). Alasan mengapa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini adalah karena wajib pajak masih memiliki keraguan terhadap keandalan sistem *e-filing*. Gangguan teknis seperti *error* dan *downtime*, terutama pada periode puncak pelaporan SPT, dapat menghambat kinerja sistem dan mengurangi kepercayaan wajib pajak terhadap kemampuan e-filing dalam meningkatkan efisiensi pelaporan pajak.

4.2.5 Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Niat untuk Menggunakan E-filing

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan *e-filing* secara signifikan dipengaruhi oleh harapan hasil usaha, bukan oleh ekspektasi kinerja. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa sistem *e-filing* yang telah diterapkan dirancang dengan baik sehingga mudah dipahami dan digunakan oleh

pelaku usaha muda. Wajib pajak merasa yakin bahwa mereka memiliki kemampuan untuk mengoperasikan sistem ini secara efektif. Selain itu, penyajian informasi dalam sistem *e-filing* dinilai jelas dan mudah dipahami.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori penerimaan teknologi terpadu (UTAUT) yang menyoroti pentingnya kemudahan penggunaan dalam mendorong niat seseorang untuk mengadopsi teknologi baru. Penelitian sebelumnya oleh Alias dan Ibrahim (2021) serta Rahayu dan Yulyona (2019) juga menguatkan temuan ini, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem *e-filing* secara signifikan memengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakannya.

4.2.6 Pengaruh Niat untuk Menggunakan terhadap Niat untuk Menggunakan E-filing

Analisis hipotesis mengkonfirmasi bahwa keinginan pengguna untuk menggunakan sistem *e-filing* secara langsung berbanding lurus dengan keuntungan yang mereka dapatkan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna yakin bahwa *e-filing* mampu menghasilkan laporan pajak yang lebih tepat karena meminimalkan kesalahan yang umumnya terjadi saat pengisian manual. Hasil penelitian ini sejalan dengan model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (2003), di mana keberhasilan suatu sistem dapat dinilai dari tingkat penggunaannya dan manfaat yang dihasilkan bagi pengguna individu maupun organisasi.

Penelitian sebelumnya oleh Kaban dkk. (2023) dan Hutagaol & Sfenrianto (2023) juga mendukung hasil penelitian ini, dimana niat untuk menggunakan merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi *e-filing*.

Untuk memaksimalkan manfaat bersih dari *e-filing*, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan niat pengguna dalam memanfaatkan sistem. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga memperkuat manfaat-manfaat yang diberikan oleh sistem *e-filing*.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh keinginan pengguna untuk beralih ke sistem e-filing terhadap keuntungan bersih yang diperoleh dari sistem tersebut. Analisis ini akan meneliti kaitan antara kualitas sistem, informasi yang disajikan, layanan yang diberikan, serta harapan pengguna terkait kinerja dan upaya yang diperlukan dengan keuntungan bersih yang didapatkan. Hasil pengujian hipotesis menggunakan nilai t-statistik dan p-value menunjukkan hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan keuntungan bersih e-filing, dengan niat untuk menggunakan e-filing sebagai faktor perantara. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa:

1. Keinginan untuk menggunakan secara signifikan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut: kualitas sistem, kualitas informasi, dan Ekspektasi usaha, seperti yang ditunjukkan oleh data SEM yang diperoleh dengan alat analisis Smartpls 4.
2. Keinginan untuk menerapkan e-filing tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan dan ekspektasi kinerja.
3. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa niat untuk menggunakan e-filing berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih e-filing.

