

# ANALISIS PERSEPSI PENERAPAN SISTEM INFORMASI PERPAJAKAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PROFESI DOKTER

Nyoman Yudha Astriayu Widyari  
Universitas Mahasaraswati  
[astriayuwidyari@gmail.com](mailto:astriayuwidyari@gmail.com)

DiPublikasi: 01/01/2023  
<https://doi.org/10.22225/kr.14.2.2023.224-236>

## Abstract

*This study aims to obtain empirical evidence regarding the perception of tax information systems and compliance by medical profession taxpayers using the TAM model and the DeLone & McLean model. The number of samples used was 45 samples selected by proportional random sampling. Data collection was carried out by distributing questionnaires. Data analysis techniques in this study used the SEM-PLS method. The results showed that perceived usefulness had a positive effect on tax compliance, while other variables, namely perceived ease of use, system usage, and system user satisfaction had no effect on tax compliance partially.*

**Keywords:** TAM, DeLone & McLean, Tax Compliance

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil empiris yang berkaitan dengan persepsi sistem informasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak profesi dokter dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* dan model DeLone & McLean. Sampel yang berjumlah 45 sampel dipilih dengan menggunakan *proportional random sampling*. Data penelitian diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner via *google form*. Penelitian ini menggunakan metode SEM-PLS sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif pada kepatuhan pajak, sedangkan variabel lainnya yaitu variabel persepsi kemudahan penggunaan, penggunaan sistem, dan kepuasan pengguna sistem tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak secara parsial.

**Kata kunci:** TAM, DeLone & McLean, Kepatuhan Pajak

## I. PENDAHULUAN

Tahun 2020 adalah tahun yang sangat berat bagi perekonomian nasional, bukan hanya Indonesia, namun seluruh dunia terkena dampak akibat adanya pandemi Covid-19. Salah satu dampak buruk yang ditimbulkan dari adanya pandemi tersebut adalah turunnya pendapatan negara sebesar 10 persen pada tahun 2020, khususnya dari segi penerimaan perpajakan (Silalahi & Ginting, 2020). Angka *tax ratio* menggambarkan tingkat kepatuhan wajib pajak di suatu negara. Pandemi covid-19 berdampak pada menurunnya kinerja *tax ratio* tahun 2020 bahkan akan mencapai posisi terendah dalam dua dekade terakhir. Penjelasan tersebut dinyatakan dalam dokumen Kerangka Ekonomi Makro dan Fiskal Tahun 2021. *Tax ratio* di tahun 2020 berada di bawah 9 persen dengan target awal yaitu sebesar 11,5 persen (Redaksi DDTCNews, 2020). Rendahnya *tax ratio* juga menggambarkan menurunnya tingkat kepatuhan pajak. Menurunnya persentase kepatuhan pajak di masa pandemi COVID-19 menyebabkan terhambatnya upaya pemerintah dalam meningkatkan pembangunan negara maupun untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Malelak, 2022).

Berbagai cara dilakukan oleh DJP untuk meningkatkan kepatuhan, salah satunya adalah dengan menetapkan rencana dan strategi

pemeriksaan bagi beberapa kategori WP yang perlu untuk difokuskan. Kategori wajib pajak dengan perhatian khusus difokuskan bagi wajib pajak kalangan profesional dan wajib pajak dengan penghasilan menengah ke atas. Sesuai dengan peraturan yang tercantum dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2015 menjelaskan bahwa wajib pajak dari kelompok profesional dalam daftar fokus pemeriksaan DJP untuk kategori wajib pajak orang pribadi salah satunya adalah profesi dokter (Hakiki & Raharjo, 2019).

Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan tahun 2020 bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak non karyawan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) kian mengalami penurunan dibandingkan tahun-tahun sebelum terjadinya pandemi COVID-19 (Tan et al., 2021). Data Direktorat Potensi, Kepatuhan, dan Penerimaan DJP menjelaskan bahwa penyampaian SPT WP orang pribadi bagi profesi dokter memiliki tingkat kepatuhan yang cukup rendah (Hakiki & Raharjo, 2019). Diketahui bahwa terdapat peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi non karyawan khususnya profesi dokter di Indonesia. Jumlah profesi dokter bertambah sebanyak 10 ribu hingga 12 ribu setiap tahunnya. Bersumber atas data yang dijelaskan oleh Ikatan Dokter Indonesia (IDI) bahwa terdapat kurang

lebihnya sebanyak 160 ribu profesi dokter di Indonesia, dengan rincian 138 ribu dokter umum dan 30 ribu dokter spesialis dengan angka yang cukup dinamis (Kementerian Kesehatan, 2020).

Kepatuhan pajak dalam Rahayu (2013:139) adalah kepatuhan wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menyetorkan kembali SPT, melakukan perhitungan, dan pembayaran pajak terhutang, maupun kepatuhan untuk membayar tunggakan. Perilaku kepatuhan pajak dapat dikaji dalam bidang psikologi, yaitu melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang secara lebih spesifik menjelaskan tentang perilaku untuk tidak patuh terhadap perpajakan (Ajzen, 1991). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku individu dapat disebabkan oleh niat yang dimiliki oleh individu yang bersangkutan (Lesmana et al., 2017). *Theory of Planned Behavior* telah banyak digunakan pada penelitian terdahulu di antaranya Bobek & Hatfield (2003), Anjani & Restuti (2016), Sani & Habibie (2017), dan Saputra (2019).

Secara historis, wajib pajak diasumsikan sebagai individu yang selalu mengupayakan untuk melakukan tindakan penghindaran pajak, sehingga diperlukan beberapa tinjauan mengenai faktor-faktor apa yang setidaknya dapat meminimalisir tindakan tersebut (Benk et al., 2016). Teknologi informasi dianggap sebagai salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Teknologi merupakan perubahan besar yang terjadi di era evolusi industri saat ini, termasuk juga untuk perkembangan perekonomian suatu negara.

