



JURNAL AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA

jurnalfe.ustjogja.ac.id

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN *E-FILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

I Wayan Kartana^{1*}, Ni Nengah Seri Ekayani²

I Gede Aryawan³

Ida Ayu Sri Meitri⁴

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas

Warmadewa, Denpasar-Bali

*email: wkartana@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Submission: 2023-05-08

Reviewed: 2023-05-14

Accepted: 2023-06-28

Publish: 2023-06-30

Keyword:

System Quality,
Information Quality,
Ease of Use of E-Filing,
Individual Taxpayer
Compliance, Taxpayer
Awareness

ABSTRACT

This research is trying to assess the system information success by collaborating system information success models of DeLone and McLean (2003) which has been modified by Wang and Liao (2008) which only takes two variables, which is System Quality, Information Quality. Technology Acceptance Model Davis (1989) which only takes one variable, namely Ease of Use of E-Filing and Taxpayer Awareness as moderating variables. This research is using primary data types. The method of determining the sample using sampling incidental technique, amounting to 200 respondents. Data is obtained by using questionnaire which was filled directly by the respondent as well as through an online google form. Hypothesis testing is carried out using a variant-based Structural Equation Model (SEM) or what is commonly called Partial Least Square. The result is that System Quality has a significant positive effect on Individual Taxpayer Compliance. Information Quality has no effect on Individual Taxpayer Compliance. Ease of Use of E-Filing has no effect on Individual Taxpayer Compliance. Furthermore, Taxpayer Awareness does not moderate the influence of System Quality on Individual Taxpayer Compliance. The research findings are only partially explained by the Delone and McLean Success models. The TAM model cannot explain these findings. The novelty of this research is the combination of two models, namely the Technology Acceptance Model and the Success Model proposed by Delone and McLean, with the addition of a contextual variable, namely taxpayer awareness, to investigate individual taxpayer compliance.

PENDAHULUAN (Introduction)

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia berkembang dengan sangat pesat, membawa perubahan yang signifikan dalam kehidupan modern. Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi karena perkembangannya yang sangat pesat (Kharisma, 2022). Hampir semua bisnis menerapkan strategi dengan mengadopsi dan

mengembangkan sistem informasi yang dapat membantu dalam memecahkan berbagai masalah umum. Internet dan teknologi dianggap kebutuhan penting bagi setiap manusia dan organisasi di era modern.

Dengan kemajuan inovasi data yang semakin modern, masa komputerisasi merupakan pintu terbuka sekaligus ujian bagi Direktorat Jenderal Tugas (DJP) untuk memulihkan, membuat, dan mengembangkan lebih lanjut kerangka pedoman pengeluaran di Indonesia. Perpajakan merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan negara (Faisol, 2022). Direktorat Jenderal Pajak bertugas mengelola pajak yang dapat dikenakan tanpa menerima imbalan secara langsung dan bersumber dari iuran masyarakat (Saitri, 2022). Laporan SPT saat ini banyak dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Direktorat Jenderal Pajak senantiasa berupaya meningkatkan pelayanan guna mendorong wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya (Sani, 2023). Sesuai dengan Keputusan Dirjen Pajak No, salah satu upaya yang dilakukan Ditjen Pajak adalah dengan memulai *e-filing*. per Mei 2004, Kep-88/PJ/2004 tentang penyapian surat pemberitahuan pajak (SPT) secara elektronik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya Orang Pribadi.

E-filing memungkinkan wajib pajak untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Negara dan Daerah secara elektronik. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) membuat fasilitas ini untuk memudahkan Wajib Pajak mengakses situs resmi DJP dan melengkapi SPT. Harapan DJP, *e-documenting* dapat membantu mempersingkat biaya dan waktu yang dibutuhkan warga untuk merencanakan, mengisi, dan mempermudah warga untuk melaporkan SPT karena cenderung dapat diselesaikan dari mana saja dan kapan saja. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih menjadi masalah saat ini karena seringkali jumlah realisasi penerimaan pajak dan pelaporan SPT belum sesuai dengan harapan Direktorat Jenderal Pajak, terutama wajib pajak orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Berikut gambaran tingkat kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur seperti Tabel 1:

Tabel 1.