Dengan begitu, peningkatan niat untuk menggunakan e-filing akan mengoptimalkan manfaat bersih yang diberikan oleh e-filing terhadap pengguna, sehingga peningkatan kepatuhan wajib pajak akan berdampak pada penerimaan negara.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dan kajian pada penelitian ini, penulis menyarankan kepada peneliti di masa depan untuk mengintegrasikan model tersebut dengan model lain seperti *Technology Acceptance Model* (TAM). Selain itu, peneliti berikutnya dapat menambahkan variabel kepatuhan wajib pajak setelah variabel manfaat bersih. Pendekatan ini memungkinkan untuk secara eksperimental memastikan pengaruh langsung dan tidak langsung dari faktor-faktor independen terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini kurang dapat merepresentasikan pada wirausaha generasi z dan milenial karena jumlah sampel yang kecil. Namun demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan perspektif yang komprehensif mengenai sistem informasi perpajakan yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Disarankan agar jumlah sampel ditingkatkan untuk menjamin temuan yang lebih representatif dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akinnuwesi, B. A., Uzoka, F. M. E., Fashoto, S. G., Mbunge, E., Odumabo, A., Amusa, O. O., Okpeku, M., & Owolabi, O. (2022). A modified UTAUT model for the acceptance and use of digital technology for tackling COVID-19. *Sustainable Operations and Computers*, 3(December 2021), 118–135. <https://doi.org/10.1016/j.susoc.2021.12.001>
- Al-Okaily, M. (2024). Advancements and forecasts of digital taxation information systems usage and its impact on tax compliance: does trust and awareness make difference? *Journal of Financial Reporting and Accounting*. <https://doi.org/10.1108/JFRA-09-2023-0567>
- Alias, M., & Ibrahim, I. (2021). An Examination of Tax E-Filing Acceptance in Sarawak Applying UTAUT. *Indian-Pacific Journal of Accounting and Finance*, 5(1), 41–54.
- Alkausar, B., Kristanto, D., Nugroho, Y., Soemarsono, P. N., & Pangesti, N. G. (2022). the Readiness of Indonesian Millennials To Accept E-Filing Tax Reports Services. *Public Administration Issues*, 2022(6), 175–186. <https://doi.org/10.17323/1999-5431-2022-0-6-175-186>
- Ana Fadhillah. (2019). Distorsi Pemaknaan Lafadz Shahibu Maks Antara Petugas Pemungut Pajak Dan Pungutan Liar. *Nizham: Jurnal Studi Keislaman*, 6(2), 5–24.
- Andriani, S. (2021). Voluntary Compliance Dengan Konsep Keadilan Pajak Perspektif Ibnu Khaldun Bagi Wajib Pajak. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 12(1), 1–18. <https://doi.org/10.18860/em.v12i1.8752>
- Annur, C. M. (2024). 12,7 Juta Wajib Pajak Sudah Laporkan SPT sampai Akhir Maret 2024. *Databoks.Katadata.Co.Id*. <https://databoks.katadata.co.id/ekonomi-makro/statistik/665efd1c29260bf/127-juta-wajib-pajak-sudah-lapor-spt-sampai-akhir-maret-2024>
- Arfi, W. Ben, Nasr, I. Ben, Khvatova, T., & Zaied, Y. Ben. (2020). Understanding acceptance of eHealthcare by IoT natives and IoT immigrants: An integrated model of UTAUT, perceived risk, and financial cost. *Technological Forecasting & Social Change*.
- Arifin, G. (2024). Pajak Menurut Syari'ah. *Advances In Social Humanities Research*, 2(1), 63–82. <https://doi.org/10.46799/adv.v2i1.142>
- BPS. (2021). *Hasil Sensus Penduduk 2020*. <https://demakkab.bps.go.id/id/news/2021/01/21/67/hasil-sensus-penduduk-2020.html>
- BPS. (2023). *Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Malang (Jiwa), 2021-2023*. Badan Pusat Statistik Kota Malang. <https://malangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTEjMg==/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-malang.html>

