



ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN, KEPUASAN, DAN KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP EFEKTIVITAS PENGGUNAAN PELAPORAN PAJAK DAERAH *SUPER APP BY* (Studi Pada Bapenda Lamongan dan Bapenda Bojonegoro)

Selvia Laely Dwi Astuti¹, Novi Darmayanti², Dewi Kusmayasari³

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Darul Ulum Lamongan

Penulis Korespondensi. Selvia Laely Dwi Astuti
e-mail : selvia.2021@mhs.unisda.ac.id

³Program Studi, Fakultas, Institusi/affiliation,
e-mail :

selvia.2021@mhs.unisda.ac.id¹, novidarmayanti@unisda.ac.id²,
dewikusmayasari@unisda.ac.id³

ARTIKEL INFO

Artikel History:

Menerima 11 September 2025
Revisi 02 Oktober 2025
Diterima 10 Desember 2025

Kata kunci :

Kemudahan Penggunaan,
Kepuasan Pengguna, Kualitas
Informasi Akuntansi,
Efektivitas Pelaporan Pajak
Daerah *Super App By* Bapenda

A B S T R A K

Penelitian ini memiliki urgensi tinggi karena efektivitas pelaporan pajak daerah berperan penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekaligus memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan kualitas informasi akuntansi terhadap efektivitas penggunaan pelaporan pajak daerah melalui *Super App By* Bapenda di Kabupaten Lamongan dan Bojonegoro. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode purposive sampling. Responden berjumlah 100 orang, terdiri dari pegawai Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan wajib pajak terdaftar yang menggunakan aplikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan *Partial Least Squares - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS. Berisikan ringkasan singkat tentang hasil dari temuan dari penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penggunaan pelaporan pajak daerah. Sebaliknya, kepuasan pengguna tidak berpengaruh signifikan secara langsung. Meski demikian, secara simultan ketiga variabel memberikan pengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem.

ARTICLE INFO

Artikel History:

Recived 11 September 2025
Revision 02 October 2025
Accepted 10 December 2025

Keywords :

*Ease of Use, User Satisfaction,
Accounting Information
Quality, Tax Reporting Super
App By Bapenda*

A B S T R A C K

This research is highly urgent because the effectiveness of regional tax reporting plays a crucial role in increasing Regional Original Revenue (PAD) while strengthening the transparency and accountability of public services. The objective of this study is to analyze the influence of ease of use, user satisfaction, and the quality of accounting information on the effectiveness of regional tax reporting through the Super App By Bapenda in Lamongan and Bojonegoro Regencie. The study used a quantitative approach with purposive sampling. Respondents numbered 100, consisting of Regional Revenue Agency (Bapenda) employees and registered taxpayers who use the app. Data collection was conducted through questionnaires, while data analysis used Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLSHalit software. This section contains a brief summary of the findings of this study. The results indicate that ease of

use and the quality of accounting information significantly influence the effectiveness of regional tax reporting. Conversely, user satisfaction does not have a direct significant effect. However, simultaneously, all three variables significantly influence system effectiveness.

© 2025 Strategic: Journal of Management Sciences. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Era perkembangan digitalisasi mendorong pemerintah daerah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak (Alwi et al., 2023). (Noviyanti et al., 2021) Surat Pemberitahuan Pajak Daerah adalah dokumen yang digunakan oleh yang bertanggung jawab pajak untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, termasuk informasi mengenai aset kewajiban, dan objek pajak, bukan objek pajak, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perpajakan daerah. Bapenda Lamongan dan Bojonegoro menerapkan *Super App* berbasis E-SPTPD dan Simpadu guna mempermudah pelaporan pajak daerah secara daring. Namun, masih terdapat kendala seperti rendahnya pemahaman dan pemanfaatan optimal aplikasi oleh wajib pajak, sehingga potensi penerimaan, khususnya pajak restoran, belum maksimal. Penelitian terdahulu (Setiawan, 2024) menunjukkan hasil beragam terkait pengaruh kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan kualitas informasi akuntansi terhadap efektivitas pelaporan pajak. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menguji ketiga variabel secara bersamaan pada dua daerah berbeda. Landasan teori yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) (Nugraha et al., 2021) yang menekankan peran kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan teknologi, serta *DeLone and McLean IS Success Model*, yang menyoroti kualitas informasi dan sistem dalam memengaruhi kepuasan dan efektivitas.