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

No	Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar Wajib SPT	Jumlah Realisasi SPT	Tingkat Kepatuhan (%)
1	2018	44.775	39.908	89,13
2	2019	46.723	40.741	87,2
3	2020	59.360	43.147	72,69
4	2021	56.250	49.532	88,06
5	2022	57.382	47.366	82,55
Rata-rata		54.929	45.197	83,93

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2022

Tabel 1. Memperlihatkan belum tercapainya target realisasi penerimaan SPT wajib pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur, rata-rata baru 83,93%. Tabel 1 juga menunjukkan adanya tren penurunan kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi selama 4 Tahun terakhir. Fenomena ini menarik peneliti untuk mengeksplor kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur disebabkan KPP Denpasar timur memiliki jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar lebih banyak dibandingkan dengan kantor pelayanan pajak lainnya di Denpasar karena cakupan wilayah kerjanya yang sangat luas. Berkenaan dengan kepatuhan Wajib Pajak ada beberapa peneliti telah melakukan investigasi. Hasil temuan (Rasmini, 2020; Maulana dan Marismiati, 2021; Sundari dan Subarsa, 2022) menunjukkan bahwa penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya penelitian Adhayati dan Sulistyowati, (2021) menunjukkan bahwa *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi. Mengingat masih adanya riset gap, penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka penelitian ini bertujuan mengeksplor lebih dalam variabel *e-filing* seperti kualitas

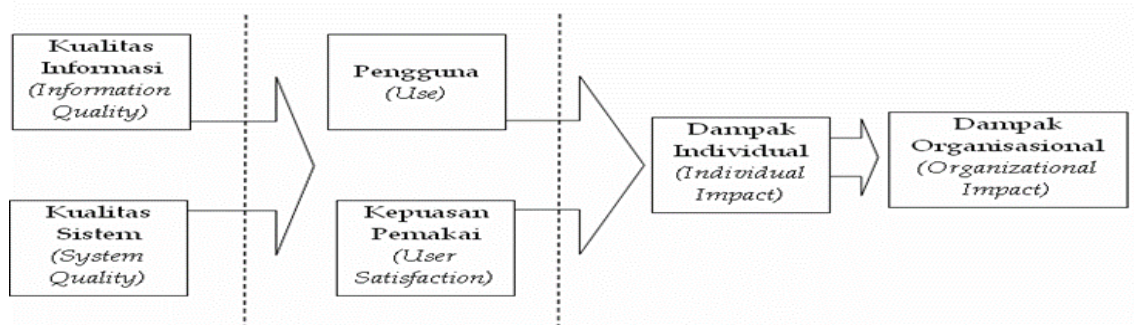
sistem, kualitas informasi dan *ease of use* dengan mengelaborasi model technology acceptance model dari Davis (1986) dan DeLone dan McLean Success Models dimodifikasi oleh Wang dan Liao (2008), dengan memasukkan variabel berperilaku yaitu kesadaran wajib pajak sebagai variabel moderasi. Berdasarkan hal tersebut rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
2. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
3. Apakah Kemudahan Penggunaan E-filing berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
4. Apakah Kesadaran Wajib Pajak memoderasi Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
5. Apakah Kesadaran Wajib Pajak memoderasi Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
6. Apakah Kesadaran Wajib Pajak memoderasi Pengaruh Kemudahan Penggunaan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?

Model Kesuksesan Sistem Informasi

Model DeLone dan McLean adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, model ini dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti (DeLone dan McLean, 2003). Model kesuksesan sistem informasi pertama dibangun Tahun 1992 yang dikenal dengan Delone and McLean Success Models (1992) sebagai berikut:

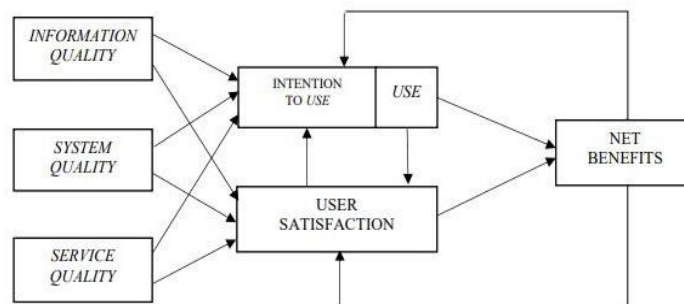
Gambar 1. Model Awal Kesuksesan Informasi Delone dan McLean dan Mclean



Sumber: Delone dan McLean 1992

Berdasarkan kontribusi penelitian-penelitian terdahulu dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone dan McLean (2003) memperbarui modelnya seperti terlihat pada Gambar 2. Berikut:

