



Niat Menggunakan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Generasi Z dan Milenial Kota Malang

Luthfia Cahya Az-Zahra^{1*}, Sri Andriani²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang

* Corresponding email: 210502110120@student.uin-malang.ac.id

Abstract

This study examines the influence of system quality, information quality, service quality, performance expectancy, and effort expectancy on the intention to use e-filing, as well as the impact of these factors on the net benefits of e-filing. A purposive sampling approach was employed to survey 141 young entrepreneurs who are taxpayers from the Malang City area, including members of generation z and millennials. The results of this study show that the intention to use is influenced by system quality, information quality, and effort expectancy. However, the intention to use is not influenced by performance expectancy and service quality. Furthermore, hypothesis testing indicates that intention to use e-filing significantly influences the overall benefits of e-filing. The mediation test results show that the intention to use e-filing partially mediates the influence of system quality and effort expectancy on the net benefit of e-filing. Conversely, the intention to use e-filing does not have a mediating effect on the influence of information quality, service quality, and performance expectancy on e-filing.

Keywords: *E-filing, tax information system, system quality, information quality.*

Abstrak

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, ekspektasi kinerja, dan harapan hasil usaha terhadap niat untuk menggunakan *e-filing* sebagai variabel mediasi kemudian dari faktor-faktor tersebut dapat diketahui pengaruh terhadap manfaat bersih *e-filing*. Pendekatan sampel purposif digunakan untuk mensurvei 141 wajib pajak pelaku usaha muda dari wilayah Kota Malang, termasuk anggota generasi z dan generasi milenial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan harapan hasil usaha. Namun demikian, niat untuk menggunakan tidak dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja dan kualitas layanan. Lebih lanjut, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan *e-filing* secara signifikan mempengaruhi manfaat bersih *e-filing* secara keseluruhan. Pada hasil uji mediasi didapatkan bahwa niat untuk menggunakan *e-filing* menjadi variabel mediasi parsial pengaruh kualitas sistem dan harapan hasil usaha terhadap manfaat bersih *e-filing*. Sebaliknya, niat untuk menggunakan *e-filing* tidak memiliki efek mediasi pengaruh kualitas informasi, kualitas layanan, dan ekspektasi kinerja terhadap manfaat bersih *e-filing*.

Kata Kunci: *E-filing, Sistem Informasi Pajak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi telah menjadi katalisator transformasi signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, tak terkecuali dalam ranah perekonomian (Nisaa et al., 2024). Di tengah dinamika tersebut, peranan pajak sebagai instrumen fiskal utama

semakin krusial dalam menopang pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Setyowati et al., 2023). Kontribusi pajak yang mencapai hampir 80% dari total penerimaan negara Indonesia mempertegas pentingnya optimalisasi pengelolaan pajak dalam rangka mencapai tujuan-tujuan pembangunan. Mengikuti perkembangan teknologi informasi yang eksponensial, Direktorat Jenderal Pajak secara proaktif menginisiasi transformasi digital sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat pengawasan kepatuhan wajib pajak, dan pada akhirnya meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan. Inisiatif ini, yang kerap disebut modernisasi teknologi informasi perpajakan, telah diakui sebagai pilar penting dalam reformasi perpajakan nasional. Modernisasi tersebut berpotensi signifikan dalam meningkatkan rasio pajak (*tax ratio*), Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta mencegah wajib pajak untuk menghindari dan mengelak dari pajak. (Lela, 2019).

Penelitian Setyowati et al., (2023) menunjukkan adanya potensi besar dari interkoneksi sistem informasi yang semakin kompleks dan pemanfaatan teknologi baru dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak secara sukarela. Diperkuat oleh hasil penelitian Destia & Nurdin (2022) bahwa penggunaan teknologi informasi dalam sistem administrasi pajak memiliki korelasi positif dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem pajak tidak hanya mempermudah proses pelaporan, tetapi juga mendorong wajib pajak untuk lebih taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam konteks ini, wajib pajak diproyeksikan akan semakin bergantung pada berbagai sistem informasi untuk menunjang operasional bisnis mereka dan memenuhi kewajiban perpajakan. Untuk merespons dinamika ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dituntut untuk melakukan adaptasi yang signifikan terhadap proses administrasi perpajakan. Salah satu upaya yang bisa diupayakan adalah integrasi sistem administrasi perpajakan dengan berbagai sistem informasi yang telah digunakan oleh wajib pajak. Salah satu contoh konkret dari upaya ini adalah implementasi *e-filing* sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015. Penerapan *e-filing* menandai langkah signifikan dalam modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia dan mencerminkan komitmen DJP untuk menciptakan lingkungan perpajakan yang lebih efisien dan transparan (Oktavia, 2023).

Berdasarkan data yang dirilis oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan, hingga penutupan periode pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan pada akhir Maret 2024, tercatat sebanyak 12.697.754 surat pemberitahuan telah disampaikan oleh wajib pajak. Angka ini menunjukkan adanya peningkatan sebesar 4, 92%. Adapun angka yang tercatat itu sebesar 65,88% (Annur, 2024). Meskipun ada tren peningkatan selama beberapa tahun terakhir, kepatuhan wajib pajak terhadap Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di Indonesia masih di bawah standar. Menurut data dari Direktorat Jenderal Pajak, persentase wajib pajak yang telah melaporkan pajak mereka secara keseluruhan dan tepat waktu telah menurun dalam lima tahun terakhir. (Putra, 2024). Mayoritas wajib pajak memilih untuk menyampaikan SPT tahunan mereka secara online menggunakan *e-filing*, dengan jumlah laporan yang masuk sebanyak 10.897.233 laporan. Sementara itu, 1.407.493 wajib pajak menyampaikan SPT secara elektronik, 393.012 melalui e-SPT, dan 393.012 secara manual. Dari data tersebut mendeskripsikan bahwa masih banyak wajib pajak yang memilih cara manual karena belum semua masyarakat di Indonesia familiar dengan sistem pelaporan elektronik seperti *e-filing* (Annur, 2024). Adapun penerimaan pajak di Kota Malang menurut laporan pemerintah Kota Malang yang dipublikasi dalam artikel malangkota.go.id menyatakan

bahawa target penerimaan pajak Kota Malang sebesar Rp834 miliar dan hanya terealisasi sebesar Rp542 miliar setara dengan 65% dimana angka tersebut tidak mencapai 100% (Pemerintah Kota Malang, 2023).

Berdasarkan temuan penelitian Saputra et al., (2024), wajib pajak sering menghadapi berbagai hambatan teknologi ketika menggunakan metode *e-filing* untuk mengirimkan SPT tahunan mereka. Kemudian kapasitas server yang terbatas menyebabkan akses ke sistem menjadi lambat dan seringkali mengalami kesulitan dalam mengunggah data. Selanjutnya, tampilan antarmuka website *e-filing* dinilai kurang *user-friendly* sehingga menyulitkan wajib pajak, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi, untuk melakukan pelaporan secara mandiri.