Upaya digitalisasi telah dilakukan melalui E-SPTPD di Lamongan dan Simpadu di Bojonegoro (Hamida & Wijaya, 2022). Sistem ini diharapkan meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi penerimaan pajak. Namun, risiko tetap ada karena sistem *self-assessment* memungkinkan pelaporan yang tidak sesuai dengan pendapatan sebenarnya. Penelitian sebelumnya juga menyoroti rendahnya kesadaran wajib pajak dalam pelaporan (Syahnaz, 2021). Model *Technology Acceptance Model* (TAM) digunakan sebagai dasar teori untuk menjelaskan bagaimana kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan kualitas informasi akuntansi memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi (Darmayanti et al., 2022). (Nguyen & Hoang, 2024) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dianggap sebagai komponen utama dalam menilai efektivitas pemasaran dan mengevaluasi kualitas layanan. Peneliti menyatakan bahwa kepuasan pengguna muncul dari perbandingan antara pengalaman nyata dengan ekspektasi pelanggan. Pengelolaan pemasaran relasional yang efektif dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, yang akan memperkuat loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan inkonsistensi pengaruh ketiga variabel tersebut, sehingga perlu evaluasi lebih lanjut. Bojonegoro dipilih sebagai objek pembandingan karena prestasinya dalam realisasi pendapatan tertinggi tingkat nasional (Hamida & Wijaya, 2022). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh variabel X1 (kemudahan penggunaan), X2 (kepuasan pengguna), dan X3 (kualitas informasi akuntansi) terhadap Y (efektivitas penggunaan pelaporan pajak daerah melalui *Super App By Bapenda*) pada Bapenda Lamongan dan Bojonegoro.

2. STUDI LITERATUR

2.1 *Technology Acceptance Model* (TAM)

Technology Acceptance Model yang dikembangkan Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). Menurut Raditya et al., (2022) Model *Technology Acceptance Model* (TAM) bertujuan

untuk menjelaskan hal-hal yang mempengaruhi cara pengguna bertindak terhadap penggunaan teknologi informasi. Menurut (Kartana et al., 2023) Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut adalah pemikiran bahwa sistem informasi akuntansi bermanfaat dan mudah digunakan bagi yang menggunakan teknologi elektronik yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan aplikasi yang ditunjuk oleh Direktur jenderal Pajak. Menurut (Sari, 2022) dalam kajiannya menekankan bahwa informasi harus akurat, tepat waktu, dan relevan merupakan prasyarat utama terciptanya kepercayaan pengguna terhadap sistem elektronik. (Kurniawan, A. & Handayani, 2020) mengidentifikasi bahwa efektivitas tidak sekadar diukur dari aspek teknologi, melainkan juga mencakup dimensi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan dampak organisasional. Oleh karena itu, cara seseorang menilai manfaat dan kemudahan suatu informasi akan mempengaruhi tindakan atau perilaku, yang menjadi indikator dalam penerimaan terhadap sistem tersebut (Agustina et al., 2023).

2.2 *Delone and McLean IS Success Model 1992*

Teori ini untuk mengukur keberhasilan sistem informasi William H. DeLone dan Ephraim R. McLean mengembangkan model yang disebut *The DeLone and McLean Information Systems Success Model* (D&M IS Success Model). Model ini pertama kali dibuat pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003 *D&M IS Success Model* dianggap sebagai salah satu teori yang penting dalam penelitian kualitas informasi akuntansi saat ini dan sering digunakan di berbagai bidang, termasuk layanan elektronik, *e-commerce*, dan *m-banking* (Chetioui et al., 2023). (M.Yusuf, 2025) menjelaskan bahwa *Information System Success Model (ISS) Model DeLone dan McLean* mengevaluasi keberhasilan sistem informasi melalui enam kategori utama : kualitas sistem, dampak pada individu, serta dampak terhadap organisasi. Model *DeLone* dan *McLean* merupakan kerangka yang digunakan untuk menilai seberapa efektif sistem informasi akuntansi. Model ini dianggap valid meskipun sederhana. Faktor utama dalam menyusun strategi bisnis, kepuasan pengguna dan promosi dari mulut ke mulut merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan sehingga bisa menghasilkan pengaruh yang positif (Emil et al., 2024).