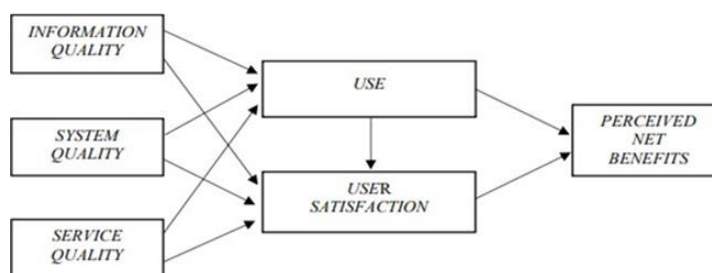
Gambar 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean Diperbarui



Sumber: Delone dan McLean (2003)

Pada perkembangan selanjutnya model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean 2003 dimodifikasi oleh Wang dan Liao (2008) seperti terlihat pada Gambar 3. Berikut:

Gambar 3. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Dimodifikasi oleh Wang dan Liao (2008)



Sumber: Wang dan Liao (2008)

Di antara berbagai ukuran keberhasilan sistem informasi, kualitas informasi adalah dimensi yang penting untuk difokuskan karena terdiri atas produk informasi yang telah dibuat pada level teknis (Rotenstein *et al.*, 2021). Dengan adanya kualitas informasi, dapat dilihat sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua pengguna yang memerlukan informasi tersebut (Negara & Pratomo, 2019).

Technology Acceptance Model-(TAM)

Technology Acceptance Model-(TAM) merupakan teori yang menjelaskan tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan menjelaskan kepada individu terhadap penggunaan sistem teknologi informasi Hendra dan Yudhi (2021). Model TAM hampir sama dengan model yang disajikan oleh DeLone dan McLean, hanya saja dalam model TAM ditekankan bahwa faktor luar organisasi akan mempengaruhi “persepsi pengguna/user” menjadi penentu keberhasilan penerapan sistem informasi Lilis Puspawati (2021). *Technology Acceptance Model* menggunakan dua konsep utama yang dipercaya dalam penerimaan pengguna (*User acceptance*) yaitu persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) yaitu tingkat kepercayaan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi akan mudah dan tidak membutuhkan usaha yang keras dan persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) yaitu tingkat kepercayaan seseorang bahwa pengguna sistem informasi meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya (Adhiputera, 2015) dalam Khakim (2016).

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun (1986) kemudian dikembangkan dari *Theory Of Reasoned Action* (TRA) yang dirancang khusus untuk permodelan penerimaan pengguna sistem informasi oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun (1975) yang menyatakan bahwa, teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut (Widayanto, 2022). Menurut Khakim (2016) reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak”. Pasal 2 menjelaskan bahwa, persyaratan sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yaitu penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan sistem informasi menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah sistem (Budiawati, 2023).

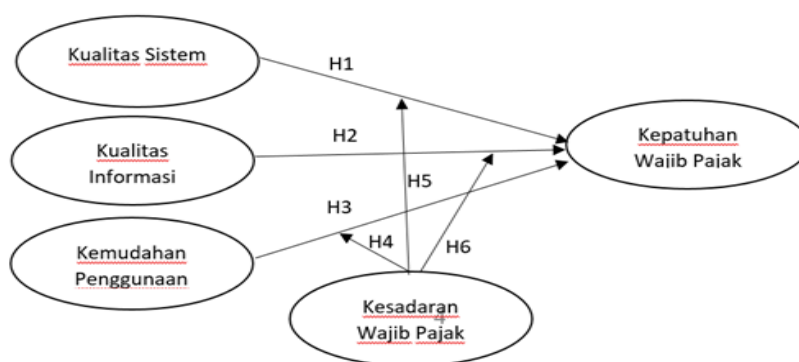
E-Filing

E-filing adalah sistem untuk mengirimkan dokumen pajak kepada departemen pajak penghasilan melalui internet atau koneksi langsung, biasanya tanpa perlu untuk menyerahkan dokumen dalam bentuk kertas (Kusumayanthi, 2019). *E-filing* sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Dwitrayani, 2020). *E-filing* disediakan untuk menghindari adanya persinggungan antara wajib pajak dengan aparat pajak, akibat adanya kontrol yang tinggi dari Wajib Pajak karena mereka mencatat sendiri SPT-nya (Astakoni., dkk, 2022). Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dalam pasal 1, Direktur Jenderal Pajak memutuskan bahwa “Wajib Pajak dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan secara Elektronik.