Kota Malang memiliki angka demografi dominasi generasi z dan milenial berkisar di angka 385.454 menurut laporan BPS Kota Malang tahun 2024. Pertumbuhan signifikan populasi generasi z dan milenial ini mengindikasikan potensi peningkatan penerimaan pajak yang cukup besar. Kedua generasi ini memiliki potensi untuk menjadi kontributor utama dalam penerimaan pajak negara. Oleh karena itu, pemilihan sampel kedua generasi ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai implementasi pelayanan perpajakan yang efektif dan efisien bagi generasi muda. Mengingat karakteristik generasi z dan milenial yang akrab dengan teknologi digital, penyediaan layanan perpajakan berbasis teknologi informasi menjadi semakin krusial. Fasilitas seperti *e-filing*, yang memungkinkan pelaporan pajak secara daring, sangat relevan dengan gaya hidup generasi ini. Kaban et al., (2023) menegaskan bahwa generasi z dan milenial memiliki tingkat literasi digital yang tinggi, sehingga mereka lebih mudah beradaptasi dengan penggunaan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Penelitian ini mengadopsi dua model yang telah diakui secara luas dalam literatur sistem informasi, yaitu DeLone and McLean IS Success Model (DeLone dan McLean, 2003) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Model DeLone dan McLean, (2003) ini telah mengalami beberapa revisi sejak diperkenalkan pada tahun 1992, merupakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem informasi (Hambali, 2020). Salah satu model kesuksesan sistem informasi yang paling sering digunakan adalah model DeLone dan McLean (Maharani et al., 2024). Paradigma ini menekankan pentingnya kualitas informasi dan sistem dalam dampaknya terhadap kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan. Kemudian niat untuk menggunakan akan memberikan manfaat bersih terhadap individu dan organisasi sebagai kunci dari keberhasilan implementasi sistem informasi. Pada saat yang sama, Venkatesh et al., (2003) memperkenalkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, sebuah teori komprehensif yang mengintegrasikan konsep-konsep penting dari berbagai teori penerimaan teknologi sebelumnya, seperti TAM dan TPB. Venkatesh et al., (2003) mengklaim bahwa *Unified Theory of Acceptance and Use* mampu menjelaskan sekitar 70% varians dalam niat perilaku pengguna teknologi dan 50% varians dalam penggunaan teknologi secara aktual (Akinuwesi et al., 2022). Keunggulan empiris ini menjadikan *Unified Theory of Acceptance and Use* sebagai salah satu model yang paling sering diadopsi dalam penelitian dan riset terkait penerimaan teknologi.

Analisis terhadap berbagai penelitian mengenai pengaruh kualitas informasi, harapan hasil usaha, dan niat penggunaan *e-filing* menunjukkan adanya disparitas hasil yang signifikan. Studi oleh Kaban et al. (2023) menemukan korelasi positif antara kualitas informasi dan niat

penggunaan, sementara Hutagaol & Sfenrianto (2023) tidak menemukan hubungan serupa. Perbedaan serupa juga terlihat pada penelitian terkait harapan hasil usaha, di mana Alias & Ibrahim (2021) menyimpulkan bahwa variabel ini tidak signifikan mempengaruhi niat penggunaan, bertolak belakang dengan temuan Rahayu & Yulyona (2019). Selain itu, terdapat perbedaan pendapat mengenai pengaruh niat penggunaan terhadap manfaat bersih, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian Kaban et al. (2023), Hutagaol & Sfenrianto (2023), dan Gunaasih, (2021). Ketidaksamaan hasil penelitian ini menunjukkan kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan pemanfaatan *e-filing*. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi efektivitas penerapan sistem *e-filing* dan untuk memastikan mekanisme yang mendasari hubungan antara faktor-faktor tersebut.

Berangkat dari pemikiran DeLone dan McLean (2003), memiliki pendapat bahwa niat untuk menggunakan menunjukkan seberapa besar keinginan seseorang untuk menggunakan suatu sistem. Dalam konteks penggunaan *e-filing*, niat untuk menggunakan dapat diartikan sebagai kecenderungan atau keinginan seseorang untuk menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian, dengan memasukkan niat untuk menggunakan sebagai variabel mediasi, penelitian ini tidak hanya mengukur pengaruh langsung faktor-faktor tertentu terhadap keberhasilan *e-filing*, tetapi juga mengungkap mekanisme psikologis yang mendasari keputusan individu untuk menggunakan sistem tersebut. Selain itu, penelitian ini mengadopsi *Unified Theory of Acceptance and Use* untuk menjelaskan mengapa individu memutuskan untuk menggunakan *e-filing* dengan mempertimbangkan manfaat yang didapatkan dari sistem tersebut dan seberapa mudah menggunakan sistem tersebut.

2. TINJAUAN LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Information System Success Model

DeLone dan McLean (2003) ingin menggabungkan semua penelitian tentang keberhasilan sistem informasi yang sudah ada sebelumnya, untuk memfasilitasi pemahaman dan visualisasi seluruh situasi. Tujuannya adalah sebagai sumber daya yang dapat diandalkan bagi akademisi di masa depan yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa. Mereka terinspirasi dari teori komunikasi Shannon dan Weaver (1949), serta dari banyak penelitian tentang sistem informasi yang sudah dilakukan sebelumnya. Dari inspirasi tersebut, mereka membuat sebuah model yang sangat lengkap untuk mengukur keberhasilan sebuah sistem informasi. Model ini mempertimbangkan banyak faktor, tidak hanya satu atau dua saja.

Menurut Shannon dan Weaver (1949), keberhasilan komunikasi itu bisa dilihat dari tiga sisi: pertama, apakah informasi yang dikirimkan sampai dengan benar dan cepat (aspek teknis). Kedua, apakah informasi yang diterima benar-benar dipahami (aspek makna). Ketiga, apakah informasi tersebut memberikan pengaruh yang diinginkan (aspek dampak). DeLone dan McLean (2003) menerapkan ide ini ke dalam model mereka. Kualitas informasi merupakan faktor penentu keberhasilan teknis, sedangkan frekuensi penggunaan, kepuasan pengguna, dan dampaknya terhadap individu dan organisasi merupakan faktor penentu keberhasilan dampak.

Model DeLone dan McLean (2003) secara tegas menempatkan penggunaan sistem sebagai metrik utama untuk mengukur keberhasilan penerapan sistem informasi. Namun demikian, niat untuk menggunakan juga diakui sebagai variabel yang krusial dalam proses pencapaian keberhasilan tersebut. Secara psikologis, individu cenderung tidak akan menggunakan suatu sistem jika sebelumnya tidak memiliki niat untuk melakukannya. Individu

lebih cenderung berniat untuk memanfaatkan sistem informasi jika mereka memiliki kepercayaan pada kapasitas sistem untuk memenuhi kebutuhan mereka dan jika mereka percaya bahwa hal itu akan memenuhi harapan individu yang berpengaruh dalam orbit sosial mereka.