2.3 Kemudahan Penggunaan

Bapenda mengembangkan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah berbasis *online* yang dikenal sebagai E-SPTPD pada Bapenda Lamongan Dan Simpadu pada Bapenda Bojonegoro, untuk meningkatkan efisiensi sistem pembayaran (Ayu & Meilani, 2024). Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah seberapa mudah pengguna hanya sedikit usaha yang diperlukan untuk mengoperasikan sebuah sistem. Istilah ini didefinisikan sebagai tingkat keyakinan pengguna terhadap seberapa sederhana atau mudahnya sebuah sistem dapat digunakan, baik dalam pemahaman maupun pengaplikasiannya (Nugraha et al., 2021). Kemajuan teknologi informasi terus berkembang pesat setiap tahunnya, terutama di Indonesia. Teknologi yang semakin maju saat ini memainkan peran penting di berbagai sektor, salah satu aspek yang memberikan pengaruh signifikan terhadap perubahan budaya dalam kehidupan manusia adalah kemudahan penggunaan internet yang harus terus meningkat (Darmayanti et al., 2022). Kemudahan dalam penggunaan dan persepsi terhadap manfaatnya adalah faktor-faktor utama yang sangat berpengaruh memprediksi adopsi teknologi dan mendukung layanan teknologi seluler (Okonkwo et al., 2023).

2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merujuk pada penilaian menyeluruh terhadap pengalaman yang dirasakan selama menggunakan sistem informasi serta pengaruh potensial yang dihasilkan dari penggunaannya (Pramudibyo et al., 2024). Kepuasan pengguna merupakan evaluasi subyektif yang mencakup berbagai aspek untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan

pengguna dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan pajak daerah. pengukuran kepuasan pengguna perlu dilakukan secara sistematis dan terstruktur, agar pengembang dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kebutuhan dan harapan pengguna. Pemahaman ini akan memungkinkan pengembang untuk menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih optimal dan berkelanjutan (Putra & Prehanto, 2021)

2.5 Kualitas Informasi Akuntansi

Informasi akuntansi merupakan hasil yang diperoleh dari suatu sistem informasi akuntansi. Kualitas informasi akuntansi mengacu pada seberapa relevan, tepat waktu dan dapat diandalkan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi. Logika peneliti ini teknologi yang canggih akan mendukung pengolahan data secara otomatis, meningkatkan kecepatan, akurasi dan konsistensi laporan (Febriansyah et al., 2020). (Ali, 2023) berpendapat bahwa kualitas informasi akuntansi memiliki peran strategis dalam tata kelola, termasuk mengurangi perilaku agresif pejabat administrasi. Hal ini mendukung pengalokasian sumber daya perusahaan secara lebih efektif, dan memberikan dampak positif pada kinerja perusahaan. Bagi sebuah perusahaan, sistem informasi akuntansi dirancang untuk mengurangi risiko pengambilan keputusan dengan mengubah data akuntansi dari berbagai sumber menjadi informasi yang diperlukan oleh berbagai pemangku kepentingan (Frisky et al., 2023). Meskipun kualitas informasi akuntansi pajak yang disediakan oleh otoritas pajak sangat penting, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas tersebut agar wajib pajak memperoleh informasi dengan mudah dan dapat dipahami (Hasnawati & Rojani, 2024).

2.6 Efektivitas Penggunaan Pelaporan Pajak Daerah

Pajak daerah adalah kewajiban yang harus dibayar oleh semua orang sebagai kontribusi kepada pemerintah daerah. Pajak ini dipaksa oleh undang-undang tanpa memberikan imbalan langsung kepada pembayar, tetapi digunakan untuk mendukung kepentingan daerah demi kesejahteraan daerah dan kemakmuran umum (Yusuf, 2025). Efektivitas penggunaan pelaporan pajak daerah, hal ini dapat diukur melalui evaluasi kinerja yang dilakukan Dinas Pendapatan Daerah terhadap pelaksanaan pelaporan pajak daerah selama anggaran (Ramadhani & Prabowo, 2021). Efektivitas penggunaan pelaporan pajak daerah melalui *Super App* Bapenda, kepuasan pengguna terhadap sistem ini sangat dipengaruhi oleh akurasi informasi pajak. Kepuasan pengguna tersebut selanjutnya meningkatkan kebermanfaatan sistem yang berkontribusi pada pencapaian tujuan penerimaan pajak daerah secara lebih efisien dan akurat (Rahardjo & Putri, 2024).