Penggunaan teknologi informasi dalam modernisasi perpajakan yang berbasis *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem administrasi perpajakan (Sudrajat & Ompusunggu, 2015). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pembahasan ini berkaitan dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memanfaatkan teknologi seperti *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filling*. Meskipun tujuan utama dari *e-system* adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, namun suatu kajian tetap diperlukan untuk mengetahui sudah sejauh mana manfaat yang diberikan kepada para pengguna khususnya bagi wajib pajak profesi dokter (Widiyanesti & Reynaldi, 2016). Berdasarkan hal tersebut, adapun 2 model yang dapat digunakan untuk mengetahui

tingkat penerimaan teknologi perpajakan serta tingkat keberhasilan suatu sistem informasi. Pendekatan tersebut dikemukakan oleh Davis (1989) dalam model yang dikenal dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) serta *Delone and McLean IS Success Model* oleh DeLone & McLean (2003).

Fokus dari pendekatan TAM terdiri atas dua indikator utama yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yang dapat memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi (Ersania & Merkusiwati, 2018). Davis (1989) menjelaskan bahwa *perceived ease of use* dapat menjelaskan seberapa besar kepercayaan pengguna atas suatu sistem yang dipercaya dapat digunakan dan dipelajari dengan mudah, sedangkan *perceived usefulness* menjelaskan besaran kepercayaan pengguna bahwa kinerja pengguna akan meningkat atas penggunaan suatu sistem informasi.

Modernisasi sistem perpajakan perlu diukur mengenai seberapa efektif penerapannya dari sudut pandang pengguna, apakah telah memberikan manfaat bagi wajib pajak. Oleh karena itu, terdapat suatu model yang menjelaskan model keberhasilan suatu sistem informasi yaitu *Updated DeLone and McLean IS Success Model* atau Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (DeLone & McLean, 2003a). Model ini terdiri atas beberapa variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Penelitian ini mengacu pada penelitian Widyari et al. (2021) di mana variabel *net benefits* diturunkan menjadi variabel kepatuhan pajak yang memiliki kaitan lebih khusus dengan sistem informasi perpajakan.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tentang hubungan antara penggunaan sistem informasi perpajakan dengan kepatuhan pajak. Penelitian terkait pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan pajak dilakukan oleh Nopiana & Natalia (2018) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui sistem *e-filling*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ersania dan Merkusiwati (2018) yang

menyatakan bahwa *e-registration*, *e-filling*, dan *e-billing* berpengaruh positif pada kepatuhan pajak WPOP. Virgiawan dkk., (2018) mengadaptasi model pendekatan TAM dalam penelitiannya dan menemukan hasil bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh positif pada kepatuhan pajak Wajib Pajak Badan. Temuan Azwar & Saragih (2018) menunjukkan bahwa penggunaan sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *net benefits*. Kepuasan pengguna berpengaruh positif pada *net benefits*. Kondisi tersebut disebabkan karena perasaan puas yang ditunjukkan pengguna atas suatu sistem, sehingga menyebabkan tingginya manfaat yang didapatkan.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### *Theory of Planned Behavior (TPB)*

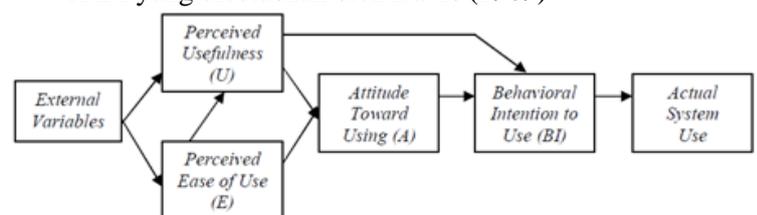
*Theory of Planned Behavior* adalah suatu teori dalam bidang psikologi yang dikemukakan oleh Ajzen (1991). Teori ini adalah perbaruan dari teori sebelumnya yakni *Theory of Reasoned Action* (TRA). Dijelaskan pada teori ini bahwa manusia merupakan individu rasional yang menggunakan informasi yang memungkinkan bagi dirinya secara sistematis. Setiap individu akan memikirkan dampak dan maksud dari tindakannya sebelum memutuskan untuk berperilaku atau tidak berperilaku. Model TPB menjelaskan bahwa perilaku individu untuk patuh maupun tidak patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya dipengaruhi oleh adanya niat (*intention*). Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi niat untuk berperilaku yaitu *behavioral belief*, *normative belief*, dan *control belief*.

### *Technology Acceptance Model (TAM)*

Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989) adalah adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diperkenalkan oleh Ajzen & Fishbein (1980). Tujuan utama dari model TAM adalah untuk memberikan gambaran dari suatu faktor eksternal pada kepercayaan internal (*internal beliefs*), sikap (*attitude*), dan niat (*intention*). TAM berfungsi untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan penggunaan terhadap suatu teknologi (Virgiawan dkk., 2018). Model ini telah banyak digunakan pada penelitian sistem informasi untuk mengetahui reaksi pengguna terhadap sistem informasi

(Sumawinata, 2013). Selain itu, TAM juga mampu memprediksi determinan-determinan dari penerimaan suatu sistem serta dapat menjelaskan keberhasilan suatu adopsi dari penggunaan teknologi baru (Raida & Néji, 2013). TAM menjelaskan bahwa dua variabel utama yaitu *Perceived Usefulness* (Persepsi Kebermanfaatan) dan *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) dapat menggambarkan tingkat penerimaan teknologi informasi individu.

Gambar 1. menunjukkan konstruk awal TAM yang dicetuskan oleh Davis (1989).



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

### **Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*)**

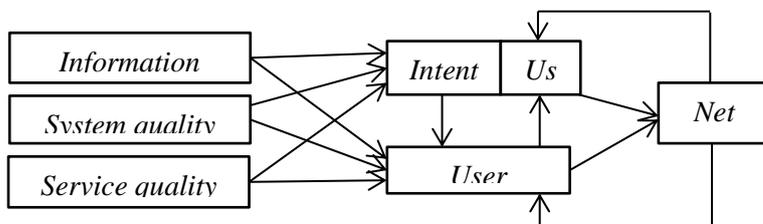
Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami dan digunakan (Davis, 1989: 320). Sistem yang mudah digunakan dapat meminimalisir usaha seseorang dari segi waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem tersebut. Hal ini disebabkan karena mereka percaya bahwa sistem tersebut dapat dimengerti dengan mudah oleh para penggunanya. Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berdasarkan pendapat Davis merupakan suatu tingkat kepercayaan individu bahwa usaha mereka untuk mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan disebabkan oleh mudahnya pengoperasian sistem.

### Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*)

Persepsi kebermanfaatan menjelaskan mengenai seberapa jauh kepercayaan individu mengenai manfaat atas penggunaan teknologi tertentu yang dapat meningkatkan prestasi kerja individu yang bersangkutan (Davis 1989: 320). Adamson & Shine (2003) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan adalah tingkat kepercayaan individu bahwa kinerja mereka dapat meningkat atas suatu penggunaan sebuah teknologi tertentu. Berdasarkan atas dua pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi kebermanfaatan berhubungan dengan tingkat efektivitas dan produktivitas sistem atas kegunaannya dalam menyelesaikan tugas tertentu yang berdampak terhadap peningkatan kinerja individu yang menggunakan sistem tersebut.

### Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Model kesuksesan sistem informasi pertama kali kemukakan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 yang lebih dikenal dengan D&M IS *Success Model*. Model ini dibangun dari penelitian Shanon & Weaver pada tahun 1949 dan penelitian Mason pada tahun 1978 mengenai sistem informasi. Pada mulanya, DeLone dan McLean membangun model dengan enam variabel utamanya yaitu *system quality*, *information quality*, *use*, *user satisfaction*, *individual impact*, dan *organizational impact*. Selanjutnya di tahun 2003, dilakukan perbaruan atas model tersebut dengan beberapa perubahan yaitu menambah variabel *service quality*, penambahan variabel *intention to use*, serta menggabungkan variabel *individual impact* dan *organizational impact* menjadi satu variabel yaitu *net benefits* atau manfaat-manfaat bersih.



Gambar 2. DeLone & McLean IS Success Model oleh DeLone & McLean (2003).

### Penggunaan sistem (*System Use*)

Penggunaan sistem dianggap sebagai tanda keberhasilan dari sistem informasi yang dijelaskan secara garis besar dalam model kesuksesan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003a) Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Teori mengenai penggunaan sistem informasi dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa dalam realisasinya penggunaan sistem dipengaruhi oleh niat perilaku pengguna (Davis, 1989).

### Kepuasan Pengguna Sistem (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai tingkat kepuasan pengguna sistem atas keputusan mereka untuk menggunakan sistem tersebut (Wang, 2008; Wang & Liao, 2008). Kepuasan pengguna akan meningkat apabila sebuah sistem informasi diketahui dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Perasaan senang maupun tidak senang yang dimiliki oleh pengguna atas penggunaan sistem informasi akan dipengaruhi oleh seberapa besar manfaat yang mereka peroleh setelah melakukan interaksi dengan sistem (Seddon & Kiew, 1996).

### Kepatuhan pajak

Kepatuhan pajak dalam Rahayu (2013:139) adalah kepatuhan wajib pajak untuk mendaftarkan diri, menyetorkan kembali SPT, melakukan perhitungan, dan pembayaran pajak terhutang, maupun kepatuhan untuk membayar tunggakan. Definisi lain dari kepatuhan pajak menurut Zelmianti & Suwardi (2019) adalah suatu kondisi ideal yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak untuk melaporkan penghasilan secara akurat dan jujur, melakukan pemungutan pajak berdasarkan peraturan, serta bertujuan untuk keseimbangan ekonomi.

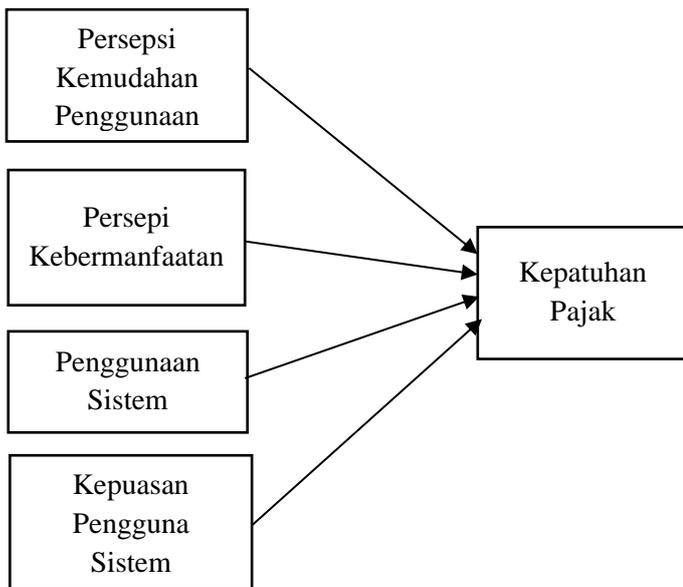
### Sistem Informasi Perpajakan

Terdapat beberapa sistem informasi perpajakan yang dijelaskan dalam penelitian Ersania & Merkusiwati (2018) yaitu sebagai berikut.

- a. *E-Registration* adalah sistem yang digunakan sebagai sarana untuk melakukan pendaftaran, mengubah data wajib pajak, dan pengukuhan serta

pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak yang dihubungkan dengan DJP secara langsung atau *online*.

- b. *E-Billing* adalah modifikasi sistem perpajakan dengan memanfaatkan kode *billing* yang secara elektronik dapat melakukan pembayaran pajak.
- c. *E-Filling* adalah sistem yang dirancang oleh DJP yang bermanfaat untuk memudahkan pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) oleh wajib pajak.



**Gambar 3. Kerangka Konsep Penelitian**

### **Persepsi Kemudahan Penggunaan pada Kepatuhan Pajak**

Berdasarkan atas model *Technology Acceptance Models* (TAM) dijelaskan bahwa penggunaan atas suatu teknologi dapat dipengaruhi oleh sikap dari setiap individu. Terdapat beberapa alasan yang mendasari sikap individu dalam menggunakan suatu teknologi, salah satunya adalah kemudahan yang ditawarkan dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Oleh karena itu, semakin mudah penggunaan dari sistem perpajakan yakni *e-registrasion*, *e-filing*, dan *e-biling*, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat (Rakayana, 2016). *Modernisasi* sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP membuat wajib pajak merasa terbantu dan dimudahkan dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (Rakhmawati & Hariyanti, 2022). Penelitian Natalia et al. (2019), Purwiyanti & Laksito (2020), dan Saputri & Cahyono (2022) memperoleh temuan bahwa persepsi

kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada kepatuhan pajak.

