

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Ariyanto, dkk. [15] mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dan kepercayaan terhadap pemerintah dalam penggunaan dan kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap kepatuhan pajak. Dalam penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan menerapkan model DeLone & McLean. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* berbasis *google form* dengan sampel sebanyak 128 UMKM dan yang kemudian dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna *sistem e-filing*, yang selanjutnya berdampak positif pada kepatuhan pajak. Kepatuhan pajak UMKM juga berkontribusi dalam membangun masyarakat informasi yang berkelanjutan.

Saptono, dkk [16] meneliti hubungan antara kualitas sistem *e-tax* dengan niat kepatuhan pajak di kalangan profesional pajak bersertifikat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menerapkan model DeLone & McLean. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan sampel terdiri dari pengguna *e-filing* sebanyak 650 dan pengguna *e-form* sebanyak 492. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda secara hierarkis untuk menguji pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan persepsi terhadap pengurangan biaya pelaporan berpengaruh signifikan terhadap niat kepatuhan pajak. Ketiga faktor tersebut tidak hanya memengaruhi secara langsung, tetapi juga memiliki dampak tidak langsung melalui variabel mediasi lainnya.

Mbise dan Baseka [6] melakukan penelitian dengan tujuan untuk menilai dampak sistem administrasi pajak digital terhadap kepatuhan di kalangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kantor Wilayah Otoritas Pajak Tanzania, Regional Tanga dengan menggunakan model kesuksesan sistem *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode kuesioner untuk mengumpulkan data. Kuesioner disebarikan ke 155 sampel yang mana

nantinya hasil dari kuesioner akan dianalisis menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pajak memiliki hubungan positif dengan kepatuhan pajak di kalangan UMKM. Temuan juga mengindikasikan bahwa sistem pajak digital meningkatkan kepatuhan pajak melalui pemanfaatan teknologi.

Widyari, dkk. [17] melakukan penelitian dengan tujuan untuk menguji secara empiris kinerja sistem *e-filing* serta pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan pajak pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean sebagai landasan teoritis. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 128 sampel UMKM yang kemudian dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Informasi dan kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas layanan memberikan dampak positif terhadap penggunaan sistem. Selanjutnya, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna juga secara signifikan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan pajak.

Pramanita dan Rasmini. [18] melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur dalam menggunakan sistem *e-filing*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menerapkan model DeLone & McLean. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner baik secara *online* maupun *offline* dengan sampel sebanyak 100 orang wajib pajak kemudian data dianalisis menggunakan uji *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem *e-filing*, sementara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-filing*. Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun kualitas layanan tidak berpengaruh langsung terhadap penggunaan *e-filing*, kualitas layanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Ringkasan penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.0.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	Ariyanto, dkk.[15]	2024	Bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dan kepercayaan terhadap pemerintah dalam penggunaan dan kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap kepatuhan pajak.	DeLone & McLean	Hipotesis diterima: - Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna <i>e-filing</i>. - Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna <i>e-filing</i> - Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem <i>e-filing</i>. - Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. - Kepatuhan pajak memiliki pengaruh positif terhadap masyarakat digital berkelanjutan. Hipotesis ditolak:

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
					- Kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem <i>e-filing</i>. - Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>e-filing</i>. - Kepercayaan terhadap pemerintah tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna <i>e-filing</i>. - Jenis kelamin tidak berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna terhadap kepatuhan pajak.
2	Saptono, dkk.[16]	2023	Bertujuan meneliti hubungan antara kualitas sistem <i>e-tax</i> dengan niat kepatuhan pajak di kalangan profesional pajak bersertifikat.	DeLone & McLean	Hipotesis diterima: - Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap niat kepatuhan pajak. - Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap niat kepatuhan pajak.

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
					- Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan pajak. - Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kemudahan (<i>convenience</i>) dan kepatuhan pajak. - Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara persepsi pengurangan biaya kepatuhan (<i>perception of reduced compliance cost</i>) dan kepatuhan pajak. Hipotesis ditolak: - Kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap niat kepatuhan pajak.

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
					- Kepuasan pengguna terhadap sistem <i>e-tax</i> tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak. - Kemudahan (<i>convenience</i>) tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak. - Persepsi pengurangan biaya kepatuhan (<i>perception of reduced compliance cost</i>) tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak.
3	Mbise [6]	2022	Untuk menilai dampak sistem administrasi pajak digital terhadap kepatuhan di kalangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kantor Wilayah Otoritas Pajak Tanzania, Regional Tanga.	TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	Temuan menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi pajak memiliki hubungan positif dengan kepatuhan pajak di kalangan UMKM. Temuan juga mengindikasikan bahwa sistem pajak digital meningkatkan kepatuhan pajak melalui pemanfaatan teknologi.