Unified Theory of Acceptance and Use

Unified Theory of Acceptance and Use dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2003) sebagai sebuah teori yang sangat komprehensif yang berhasil menggabungkan delapan teori sebelumnya tentang penerimaan teknologi. Delapan teori tersebut adalah *Theory of Reasoned Action*, *Technology Acceptance Model*, *Motivational Model*, *Combining the Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior*, *Model of PC Utilization*, *Innovation Diffusion Theory*, *Social Cognitive Theory*, *Theory of Planned Behavior*. Teori-teori tersebut memberikan kerangka kerja yang kuat bagi para peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut di bidang ini. Teori ini berhasil menjelaskan mengapa orang memutuskan untuk menggunakan suatu teknologi dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti seberapa berguna teknologi tersebut, seberapa mudah penggunaannya, dan pengaruh lingkungan sosial.

Ketika individu mengekspresikan ekspektasi kinerja yang tinggi, mereka menyiratkan bahwa mereka percaya bahwa teknologi akan meningkatkan kemampuan mereka sedangkan harapan hasil usaha mencerminkan persepsi individu terhadap kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Konsep ekspektasi kinerja dan usaha ini sangat penting karena keduanya secara langsung memengaruhi niat individu untuk menggunakan suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Ada dua komponen mendasar dari *Unified Theory of Acceptance and Use*: ekspektasi kinerja dan harapan hasil usaha. Kedua komponen tersebut adalah fokus utama dari penelitian ini. Keyakinan yang dimiliki individu dalam kapasitas mereka sendiri untuk memanfaatkan teknologi secara efektif disebut sebagai harapan hasil usaha (Venkatesh et al., 2003). Secara bersamaan, ekspektasi kinerja terkait dengan sejauh mana individu percaya bahwa mereka akan mendapatkan keuntungan atau manfaat dari penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2003).

Generasi Z dan Milenial

Generasi Z umumnya didefinisikan sebagai individu yang lahir antara tahun 1992 hingga 2012, merupakan generasi yang tumbuh besar dalam konteks digitalisasi yang pesat. Kedekatan mereka dengan teknologi sejak usia dini telah membentuk karakteristik unik, seperti kecakapan digital yang tinggi dan keterbukaan terhadap perubahan sosial dan budaya. Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan definisi yang sedikit berbeda, dengan membatasi rentang kelahiran Generasi Z antara tahun 1997 hingga 2012. Sejalan dengan karakteristik demografinya, berbagai literatur menunjukkan bahwa generasi Z memiliki keunggulan komparatif dalam memanfaatkan teknologi digital. Keterampilan digital yang mumpuni, yang didorong oleh akses internet yang meluas sejak usia dini, memungkinkan generasi Z untuk dengan cepat beradaptasi dan menguasai berbagai platform digital. Hal ini menjadikan mereka sebagai generasi yang sangat relevan dalam konteks ekonomi digital yang terus berkembang (Sudaryanto et al., 2023).

Dengan kemudahan teknologi, generasi Z lebih menyukai sesuatu yang instan dan mudah sehingga menimbulkan ketergantungan terhadap teknologi (Sudaryanto et al., 2023). Toronto (2009) mengungkapkan bahwa internet berperan aktif dalam kehidupan generasi Z sehingga

dapat mengubah cara orang berperilaku dikarenakan adanya kemudahan dalam mengakses informasi secara efisien. Hal tersebut mempengaruhi perilaku generasi z yang tergantung pada teknologi untuk menghindari kesulitan dalam dunia nyata (Turner & Turner, 2018).

Generasi Milenial, atau sering disebut sebagai generasi y, merupakan produk dari perubahan sosial dan perkembangan teknologi yang begitu pesat. Konsep generasi ini pertama kali diperkenalkan oleh para ahli demografi, William Strauss dan Neil Howe (1991) yang berjudul *Generations: The history of America's future, 1584 to 2069* bahwa Generasi millennial juga dikenal dengan sebutan generasi y yang lahir antara tahun 1980 hingga 2000. Namun, Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan definisi yang sedikit lebih spesifik, dengan membatasi rentang kelahiran antara tahun 1981 hingga 1996 (BPS, 2021).

Konsep Generasi Milenial telah menjadi subjek kajian mendalam dalam ilmu sosial. Mannheim (1952) memperkenalkan teori generasi yang menempatkan individu yang lahir antara tahun 1980 hingga 2000 sebagai bagian dari kelompok generasi milenial. Kajian yang dilakukan oleh Hidayat (2023) menyatakan bahwa generasi milenial dikarakteristikan oleh kedekatan yang sangat erat dengan teknologi informasi. Pertumbuhan dalam lingkungan yang didominasi oleh teknologi digital telah membentuk generasi ini menjadi pengguna teknologi yang mahir dan adaptif. Generasi milenial seringkali diidentifikasi dengan karakteristik seperti kreativitas, kecenderungan untuk mencari informasi, semangat yang tinggi, dan produktivitas. Interaksi yang intens dengan teknologi sejak usia dini, serta pengaruh globalisasi, telah membentuk identitas generasi ini yang unik dan berbeda dengan generasi sebelumnya. Teknologi telah bertransformasi menjadi lebih dari sekadar instrumen; teknologi telah menyusup ke dalam setiap aspek kehidupan manusia, memengaruhi komunikasi, interaksi, dan pemikiran mereka (Hidayat, 2023).

Kualitas Sistem dan Niat untuk Menggunakan *E-filing*

Dalam DeLone & McLean *IS Success Model* (2003), kualitas sistem bertujuan untuk mengevaluasi terhadap kinerja sistem informasi dalam mengukur tingkat kemahiran individu dalam menjalankan proses data. Pengguna yang menyatakan kepuasan dengan manfaat yang diberikan oleh sistem cenderung menggunakannya secara teratur. Oleh karena itu, pengembangan sistem *e-filing* yang berkualitas tinggi menjadi sangat penting. Dengan sistem yang baik, wajib pajak akan merasa puas, nyaman, dan aman saat melakukan pelaporan pajak secara digital. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi keseluruhan proses pelaporan menggunakan sistem *e-filing*.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maharani et al. (2024) menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki persepsi bahwa sistem yang dicirikan oleh kemudahan akses, keramahan pengguna, dan fitur komprehensif kemungkinan akan menumbuhkan niat mereka untuk memanfaatkan sistem di masa mendatang. Hal ini menunjukkan bahwa probabilitas konsumen untuk menggunakan sistem dipengaruhi oleh kualitasnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Toly et al., (2021), niat untuk menggunakan dipengaruhi oleh kualitas sistem.

Berdasarkan penelitian terdahulu, berikut ini adalah pernyataan yang dapat menjadi dugaan untuk dilakukan uji hipotesis tersebut:

H1: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filing*.

Kualitas Informasi dan Niat untuk Menggunakan *E-filing*

DeLone & McLean *IS Success Model* menyatakan bahwa efektivitas sebuah sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sangat bergantung pada bagaimana pengguna sistem tersebut menggunakan dan berinteraksi dengannya. Selain itu, pentingnya penjelasan mengenai *e-filing* terletak pada nilai yang dihasilkan dan sifat penting dari informasi yang dihasilkan oleh pengguna sistem informasi. Sederhananya, efektivitas *e-filing* bergantung pada teknologi dan cara pengguna memanfaatkan data yang dihasilkannya (Gunaasih, 2021). Kualitas informasi yang disajikan oleh sistem *e-filing* memiliki korelasi dengan kepuasan dan niat pengguna ketika menggunakan sistem tersebut. Ketika wajib pajak dapat mengakses informasi yang jelas, lengkap, dan dapat diandalkan, mereka akan merasa lebih percaya diri dalam melakukan pelaporan pajak secara mandiri. Hal ini pada gilirannya akan meningkatkan efisiensi proses pelaporan dan meminimalkan terjadinya kesalahan (Kaban et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Kaban et al., (2023) dan Maharani et al., (2023) menunjukkan bahwa Niat untuk menggunakan sistem secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas informasi. Dari hasil penelitian-penelitian terdahulu terdapat dugaan untuk dilakukan uji hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *e-filing*.