Kerangka Penelitian

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean serta TAM, maka kerangka pada penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4. Kerangka Penelitian



Metodologi Penelitian (Method)

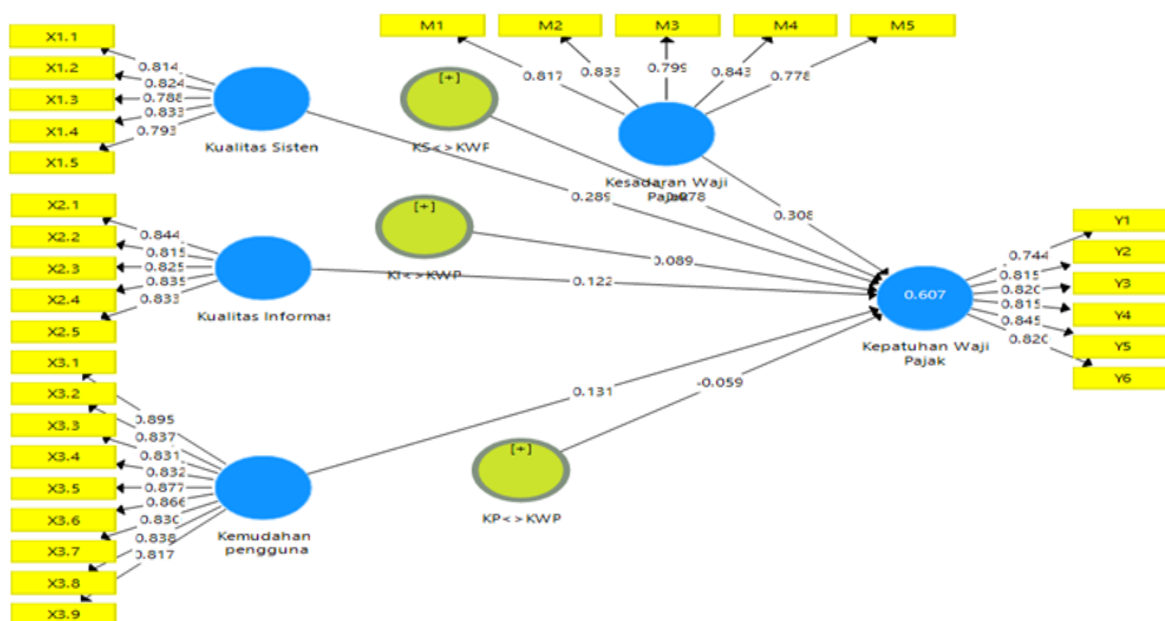
Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang pernah menggunakan sistem *e-filing* dalam melaksanakan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Denpasar Timur. Metode penentuan sampel menggunakan *sampling insidental*. *sampling insidental* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan (Sugiyono, 2021) yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Denpasar Timur kebetulan bertemu dengan peneliti dan pernah menggunakan *e-filing*. Jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu Hair *et.al* (1998) adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Penelitian ini terdiri-dari 3 variabel eksogen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kemudahan penggunaan; 1 variabel endogen yaitu kepatuhan wajib pajak dan 1 variabel moderasi yaitu kesadaran wajib pajak. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis varian atau yang biasa disebut *Partial Least Square* yang akan diuji menggunakan bantuan software Smart PLS 3.0 SEM (*Structural Equation Modeling*). SEM Smart PLS terdiri-dari evaluasi model pengukuran terdiri dari uji validitas dan reliabilitas dan pengujian struktural (*inner model*).

HASIL DAN PEMBAHASAN (Results and Discussion)

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Sebelum dilakukan pengujian *inner model* terlebih dahulu dilakukan uji validitas terhadap indikator masing-masing konstruk dengan menggunakan *convergent validity*, hasilnya seperti terlihat pada Gambar 5. Berikut:

Gambar 5. Uji Validitas Convergent (Outer Loading)



Sumber: Data diolah Tahun, 2023

Hasil perhitungan mengenai nilai *outer loading* pada Gambar. 5 menunjukkan bahwa semua indikator yang membentuk konstruk dalam penelitian ini memiliki nilai loading $>0,60$ sehingga dapat dikatakan bahwa indikator valid dalam mengukur sebuah konstruk. Selain melihat pada faktor *loading* untuk masing-masing indikator terhadap konstraknya, peneliti juga menggunakan kriteria lain berdasarkan *forrell larcker criterion*. Model ini memiliki validitas diskriminan yang baik apabila nilai akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk dalam model, untuk selengkapnya terlihat pada Tabel 2:

Tabel 2
Akar AVE dan Korelasi Antar Konstruk Untuk Uji Validitas Diskriminan

	KI<> KWP	KP<> KWP	KS<> KWP	Kemudahan Penggunaan	Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Kualitas Informasi	Kualitas Sistem
KI<>KWP	1,000							
KP<>KWP	0,757	1,000						
KS<>KWP		0,726	1,000					
Kemudahan penggunaan	0,090	-0,026	0,152	0,847				
Kepatuhan Wajib Pajak	0,170	0,154	0,226	0,682	0,810			
Kesadaran Wajib Pajak	0,048	0,142	0,148	0,715	0,685	0,814		
Kualitas Informasi	-0,016	0,092	0,178	0,755	0,660	0,679	0,830	
Kualitas Sistem	0,166	0,146	0,150	0,757	0,706	0,670	0,773	0,811

Sumber: Data diolah Tahun, 2023

Berdasarkan Tabel 2 tersebut semua nilai akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk dalam model sehingga memenuhi syarat validitas diskriminan. Setelah dilakukan uji validitas dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Suatu pengukuran dapat dikatakan reliabel,

apabila *composite reliability* dan *cronbach alpha* memiliki nilai lebih besar dari 0,60. *Composite reliability* dan *Cronbach alpha* adalah merupakan suatu pengukuran reliabilitas antar blok indikator dalam model penelitian. Adapun hasil pengujian reliabilitas seperti terlihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3
Uji reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
KI<>KWP	1,000	1,000
KP<>KWP	1,000	1,000
KS<>KWP	1,000	1,000
Kemudahan penggunaan	0,951	0,958
Kepatuhan Wajib Pajak	0,895	0,920
Kesadaran Wajib Pajak	0,873	0,908
Kualitas Informasi	0,888	0,917
Kualitas Sistem	0,870	0,905

Sumber: Data diolah Tahun, 2023

Baik menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk setiap konstruk > 0,6 sehingga model memenuhi syarat reliabilitas.

Evaluasi Model Struktural (*Structural Model/Inner Model*)

Evaluasi model struktural (*Structural Model/Inner Model*) adalah pengukuran untuk mengevaluasi tingkat ketepatan model dalam penelitian secara keseluruhan, yang dibentuk melalui beberapa variabel beserta dengan indikator-indikatornya. Dalam evaluasi model struktural ini akan dilakukan melalui pendekatan *R-Square* (R^2). *R-Square* (R^2) dapat menunjukkan kuat-lemahnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel dependen terhadap variabel independen. *R-Square* (R^2) juga dapat menunjukkan kuat lemahnya suatu model penelitian.

Tabel 4
Uji Ketepatan Model (*R Square Adjusted*)

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepatuhan Wajib Pajak	0,607	0,592

Sumber: Data diolah Tahun, 2023

Berdasarkan Tabel. 3 diatas menunjukkan bahwa nilai R^2 Kepatuhan Wajib Pajak 0,607 memiliki arti bahwa 59,2% variasi Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh konstruk Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Kesadaran Wajib Pajak, interaksi Kesadaran Wajib Pajak dengan Kualitas Sistem, interaksi Kesadaran Wajib Pajak dengan Kualitas Informasi serta interaksi Kesadaran Wajib Pajak dengan Kemudahan Penggunaan, selanjutnya berdasarkan kriteria Ghazali (2021), maka model tersebut termasuk kriteria model sedang menuju kuat.

Uji Hipotesis

Berdasarkan pengujian pengukuran atau *outer models*, model sudah lolos uji validitas dan **releabilitas**. Tahapan Berikutnyadilakukan pengujian *inner model* untuk membuktikan hipotesis yang diajukan.Hasil selengkapnya mengenai pengujian inner model untuk menjawabrumusan masalah dan membuktikan hipotesis yang diajukan terlihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5
Hasil Pengujian *Inner Model*

	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kualitas Sistem -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,289	0,112	2,587	0,010	Signifikan
Kualitas Informasi -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,122	0,123	0,992	0,322	Tidak Signifikan
Kemudahan Penggunaan <i>E-Filing</i> -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,131	0,129	1,016	0,310	Tidak Signifikan
Kualitas Sistem <> Kesadaran Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,078	0,125	0,627	0,531	Tidak Signifikan
Kualitas Informasi <> Kesadaran Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,089	0,139	0,640	0,522	Tidak Signifikan
Kemudahan Penggunaan <i>E-Filing</i> <> Kesadaran Wajib Pajak -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0,059	0,137	0,432	0,666	Tidak Signifikan

Sumber: Data Penelitian, 2023

HASIL DAN PEMBAHASAN (*Results and Discussion*)

Kualitas Sistem dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis H1 diperoleh $\beta = 0,289$, dengan P-Value $0,000 < 0,01$ menunjukkan Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sehingga hipotesis yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terdukung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luvita dan Susi (2020), Afiqah, dkk (2021), Dimas; Padriyansyah (2019) dan Agustina et al., (2023) yang menyatakan Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan model yang diajukan DeLone dan McLean (2003) yang mengatakan Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan.