- Buckner, C. A., Lafrenie, R. M., Dénommée, J. A., Caswell, J. M., Want, D. A., Gan, G. G., Leong, Y. C., Bee, P. C., Chin, E., Teh, A. K. H., Picco, S., Villegas, L., Tonelli, F., Merlo, M., Rigau, J., Diaz, D., Masuelli, M., Korrapati, S., Kurra, P., ... Mathijssen, R. H. J. (2016). We are IntechOpen , the world ' s leading publisher of Open Access books Built by scientists , for scientists TOP 1 % . *Intech*, *11*(tourism), 13. <https://www.intechopen.com/books/advanced-biometric-technologies/liveness-detection-in-biometrics>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Venkatesh, V., Brown, S. A., Hu, P. J. H., & Tam, K. Y. (2010). Modeling citizen satisfaction with mandatory adoption of an E-Government technology. *Journal of the Association for Information Systems*, *11*(10), 519–549. <https://doi.org/10.17705/1jais.00239>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Delone, W., & Mclean, E. (1992). *Information Systems Success : The Quest for the Dependent Variable*. October. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Destia, F., & Nurdin, F. (2022). Perilaku Kepatuhan Pajak: Persepsi Calon Wajib Pajak Potensial. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban*, *8*(1), 147–162.
- Grace, K., Olivia, K., & Mangoting, Y. (2023). the Urgency of Adapting the E-Tax System To Tax Compliance: Integration of Satisfaction Levels. *International Journal of Application on Economics and Business*, *1*(2), 599–608. <https://doi.org/10.24912/v1i2.599-608>
- Greydanus, D. E., & Greydanus, M. M. (2012). Internet use, misuse, and addiction in adolescents: Current issues and challenges. *International Journal of Adolescent Medicine and Health*, *24*(4), 283–289. <https://doi.org/10.1515/ijamh.2012.041>
- Gunaasih, S. (2021). The Performance of Service, System, and Technology of E-filing Product on the Enthusiasm of People at Police Science College in Jakarta. *Review of Integrative Business and Economics ...*, *10*(2), 141–154. http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_10-s2_12_t21-053_141-154.pdf
- 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*. *23*(1), 57–68. <https://doi.org/10.14414/jebav.v23i1.2233>
- Hardika, H., Nur Aisyah, E., & Gunawan, I. (2019). Buku Transformasi Belajar Generasi Milenial. In *Education Inquiry*.
- Haskar, E. (2020). Hubungan Pajak Dan Zakat Menurut Perspektif Islam. *Menara Ilmu*, *14*(2), 28–38.

- Hermawan, S., & Hariyanto, W. (2022). Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif Dan Kualitatif). In *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif Dan Kualitatif)*. <https://doi.org/10.21070/2022/978-623-464-047-2>
- Hidayat, A. R. (2023). Analisis Adopsi Penggunaan Sistem Pembayaran Fintech pada Generasi Milenial Menggunakan Teori Difusi Inovasi Pendahuluan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), 117–132. <https://doi.org/10.32502/jimn.v13i2.6974>
- Hutagaol, A. L., & Sfenrianto. (2023). Evaluasi Care General Insurance System Solution Menggunakan Metode Delone dan Mclean di Asuransi XYZ. *Media Bina Ilmiah*, 18(4), 935–946.
- Isaac, O., Abdullah, Z., Aldholay, A. H., & Abdulbaqi Ameen, A. (2019). Antecedents and outcomes of internet usage within organisations in Yemen: An extension of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. *Asia Pacific Management Review*, 24(4), 335–354. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.v.2018.12.003>
- Kaban, A. F., Triyanto, F., & Prabowo, I. C. (2023). The success factors of e-Filing implementation for Gen Z individual taxpayers in Indonesia: Based on the DeLone & McLean IS Success Model. *E3S Web of Conferences*, 426, 1–8. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202342601090>
- Lela, N. (2019). *Modernisasi Teknologi Informasi Perpajakan di Era Ekonomi Digital*. Pajak.Go.Id. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/modernisasi-teknologi-informasi-perpajakan-di-era-ekonomi-digital>
- Maharani, B. H., Pratama, B. C., & Fitriati, A. (2024). Continuance Intention Use E-Filing: The Influence Quality Information , System , Service and Satisfaction as a Mediator Jurnal Proaksi Continuance Intention Use E-Filing : The Influence Quality Information , System , Service and Satisfaction as a Mediato. *Jurnal Proaksi*, January. <https://doi.org/10.32534/jpk.v10i4.4957>
- Mahrerotul Fikriyah, T., & Trisnaningsih, S. (2022). Mengungkap Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Pelaporan Sistem E-Filing Lintas Generasi. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(4), 1567–1577. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i4.1773>
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2015). DeLone-Mclean information system success model revisited: The separation of intention to Use - Use and the integration of technology acceptance models. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5(1978), 172–182.
- Nandiroh, U., Pratikto, H., & Wardana, L. W. (2024). Investigating Taxpayers Intention To Accept Online Tax Filling System: An Indonesian Perspective. *Asian Journal of Management Entrepreneurship and Social Science*, 04(02). <https://ajmesc.com/index.php/ajmesc>