3. METODE RISET

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modelling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) yang diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Data primer diperoleh melalui survei kuesioner online kepada 100 responden yang terdiri dari pegawai Bapenda Bojonegoro dan Lamongan serta wajib pajak yang aktif menggunakan aplikasi pelaporan pajak daerah *Super App By Bapenda* (E-SPTPD dan Simpadu). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden yang memiliki pengalaman dan akses terhadap aplikasi. Variabel independen penelitian meliputi Kemudahan Penggunaan (X1), Kepuasan Pengguna (X2), dan Kualitas Informasi Akuntansi (X3), sedangkan variabel dependen adalah Efektivitas Penggunaan Pelaporan Pajak Daerah (Y). Masing-masing variabel diukur menggunakan indikator berbasis skala Likert 1–5. Melakukan Analisis data menggunakan Statistika deskriptif memberikan informasi yang berguna di sini dimaksud bahwa penyajiannya akan memudahkan pengguna atau pembaca informasi dapat memanfaatkan data secara lebih muda (Martias, 2021). (Safiri & Zulkarnain, 2021) Variabel penelitian rata, median, maksimum, minimum, dan standar deviasi digambarkan dan dijelaskan menggunakan statistik deskriptif ini. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*) dengan

beberapa tahapan, yaitu : Uji Validitas mencakup uji validitas konvergen (*convergent validity*) validitas konvergen menunjukkan seberapa berkorelasi tinggi indikator-indikator konstruk satu sama lain dengan memiliki nilai beban luar di atas 0,70 yang menunjukkan validitas konvergen yang baik (Yuniarti et al., 2021). dan uji validitas diskriminan mengukur sejauh mana konstruk dalam model dapat dibedakan satu sama lain, sehingga tidak saling tumpang tindih (Sofyani, 2025). Pengujian dapat dilakukan melalui *cross loading*, di mana nilai indikator pada konstraknya sendiri harus lebih besar dibanding nilai pada konstruk lain, agar konstruk tersebut lebih mampu memprediksi indikatornya sendiri (Tahar et al., 2021). Uji reabilitas (*composite reability*) Pengujian reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's alpha* mencakup semua jawaban yang telah digunakan pada tahap pengujian validitas dan reliabilitas (Purba & Sihotang, 2023). Semakin besar tingkat reliabilitasnya, semakin dapat diandalkan penelitian tersebut. Indikator yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah nilai *cronbach's alpha*. Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) Tujuan pengujian model struktural adalah untuk mengetahui apakah apa atau tidaknya pengaruh antara konstruk dan R². Ini dilakukan dengan menggunakan p-nilai untuk mengetahui signifikansi koefisien parameter jalur struktural dan R² untuk mengetahui apakah variabel laten independen memiliki pengaruh terhadap variabel laten dependen (Oktavia et al., 2021). *Inner model* mencakup tiga pengujian yaitu, Koefisien Determinasi (R²) R – Square, F-Square (F²) dan Koefisien Jalur (*Path Coefficient*). Dan yang terakhir ada Uji Hipotesis, *Bootstraping* adalah teknik statistik yang digunakan dalam analisis PLS- SEM untuk menilai signifikansi hubungan antar variabel laten (eksogen dan endogen). Metode ini melibatkan *resampling* data dengan penggantian untuk menghasilkan distribusi yang mendekati populasi sebenarnya. Bertujuan mengukur hubungan antara variabel eksogen (kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, kualitas informasi akuntansi) dan variabel endogen (efektivitas penggunaan pelaporan pajak daerah) (Salim et al., 2022).

4. POPULASI

Populasi penelitian di Kantor Badan Pendapatan Daerah, yang terdiri atas dua objek, yaitu Badan Pendapatan Daerah Lamongan dan Bojonegoro yang memiliki karakteristik. Populasi penelitian mencakup karyawan dan wajib pajak di Bapenda Lamongan dan Bojonegoro yang memahami penggunaan sistem pelaporan pajak online, sehingga responden dipastikan memiliki pengalaman relevan terhadap teknologi yang dianalisis (Lappra et al., 2025).