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
4	Widyari, dkk.[17]	2021	Bertujuan untuk menguji secara empiris kinerja sistem <i>e-filing</i> serta pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan pajak pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).	DeLone & McLean	Hipotesis diterima: - Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. - Kualitas sistem juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna - Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem. - Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan pajak. - Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Hipotesis ditolak:

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
					- Kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem. - Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. - Kepercayaan terhadap pemerintah tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. - Jenis kelamin tidak berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara penggunaan sistem dan kepuasan pengguna terhadap kepatuhan pajak.
5	Pramanita dan Rasmini. [18]	2020	Menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna terhadap kepatuhan wajib	DeLone & McLean	Hipotesis diterima: - Kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna e-filing.

No	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
			pajak pribadi pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur dalam menggunakan sistem <i>e-filing</i> .		- Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem <i>e-filing</i>. - Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. - Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memiliki pengaruh tidak langsung secara positif terhadap kepatuhan pajak. Hipotesis ditolak: - Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem <i>e-filing</i>. - Penggunaan sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem <i>e-filing</i>.

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Transformasi Digital Perpajakan

Transformasi digital kini telah merambah ke berbagai lini bisnis, baik di sektor informal atau swasta maupun di lingkungan formal atau pemerintah. Mengutip dari jurnal [19] transformasi digital adalah proses digitalisasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi suatu organisasi dengan memanfaatkan teknologi digital. Sementara itu, jurnal [20] menjelaskan bahwa transformasi digital merupakan proses perubahan yang berfokus pada pemanfaatan teknologi digital untuk menghasilkan atau memodifikasi proses bisnis, operasional, dan *user experience* sehingga dapat menciptakan nilai baru. Menurut buku [21] transformasi digital bukan sekedar mengadopsi teknologi, tetapi melibatkan perubahan budaya organisasi, struktur operasional, serta strategi bisnis untuk mencapai tujuan yang lebih efektif.

Dalam konteks perpajakan, transformasi digital membantu meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses administrasi pajak. Dalam laporan OECD [22] menyatakan bahwa digitalisasi sistem perpajakan dapat mengurangi kesenjangan pajak (*tax gap*) melalui otomatisasi pelaporan dan analisis data *real-time*. Salah satu inovasi administrasi perpajakan yang telah dilakukan pemerintah Indonesia adalah implementasi sistem *e-filing*. Pelaporan pajak secara elektronik menggantikan metode manual menghadirkan manfaat yaitu mempercepat proses pelaporan serta meminimalkan risiko kesalahan dalam perhitungan pajak.

2.2.2. Sistem Informasi Coretax

Sistem informasi Coretax merupakan sistem yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mendukung proses administrasi perpajakan. Menurut buku [23] sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berkaitan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Dalam konteks Coretax, sistem ini berfungsi untuk memudahkan pelaporan, penghitungan, dan pembayaran pajak secara akurat dan sesuai regulasi.

Coretax adalah salah satu inisiatif utama dalam Reformasi Perpajakan Jilid III, yang dilandasi oleh sejumlah regulasi, termasuk Keputusan Menteri Keuangan (KMK) No. 36/KMK.01/2014, KMK No. 974/KMK.01/2016, dan KMK No. 360/KMK.03/2017.

Program ini dirancang untuk melakukan transformasi menyeluruh dalam administrasi perpajakan, meliputi penataan ulang proses bisnis, peningkatan kualitas basis data, serta modernisasi teknologi dan sistem informasi oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Adapun tujuan utama implementasi Coretax adalah mengurangi beban kepatuhan wajib pajak, baik dari segi biaya finansial, waktu, maupun tekanan psikologis. Dengan demikian, diharapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara sukarela oleh masyarakat.