H<sub>1</sub> : Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada kepatuhan pajak

### **Persepsi Kebermanfaatan pada Kepatuhan Pajak**

Berdasarkan atas model *Technology Acceptance Model* (TAM) dijelaskan bahwa terdapat suatu teori untuk mengamati faktor yang menjelaskan penggunaan *software* dan kemudian mengaitkannya dengan kinerja pengguna. Fokus dari TAM adalah bagaimana sikap individu atas pemakaian teknologi informasi oleh individu dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi kebermanfaatan (Hermanto et al., 2021). Individu memandang sistem informasi sebagai sesuatu yang menawarkan manfaat dan keuntungan bagi mereka baik dari segi waktu maupun biaya. Kondisi tersebut menjelaskan bahwa semakin baik persepsi kebermanfaatan individu atas penggunaan sistem perpajakan berbasis *e-system*, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat (Indriyati et al., 2021). Keberadaan dari modernisasi sistem perpajakan diharapkan dapat menjadi pemicu bagi wajib pajak agar tepat waktu dalam membayar dan melapor pajaknya. Hal ini menunjukkan bahwa baik itu *e-registrasion*, *e-filing*, dan *e-biling* memberikan manfaat yang tinggi bagi wajib pajak (Firdaus & Pratolo, 2020). Beberapa penelitian terdahulu memperoleh temuan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif pada kepatuhan pajak di antaranya Natalia et al. (2019) dan Purwiyanti & Laksito (2020).

H<sub>2</sub> : Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif pada kepatuhan pajak

### **Penggunaan Sistem pada Kepatuhan Pajak**

Lu et al. (2010) menjelaskan bahwa *Theory of Planned Behavior* dapat menjelaskan perilaku pengisian pajak *online*. Pada suatu kondisi di mana wajib pajak memiliki persepsi positif terhadap penggunaan sistem *e-filing*, maka mereka memiliki keyakinan bahwa sistem dapat memberikan berbagai keuntungan bagi dirinya (layanan yang cepat, akurat, nyaman tanpa antri). Oleh karena itu, kontrol perilaku persepsian akan meningkat, penggunaan juga akan meningkat, sehingga tercipta suatu kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi penggunaan sistem informasi perpajakan maka produktivitas kinerja para pengguna juga akan

semakin tinggi, sehingga manfaat bersih yang diperoleh juga akan meningkat. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa sistem informasi perpajakan akan berdampak positif terhadap kinerja pengguna, sehingga menimbulkan kepatuhan pajak. Beberapa peneliti terdahulu memperoleh temuan bahwa penggunaan sistem berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di antaranya Pramanita & Rasmini (2020), Masunga & Mapesa (2020), serta Hambali (2020).

H<sub>3</sub> : Penggunaan sistem berpengaruh positif pada kepatuhan pajak

### **Kepuasan Pengguna Sistem pada Kepatuhan Pajak**

TPB adalah salah satu teori yang dapat memberikan gambaran mengenai persepsi seseorang atas perilakunya, salah satunya perilaku kepatuhan pajak. Kepuasan pengguna mengacu pada tingkat kepuasan pengguna dengan hasil pengalaman penggunaan mereka, yang berarti kepuasan pengguna mengacu pada perbedaan antara manfaat aktual dan hasil yang diharapkan. Tingginya tingkat kepuasan pengguna atas suatu sistem akan berpengaruh pada tingginya frekuensi penggunaan sistem tersebut di masa mendatang. Ketika kepuasan melebihi harapan, kepuasan pengguna akan meningkat dan memiliki efek positif pada manfaat penggunaan (*net benefits*) (Petter *et al.*, 2008). Chen *et al.* (2015) mengkaji kesuksesan sistem informasi dalam konteks *online tax filing* di Filipina. Temuannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan pengguna pada manfaat bersih. Hasil penelitian Chiu *et al.* (2016) menemukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan pada manfaat bersih. Studi sebelumnya juga memperoleh temuan serupa bahwa kepuasan pengguna sistem berpengaruh positif pada kepatuhan pajak di antaranya Pramanita & Rasmini (2020) serta Farizi *et al.* (2020).

H<sub>4</sub> : Kepuasan pengguna sistem berpengaruh positif pada kepatuhan pajak

## **III. METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak profesi dokter di Kota Denpasar. Kota Denpasar dipilih karena merupakan Ibu Kota Provinsi Bali dengan jumlah penduduk terbanyak di antara kabupaten lainnya yakni sejumlah 962.900 pada tahun 2020 berdasarkan

data dari Badan Pusat Statistik. Selanjutnya jumlah dokter di Kota Denpasar pada tahun 2021, baik dokter umum, dokter spesialis, dan dokter gigi sebanyak 2.899 (Badan Pusat Statistik, 2021). Metode penentuan sampel yang digunakan adalah metode *probability sampling* yaitu metode penentuan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap populasi untuk menjadi bagian dari anggota sampel. Teknik penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *simple random sampling*. Model dalam SEM-PLS dapat diestimasi dengan sampel ukuran kecil yaitu 35-50 sampel (Sholihin & Ratnomo, 2013; Ghazali, 2014). Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar dengan menggunakan media internet (*google form*) dalam kurun waktu 2 minggu pada bulan Oktober 2022. Kuesioner yang disebar sebanyak 50 kuesioner. Tingkat pengembalian (*response rate*) adalah 90 persen atau sebanyak 45 kuesioner yang dapat diuji lebih lanjut.

### **Definisi Operasional Variabel**

#### **Kepatuhan pajak**

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia: 544/KMK.04/2000 tentang Kepatuhan Pajak menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan adalah perilaku Wajib Pajak untuk memenuhi berbagai macam kewajibannya yang berkaitan dengan perpajakan agar sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku (Wibisono & Kusuma, 2017). Adapun indikator kepatuhan pajak pada penelitian ini yang diukur dengan skala *Likert 5* poin berdasarkan Rahayu (2013) yang ditunjukkan pada Tabel berikut.