5. SAMPEL

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang ditentukan dengan rumus slovin melalui metode purposive sampling, mencakup karyawan dan wajib pajak Bapenda Lamongan serta Bojonegoro pengguna aplikasi *Super App*. Penelitian ini melibatkan beberapa pegawai Bapenda Lamongan sebanyak 79 orang, dan Bapenda Bojonegoro sebanyak 54 orang dan beberapa wajib pajak, sehingga total responden setelah dihitung dengan rumus slovin 99,81 dan dibulatkan menjadi 100 responden (Husen, 2023). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan oleh peneliti melalui kuesioner yang ditujukan kepada responden. Sampel berdasarkan rumus slovin dapat dirumuskan :

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

e : eror (peneliti menghendaki tingkat kesalahan (0,05/5%))

Rumus Slovin : $n = N / (1 + N \times e^2)$

$$n = 133 / (1 + 133 \times (0,05)^2)$$

$$n = 133 / (1 + 133 \times 0,0025)$$

$$n = 133 / (1 + 0,3325)$$

$$n = 133 / 1,3325 = 99,81 \text{ dibulatkan menjadi } 100.$$

6. ANALISIS HASIL PENELITIAN

Penelitian ini berhasil mengumpulkan 100 kuesioner yang dapat diolah dari total 133 yang disebar, dengan tingkat pengembalian sebesar 75,19%. Jumlah ini cukup memadai untuk analisis kuantitatif menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), mengingat jumlah sampel 30–100 responden sudah dianggap layak untuk menghasilkan estimasi yang stabil (Frisky et al., 2023). Karakteristik responden menunjukkan 42% laki-laki dan 58% perempuan, yang mencerminkan keterlibatan relatif seimbang antara gender dalam penggunaan *Super App* Bapenda (Purwanto & Sudargini, 2021). Dari segi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan S1 (69%), yang menandakan tingkat literasi teknologi informasi yang memadai untuk memahami sistem digital. Dilihat dari instansi, responden Bapenda Lamongan mendominasi (90 orang), yang terdiri dari pegawai dan wajib pajak, sedangkan Bapenda Bojonegoro hanya 10 responden karena keterbatasan kebijakan internal. Berdasarkan lama penggunaan aplikasi, mayoritas responden (53%) telah menggunakan *Super App* selama 1–5 tahun, sedangkan 36% di atas 5 tahun, dan 11% di atas 10 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai kemudahan, kualitas informasi, dan efektivitas penggunaan aplikasi pajak daerah. Tingginya tingkat partisipasi dan konsistensi data menunjukkan kualitas data yang baik untuk analisis lebih lanjut mengenai efektivitas penggunaan *Super App* Bapenda. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kemudahan, kepuasan, dan kualitas informasi akuntansi terhadap efektivitas penggunaan pelaporan pajak daerah melalui *Super App By* Bapenda di Lamongan dan Bojonegoro. Tingkat pengembalian yang tinggi ini menunjukkan komitmen responden dan kualitas data yang baik untuk analisis lebih lanjut, khususnya menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) sampel dalam penelitian kuantitatif eksploratif (Hair, j et al., 2021).

6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan teknik untuk menggambarkan dan meringkas data agar mudah dipahami. Analisis ini meliputi pengukuran rata-rata (*Mean*), nilai tengah (*Median*), frekuensi, nilai yang paling sering muncul, rentang nilai, sebaran data, dan kemiringan distribusi, serta standar deviasi dari setiap indikator pada variabel independen maupun variabel dependen (M. Syahrani et al., 2024).