Kualitas Informasi dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis H2 diperoleh $\beta = 0,122$, dengan P-Value $0,322 > 0,05$ menunjukkan Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sehingga hipotesis yang menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi tidak terdukung. Berdasarkan hasil wawancara dari Wajib Pajak terungkap adanya kesulitan ketika mereka ingin memperoleh output tentang arsip SPT, terutama SPT Tahunan yang mereka telah laporkan. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Mahyudin dan Yayu (2019); (Agustina et al., 2023) yang menyatakan Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan tidak konsisten dengan temuan (Rasmini, 2020), menyatakan kualitas informasi e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun temuan penelitian ini tidak dapat dijelaskan oleh model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003).

Kemudahan Penggunaan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis H3 diperoleh $\beta = 0,131$, dengan P-Value $= 0,310 > 0,05$ menunjukkan Kemudahan Penggunaan *E-Filing* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jadi hipotesis yang menyatakan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi tidak terdukung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herianto (2021) yang menyatakan Kemudahan Penggunaan *E-Filing* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini tidak sejalan

dengan Agustina et al., (2023); Maria & Chomsatu, (2020) menyatakan *ease of use* berpengaruh positif signifikan terhadap kaptuhan wajib pajak. Penelitian ini tidak sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1986) Persepsi Kemudahan seharusnya berpengaruh terhadap Penggunaan.

Kualitas Sistem, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis (H4) diperoleh $\beta = 0,078$, dengan P-Value = $0,531 > 0,05$ menunjukkan Kesadaran Wajib Pajak tidak dapat Memoderasi secara signifikan pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jadi hipotesis yang menyatakan kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi mampu memperkuat pengaruh kualitas informasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak tidak terdukung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hendra dan Yudhi (2021) serta Irwan, dkk (2022), Yuliani & Setyaningsih, (2020) yang menyatakan kesadaran wajib pajak mampu memoderasi kepatuhan wajib pajak, serta tidak konsisten dengan temuan Rinanto et al., (2022), bahwa kesadaran wajib pajak mampu memoderasi kepatuhan wajib pajak.

Kualitas Informasi, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis H5 diperoleh $\beta = 0,089$, dengan P-Value = $0,522 > 0,05$ menunjukkan Kesadaran Wajib Pajak tidak dapat Memoderasi secara signifikan pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jadi hipotesis yang menyatakan kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi memperkuat pengaruh kualitas informasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak tidak terdukung. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (1992) yang menyatakan bahwa kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi terdiri dari dari sistem itu sendiri serta penelitian yang dilakukan oleh Purba, dkk (2021) dan (Yuliani & Setyaningsih, 2020) yang pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, serta tidak konsisten dengan temuan Rinanto et al., (2022), bahwa kesadaran wajib pajak mampu memoderasi kepatuhan wajib pajak.

Kemudahan Penggunaan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis H6 diperoleh $\beta = 0,089$, dengan P-Value = $0,666 > 0,05$ menunjukkan Kesadaran Wajib Pajak tidak dapat Memoderasi secara signifikan pengaruh Kemudahan Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jadi hipotesis yang menyatakan kesadaran Wajib Pajak Mampu memperkuat pengaruh kemudahan penggunaan *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak tidak terdukung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trinita, dkk (2022) dan Yuliani & Setyaningsih, (2020), yang menyatakan kesadaran wajib pajak tidak mampu memoderasi kepatuhan wajib pajak., serta tidak konsisten dengan temuan Rinanto et al., (2022), bahwa kesadaran wajib pajak mampu memoderasi kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN (Conclusion)

Hasil pengujian yang dilakukan sebelumnya memperoleh suatu simpulan akhir sebagai berikut:

Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi; Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi; Kemudahan Penggunaan *E-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi; Kesadaran Wajib Pajak tidak mampu memoderasi atau memperkuat pengaruh antara Kualitas Sistem terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi; Kesadaran Wajib Pajak tidak mampu memoderasi pengaruh antara Kualitas Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi; dan Kesadaran Wajib Pajak tidak memoderasi pengaruh antara Kemudahan Penggunaan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil temuan ini hanya mampu sebagian dijelaskan oleh Delone dan McLean Success Models yang di modifikasi oleh Wang dan Liao (2008). Temuan sebaliknya Model TAM Davis (1986) tidak