**Tabel 1. Indikator Kepatuhan Pajak**

No.	Indikator
1.	Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2.	Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT)
3.	Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terhutang
4.	Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan

Sumber: Rahayu (2013)

**Technology Acceptance Model (Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness)**

Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989) adalah model yang memberikan gambaran dari suatu faktor eksternal pada kepercayaan internal (*internal beliefs*), sikap (*attitude*), dan niat (*intention*). TAM berfungsi untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan penggunaan terhadap suatu teknologi. Model ini telah banyak digunakan pada penelitian sistem informasi untuk mengetahui reaksi pengguna terhadap sistem informasi. Selain itu, TAM juga mampu memprediksi determinan-determinan dari penerimaan suatu sistem serta dapat menjelaskan keberhasilan suatu adopsi dari penggunaan teknologi baru. TAM mengasumsikan bahwa tingkat penerimaan teknologi informasi individu dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu *Perceived Usefulness* (Persepsi Kebermanfaatan) dan *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan). Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana individu percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami dan digunakan, sedangkan persepsi kebermanfaatan adalah suatu tingkatan dimana individu percaya bahwa suatu penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerja orang tersebut (Davis, 1989). Indikator-indikator yang digunakan untuk variabel *Technology Acceptance Model* ditunjukkan pada Tabel berikut.

**Tabel 2. Indikator *Technology Acceptance Model*  
*Perceived Ease of Use***

No.	Indikator
1.	Mudah dipelajari ( <i>easy to learn</i> )
2.	Dapat dikontrol ( <i>controllable</i> )
3.	Jelas dan dapat dipahami ( <i>clear and understandable</i> )
4.	Fleksibel ( <i>flexible</i> )
5.	Mudah untuk menjadi terampil atau mahir ( <i>easy to become skillful</i> )
6.	Mudah digunakan ( <i>easy to use</i> )
<i>Perceived Usefulness</i>	
1.	Mempercepat pekerjaan ( <i>work more quickly</i> )

2.	Meningkatkan kinerja ( <i>improve job performance</i> )
3.	Meningkatkan produktivitas ( <i>increase productivity</i> )
4.	Efektivitas ( <i>effectiveness</i> )
5.	Mempermudah pekerjaan ( <i>make job easier</i> )
6.	Bermanfaat ( <i>useful</i> )

Sumber: (Davis,1989 dalam Fatmawati, 2015)

**DeLone and McLean Model (Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna Sistem)**

Penggunaan sistem dianggap sebagai tanda keberhasilan dari sistem informasi yang dijelaskan secara garis besar dalam model kesuksesan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Menurut DeLone & McLean (2003) penggunaan sistem dapat diukur dari frekuensi *website* yang dikunjungi oleh pengguna sistem informasi. Penggunaan sistem berkaitan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaan (*level of use*), sikap menerima, dan menolak suatu sistem informasi. Penggunaan sistem ini juga berkaitan dengan penerapan penggunaan sistem informasi yang bersifat *mandatory* atau *voluntary*. Sistem *e-filling* adalah sistem informasi yang bersifat *mandatory* di mana penggunaanya diwajibkan oleh pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur penggunaan sistem adalah frekuensi penggunaan sistem *e-filling* (McGill *et al.*, 2003).

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna sistem puas dengan keputusan mereka untuk menggunakan sistem tersebut (Wang, 2008; Wang & Liao, 2008). Kepuasan pengguna akan meningkat apabila sebuah sistem informasi diketahui dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Perasaan senang maupun tidak senang yang dimiliki oleh pengguna atas penggunaan sistem informasi akan dipengaruhi oleh seberapa besar manfaat yang mereka peroleh setelah melakukan interaksi dengan sistem (Seddon & Kiew, 1996). Variabel ini diukur dengan indikator yang sama dalam penelitian McGill *et al.* (2003) yang diukur dengan skala *likert* 5 poin di antaranya efisiensi (*efficiency*), keefektivan (*effectiveness*), kepuasan (*satisfaction*), serta indikator tambahan yaitu kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*).

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)**  
**Validitas Konvergen**

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari indikator-indikator pembentuk konstruk. *Outer model* menggunakan indikator reflektif dievaluasi melalui validitas konvergen dan validitas diskriminan serta pengujian reliabilitas. Nilai *rule of thumbs* atau nilai yang dijadikan tolok ukur pada pengujian validitas konvergen yaitu nilai AVE di atas 0,5 dan nilai *loading factor* di atas 0,6. Hasil uji validitas konvergen disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3. Nilai Faktor Loading dan AVE**

Konstruk	Loading Factor	AVE
KP2.1	0,728	0,768
KP2.2	0,903	
KP3.1	0,914	
KP3.2	0,907	
KP4	0,915	
KPS1	0,760	0,703
KPS2	0,902	
KPS3.1	0,876	
KPS4	0,809	
PE1	0,816	0,746
PE2	0,878	
PE3	0,929	
PE4	0,780	
PE5	0,842	
PE6	0,927	
PS1.1	0,810	0,668
PS1.2	0,752	
PS1.3	0,886	
PU1	0,815	0,721
PU2	0,857	
PU3	0,870	
PU4	0,922	
PU5	0,743	
PU6	0,876	

Sumber: Data diolah (2022)

Keterangan: KP: Kepatuhan Pajak, KPS: Kepuasan Pengguna Sistem, PE: Persepsi Kemudahan Penggunaan, PS: Penggunaan Sistem, PU: Persepsi Kebermanfaatan

Berdasarkan data pada Tabel 3, diketahui bahwa nilai *loading factor* dan nilai AVE seluruh konstruk telah memenuhi nilai parameter yang dijelaskan di atas. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk

telah memenuhi syarat pengujian validitas konvergen.