Kualitas Layanan dan Niat untuk Menggunakan *E-filing*

Sebagai penyedia layanan *e-filing*, otoritas pajak bertanggung jawab untuk memastikan kualitas informasi dan fitur yang diberikan kepada wajib pajak. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan niat wajib pajak ketika menggunakan sistem. Dimensi yang berkaitan dengan kualitas layanan ini mencakup keandalan, sensitivitas, dan daya tanggap (DeLone & McLean, 2003). Kualitas layanan *e-filing* yang baik memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendorong wajib pajak untuk beralih dari metode pelaporan pajak konvensional ke *e-filing*. Dengan memberikan layanan yang berkualitas, otoritas pajak tidak hanya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan. Selanjutnya, kualitas layanan *e-filing* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan niat pengguna. Apabila sistem tersebut tidak dirancang dengan baik atau mengalami kendala yang sering terjadi, maka pengguna cenderung beralih ke sistem yang dianggap lebih efisien dan *user-friendly* (Kaban et al., 2023).

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maharani et al. (2024) mengungkapkan korelasi positif antara kualitas layanan dan niat untuk menggunakan, dimediasi oleh kepuasan pengguna. Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Gunaasih (2021) Hipotesis ini dikuatkan oleh hasil penelitian yang mengindikasikan bahwa fungsionalitas sistem dan layanan *e-filing* memiliki dampak yang besar terhadap niat wajib pajak. Hasil dari penelitian sebelumnya dapat digunakan untuk menguji hipotesis berikut ini:

H3: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filing*

Ekspektasi Kinerja dan Niat untuk Menggunakan *E-filing*

Unified Theory of Acceptance and Use pada dasarnya bertujuan untuk memahami dan memprediksi penerimaan serta penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2003). Implementasi teknologi dirancang untuk memfasilitasi pengguna dalam melaksanakan tugas organisasi mereka untuk meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Seseorang yang terlibat dengan

teknologi dalam konteks profesional cenderung mengantisipasi bahwa teknologi tersebut akan meningkatkan efektivitas pekerjaan mereka. Ekspektasi kinerja merupakan variabel dalam *Unified Theory of Acceptance and Use* yang berusaha mengukur sejauh mana seseorang merasakan bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaan (Chan et al., 2010). Ekspektasi kinerja merujuk pada keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem atau teknologi tertentu, mereka akan mampu mencapai hasil yang lebih baik atau efisien. Dalam konteks *e-filing*, ekspektasi kinerja ini sangat relevan dan menjadi salah satu faktor pendorong utama bagi wajib pajak untuk beralih dari metode pelaporan pajak konvensional ke digital (Chandra & Novita, 2020).

Hasil penelitian Alias & Ibrahim (2021) dan Rahayu & Yulyoana (2019) menunjukkan bahwa dorongan untuk mengadopsi *e-filing* pajak terkait erat dengan ekspektasi kinerja dan faktor fasilitasi. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang relevan hubungan antara ekspektasi kinerja dan niat untuk menggunakan *e-filing* dinyatakan dalam hipotesis:

H4: Ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-filing*.

Harapan Hasil Usaha dan Niat Untuk Menggunakan *E-filing*

Menurut Venkatesh et al., (2003), persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem, yang disebut sebagai “harapan hasil usaha”, memiliki dampak signifikan terhadap niat mereka untuk menggunakan sistem tersebut. Ketika pengguna menganggap suatu sistem mudah digunakan, mereka cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi bahwa mereka dapat menggunakan sistem tersebut secara efektif dan efisien. Sebaliknya, menurut Isaac et al., (2019) persepsi kesulitan penggunaan dapat menghambat niat pengguna untuk mengadopsi teknologi baru. Dengan demikian, harapan hasil usaha berperan sebagai faktor prediktor yang kuat dalam model penerimaan teknologi (Alias & Ibrahim, 2021).

Penelitian Alias dan Ibrahim (2021) dan Rahayu dan Yulyona (2019) menemukan bahwaantisipasi wajib pajak terhadap waktu dan tenaga yang dihemat karena tidak perlu mengunjungi kantor pajak secara fisik secara signifikan memengaruhi niat mereka untuk menggunakan *e-filing*. Dari hasil penelitian-penelitian terdahulu terdapat dugaan untuk dilakukan uji hipotesis sebagai berikut:

H5: Harapan hasil usaha berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan *e-filing*

Niat Menggunakan *E-filing* Sebagai Variabel Mediator

Dalam penelitian ini, niat menggunakan *e-filing* sebagai variabel mediator yang signifikan dalam hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap manfaat bersih *e-filing* juga akan diuji. DeLone dan McLean *IS Success Model* (2003) menyoroti adanya hubungan timbal balik antara manfaat yang diperoleh dari suatu sistem dengan tingkat penggunaannya. Penelitian Kaban et al., (2023) menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna dari sebuah sistem, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan. Penerapan sistem *e-filing*, misalnya, telah terbukti mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam proses pelaporan pajak, sehingga secara tidak langsung meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat sistem tersebut.

Penelitian sebelumnya yang dikaji oleh Kaban et al., (2023) dan Toly et al., (2021) berasumsi bahwa peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan akan

mendorong niat pengguna untuk lebih sering memanfaatkan *e-filing*. Selanjutnya, penelitian yang dikaji oleh Mardiana et al., (2015) dan Hutagaol dan Sfenrianto (2023) juga berasumsi bahwa peningkatan ekspektasi kinerja dan harapan hasil usaha akan mendorong niat untuk menggunakan *e-filing* yang akan berdampak positif pada manfaat bersih yang diperoleh, seperti penghematan waktu dan biaya. Dengan demikian, menguji peran niat untuk menggunakan *e-filing* sebagai variabel mediator akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai mekanisme di balik hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, ekspektasi kinerja, dan harapan hasil usaha terhadap manfaat bersih *e-filing*.

Berdasarkan temuan dari penelitian terdahulu, peran-peran yang relevan dapat digunakan untuk melakukan uji hipotesis selanjutnya:

H6: Niat menggunakan *E-filing* berperan sebagai mediator yang signifikan terhadap manfaat bersih *E-filing*.