Tabel 1.
Analisis Deskriptif Variabel

Name	Mean	Median	Scale min	Scale max	Standard deviation
X1.1	3.760	4.000	1.000	5.000	0.971
X1.2	3.650	4.000	1.000	5.000	0.921
X1.3	3.810	4.000	1.000	5.000	0.966
X1.4	3.730	4.000	1.000	5.000	0.947
X1.5	3.780	4.000	1.000	5.000	0.912
X1.6	3.610	4.000	1.000	5.000	1.009

X1.7	3.670	4.000	1.000	5.000	0.949
X1.8	3.690	4.000	1.000	5.000	0.880
X2.1	3.800	4.000	1.000	5.000	0.938
X2.2	3.760	4.000	1.000	5.000	0.971
X2.3	3.870	4.000	1.000	5.000	0.934
X2.4	3.800	4.000	1.000	5.000	0.949
X2.5	3.810	4.000	1.000	5.000	0.891
X2.6	3.760	4.000	1.000	5.000	0.918
X2.7	3.840	4.000	1.000	5.000	0.913
X2.8	3.740	4.000	1.000	5.000	0.923
X3.1	3.880	4.000	1.000	5.000	0.920
X3.2	3.980	4.000	1.000	5.000	0.905
X3.3	3.920	4.000	1.000	5.000	0.868
X3.4	3.910	4.000	1.000	5.000	0.861
X3.5	3.930	4.000	1.000	5.000	0.863
X3.6	3.880	4.000	1.000	5.000	0.898
X3.7	3.940	4.000	1.000	5.000	0.936
X3.8	3.980	4.000	1.000	5.000	0.883
Y1	3.900	4.000	1.000	5.000	0.943
Y2	3.850	4.000	1.000	5.000	0.942
Y3	3.800	4.000	1.000	5.000	0.949
Y4	3.960	4.000	1.000	5.000	0.948
Y5	3.940	4.000	1.000	5.000	0.947
Y6	3.890	4.000	1.000	5.000	0.979
Y7	3.870	4.000	1.000	5.000	0.934
Y8	3.990	4.000	1.000	5.000	0.911

Sumber : Output SmartPLS diolah (2025)

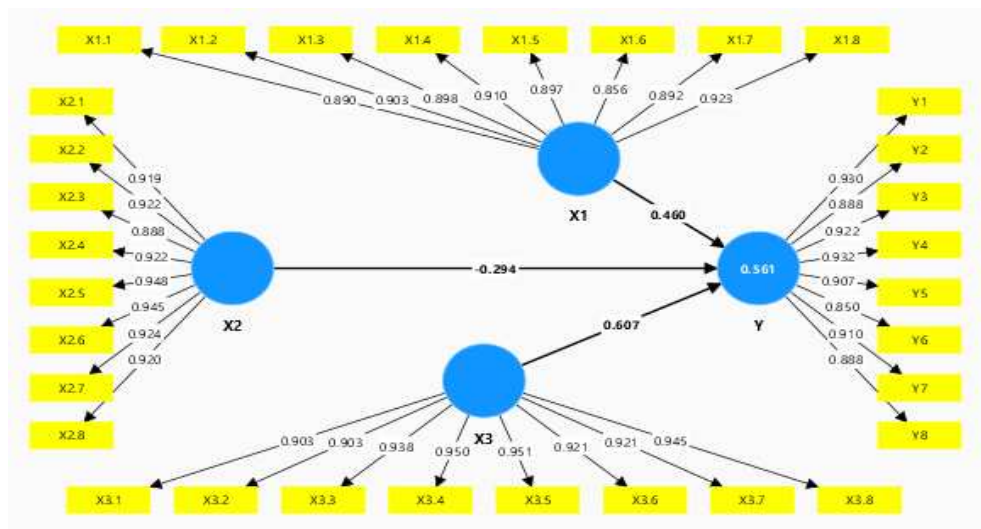
Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian (Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, dan Efektivitas Penggunaan) memperoleh nilai rata-rata 3,610–3,990 dengan median 4,000, yang berarti mayoritas responden memberikan penilaian positif (setuju) terhadap kuesioner. Standar deviasi berada pada kisaran 0,861–1,009, menandakan variasi jawaban relatif rendah hingga sedang, sehingga data dinilai konsisten, stabil, dan layak digunakan untuk analisis lanjutan dengan PLS-SEM.

6.2 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

6.2.1 Validitas Konvergen

Dalam pendekatan PLS-SEM, indikator dianggap memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai *outer loading* atau *loading factor* $\geq 0,70$.