**Validitas Diskriminan**

Pengujian validitas diskriminan menggunakan parameter nilai akar AVE pada variabel yang bersangkutan lebih besar dibandingkan dengan nilai variabel laten lainnya. Hasil pengujian validitas diskriminan (nilai akar AVE) disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Nilai Akar AVE**

	KP	KPS	PS	PU	PE
Kepatuhan Pajak	0,876				
Kepuasan Pengguna Sistem	0,460	0,839			
Penggunaan Sistem	0,332	0,794	0,818		
Persepsi Kebermanfaatan	0,681	0,703	0,641	0,849	
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,457	0,743	0,574	0,591	0,864

Sumber: Data diolah (2022)

Keterangan: KP: Kepatuhan Pajak, KPS: Kepuasan Pengguna Sistem, PE: Persepsi Kemudahan Penggunaan, PS: Penggunaan Sistem, PU: Persepsi Kebermanfaatan

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa nilai akar AVE seluruh variabel lebih besar dibandingkan nilai variabel laten lainnya. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa seluruh konstruk telah valid. Tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian reliabilitas. Pengukuran reliabilitas indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melihat nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dengan nilai *rule of thumb* di atas  $\geq 0,70$ . Hasil pengujian reliabilitas disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Pengujian Reliabilitas**

Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepatuhan Pajak	0,923	0,943
Kepuasan Pengguna Sistem	0,859	0,904

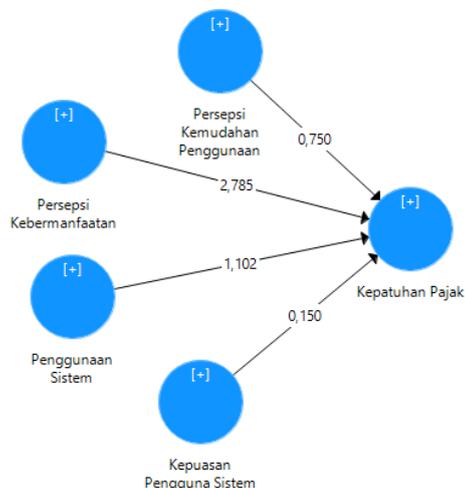
Penggunaan Sistem	0,751	0,858
Persepsi Kebermanfaatan	0,922	0,939
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,934	0,946

Sumber: Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih besar dari 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah valid dan reliabel.

### Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

*Inner model* adalah model struktural yang menjelaskan hubungan antar variabel laten dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Evaluasi model struktural (*inner model*) untuk evaluasi korelasi kuadrat (*R-squares*) dan *path co-efficiency* ditunjukkan pada Gambar 4.



**Gambar 4. Model Struktural (*Inner Model*) Evaluasi Korelasi Kuadrat (*R-Squares*)**

Nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Hasil pengujian R<sup>2</sup> disajikan pada Tabel 6.

**Tabel 6. Indikator R<sup>2</sup> pada Variabel Penelitian**

Variabel	Nilai R <sup>2</sup>	Keterangan
Kepatuhan Pajak	0,497	<i>Moderate</i>

### Pengujian Hipotesis (*Path Co-Efficient*)

*Path co-efficient* digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, sehingga tingkat presisi atau batas ketidakakuratan sebesar  $(\alpha)=5\%=0,05$  dan menghasilkan nilai signifikansi *weight* sebesar 1,96. Kriteria pengujian menyatakan apabila nilai  $T_{statistics} \geq$  signifikansi *weight* maka dinyatakan adanya pengaruh antara variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 7.

**Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Konstruk	Koef. regresi	T Statistics	P-Value	Kesimpulan
H <sub>1</sub>	PE → KP	0,137	0,813	0,417	Ditolak
H <sub>2</sub>	PU → KP	0,730	2,957	0,003	Diterima
H <sub>3</sub>	PS → KP	-0,249	1,066	0,287	Ditolak
H <sub>4</sub>	KPS → KP	0,043	0,158	0,874	Ditolak

Sumber: Data diolah (2022)

Keterangan: KP: Kepatuhan Pajak, KPS: Kepuasan Pengguna Sistem, PE: Persepsi Kemudahan Penggunaan, PS: Penggunaan Sistem, PU: Persepsi Kebermanfaatan

### Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Pada Kepatuhan Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak, sehingga H<sub>1</sub> ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu di antaranya adalah Maharani et al. (2019) dan Dewi et al. (2021). Wajib pajak pada umumnya tidak melakukan evaluasi terlebih dahulu untuk menggunakan sistem perpajakan (Rakhmawati et al., 2020). Wajib pajak khususnya profesi dokter tidak terlalu mendalami mengenai pengetahuan pajak. Mereka cenderung belum

merasa mudah serta belum optimal dalam menggunakan sistem perpajakan yang ada karena tidak terbiasa menggunakan sistem aplikasi tersebut. Salah satu penyebabnya karena masih kurangnya sosialisasi dari pihak DJP (Biduri et al., 2021; Sinaga et al., 2022). Selain itu, penggunaan sistem perpajakan baik untuk membayar maupun melaporkan pajak adalah kewajiban wajib pajak, sehingga baik sistem yang dirancang mudah atau tidak untuk dioperasikan mereka harus tetap patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku (Maharani et al., 2019).

### **Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Pada Kepatuhan Pajak**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif pada kepatuhan pajak sehingga H<sub>2</sub> diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu di antaranya Natalia et al. (2019) dan Purwiyanti & Laksito (2020). Individu memandang sistem informasi sebagai sesuatu yang menawarkan manfaat dan keuntungan bagi mereka baik dari segi waktu maupun biaya. Kondisi tersebut menjelaskan bahwa semakin baik persepsi kebermanfaatan individu atas penggunaan sistem perpajakan berbasis *e-system*, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat (Indriyati et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa baik itu *e-registrasion*, *e-filing*, dan *e-biling* memberikan manfaat yang tinggi bagi wajib pajak khususnya profesi dokter (Firdaus & Pratolo, 2020)

### **Pengaruh Penggunaan Sistem Pada Kepatuhan Pajak**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa penggunaan sistem tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak, sehingga H<sub>3</sub> ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Angelina et al. (2019). Penggunaan sistem tidak memiliki pengaruh signifikan pada kepatuhan pajak karena wajib pajak profesi dokter tidak menggunakan sistem tersebut untuk kehidupan

sehari-hari. Hal ini menjelaskan bahwa frekuensi penggunaan sistem perpajakan dapat dikatakan tidak sering (Angelina et al., 2019).