3. METODE PENELITIAN

Sampel Penelitian

Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah generasi Z (usia 12-27 tahun) dan Millennial (28-44 tahun) yang bertempat di wilayah Kota Malang dengan rentang tahun kelahiran 1980 sampai dengan tahun 2012. Pemilihan responden generasi Z dan Milenial ini dilandaskan dengan kecakapan teknologi yang kuat dibandingkan generasi sebelumnya. Selain itu, responden yang dipilih adalah yang memiliki NPWP dan atau pernah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan menggunakan *e-filing*. Berdasarkan kriteria-kriteria tersebut jumlah responden yang layak untuk diteliti lebih lanjut sebanyak 148 pelaku usaha muda yang beroperasi di Kota Malang.

Pengukuran Variabel

Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung melalui *whatsapp*, *instagram*, dan tatap muka kepada pelaku usaha generasi z dan milenial yang berada di wilayah Kota Malang. Untuk mengukur variabel-variabel penelitian, para partisipan diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pernyataan dengan menggunakan angka 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) pada skala Likert. Definisi operasional dan indikator-indikator setiap variabel disertakan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Sistem (X1) (Kaban et al., 2023)	Kualitas suatu sistem yang ditentukan dengan karakter dari sistem tersebut	Dapat digunakan, dapat diandalkan, dapat beradaptasi, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.
Kualitas Informasi (X2) (Kaban et al., 2023)	Kualitas informasi mengacu pada tingkat keberhasilan suatu sistem informasi dalam menghasilkan informasi.	Akurasi hasil, relevansi, dan ketepatan waktu

Kualitas Layanan (X3) (Hambali, 2020)	Usaha dalam memenuhi kebutuhan dari pengguna	Jaminan, empati, dan responsif
Ekspektasi Kinerja (X4) (Nandiroh et al., 2024)	Tingkat derajat seseorang percaya dengan sistem untuk meningkatkan hasil pekerjaannya	Meningkatkan produktivitas, kualitas pekerjaan, efisiensi, dan kreativitas
Harapan Hasil Usaha (X5) (Nandiroh et al., 2024)	Derajat kemudahan yang berhubungan dengan penggunaan sistem atau aplikasi	Kemudahan pembelajaran, penggunaan, keterampilan, dan kejelasan sistem
Niat Untuk Menggunakan (Z) (Kaban et al., 2023)	Ukuran kemungkinan seseorang menggunakan teknologi	Pengulangan dan durasi penggunaan, metode pengambilan, jumlah klik, dan ketergantungan
Manfaat Bersih (Y) (Hambali, 2020)	Dampak IS terhadap kualitas kinerja pengguna	Peningkatan Produktivitas, efisiensi, dan hasil yang lebih baik

Model Penelitian

Penelitian ini menerapkan strategi penelitian kuantitatif berbasis metodologi deskriptif. Data numerik yang dikumpulkan dianalisis secara statistik untuk mendapatkan gambaran yang wajar mengenai variabel-variabel penelitian. Tujuan dari metode ini adalah untuk meneliti suatu fenomena dengan mengumpulkan data numerik dari populasi atau sampel yang valid secara statistik. Analisis statistik kemudian digunakan untuk memverifikasi hipotesis dengan menggunakan data yang telah dikumpulkan. Teknik *Partial Least Square* (PLS), yang merupakan strategi untuk menyelesaikan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4, digunakan dalam penelitian ini untuk menyelidiki hubungan antar variabel. Hubungan sebab-akibat antara variabel laten diungkap pada bagian pertama dari penelitian ini, sementara keakuratan indikator dalam mengukur variabel tersembunyi ini dievaluasi pada bagian kedua.

Model penelitian ini menggunakan dua model utama analisis SEM yaitu, model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan pernyataan yang digunakan untuk indikatornya. Sihombing dan Arsani (2022) memberikan pedoman pada uji *outer model* dengan melakukan uji validitas konvergen (nilai AVE > 0,5), validitas diskriminan (nilai kuadrat AVE lebih besar dari variabel lainnya), dan uji reliabilitas (*cronbach's alpha* > 0,70). Selanjutnya model struktural (*inner model*) digunakan untuk menunjukkan sebab-akibat antar variabel laten. Analisis yang digunakan dalam model struktural adalah analisis *R-square* untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian analisis *Goodness of Fit* (GoF) untuk mengetahui kebaikan model penelitian.

Penelitian ini juga menggunakan variabel mediasi niat untuk menggunakan yang diuji dengan *bootstrapping specific indirect effect* untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel intervening.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah pengusaha muda generasi z dan milenial yang pernah melaporkan kewajiban perpajakannya menggunakan *e-filing* atau pernah diasistensi oleh pegawai pajak saat melakukan pelaporan pajaknya. Tabel 2 memberikan informasi mengenai responden yang telah mengisi kuesioner.

Tabel 2. Kriteria Responden

Kuesioner yang disebar	Jumlah
Kembali	145
Tidak kembali	3
Total	148
Usia: 12 - 27 tahun	91
28 - 44 tahun	50
> 44 tahun	4
Total	145
Memiliki NPWP dan pernah lapor dengan <i>e-filing</i> /pernah diasistensi pegawai pajak	145
Tidak sesuai kriteria (diatas 44 tahun)	(4)
Total	141

Kriteria responden merupakan hal utama yang melibatkan kepemilikan NPWP dan pernah lapor pajak menggunakan *e-filing* atau pernah dibantu melapor SPT oleh pegawai pajak, sehingga dapat merasakan kegunaan sistem tersebut apakah lebih efektif menggunakan *e-filing* atau menggunakan sistem manual dengan kertas untuk lapor pajak. Dari tabel 2 dapat diinterpretasikan bahwa jumlah penyebaran kuesioner memiliki total 148. Kuesioner yang kembali berjumlah 145. Dikarenakan penelitian ini memiliki fokus terhadap generasi z dan milenial, maka responden yang berusia diatas 44 tahun perlu dieliminasi karena tidak sesuai dengan kriteria, sehingga total sampel yang didapatkan dari responden yang sesuai dengan kriteria berjumlah 145.

Hasil Penelitian

Analisis data dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang melibatkan analisis model pengukuran (*outer model*) dan analisis model struktural (*inner model*).

Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Convergent Validity

Validitas konvergen dapat menunjukkan kekuatan korelasi antara variabel laten dan indikatornya. Sebuah variabel tersembunyi dianggap terukur dengan baik oleh indikator-

indikatornya jika nilai *Average Variance Extracted* (AVE) melebihi 0,5. Berdasarkan tabel 3 dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, ekspektasi kinerja, harapan hasil usaha, niat untuk menggunakan, dan manfaat bersih memiliki nilai diatas 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa indikasi variabel-variabel tersebut dianggap valid.

Table 3. Outer Loading

Variabel	AVE
Kualitas Sistem	0.613
Kualitas Informasi	0.643
Kualitas Layanan	0.691
Ekspektasi Kinerja	0.565
Harapan Hasil Usaha	0.609
Niat Untuk Menggunakan	0.675
Manfaat Bersih	0.674

Discriminant Validity

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

Hasil pengolahan data disajikan pada Tabel 4, yang mengindikasikan bahwa variabel-variabel ini memiliki karakteristik yang berbeda dari variabel lainnya, sehingga dapat diartikan bahwa variabel-variabel penelitian ini memiliki diskriminan yang baik. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa nilai korelasi antara variabel laten dan perbandingan nilai *root AVE* secara signifikan lebih besar.