Gambar 1.
Hasil Uji Validitas Konvergen



Sumber : Output SmartPLS diolah (2025)

1. *Outer Loading*

Tabel 2.
Hasil Uji Outer Loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.890			
X1.2	0.903			
X1.3	0.898			
X1.4	0.910			
X1.5	0.897			
X1.6	0.856			
X1.7	0.892			
X1.8	0.923			
X2.1		0.919		
X2.2		0.922		
X2.3		0.888		
X2.4		0.922		
X2.5		0.948		
X2.6		0.945		
X2.7		0.924		
X2.8		0.920		
X3.1			0.903	
X3.2			0.903	
X3.3			0.938	
X3.4			0.950	

X3.5			0.951	
X3.6			0.921	
X3.7			0.921	
X3.8			0.945	
Y.1				0.930
Y.2				0.888
Y.3				0.922
Y.4				0.932
Y.5				0.907
Y.6				0.850
Y.7				0.910
Y.8				0.888

Sumber : Output SmartPLS diolah (2025)

Hasil uji outer loading menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, dan Efektivitas Penggunaan memiliki nilai di atas 0,70, sehingga dinyatakan valid secara konvergen. Artinya, semua indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur dengan baik, konsisten, dan layak digunakan untuk analisis model struktural selanjutnya.

2. *Average Variance extracted (AVE)*

Tabel 3.
Hasil Uji Pengukuran Average Variance Extracted (AVE)

	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
X1	0.803
X2	0.853
X3	0.864
Y	0.817

Sumber : Output SmartPLS diolah (2025)

Seluruh konstruk memiliki nilai AVE 0,803–0,864 (di atas 0,50), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi validitas konvergen karena mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.

6.2.2 Validitas Diskriminan

Tabel 4.
Hasil Cross Loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.890	0.683	0.686	0.612
X1.2	0.903	0.718	0.706	0.593
X1.3	0.898	0.796	0.745	0.661
X1.4	0.910	0.783	0.727	0.621
X1.5	0.897	0.772	0.723	0.674
X1.6	0.856	0.660	0.603	0.516

X1.7	0.892	0.748	0.713	0.627
X1.8	0.923	0.789	0.741	0.652
X2.1	0.742	0.919	0.819	0.595
X2.2	0.792	0.922	0.820	0.578
X2.3	0.725	0.888	0.799	0.579
X2.4	0.726	0.922	0.821	0.588
X2.5	0.779	0.948	0.872	0.590
X2.6	0.808	0.945	0.868	0.620
X2.7	0.783	0.924	0.837	0.564
X2.8	0.793	0.920	0.804	0.571
X3.1	0.712	0.825	0.903	0.599
X3.2	0.708	0.824	0.903	0.607
X3.3	0.767	0.846	0.938	0.700
X3.4	0.757	0.841	0.950	0.701
X3.5	0.753	0.856	0.951	0.660
X3.6	0.715	0.832	0.921	0.680
X3.7	0.745	0.805	0.921	0.676
X3.8	0.708	0.858	0.945	0.608
Y1	0.638	0.571	0.634	0.930
Y2	0.613	0.559	0.622	0.888
Y3	0.644	0.601	0.656	0.922
Y4	0.618	0.574	0.637	0.932
Y5	0.620	0.562	0.618	0.907
Y6	0.522	0.481	0.553	0.850
Y7	0.680	0.595	0.654	0.910
Y8	0.666	0.624	0.710	0.888

Sumber : Output SmartPLS diolah (2025)

Seluruh indikator memiliki nilai *cross loading* tertinggi pada konstruksya masing-masing, sehingga validitas diskriminan terpenuhi. Artinya, setiap indikator mampu membedakan konstruk yang diukur dengan jelas dan layak digunakan untuk analisis model struktural. Hal ini mendukung bahwa semua indikator layak dipertahankan untuk analisis selanjutnya pada model struktural (*inner model*) (Gustika et al., 2021).

6.2.3 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's alpha* mencakup semua jawaban yang telah digunakan pada tahap pengujian validitas dan reliabilitas (Purba & Sihotang, 2023). *Composite reability* dan *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur reliabilitas ini. Tujuannya adalah mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan konsistenan dan kestabilan dalam menyampaikan data pada waktu yang berbeda. Dengan kata lain, uji reliabilitas dipakai untuk mengevaluasi validitas kuesioner memberikan indikator suatu variabel. Uji reliabilitas dikatakan sebagai pengujian yang bertujuan untuk mengukur konsistensi data, di mana penggunaan data yang sama diharapkan menghasilkan jawaban yang serupa (Badri & Ardianto, 2025).