- Nisaa, R. K., Bahrim, S. M. S., & Kustiwi, I. A. (2024). Teknologi Digital Dan Transformasi Internal Audit Terhadap Perlakuan Laporan Keuangan : Studi Literatur. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 2(2), 263–277.
- Nugraheni, D., Saputra, M. C., & Herlambang, A. D. (2017). Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Implementasi E-Learning Universitas Brawijaya Pada Aspek Intention To Use , Use , User Satisfaction dan Net Benefits. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIHK) Universitas Brawijaya*, 2(5), 1921–1931.
- Oktavia, F. Z. F. (2023). Factors Affecting User Satisfaction On E-Filing System In Indonesia. *Kompartemen : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 20(2), 239. <https://doi.org/10.30595/kompartemen.v20i2.13564>
- Ongkowijoyo, Y. S. P. (2021). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Mengelola Kepemimpinan Millenial Untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan Yang Didukung Oleh Teknologi Modern*. 2(6), 6.
- Pemerintah Kota Malang. (2023). *Taat Pajak, 80 Wajib Pajak Dapatkan Apresiasi*. Malang.Go.Id. <https://malangkota.go.id/2023/11/30/taat-pajak-80-wajib-pajak-dapatkan-apresiasi/>
- Petter, S., Delone, W., & Mclean, E. (2008). *Measuring information systems success : models , dimensions , measures , and interrelationships*. May, 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Putra, D. A. (2024). Di Balik Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak Laporan SPT Tahunan. *Tirto.Id*. <https://tirto.id/di-balik-rendahnya-kepatuhan-wajib-pajak-laporan-spt-tahunan-gW94>
- Putra, Y. S. (2016). Theoretical Review:Teori Perbedaan Generasi. *Among Makarti : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, vol 9.
- Rahayu, R. M., & Yulyona, M. T. (2019). Individual tax payer intention to use e-filing in indonesia. *International Journal Of Business, Economics and Law*, 18(5), 260–264.
- Rai, N., & Thapa, B. (2015). A study on purposive sampling method in research. *Kathmandu:Kathmandu School of Law*, 1–12. <http://stattrek.com/survey-research/sampling-methods.aspx?Tutorial=AP,%0Ahttp://www.academia.edu/28087388>
- Saputra, F. F. T., Aspirandi, R. M., & Setiawan, R. (2024). Analisis Efektivitas Penerapan Sistem e-Filing Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 03.
- Setyowati, M. S., Utami, N. D., Saragih, A. H., & Hendrawan, A. (2023). *Teknologi dalam Masyarakat Faktor-faktor strategis dalam menerapkan teknologi blockchain di Indonesia sistem pajak pertambahan nilai*. 72(April 2022).
- Sihombing, P. R., & Arsani, A. M. (2022). *Aplikasi Minitab Untuk Statistisi Pemula*

(Issue March).
<https://www.rhttps://www.researchgate.net/publsesearchgate.net/publication/359053660ication/359053660>

- Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). *Perpajakan (Teori dan Aplikasi) (Pertama)*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sudaryanto, Subagio, A., Hanim, A., & Utami, W. (2023). *Consumer Behaviour Gen Z*. Universitas Ciputra.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=MW_9EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=teori+gen+z+menurut+para+ahli&ots=HAduw1ojXF&sig=Yrb6r8ByzsjlLUBRt2LDzdTs7Zo&redir_esc=y#v=onepage&q=teori+gen+z+menurut+para+ahli&f=false
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D* (25th ed.). Alfabeta.
- Surendran, P. (2012). Technology Acceptance Model: A Survey of Literature. *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*, 2.
- Toly, A. A., Wijaya, A., Lewa, P., & Tjung, S. (2021). Factors of Successful Adoption of E-Filing during The Covid-19 Pandemic. *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Monterrey*, 3933–3943.
- Turner, A., & Turner, A. (2018). Generation Z : Technology and Social Interest. *The Journal of Individual Psychology*, 71(2), 103–113.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478.
<https://doi.org/10.2307/30036540>
- Zahroh, F., & Harkaneri, H. (2020). Perbandingan Hukum Pajak Dan Zakat Menurut Syariah Dan Negara. *J-MACC : Journal of Management and Accounting*, 3(1), 38–50. <https://doi.org/10.52166/j-macc.v3i1.1855>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

KUISISIONER PENELITIAN

Penilaian Sistem E-filing oleh Wajib Pajak UMKM Kota Malang

Berikut ini adalah kuisisioner yang berkaitan dengan penelitian tentang penilaian kesuksesan sistem E-filing oleh wajib pajak UMKM Kota Malang yang memiliki *market place*. Oleh karena itu, di sela-sela kesibukan bapak dan ibu, saya memohon dengan hormat kesediaan bapak dan ibu untuk dapat mengisi kuisisioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi bapak dan ibu sekalian untuk mengisi kuisisioner yang ada, saya ucapkan banyak terimakasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama:

Usia:

() 12-27 tahun

() 28-44 tahun

() > 44 tahun

NPWP:

() Punya

() Tidak Punya

DAFTAR KUISISIONER:

Mohon untuk memberikan tanda centang (✓) pada setiap pernyataan yang bapak dan ibu pilih.

Keterangan:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

<i>System Quality (Kualitas Sistem)</i>						
No	Pernyataan	1	2	3	4	5

1	Saya merasa mudah menggunakan dan mengakses e-filing					
2	Data yang saya masukan ke dalam e-filing tersimpan dengan aman					
3	Sistem e-filing dapat diakses dimana saja dan kapan saja					
4	Sistem e-filing menyediakan layanan bantuan yang mudah diakses dan responsif					

Information Quality (Kualitas Informasi)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Sistem e-filing memberikan informasi yang benar dan valid mengenai status pelaporan pajak saya					
2	Sistem e-filing memberikan panduan yang jelas dan mudah dipahami dalam pengisian SPT					
3	Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelaporan pajak melalui e-filing lebih singkat					

Service Quality (Kualitas Layanan)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan e-filing					
2	Sistem e-filing dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna					
3	Petugas pajak selalu siap membantu saya ketika mengalami kendala dalam menggunakan e-filing					

Performance Expectancy (Harapan Kinerja)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Dengan menggunakan e-filing, saya merasa dapat menyelesaikan tugas pelaporan pajak lebih cepat					
2	E-filing membantu saya menghasilkan laporan pajak yang lebih akurat					
3	Saya dapat menghemat kertas dan tinta dengan menggunakan e-filing					

4	Saya menganggap e-filing sangat berguna untuk pelaporan pajak saya					
---	--	--	--	--	--	--

Effort Expectancy (Harapan Usaha)						
No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya dapat dengan mudah memahami cara menggunakan sistem e-filing					
2	Sistem e-filing sangat user friendly					
3	Saya merasa memiliki keterampilan yang cukup untuk menggunakan fitur-fitur e-filing					
4	Informasi yang disajikan pada sistem e-filing sangat jelas dan mudah dipahami					

Intention to use (Niat untuk menggunakan)						
No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya sering menggunakan e-filing untuk melaporkan pajak saya					
2	Saya lebih suka memasukkan data menggunakan e-filing dibanding manual					
3	Saya akan menggunakan e-filing lagi					

Net Benefit (Manfaat Bersih)						
No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Sejak menggunakan e-filing, saya merasa dapat menyelesaikan pelaporan pajak dalam waktu yang lebih singkat					
2	Dengan e-filing saya dapat mengurangi kesalahan dalam pengisian laporan pajak					
3	E-filing membantu saya menghasilkan laporan pajak yang lebih akurat					