2.2.3. Kepatuhan Pajak

Mengutip dari *International Tax Glossary* [24] kepatuhan pajak merupakan tindakan prosedural dan administratif yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban wajib pajak sesuai aturan yang berlaku. Secara lebih luas, kepatuhan pajak juga dipahami sebagai keadaan di mana Wajib Pajak (WP) melaksanakan seluruh kewajiban dan hak perpajakannya [25], serta sikap menaati, tunduk, dan mematuhi serta melakukan ketentuan perpajakan sesuai peraturan yang berlaku [26]. Dalam praktiknya kepatuhan pajak dapat dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material [26]. Kepatuhan formal mengacu pada pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak secara prosedural sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sementara itu, kepatuhan material merujuk pada pemenuhan seluruh aspek substantif perpajakan, termasuk perhitungan, penyeteroran, dan pelaporan pajak, yang sesuai dengan prinsip-prinsip hukum perpajakan.

Pemahaman mengenai konsep kepatuhan ini menjadi sangat penting dalam konteks sistem *self-assessment* yang diterapkan di Indonesia, di mana pemenuhan kewajiban perpajakan baik secara formal maupun material diarahkan untuk mendorong terbentuknya kepatuhan yang bersifat sukarela (*voluntary tax compliance*), bukan kepatuhan yang muncul karena tekanan atau paksaan (*enforced tax compliance*) [27]. Kepatuhan pajak sukarela (*voluntary tax compliance*) terjadi ketika wajib pajak secara sadar dan ikhlas memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa tekanan eksternal namun didorong oleh faktor internal seperti sikap positif terhadap pajak, norma sosial, dan persepsi terhadap kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Sebaliknya, kepatuhan pajak terpaksa (*enforced tax compliance*) terjadi ketika wajib pajak

mematuhi kewajiban perpajakan karena adanya tekanan atau rasa takut terhadap sanksi hukum, denda, atau audit dari otoritas pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diukur melalui beberapa indikator kunci [27], yaitu:

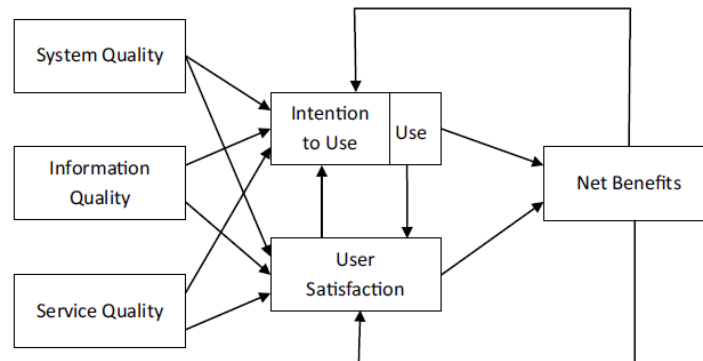
- (1) Kesiediaan wajib pajak untuk melakukan pendaftaran diri sebagai subjek pajak
- (2) Ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan
- (3) Kecermatan dalam melakukan penghitungan serta ketepatan waktu pembayaran pajak yang menjadi kewajibannya; dan
- (4) Pemenuhan kewajiban pembayaran atas tunggakan pajak yang dimiliki.

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak antara lain sistem administrasi perpajakan, pelayanan pajak, hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak [26]. Wajib Pajak cenderung menilai positif sistem yang memiliki prosedur pembayaran yang sederhana. Dalam konteks modern, aspek teknologi sistem pajak digital juga menjadi faktor penentu yang signifikan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

2.2.4. DeLone & McLean

Kesuksesan suatu sistem informasi dapat ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memenuhi tujuan organisasi dan harapan pengguna. Untuk mengevaluasi tingkat kesuksesan sistem, diperlukan sebuah model yang dapat menganalisis faktor-faktor penentu kesuksesannya. Terdapat beberapa model yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi, seperti WebQual 4.0, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *Technology Acceptance Model* (TAM), dan beberapa model lainnya. Namun, dari berbagai model yang tersedia, model DeLone & McLean merupakan salah satu model yang populer dan banyak digunakan oleh peneliti untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi. Pada tahun 1992, Model DeLone & McLean [28] melakukan tinjauan terhadap penelitian yang dipublikasikan pada tahun 1981-1990 berdasarkan teori komunikasi dari Shannon dan Weaver serta pengaruh sistem informasi oleh Mason, maka dikembangkanlah model pengukuran kesuksesan sistem informasi yang komprehensif. Model ini mengintegrasikan tiga tingkat komunikasi yaitu

teknis, semantik, dan pengaruh ke dalam enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi. Pada tahun 2003, model ini disempurnakan dengan menambahkan kualitas layanan dan menggabungkan dampak individu dan organisasi menjadi konsep dampak bersih (*net benefits*) untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi terkini seperti *e-commerce* dan sistem digital [28] seperti pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Model Kesuksesan DeLone & McLean 2003