mampu menjelaskan kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. Variabel keperilakuan yaitu kesadaran wajib pajak tidak mampu memoderasi semua variabel yang digunakan untuk membangun model kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi. Jadi model kepatuhan yang dibangun untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi belum sangat layak sehingga perlu terus dikembangkan. Novelty penelitian ini menemukan bahwa dalam konteks penerapan e-filing wajib pajak mempersepsikan bahwa kualitas informasi dan *ease of use* tidak meningkatkan kepatuhan mereka dalam melaporkan surat pemberitahuan pajak. Begitu juga kesadaran wajib pajak belum mampu memoderasi kepatuhan wajib pajak, hal ini sebagai sinyal bahwa ada variabel lain seperti *trust* karena banya ada fenomena gaya hidup mewah aparatur pajak dan keluarganya dan pajak pejabat kena kasus korupsi termasuk aparatur pajak.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka serta simpulan penelitian dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut: Bagi KPP Pratama Denpasar Timur, berdasarkan hasil penelitian data ada beberapa saran yang ingin diberikan kepada KPP Pratama Denpasar Timur. Melihat dari Hipotesis 2, 3, 4, 5, 6 yang ditolak Peneliti menilai tidak adanya pengaruh dikarenakan masih adanya wajib pajak merasakan bahwa informasi masih belum cukup seperti sulitnya menyari arsip SPT yang telah dilaporkan, kurang informasi secara akurat, ketepatan waktu, kurang relevan terhadap kebutuhan wajib pajak, wajib pajak masih mengalami kebingungan saat mengoperasikan *e-filing*. Oleh sebab itu, penting bagi otoritas pajak untuk memastikan bahwa menyediakan informasi yang lebih akurat, relevan, tepat waktu serta lebih aktif dalam mengedukasi masyarakat khususnya dalam penggunaan *e-filing*. Sehingga, para wajib pajak tidak mengalami kesulitan saat menjalankan kewajibannya.

Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian selanjutnya diharapkan bisa menambahkan variabel lainnya seperti *trust* yang diduga dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, menambah variasi indikator dalam kuesioner penelitian atau menambahkan faktor-faktor lain yang lebih relevan yang dapat meningkatkan kepatuhan pajak, menambah jumlah sampel, menggunakan metode dan pengukuran lainnya. Serta target sampel yang lebih jelas dan akurat. Penelitian ini secara spesifik bertujuan mengeksplor wajib pajak Orang Pribadi yang menjalankan usaha. Kreteria sampel seperti ini bertujuan untuk mengeksplor penggunaan *e-filing* lebih luas karena wajib pajak Orang Pribadi yang menjalankan usaha pengisian SPT lebih kompleks. Namun dalam proses penelitian baik data dari KPP Denpasar Timur tidak merinci wajib pajak Orang Pribadi, sehingga penelitian ini mengobservasi wajib pajak Orang Pribadi secara umum. Mengingat tidak diketahuinya kerangka sampel, sehingga metode penentuan sampel penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan *google form*. Berdasarkan keterbatasan tersebut ada kemungkinan hasil bias karena banyak wajib pajak Orang pribadi terutama karyawan spt nya dibantu oleh konsultan atau bagian akuntansi atau pihak yang ditunjuk oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA (*Reference*)

- Adhayati, E. R., & Sulistyowati, E. (2021). Pengaruh penerapan sistem e-filing dan pemahaman masyarakat mengenai internet terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(2), 1–17. <http://www.pajak.go.id>
- Agustina, N., Andirfa, M., Triana, N., Doni, I., & Almadaly, S. S. (2023). *Penggunaan E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan pada Pada KKP Pratama Lhokseumawe*. 01, 127–141.
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan E-Filing, E-Billing Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Polonia. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>
- Astakoni, I. M. P., Swaputra, I. bagus, Richadinata, K. R. P., Verawati, Y., & Utami, N. M. S. (2022). Dampak Antecedent Dimensi Kualitas Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Umkm Di Kabupaten Gianyar Bali). *KRISNA: Kumpulan*