Tabel 4. Cross Loading

Vari- abel	X1 Kualitas Sistem	X2 Kualitas Informasi	X3 Kualitas Layanan	X4 Ekspekt- asi Kinerja	X5 Harapan Hasil Usaha	Y Niat Untuk Menggunakan	Z Manfaat Bersih
X1.1	0.798	0.640	0.459	0.593	0.505	0.585	0.521
X1.2	0.798	0.659	0.420	0.659	0.466	0.619	0.512
X1.3	0.780	0.557	0.359	0.557	0.484	0.572	0.583
X1.4	0.753	0.630	0.468	0.529	0.544	0.595	0.572
X2.1	0.588	0.773	0.361	0.620	0.326	0.583	0.469
X2.2	0.700	0.831	0.547	0.633	0.578	0.664	0.610
X2.3	0.610	0.801	0.360	0.557	0.387	0.594	0.542
X3.1	0.496	0.479	0.829	0.527	0.444	0.449	0.439
X3.2	0.407	0.410	0.819	0.385	0.550	0.435	0.341
X3.3	0.443	0.438	0.845	0.377	0.519	0.450	0.374
X4.1	0.554	0.593	0.423	0.717	0.344	0.557	0.420
X4.2	0.603	0.621	0.508	0.756	0.472	0.680	0.512
X4.3	0.498	0.523	0.294	0.761	0.289	0.566	0.504
X4.4	0.586	0.531	0.360	0.772	0.441	0.583	0.514
X5.1	0.543	0.431	0.469	0.341	0.810	0.517	0.474
X5.2	0.503	0.446	0.498	0.466	0.801	0.495	0.481

X5.3	0.377	0.330	0.428	0.354	0.677	0.380	0.387
X5.4	0.558	0.493	0.482	0.446	0.826	0.559	0.490
Y1.1	0.661	0.673	0.436	0.704	0.492	0.837	0.613
Y1.2	0.578	0.535	0.548	0.593	0.543	0.787	0.615
Y1.3	0.626	0.682	0.340	0.660	0.517	0.839	0.639
Z1.1	0.575	0.557	0.406	0.554	0.442	0.624	0.792
Z1.2	0.581	0.551	0.390	0.491	0.535	0.617	0.818
Z1.3	0.573	0.566	0.357	0.559	0.475	0.626	0.852

Composite Reliability

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

Tabel 5. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

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

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

Analisis Model Struktural (Inner Model)

R-Square

Nilai *R-square* yang disajikan dalam Tabel 6 sebesar 57,5% menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan sedikit banyak dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, ekspektasi kinerja, dan harapan hasil usaha. Nilai yang sama pada variabel niat untuk menggunakan memiliki pengaruh sedang atau moderat terhadap manfaat bersih sebesar 57,5%.

Tabel 6. R-Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Manfaat Bersih (Y)	0.575	0.572
Niat untuk Menggunakan (Z)	0.575	0.559

Goodness of Fit (GoF)

Uji ini dapat digunakan untuk memverifikasi keandalan data yang digunakan untuk menghitung korelasi antar variabel. Nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) digunakan dalam uji kecocokan model ini. Menurut Hair et al. (2017), nilai SRMR kurang dari

0,08 dianggap optimal. Namun demikian, nilai SRMR dalam kisaran 0,080 hingga 0,10 masih dapat diterima.

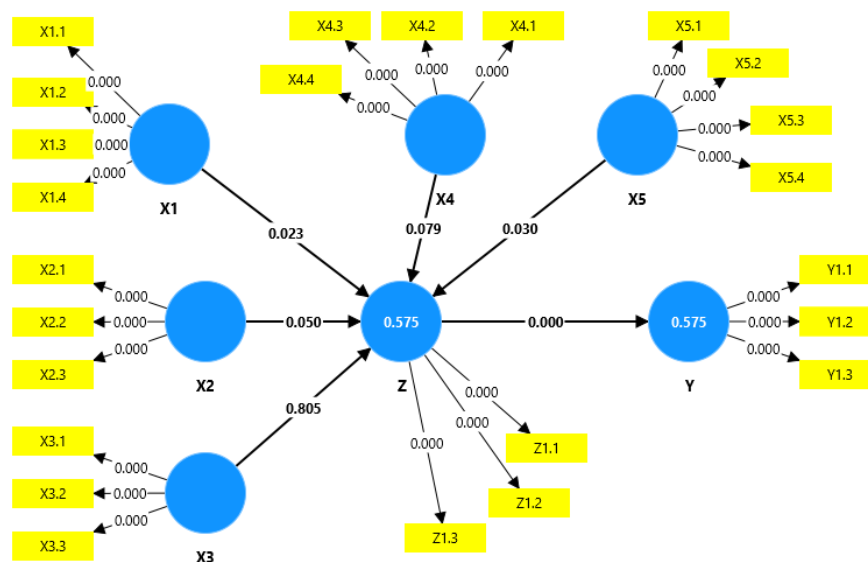
Tabel 7. Model Fit

	Estimated model
SRMR	0.098

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

Pengujian Hipotesis

Pengukuran ini menggunakan nilai *p-value* yang signifikan dan nilai *t-statistik* untuk menentukan apakah hipotesis penelitian dapat diterima atau tidak. Pada tingkat signifikansi 5%, hipotesis diterima jika *t-statistik* lebih besar dari 1,96 dan nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05. Adapun hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan alat analisis Smartpls 4 seperti dalam gambar 1.



Gambar 1. Uji Hipotesis

Satu set hubungan antara lima variabel, masing-masing diwakili oleh X, digambarkan pada Gambar 1. Variabel mediasi adalah Z, dan variabel dependen adalah Y. Penjelasannya mencakup berbagai variabel, seperti X1 (kualitas sistem), X2 (kualitas informasi), X3 (kualitas layanan), X4 (ekspektasi kinerja), X5 (harapan hasil usaha), Z (niat untuk menggunakan *e-filing*), dan Y (manfaat bersih dari *e-filing*). Hasil uji hipotesis penelitian ini disajikan pada Tabel 8 yang memungkinkan untuk melihat nilai signifikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan temuan yang konsisten dengan dugaan awal. Pertama, kualitas sistem terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan untuk memanfaatkan *e-filing* ($t = 2,269$, $p < 0,05$). Kedua, kualitas informasi juga berkontribusi secara substansial pada peningkatan niat untuk menggunakan *e-filing* ($t = 1,963$, $p < 0,05$). Namun, kualitas layanan dan ekspektasi kinerja tidak menunjukkan hubungan

yang signifikan dengan niat untuk menggunakan *e-filing* ($p > 0,05$). Menariknya, harapan hasil usaha terbukti menjadi faktor yang berpengaruh dalam mendorong niat untuk menggunakan *e-filing* ($t = 2,168$, $p < 0,05$). Selain itu, analisis penelitian ini juga menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan *e-filing* berperan sebagai mediator yang kuat dalam memaksimalkan manfaat bersih dari sistem *e-filing* ($t = 13,289$, $p < 0,000$).