Berikut penjelasan masing-masing variabel dari model DeLone & McLean 2003:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)
Karakteristik ideal atau performa yang diharapkan dari sebuah sistem informasi. Indikator untuk mengukur kualitas sistem dapat dilihat dari kemudahan (*easy to use*), ketersediaan (*availability*), keandalan sistem (*reliability*), dan waktu respon (*response time*).
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
Mencakup kualitas informasi yang disediakan oleh sistem. Informasi atau konten yang disediakan harus lengkap (*completeness*), mudah dipahami oleh pengguna (*ease of understanding*), terformat dengan baik (*format*), relevan (*relevance*).
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)
Mengacu pada kualitas layanan yang disediakan terhadap *feedback* atau keluhan yang berikan oleh pengguna selama menggunakan sistem, hal ini mencakup responsivitas layanan (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan keandalan solusi (*assurance*).
4. Penggunaan (*Use*)

Mengacu pada aktivitas yang dilakukan oleh pengguna selama menggunakan sistem, hal ini meliputi pola interaksi pengguna (*nature of use*), frekuensi penggunaan (*frequency of use*), dan jumlah kunjungan (*number of site visits*).

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

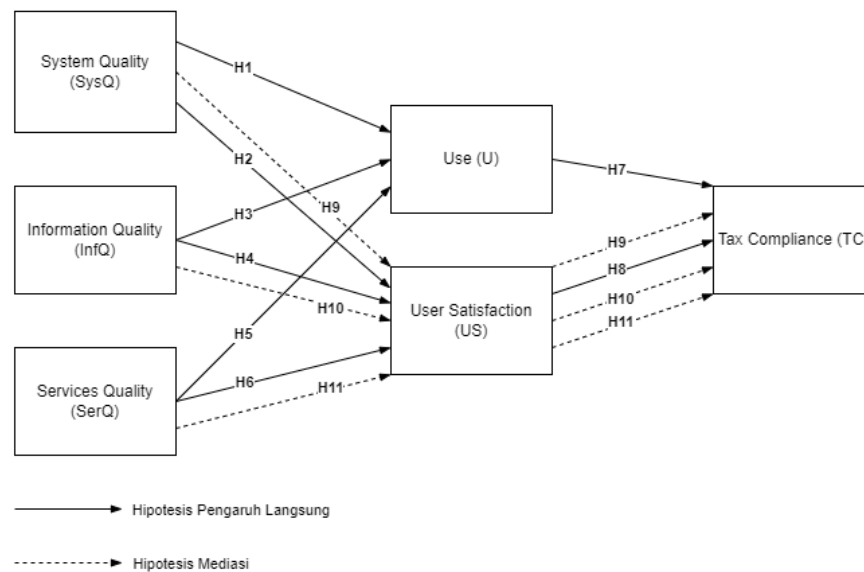
Indikator penting untuk menilai opini pengguna terhadap sistem yang mencakup pengalaman secara keseluruhan. Indikator pengukur kepuasan pengguna antara lain, efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), dan kepuasan secara menyeluruh (*overall satisfaction*)

6. Dampak Bersih (*Net Benefits*)

Mengacu pada dampak positif maupun negatif dari keberadaan sistem bagi pengguna baik secara individu maupun organisasi. Indikator pengukur dampak bersih antara lain efisiensi biaya (*cost savings and reduced search costs*), produktivitas, dan efisiensi waktu (*time savings*).

2.3. Pengembangan Hipotesis

Mengacu pada model kesuksesan sistem DeLone & McLean, penelitian ini mengadopsi variabel-variabel utama yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan dampak bersih. Sebagai pengembangan model, penelitian ini menambahkan kepatuhan pajak sebagai variabel yang merepresentasikan dampak bersih agar selaras dengan analisis sistem Coretax. Model ini dimodifikasi untuk mengetahui sejauh mana kesuksesan sistem berpengaruh terhadap kepatuhan pajak sukarela di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Modifikasi variabel penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.2, seperti berikut:



Gambar 2.2 Model Penelitian

2.3.1. Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Penggunaan Sistem (*Use*)

Model DeLone & McLean [28] menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan faktor kunci yang mempengaruhi penggunaan terhadap suatu sistem. Sistem dengan karakteristik seperti mudah digunakan (*easy to use*), dapat diakses kapan saja (*availability*), keandalan (*reliability*), dan waktu respons yang singkat (*response time*) akan mendorong pengguna untuk memanfaatkan sistem tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan di Afrika Timur yang membuktikan bahwa kualitas sistem memiliki dampak positif terhadap penggunaan sistem dalam konteks sistem *e-filing* [29]. Sistem yang baik akan memberikan kenyamanan sehingga mendorong niat untuk menggunakan kembali sistem dan memberikan kepuasan kepada pengguna saat melaporkan pajak [15]. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem Coretax oleh wajib pajak.