### **Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Pada Kepatuhan Pajak**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak sehingga H<sub>4</sub> ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Dari & Prahartiwi (2020). Sistem perpajakan dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang sifatnya mandatori atau wajib digunakan oleh setiap wajib pajak. Dibalik sifatnya yang mandatori, berdasarkan penelitian Azwar & Saragih (2018) dijelaskan bahwa hal tersebut tidak dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem khususnya wajib pajak profesi dokter. Kepuasan pengguna sistem adalah hal yang muncul dari dalam diri pengguna dan bukan karena paksaan seperti pada implementasi sistem perpajakan mandatori. Oleh karena itu, pengaruhnya menjadi tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak. Selanjutnya, persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif pada kepatuhan pajak. Variabel penggunaan sistem tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak. Terakhir, variabel kepuasan pengguna sistem tidak berpengaruh pada kepatuhan pajak.

Penelitian ini tidak luput dari beberapa keterbatasan sama seperti penelitian lainnya. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan pada wajib pajak profesi dokter di Kota Denpasar. Peneliti selanjutnya dapat memperluas lokasi penelitian seperti Provinsi Bali. Kedua, data yang digunakan hanya berdasarkan atas kuesioner yang disebar melalui *google form*. Peneliti selanjutnya dapat memperdalam metode perolehan data seperti melakukan wawancara kepada para responden penelitian.

Ketiga, variabel yang digunakan masih terbatas. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel lain yang

terdapat dalam model TAM dan model Delone & McLean.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adamson, I., & Shine, J. (2003). Extending the new technology acceptance model to measure the end user information systems satisfaction in mandatory environment: A bank's treasury. *Technology Analysis and Strategic Management*, 15(4), 441–455.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision*, 50(2), 179–211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice-Hall.
- Angelina, R. J., Hermawan, A., & Suroso, A. I. (2019). Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(2), 156. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.2.156-162>
- Anjani, D. N., & Restuti, M. M. D. (2016). Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha pada KPP Pratama Salatiga. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 1(2), 125–144.
- Azwar, & Saragih, R. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Implementasi Sistem E-Filling Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *Jurnal BPPK*, 11(1), 12–34.
- Benk, S., Budak, T., Yüzba, B., & Mohladi, R. (2016). The Impact of Religiosity on Tax Compliance among Turkish Self Employed Taxpayers. *Religions*, 7(37), 1–10. <https://doi.org/10.3390/rel7040037>
- Biduri, S., Hermawan, S., & Khasanah, L. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Pemoderasi Pengaruh Technology Acceptance Model terhadap Penggunaan Sistem E – Filling. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8(01), 28–36. <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.01.03>
- Bobek, D. D., & Hatfield, R. C. (2003). An Investigation of the Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*, 15(1), 13–38.
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing – An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251–262. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.017>
- Chiu, P.-S., Chao, I.-C., Kao, C.-C., Pu, Y.-H., & Huang, Y.-M. (2016). Implementation and Evaluation of Mobile e-Books in a Cloud Bookcase Using the Information System Success Model. *Library Hi Tech*, 34(2).
- Dari, W., & Prahartiwi, L. I. (2020). Consumer Satisfaction of Sorabel Applications Using the Delone and Mclean Method. *PIKSEL: Penelitian Ilmu Komputer Sistem Embedded and Logic*, 8(1), 21–30. <https://doi.org/10.33558/piksel.v8i1.2016>
- Davis, F. D. (1989). Information Technology Introduction. *Management Information Systems Research Center University of Minnesota*, 13(3), 319–340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003a). 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/10.1016/0012-1606\(78\)90250-6](https://doi.org/10.1016/0012-1606(78)90250-6)
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003b). 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>
- Dewi, M. S., Ibrahim, I., Check, & Yuristisia. (2021). The Effect of e-SAMSAT Implementation on Generation Y Taxpayer Compliance in The Payment of Vehicles. *2021 3rd International Conference on Cybernetics and Intelligent System (ICORIS)*.
- Ersania, G. A. R., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 22(3), 1882–1908.
- Farizi, M. Al, Widiarto, A., Gunawan, A., Kusuma, S. Y., & Sari, M. K. (2020). Evaluation of The Success of the Vehicle Administration System and Online Tax (Sakpole) with Model DeLone and McLean. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1), 127–135. <https://doi.org/10.22219/jrak.v10i1.10955>
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 9(1), 1–13.
- Firdaus, M. A., & Pratolo, S. (2020). Pengaruh Kemanfaatan E-Filing, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Kulon Progo dan Sleman. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 4(1), 68–78. <https://doi.org/10.18196/rab.040154>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakiki, L., & Raharjo, T. (2019). Determinan Perilaku Kepatuhan Pajak pada Profesi Dokter. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 42–58.
- Hambali, A. J. H. (2020). The Success of E-Filing Adoption during COVID 19 Pandemic: The Role of Collaborative Quality, User Intention, and User Satisfaction. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 23(1), 57–68. <https://doi.org/10.14414/jebav.v23i1.2233>
- Hermanto, L. O., Mus, A. R., & Lannai, D. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, dan Kepuasan Wajib Pajak pada Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan. *Journal of Accounting Finance*, 2(2).
- Indriyati, I., Laksmi P, K. W., & Ariwangsa, I. O. (2021). Pengaruh Minat, Persepsi Kebermanfaatan, Dan Kemudahan Penggunaan E-Filling Terhadap

- Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 24–31. <https://doi.org/10.38043/jiab.v6i1.3031>
- Kesehatan, K. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*.
- Lesmana, D., Panjaitan, D., & Maimunah, M. (2017). Tax Compliance Ditinjau dari Theory of Planned Behavior (TPB): Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan yang Terdaftar Pada KPP di Kota Palembang. *InFestasi*, 13(2), 354. <https://doi.org/10.21107/infestasi.v13i2.3514>
- Lu, C., Huang, S., & Lo, P. (2010). An empirical study of on-line tax filing acceptance model: Integrating TAM and TPB. *African Journal of Business Management*, 4(5), 800–810.
- Maharani, H., Subakir, & Fauziyah. (2019). Pengaruh Persepsi Penggunaan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Publikasi Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 152–160.
- Malelak, G. Y. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak pada Masa Pandemi COVID-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cengkareng. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi (JISMA)*, 1(4), 615–620.
- Masunga, F. J., & Mapesa, H. J. (2020). Quality of E-Tax System and Its Effect on Tax Compliance (Evidenc from Large Taxpayers in Tanzania). *International Journal of Commerce and Finance*, 6(2), 145–158.
- McGill, T., Hobs, V., & Klobas, J. (2003). User-Developed Applications and c n Information Systems Success : A Test of DeLone and McLean’s Model. *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24–45.
- Natalia, K., Ompusunggu, A. P., & Sarwono, J. (2019). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan E-Filing Dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Gambir Tiga (Survei Pada Kpp Pratama Gambir Tiga Periode April-Juli 2017). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 186. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.1922>
- Nopiana, P. R., & Natalia, E. Y. (2018). Analisis Sosialisasi Pajak dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak di Kepulauan Riau. *Jurnal Benefita*, 3(2), 277–290.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success : models , dimensions , measures , and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17, 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- Pramanita, I. G. A. A. N. G., & Rasmini, N. K. (2020). Sistem E-Filling dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi D&M IS Success Model pada KPP Pratama Denpasar Timur. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 30(11), 2825–2838.
- Rahayu, S. K. (2013). *Perpajakan Indonesia, Konsep, & Aspek Formal*. Graha Ilmu.
- Raida, R. E., & Néji, B. (2013). The Adoption of the E-Banking: Validation of the Technology Acceptance Model. *Technology and Investment*, 4, 197–203.
- Rakayana, W. (2016). Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/3204>
- Rakhmawati, H., & Hariyanti, T. P. (2022). TAM dan UTAUT dalam penerapan e-filing untuk mengukur kepatuhan wajib pajak di masa pandemi covid-19. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(9), 4040–4044. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i9.1585>
- Rakhmawati, H., Sutrisno T, S., & Khoiru Rusydi, M. (2020). Influence of TAM and UTAUT models of the use of e-filing on tax compliance. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 9(1), 106–111. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i1.576>
- Redaksi DDTCNews. (2020). *Pemerintah Proyeksi Tax Ratio 2020 Terendah dalam 2 Dekade Terakhir*.
- Sani, A., & Habibie, A. (2017). Pengaruh Moral Wajib Pajak, Sikap Wajib Pajak, dan Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Pajak Melalui Pemahaman Akuntansi. *Jurnal Ilman*, 5(2), 80–96.
- Saputra, H. (2019). Analisa Kepatuhan Pajak dengan Pendekatan Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 47–58.
- Saputri, K. D., & Cahyono, T. D. (2022). Pengaruh Kualitas sistem e-filing, persepsi kemudahan, dan pemahaman internet terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Sumbawa Besar. *Journal of Accounting, Finance, and Auditing*, 4(1), 12–26.
- Seddon, P. B., & Kiew, M. (1996). A Partial Test and Development of DeLone and McLean’s Model of IS Success. *Australasian Journal of Information Systems*, 4(1), 90–109.
- Sholihin, M., & Ratnomo, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan Warp PLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinear dalam Penelitian Sosial dan Bisnis* (Seno, Ed.). ANDI Yogyakarta.
- Silalahi, D. E., & Ginting, R. R. (2020). Strategi Kebijakan Fiskal Pemerintah Indonesia Untuk Mengatur Penerimaan dan Pengeluaran Negara Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 156–167. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.193>
- Sinaga, I., Akadiati, V. A. P., & Purwanti, A. S. M. (2022). Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filling. *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi*, 1(1), 25–33. <https://doi.org/10.35912/jpe.v1i1.1036>
- Statistik, B. P. (2021). *Jumlah Dokter Spesialis, Dokter Umum, dan Dokter Gigi Menurut Sarana Pelayanan Kesehatan dan Kabupaten/Kota di Bali*.
- Sudrajat, A., & Ompusunggu, A. P. (2015). Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan JRAP*, 2(2), 193–202.
- Sumawinata, A. (2013). *Dinamika Perkembangan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta Implikasinya di Masyarakat*. Media Bangsa.
- Tan, R., Hizkiel, Y. D., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Di Era Pandemi Covid 19 : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Peraturan Perpajakan. *Educoretax*,

- 1(3), 208–218.  
<https://doi.org/10.54957/educoretax.v1i3.35>
- Virgiawan, A. T., Ernawati, W. D., & Djajanto, L. (2018). Pengaruh Penerapan E-SPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan SPT Menggunakan Pendekatan TAM. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi, Manajemen, Dan Keuangan Ke III*, 239–250.
- Wahyu Purwiyanti, D., & Laksito, H. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, dan Kepuasan Penggunaan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(2), 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Wang, Y. (2008). Assessing e-commerce systems success: a respecification and validation of the DeLone and McLean model of IS success. *Info Systems J*, 18, 529–557. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2007.00268.x>
- Wang, Y., & Liao, Y. (2008). Assessing eGovernment systems success : A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25, 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Wibisono, A. F., & Kusuma, Y. C. (2017). Analisis Persepsi Korupsi Pajak dan Iklim Organisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen*, 4(2), 169–180.
- Widiyanesti, S., & Reynaldi, M. R. (2016). Analisis Minat Penggunaan Layanan E-Filling oleh Wajib Pajak Melalui Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di KPP Pratama Purwakarta. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 16(1), 63–70.
- Widyari, N. Y. A., Ariyanto, D., Suprasto, H. B., & Suputra, I. D. G. D. (2021). Understanding the Impact of e-Filing System Performance on Tax Compliance Using the DeLone and McLean Model. *Jurnal Dinamika Akuntansi Dan Bisnis*, 8(2), 161–180. <https://doi.org/10.24815/jdab.v8i2.21746>
- Zelmiyanti, R., & Suwardi, E. (2019). Dampak Moderasi Moral Perpajakan pada Hubungan Perceived Probability of Audit dan Sanksi terhadap Perilaku Kepatuhan Pajak Usaha Mikro , Kecil dan Menengah (UMKM) ( Studi Empiris pada UMKM Daerah Istimewa Yogyakarta ). *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 4(1), 69–78.