Riset Akuntansi, 14(1), 123–139. <https://doi.org/10.22225/kr.14.1.2022.123-139>

- Avianto, G. D. (2013). *Analisa peranan E-Filing*. 1–8.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*. 13(3), 319–339.
- Delone, W.H., dan McLean, E. . (2003). *The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update*. *Journal of management information systems*. 19(4), 9–30.
- DeLone, W.H., dan McLean, E. R. (1992). *Information systems success: The quest for the dependent variabel*. *Information systems research*. 3(1), 60–95.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Andi, Yogyakarta.
- Juliyana, H., & Herliansyah, Y. (2021). The Relevance of The Technology Acceptance Model in E-Filing System to The Individual Taxpayer Compliance with The Knowledge of Taxation and Taxpayer Awareness as a Moderating Variable in The Tax Office Pratama Jakarta Pancoran. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 6(3), 263–277.
- Maria, M. P., & Chomsatu, Y. (2020). Pengaruh Penerapan E-System Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Surakarta. *Academia.Edu*, 1–15.
- Maulana, J., & Marismiati, M. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Pegawai di Lingkungan Politeknik Pos Indonesia). *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 217–226.
- Mertayasa, I. W., Seri Ekayani, N. N., & Jayanti, L. G. . S. E. (2021). Pengaruh E-Filing, Sanksi, Kesadaran, Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 2(1), 29–34. <https://doi.org/10.22225/jraw.2.1.2928.29-34>
- Moridu, I., Made, N., Widianingsih, P., & Posumah, N. H. (2022). *Sistem E-Filing , Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. 7(1), 17–25.
- Novimilldwiningrum, H., & Hidajat, S. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filling dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Perpajakan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Surabaya Sawahan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 13(01), 158–179.
- Nugraheni, M. D. R., & Srimindarti, C. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Semarang Selatan. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(1), 71–79. <https://doi.org/10.22225/kr.14.1.2022.71-79>
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan Pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 927. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>
- Pratama Putra, D., & Padriyansyah. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Media Elektronik E-Filling dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang). *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 2(2), 102–111. <https://doi.org/10.35592/jrb.v2i2.403>
- Putriani, N. M. D., Sastri, I. I. D. A. M., & Kartana, I. W. (2021). Pengaruh Kesadaran, Lingkungan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP dengan Persepsi Fraud Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi di KPP Pratama Badung Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 2(2), 82–86. <https://doi.org/10.22225/jraw.2.2.3367.82-86>
- Rasmini, K. (2020). *Ni Ketut Rasmini 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis iUniversitas Udayana, Indonesia*. 2825–2838.
- Rifa Renia Kusmeilia, Cahyaningsih, K. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing dan Penerapan Sistem E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Rifa. *JASa (Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 3(3), 364–379.
- Rinanto, E., Furkan, L. M., & Hidayati, S. A. (2022). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(11), 3410. <https://doi.org/10.24843/eja.2022.v32.i11.p16>
- Ristyani, L. P. Y., & Dewi, R. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pengawasan Account

- Representative, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 12(2), 399. <https://doi.org/10.23887/jap.v12i2.36152>
- Safiq, M. (2020). Efek Moderasi Kesadaran Wajib Pajak Dalam Hubungan Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Dan Kepatuhan Membayar Pajak. *Journal of Accounting and Finance*, 5(46), 220–238. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/accountthink/article/view/4051>
- Saitri, P. W. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar. *Journal of Applied ManagementandAccountingScience*, 3(2), 104–116. <http://jamas.triatmamulya.ac.id/%0AJournal>
- Setiawan, H. (2018). *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Pada ASN Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gowa)*. 324.
- Setyana, A. (2017). Pengaruh Minat, Persepsi Kebermanfaatan, dan Kemudahan Penggunaan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Magelang). *Hilos Tensados*, 1, 1–168.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Sundari, R., & Subarsa, M. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kupus Ii Ditkuad). *Land Journal*, 3(1), 37–48. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v3i1.1747>
- Syafrudin, A., Aljufri, & Tri, N. S. (2021). *Pengaruh Penerapan E-Filing Dan Kualitas Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang*. 4(1). www.pajak.go.id
- Umayaksa, L. D., & Mulyani, S. D. (2020). Pengaruh Penerapan e-filling dan Kualitas Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak UMKM Dengan Persepsi Kegunaan Variabel Moderasi. *Prosiding Seminar Nasional Pakar Ke 3 Tahun 2020*, 1–7.
- Usman, M., & Z, M. S. (2019). the Influence of Information Quality, Tax Service Information, and Perceived Ease of Use on Personal Taxpayer Compliance At Kpp Makassar Pratama Utara). *Economy Deposit Journal (E-DJ)*, 1(2), 24–32. <https://doi.org/10.36090/e-dj.v1i2.594>
- Windari, N. N. T., Putra, I. G. C., & Dicriyani, N. L. G. M. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 355–370.
- Yuliani, S. D., & Setyaningsih, N. D. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.18860/em.v11i1.7020>
- Yuniasih, N. L. P. R., & Jati, I. K. (2021). E-Filing, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(12), 2988. <https://doi.org/10.24843/eja.2021.v31.i12.p04>