2.3.2. Pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kualitas sistem merupakan salah satu determinan utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Ketika sistem berfungsi dengan lancar, minim *error*, dan mudah diakses, pengguna cenderung merasa lebih puas karena kebutuhan mereka terpenuhi secara efisien. Sebaliknya, jika sistem memiliki kualitas buruk seperti sering mengalami

gangguan, lambat, atau rumit hal ini dapat menimbulkan perasaan frustrasi dan mengurangi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh sebuah penelitian di Afrika Timur yang membuktikan bahwa kualitas sistem memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna dalam konteks sistem *e-filing* [29]. Sistem yang baik akan memberikan kenyamanan sehingga mendorong niat untuk menggunakan kembali sistem dan memberikan kepuasan kepada pengguna khususnya dalam konteks pelaporan pajak [15]. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Coretax.

2.3.3. Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*)

Kualitas informasi merupakan salah satu faktor penting dalam *IS Success Model*. Kualitas informasi yang baik mencakup (*completeness*), mudah dipahami oleh pengguna (*ease of understanding*), terformat dengan baik (*format*), relevan (*relevance*). Hal ini didukung oleh sebuah penelitian yang menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-filing* [30]. Temuan serupa ditunjukkan oleh penelitian *e-government* di Arab Saudi, yang menyimpulkan bahwa kualitas informasi yang baik secara positif memengaruhi tingkat adopsi dan penggunaan layanan digital pemerintahan [31]. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem Coretax oleh wajib pajak.

2.3.4. Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kualitas informasi merupakan salah satu faktor penentu utama dalam mencapai kepuasan pengguna. Informasi yang lengkap, relevan, dan terkini tentu akan membantu pengguna dalam mengambil keputusan dan memberikan pengalaman yang baik. Kualitas informasi yang relevan, tampilan teks, dan kemudahan mengakses informasi memiliki hubungan yang signifikan dengan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna [32] [33]. Berdasarkan penelitian di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Coretax.

2.3.5. Pengaruh Kualitas Layanan (*Services Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*)

Layanan yang baik adalah layanan yang mampu memberikan *feedback* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, dapat memberikan jaminan, serta dapat menunjukkan empati terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pengguna terkait sistem. Beberapa penelitian menyatakan bahwa layanan yang responsif memiliki pengaruh positif terhadap persepsi pengguna dan penggunaan *e-government* [33] [34]. Ketika pengguna merasa didukung melalui layanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses, mereka cenderung lebih sering menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya, layanan yang buruk dapat menghambat adopsi sistem. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis:

H₅: Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem Coretax oleh wajib pajak.

2.3.6. Pengaruh Kualitas Layanan (*Services Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kualitas layanan merupakan faktor krusial dalam membentuk kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan di Uni Eropa menunjukkan bahwa penggunaan *e-commerce* dipengaruhi oleh kualitas layanan [35]. Hal ini diperkuat oleh beberapa penelitian lain yang menyatakan bahwa layanan yang responsif memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam konteks *e-government* [33] [34]. Jika kualitas yang diberikan oleh penyedia layanan semakin baik, maka pengguna akan merasa puas sehingga mendorong niat untuk kembali menggunakan sistem. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₆: Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Coretax.