Tabel 8. Uji Hipotesis

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

Uji Mediasi

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

Tabel 9. Uji Mediasi

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

Tabel 9 merupakan hasil uji *bootstrapping specific indirect effect* yang dilakukan menggunakan smartpls 4. Hasil uji tersebut menyatakan bahwa variabel niat untuk menggunakan menjadi variabel mediasi parsial terhadap variabel kualitas sistem dan harapan hasil usaha dikarenakan nilai t-statistik mediasi $> 1,96$ dan p-value pada uji hipotesis $> 0,05$. Secara simultan, variabel niat untuk menggunakan tidak memediasi pengaruh kualitas informasi, kualitas layanan, atau ekspektasi kinerja terhadap manfaat bersih dari *e-filing*, karena nilai t-statistik dari variabel-variabel tersebut kurang dari 1,96.

Pembahasan

Hasil temuan yang dipaparkan pada uji hipotesis dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif terhadap niat untuk menggunakan *e-filing* pada pengusaha muda di Kota Malang. Artinya, wajib pajak pengusaha muda di Kota Malang memiliki persepsi bahwasannya kualitas sistem *e-filing* memberikan kemudahan akses pelaporan pajak, data yang dimasukkan ke dalam *e-filing* tersimpan dengan aman, sistem *e-filing* dapat diakses dimana saja, dan sistem *e-filing* menyediakan layanan bantuan yang mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Implementasi sistem *e-filing* tersebut memberikan solusi dari permasalahan yang dialami wajib pajak terutama wajib pajak generasi z dan milenial yang hidup di zaman modern. Akibatnya, pengusaha muda dapat mengambil manfaat dari sistem pelaporan pajak yang lebih ramah pengguna karena telah dimodernisasi. Hal ini mendukung teori DeLone dan McLean, yaitu bahwa kualitas sebuah sistem dan kemampuannya untuk memotivasi pengguna untuk secara aktif menggunakannya adalah faktor penentu dalam menentukan kesuksesan teknologi. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Maharani et al. (2024) dan Toly et al. (2021), yang melakukan tinjauan literatur dan menentukan bahwa niat untuk memanfaatkan sistem *e-filing* dipengaruhi oleh kualitas sistem tersebut.

Hasil uji hipotesis kedua adalah niat untuk memanfaatkan informasi secara signifikan dipengaruhi oleh kualitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak pelaku usaha muda, khususnya generasi z dan milenial, memiliki persepsi positif terhadap sistem *e-filing*. Mereka menilai bahwa sistem ini menyediakan informasi yang akurat dan relevan terkait status pelaporan pajak mereka. Selain itu, panduan yang disediakan oleh sistem dinilai jelas dan mudah dipahami, sehingga mempercepat proses pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *Information System Success Model* yang dicetuskan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu sistem. Dengan demikian, efektivitas sistem *e-filing* sangat bergantung pada kemampuan sistem dalam memberikan informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami bagi pengguna. Kesimpulan ini dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Gunaasih (2021) dan Kaban et al. (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang besar terhadap niat untuk menggunakan *e-filing*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, sebagaimana diukur dalam penelitian ini, tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan *e-filing*. Hasil ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, namun sejalan dengan penelitian Kaban et al., (2023) dan Hambali (2020). Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: (1) ketersediaan panduan yang cukup lengkap telah mengurangi kebutuhan pengguna akan layanan *help desk*. (2) Desain sistem yang intuitif telah memudahkan pengguna dalam mengoperasikan sistem tanpa memerlukan bantuan dari pegawai pajak. (3) Karakteristik responden dalam penelitian ini, yaitu generasi z dan milenial yang cenderung akrab dengan teknologi, sehingga mampu beradaptasi dengan ketersediaan fitur-fitur *e-filing*.

Hasil pengujian hipotesis terhadap variabel ekspektasi kinerja dalam *Unified Theory of Acceptance and Use* menunjukkan temuan yang menarik mengenai hasil uji hipotesis dari variabel *Unified Theory of Acceptance and Use* yakni ekspektasi kinerja. Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa niat untuk mengimplementasikan *e-filing* tidak dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja. Berbeda dengan pernyataan yang diajukan

oleh Venkatesh (2003), yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja akan mempengaruhi niat untuk menggunakan *e-filing*, penelitian ini tidak menemukan hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Hasil temuan ini juga bertentangan dengan hasil yang dikaji oleh Rahayu & Yulyona (2019) serta Alias & Ibrahim, (2021). Alasan mengapa ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini adalah karena wajib pajak masih memiliki keraguan terhadap keandalan sistem *e-filing*. Gangguan teknis seperti *error* dan *downtime*, terutama pada periode puncak pelaporan SPT, dapat menghambat kinerja sistem dan mengurangi kepercayaan wajib pajak terhadap kemampuan *e-filing* dalam meningkatkan efisiensi pelaporan pajak.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan *e-filing* secara signifikan dipengaruhi oleh harapan hasil usaha, bukan oleh ekspektasi kinerja. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa sistem *e-filing* yang telah diterapkan dirancang dengan baik sehingga mudah dipahami dan digunakan oleh pelaku usaha muda. Wajib pajak merasa yakin bahwa mereka memiliki kemampuan untuk mengoperasikan sistem ini secara efektif. Selain itu, penyajian informasi dalam sistem *e-filing* dinilai jelas dan mudah dipahami. Hasil penelitian ini konsisten dengan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, yang menempatkan harapan hasil usaha terhadap kemudahan pengguna sebagai faktor kunci dalam menentukan niat untuk menggunakan suatu teknologi. Hasil penelitian yang dianalisis oleh Alias & Ibrahim (2021) dan Rahayu & Yulyona (2019) mendukung kesimpulan ini, yang menunjukkan bahwa niat untuk menggunakan *e-filing* secara substansial dipengaruhi oleh harapan hasil usaha.

Hasil analisis hipotesis menunjukkan bahwa niat pengguna untuk memanfaatkan sistem *e-filing* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih yang diperoleh dari sistem *e-filing*. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pengguna percaya bahwa *e-filing* dapat menghasilkan laporan pajak yang lebih akurat dengan meminimalisir kesalahan manusia. Kesimpulan ini sejalan dengan teori *Information System Success Model* yang dicetuskan oleh DeLone and McLean (2003) yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu sistem dapat diukur dengan seberapa sering sistem digunakan dan memberikan manfaat terhadap individu dan organisasi. Penelitian sebelumnya oleh Kaban et al. (2023) dan Hutagaol & Sfenrianto (2023) juga mendukung hasil penelitian ini, dimana niat untuk menggunakan merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan implementasi *e-filing*. Untuk memaksimalkan manfaat bersih dari *e-filing*, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan niat pengguna dalam memanfaatkan sistem. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, tetapi juga memperkuat manfaat-manfaat yang diberikan oleh sistem *e-filing*.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak dari keinginan untuk menggunakan *e-filing* terhadap manfaat bersih dari *e-filing* dalam kaitannya dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, ekspektasi kinerja, dan harapan hasil usaha. Keinginan untuk menggunakan secara signifikan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut: kualitas sistem, kualitas informasi, dan harapan hasil usaha, seperti yang ditunjukkan oleh data SEM yang diperoleh dengan alat analisis Smartpls 4. Namun, keinginan untuk menerapkan *e-filing* tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan atau ekspektasi kinerja. Selain itu, hasil uji