Lampiran 2. Hasil Output Smartpls 4

Validitas dan Reliabilitas

Construct reliability and validity - Overview					Copy to Excel/Word	Copy to R
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)		
X1	0.789	0.789	0.863	0.613		
X2	0.724	0.734	0.844	0.643		
X3	0.778	0.786	0.870	0.691		
X4	0.744	0.748	0.839	0.565		
X5	0.784	0.794	0.861	0.609		
Y	0.758	0.759	0.861	0.675		
Z	0.758	0.758	0.861	0.674		

Cross Loading

Discriminant validity - Cross loadings							
	X1	X2	X3	X4	X5	Y	Z
X1.1	0.798	0.640	0.459	0.593	0.505	0.585	0.521
X1.2	0.798	0.659	0.420	0.659	0.466	0.619	0.512
X1.3	0.780	0.557	0.359	0.557	0.484	0.572	0.583
X1.4	0.753	0.630	0.468	0.529	0.544	0.595	0.572
X2.1	0.588	0.773	0.361	0.620	0.326	0.583	0.469
X2.2	0.700	0.831	0.547	0.633	0.578	0.664	0.610
X2.3	0.610	0.801	0.360	0.557	0.387	0.594	0.542
X3.1	0.496	0.479	0.829	0.527	0.444	0.449	0.439
X3.2	0.407	0.410	0.819	0.385	0.550	0.435	0.341
X3.3	0.443	0.438	0.845	0.377	0.519	0.450	0.374
X4.1	0.554	0.593	0.423	0.717	0.344	0.557	0.420
X4.2	0.603	0.621	0.508	0.756	0.472	0.680	0.512
X4.3	0.498	0.523	0.294	0.761	0.289	0.566	0.504
X4.4	0.586	0.531	0.360	0.772	0.441	0.583	0.514
X5.1	0.543	0.431	0.469	0.341	0.810	0.517	0.474
X5.2	0.503	0.446	0.498	0.466	0.801	0.495	0.481
X5.3	0.377	0.330	0.428	0.354	0.677	0.380	0.387
X5.4	0.558	0.493	0.482	0.446	0.826	0.559	0.490
Y1.1	0.661	0.673	0.436	0.704	0.492	0.837	0.613
Y1.2	0.578	0.535	0.548	0.593	0.543	0.787	0.615
Y1.3	0.626	0.682	0.340	0.660	0.517	0.839	0.639

Multikolinieritas

Collinearity statistics (VIF) - Outer mode	
	VIF
X1.1	1.739
X1.2	1.742
X1.3	1.500
X1.4	1.409
X2.1	1.424
X2.2	1.426
X2.3	1.416
X3.1	1.443
X3.2	1.730
X3.3	1.799
X4.1	1.502
X4.2	1.490
X4.3	1.558
X4.4	1.537
X5.1	1.685
X5.2	1.620
X5.3	1.307
X5.4	1.774
Y1.1	1.666
Y1.2	1.393
Y1.3	1.637
Z1.1	1.418
Z1.2	1.565
Z1.3	1.726

R-Square

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Y	0.575	0.572
Z	0.575	0.559

Model Fit

Model fit		
	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.075	0.098

Path Coefficients

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values						Copy to Excel
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values	
X1 -> Z	0.249	0.235	0.110	2.269	0.023	
X2 -> Z	0.231	0.215	0.118	1.963	0.050	
X3 -> Z	-0.023	-0.015	0.094	0.247	0.805	
X4 -> Z	0.193	0.211	0.110	1.759	0.079	
X5 -> Z	0.218	0.222	0.101	2.168	0.030	
Z -> Y	0.758	0.753	0.057	13.289	0.000	

Predictive Relevance

PLSpredict LV summary - PLS-SEM				
	Q ² predict	RMSE	MAE	
Y	0.610	0.646	0.459	
Z	0.522	0.712	0.534	