2.3.7. Pengaruh Penggunaan (*Use*) terhadap Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)

Penelitian [36] mengatakan bahwa berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) kepatuhan pajak secara sukarela dipengaruhi oleh faktor psikologis. Penelitian

[18] membuktikan bahwa penggunaan sistem *e-filing* secara signifikan meningkatkan kepatuhan pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin intensif wajib pajak menggunakan sistem *e-filing*, semakin tinggi tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban. Lebih lanjut, penelitian [37] mengungkapkan bahwa niat penggunaan dan kepuasan pengguna sistem pajak elektronik berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak di Tanzania. Sehingga dapat dikatakan semakin tinggi tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna karena kemudahan pelaporan melalui *e-filing*, maka dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Berdasarkan penelitian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₇: Penggunaan sistem informasi Coretax memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

2.3.8. Pengaruh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)

Kepuasan pengguna merupakan faktor yang krusial dalam sebuah sistem. Kepuasan pengguna terhadap sistem perpajakan dapat mendorong niat untuk melakukan kepatuhan pajak secara sukarela. Pengalaman positif pengguna akan menumbuhkan kepercayaan dan mendorong adopsi sistem secara lebih luas, sebaliknya pengalaman negatif dapat mengurangi minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital pemerintah. Penelitian menunjukkan bahwa pengguna yang merasa puas dengan sistem *e-filing* akan terdorong untuk melakukan kewajiban pajak [17]. Jika wajib pajak puas dengan layanan yang diberikan oleh sistem, maka perilaku kepatuhan pajak mereka akan meningkat [38]. Dengan demikian, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₈: Kepuasan pengguna sistem informasi Coretax memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

2.3.9. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) memediasi hubungan antara Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)

Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pengguna berperan sebagai mediator penting dalam hubungan antara kualitas sistem dan kepatuhan pajak. Kualitas sistem yang baik mencakup keandalan, kecepatan, dan kemudahan penggunaan

berdampak langsung pada kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna yang terbentuk inilah yang kemudian menjadi faktor penentu utama dalam mendorong kepatuhan pajak secara sukarela. Sebuah penelitian berpendapat bahwa wajib pajak hanya akan membayar pajak jika mereka puas dengan layanan yang diberikan pemerintah, yang tampaknya kurang lebih setara dengan pajak yang mereka bayarkan [39]. Penelitian lain menegaskan bahwa kepuasan terhadap antarmuka dan konten layanan *e-government* memainkan peran kunci dalam memprediksi niat masyarakat untuk terus menggunakan layanan tersebut [40]. Implementasi sistem pelayanan administrasi perpajakan secara *online* tidak hanya mempermudah proses pelaporan pajak, tetapi juga memberikan manfaat efisiensi yang signifikan berupa penghematan waktu dan biaya pelaporan. Dengan demikian, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₉: Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas sistem dan kepatuhan pajak.

2.3.10. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) memediasi hubungan antara Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)

Kualitas informasi yang relevan, tampilan teks, dan kemudahan mengakses informasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna [32][33]. Ketika pengguna merasakan pengalaman baik dalam menggunakan sistem, rasa percaya mereka akan tumbuh. Sebaliknya, jika pengalamannya buruk, pengguna justru bisa kecewa dan akan enggan memakai layanan *e-government*. Ketika wajib pajak merasa informasi yang disediakan mudah dipahami dan membantu mereka menyelesaikan kewajiban perpajakan dengan lancar, tingkat kepuasan mereka terhadap sistem akan meningkat. Kepuasan pengguna berpotensi untuk mendorong niat penggunaan sistem berkelanjutan yang kemudian akan membentuk persepsi positif terhadap sistem yang dapat mendorong perilaku kepatuhan pajak sukarela. Dengan demikian, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁₀: Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas sistem dan kepatuhan pajak.

2.3.11. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) memediasi hubungan antara Kualitas Layanan (*Services Quality*) dengan Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance*)

Kepuasan pengguna merupakan indikator kritis dalam mengevaluasi kinerja sebuah sistem, khususnya dalam konteks layanan *e-government*. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *e-government* bervariasi tergantung pada persepsi mereka terhadap kualitas sistem, baik dari segi layanan, informasi, maupun sistem itu sendiri [41]. Pengalaman positif pengguna akan menumbuhkan kepercayaan dan mendorong adopsi sistem secara lebih luas, sebaliknya pengalaman negatif dapat mengurangi minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital pemerintah. Kualitas layanan yang menjadi salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna harus memenuhi harapan pengguna seperti seberapa mudah layanan diakses, aman tidaknya transaksi, dan pelayanan yang diberikan secara personal. Kualitas layanan yang dipersepsikan tinggi dapat memenuhi harapan masyarakat serta memberikan manfaat yang dirasakan [16]. Pada akhirnya, hal ini akan meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong niat untuk terus menggunakan sistem tersebut yang menjadi fondasi penting bagi terciptanya kepatuhan pajak secara sukarela. Dengan demikian, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁₁: Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kepatuhan pajak.