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- Akinnuwesi, B. A., Uzoka, F. M. E., Fashoto, S. G., Mbunge, E., Odumabo, A., Amusa, O. O., Okpeku, M., & Owolabi, O. (2022). A modified UTAUT model for the acceptance and use of digital technology for tackling COVID-19. *Sustainable Operations and Computers*, 118–135.
- Alias, M., & Ibrahim, I. (2021). An Examination of Tax E-Filing Acceptance in Sarawak Applying e. *Indian-Pacific Journal of Accounting and Finance*, 5(1), 41–54.
- Annur, C. M. (2024). 12,7 Juta Wajib Pajak Sudah Laporkan SPT sampai Akhir Maret 2024. Diakses pada 25 Oktober 2024, dari <https://databoks.katadata.co.id/ekonomi-makro/statistik/665efd1c29260bf/127-juta-wajib-pajak-sudah-lapor-spt-sampai-akhir-maret-2024>.
- BPS. (2021). Hasil Sensus Penduduk 2020. Diakses pada 25 Oktober 2024, dari <https://demakkab.bps.go.id/id/news/2021/01/21/67/hasil-sensus-penduduk-2020.html>
- BPS. (2023). Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Malang (Jiwa), 2021-2023. Badan Pusat Statistik Kota Malang. Diakses pada 25 Oktober 2024, dari <https://malangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTEjMg==/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-malang.html>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Venkatesh, V., Brown, S. A., Hu, P. J. H., & Tam, K. Y. (2010). Modeling citizen satisfaction with mandatory adoption of an E-Government technology. *Journal of the Association for Information Systems* 11(10), 519–549.
- Chandra, F. S., & Novita, D. (2020). Analisis Penerimaan Masyarakat Terhadap Layanan Transportasi Online Menggunakan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi* 1(1), 23–33.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems* 19(4),

9–30.

- Destia, F., & Nurdin, F. (2022). Perilaku Kepatuhan Pajak: Persepsi Calon Wajib Pajak Potensial. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban* 8(1), 147–162.
- Gunaasih, S. (2021). The Performance of Service, System, and Technology of E-filing Product on the Enthusiasm of People at Police Science College in Jakarta. *Review of Integrative Business and Economics* 10(2), 141–154.
- Hidayat, A. R. (2023). Analisis Adopsi Penggunaan Sistem Pembayaran Fintech pada Generasi Milenial Menggunakan Teori Difusi Inovasi Pendahuluan. *Jurnal Ilmu Manajemen* 13(1), 117–132.
- Hutagaol, A. L., & Sfenrianto. (2023). Evaluasi Care General Insurance System Solution Menggunakan Metode Delone dan Mclean di Asuransi XYZ. *Media Bina Ilmiah* 18(4), 935–946.
- Isaac, O., Abdullah, Z., Aldholay, A. H., & Abdulbaqi Ameen, A. (2019). Antecedents and outcomes of internet usage within organisations in Yemen: An extension of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. *Asia Pacific Management Review* 24(4), 335–354.
- Kaban, A. F., Triyanto, F., & Prabowo, I. C. (2023). The success factors of e-Filing implementation for Gen Z individual taxpayers in Indonesia: Based on the DeLone & McLean IS Success Model. *E3S Web of Conferences* 426, 1–8.
- Lela, N. (2019). *Modernisasi Teknologi Informasi Perpajakan di Era Ekonomi Digital*. Diakses pada 25 Oktober 2024, dari <https://www.pajak.go.id/id/artikel/modernisasi-teknologi-informasi-perpajakan-di-era-ekonomi-digital>.
- Maharani, B. H., Pratama, B. C., & Fitriati, A. (2024). Continuance Intention Use E-Filing : The Influence Quality Information , System , Service and Satisfaction as a Mediator Jurnal Proaksi Continuance Intention Use E-Filing : The Influence Quality Information , System , Service and Satisfaction as a Mediator. *Jurnal Proaksi* 10, 681 - 697.
- Mannheim, K. (1952). *The Problem of Generations*. London: Routledge.
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2015). DeLone-Mclean information system success model revisited: The separation of intention to Use - Use and the integration of technology acceptance models. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 172–182.
- Nandiroh, U., Pratikto, H., & Wardana, L. W. (2024). Investigating Taxpayers Intention To Accept Online Tax Filing System: An Indonesian Perspective. *Asian Journal of Management Entrepreneurship and Social Science* 4(02).
- Nisaa, R. K., Bahrim, S. M. S., & Kustiwi, I. A. (2024). Teknologi Digital Dan Transformasi Internal Audit Terhadap Perlakuan Laporan Keuangan : Studi Literatur. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi* 2(2), 263–277.
- Oktavia, F. Z. F. (2023). Factors Affecting User Satisfaction On E-Filing System In Indonesia. *Kompartemen : Jurnal Ilmiah Akuntansi* 20(2), 239.

- Pemerintah Kota Malang. (2023). Taat Pajak, 80 Wajib Pajak Dapatkan Apresiasi. Diakses pada 25 Oktober 2025, dari <https://malangkota.go.id/2023/11/30/taat-pajak-80-wajib-pajak-dapatkan-apresiasi/>.
- Putra, D. A. (2024). Di Balik Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak Laport SPT Tahunan. Diakses pada 25 Oktober 2024, dari <https://tirto.id/di-balik-rendahnya-kepatuhan-wajib-pajak-lapor-spt-tahunan-gW94>.
- Rahayu, R. M., & Yulyona, M. T. (2019). Individual taxpayer intention to use e-filing in indonesia. *International Journal Of Business, Economics and Law* 18(5), 260–264.
- Rai, N., & Thapa, B. (2015). A study on purposive sampling method in research. *Kathmandu: Kathmandu School of Law*, 1–12.
- Saputra, F. F. T., Aspirandi, R. M., & Setiawan, R. (2024). Analisis Efektivitas Penerapan Sistem e-Filing Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Bondowoso. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 03.
- Setyowati, M. S., Utami, N. D., Saragih, A. H., & Hendrawan, A. (2023). Strategic factors in implementing blockchain technology in Indonesia's value-added tax system. *Technology in Society* 72, 102169.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.
- Sihombing, P. R., & Arsani, A. M. (2022). *Aplikasi Minitab Untuk Statistisi Pemula*. PT Dewangga Energi Internasional.
- Strauss, W., & Howe, N. (1991). *Generations: The history of America's future, 1584 to 2069*. William Morrow & Co.
- Sudaryanto, Subagio, A., Hanim, A., & Utami, W. (2023). *Consumer Behaviour Gen Z*. Universitas Ciputra.
- Turner, A., & Turner, A. (2018). Generation Z : Technology and Social Interest. *The Journal of Individual Psychology* 71(2), 103–113.
- Toly, A. A., Wijaya, A., Lewa, P., & Tjung, S. (2021). Factors of Successful Adoption of E-Filing during The Covid-19 Pandemic. *International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Monterrey* 3933–3943.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems* 27(3), 425–478.