Indirect Effect

Specific indirect effects - Mean, STDEV, T values, p values						Copy to Excel
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O /STDEV)	P values	
X3 -> Z -> Y	-0.018	-0.011	0.071	0.250	0.803	
X4 -> Z -> Y	0.146	0.158	0.083	1.759	0.079	
X5 -> Z -> Y	0.165	0.168	0.078	2.106	0.035	
X1 -> Z -> Y	0.188	0.177	0.084	2.240	0.025	
X2 -> Z -> Y	0.175	0.163	0.091	1.931	0.054	

Lampiran 3. Biodata Penulis

BIODATA PENULIS

Nama : Luthfia Cahya Az-Zahra
Tempat, Tanggal Lahir : Kulon Progo, 25 Mei 2003
Alamat Asal : Perum Griya Pesona Asri, Klari, Karawang
Telepon/HP : 085936614840
E-mail : luthfiacahya05@gmail.com
Instagram : @luthzhr

Pendidikan Formal

2008-2009 : RA Al-Kautsar
2009-2015 : MI Al-i'annah
2015-2018 : SMP 3 Al-Muhajirin Purwakarta
2018-2021 : MAN 1 Ciamis
2021-2025 : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2021-2022 : MSAA UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2021-2022 : PKPBA UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2022-2023 : PKPBI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Pengalaman Organisasi

- Resimen Mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Himpunan Mahasiswa Program Studi Akuntansi UIN Malang
- Generasi Baru Indonesia (GenBI) Malang
- Tax Center FE UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Asisten Laboratorium FE UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Lampiran 4. Bukti Konsultasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

IDENTITAS MAHASISWA:

NIM : 210502110120
Nama : Luthfia Cahya Az-Zahra
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Dosen Pembimbing : Sri Andriani, M.Si
Judul Skripsi : Evaluasi Kesuksesan Sistem E-filing: Analisis Penggunaan Sistem Melalui Pendekatan Model DeLone and McLean dan UTAUT

JURNAL BIMBINGAN :

No	Tanggal	Deskripsi	Tahun Akademik	Status
1	5 Agustus 2024	Bimbingan pertama mencari referensi jurnal utama untuk penelitian perpajakan	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
2	7 Agustus 2024	Konsultasi jurnal rujukan terindeks scopus dan Sinta	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
3	22 Agustus 2024	Konsultasi judul	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
4	23 Agustus 2024	Konsultasi progress proposal dan kepenulisan daftar pustaka	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
5	10 September 2024	Konsultasi BAB 3	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
6	21 September 2024	Penyusunan BAB 3	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
7	8 Oktober 2024	Konsultasi Draft Proposal	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
8	27 November 2024	Konsultasi Smartpls dan bimbingan skripsi BAB 1-5	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
9	29 November 2024	Konsultasi artikel untuk afirmasi	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
10	30 November 2024	Konsultasi home jurnal untuk afirmasi	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
11	3 Desember 2024	Konsultasi submit artikel sinta 3	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi

12	5 Desember 2024	Konsultasi kelayakan artikel	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
13	7 Desember 2024	Konsultasi revisi ke-1 artikel	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
14	10 Desember 2024	Konsultasi revisi ke-2 artikel	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
15	12 Desember 2024	Konfirmasi mendapatkan LOA	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
16	13 Desember 2024	Bimbingan dan revisi skripsi BAB 1-5	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
17	14 Desember 2024	Konsultasi persetujuan skripsi dan sidang afirmasi	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi

Lampiran 5. Bukti Bebas Plagiarisme



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rohmatulloh Salis, M.Pd
NIP : 198409302023211006
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

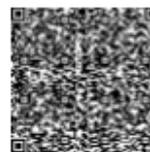
Nama : Luthfia Cahya Az-Zahra
NIM : 210502110120
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : **EVALUASI KESUKSESAN SISTEM E-FILING: ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM MELALUI PENDEKATAN DELONE AND MCLEAN DAN UTAUT**

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
24%	23%	14%	10%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 16 Desember 2024
UP2M



Rohmatulloh Salis, M.Pd