Tabel 5.
Hasil Uji Reliabilitas Konstruk

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>
X1	0.965	0.967
X2	0.975	0.976
X3	0.977	0.979
Y	0.968	0.970

Sumber : Output SmartPLS diolah (2025)

Seluruh variabel memiliki *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* > 0,70, Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator-indikator pada setiap konstruk memiliki konsistensi internal yang tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas yang baik.

6.3 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

6.3.1 Koesfisien Determinasi (*R-Square*)

Koefisien determinasi (*R-Square*) menunjukkan seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi (*R-Square*) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel-variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Semakin mendekati angka 1, semakin baik model dalam menjelaskan variabel endogen (Gustika et al., 2021). Berikut hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 6.
Hasil Uji *R-Square*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Y	0.561	0.548

Sumber : Output SmartPLS diolah (2025)

Nilai R^2 sebesar 0,561 dan Adjusted R^2 sebesar 0,548 menunjukkan bahwa sekitar 56% variasi Efektivitas Penggunaan Pelaporan Pajak Daerah dapat dijelaskan oleh variabel X1–X3. Artinya, model memiliki daya prediksi yang baik dan layak digunakan untuk menjelaskan variabel dependen.

6.3.2 Uji *F-Square*

Tabel 7.
Hasil Uji *F-Square* (f^2)

	X1	X2	X3	Y
X1				0.144
X2				0.030
X3				0.156

Sumber : Output SmartPLS diolah (2025)

Hasil analisis *F-square* menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kualitas Informasi Akuntansi (X3) berpengaruh sedang terhadap Efektivitas Penggunaan Pelaporan Pajak Daerah, sedangkan Kepuasan Pengguna (X2) memiliki pengaruh tidak signifikan. Artinya, efektivitas lebih banyak ditentukan oleh kemudahan dan kualitas informasi dibanding kepuasan pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kemudahan penggunaan dan Kualitas Informasi Akuntansi memiliki peran penting dalam meningkatkan Efektivitas Penggunaan

Pelaporan Pajak Daerah, sedangkan Kepuasan pengguna tidak memberikan pengaruh yang berarti dalam penelitian ini.

6.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dengan metode PLS-SEM (bootstrapping) dilakukan untuk melihat pengaruh langsung variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y. Hipotesis dinyatakan diterima jika memenuhi kriteria T-statistik $\geq 1,96$ dan P-value $\leq 0,05$. Koefisien jalur positif menunjukkan hubungan searah, sedangkan negatif menunjukkan hubungan berlawanan. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan hubungan searah, sedangkan koefisien negatif menunjukkan sebaliknya (Salim *et al.*, 2022).

Tabel 8.
Hasil Uji Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (Salim et al., 2022)(M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
X1 - > Y	0.460	0.439	0.222	2.075	0.038	Signifikan
X2 - > Y	-0.294	-0.266	0.22	1.337	0.181	Tidak signifikan
X3 - > Y	0.607	0.611	0.18	3.376	0.001	Signifikan

Sumber : Output SmartPLS diolah (2025)

1. Hipotesis 1 ($X1 \rightarrow Y$) Variabel Kemudahan Penggunaan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penggunaan Pelaporan Pajak (Y).
2. Hipotesis 2 ($X2 \rightarrow Y$) Variabel Kepuasan Pengguna (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penggunaan Pelaporan Pajak (Y).
3. Hipotesis 3 ($X3 \rightarrow Y$) Variabel Kualitas Informasi Akuntansi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penggunaan Pelaporan Pajak (Y).

Dari ketiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, dua hipotesis (H1 dan H3) diterima, karena memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas penggunaan pelaporan pajak daerah. Sementara itu, satu hipotesis (H2) ditolak, karena tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas informasi akuntansi merupakan faktor yang berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelaporan pajak daerah melalui aplikasi *Super App*.

7. HASIL DAN PEMBAHASAN

7.1 Kemudahan Penggunaan (X1)

Variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap efektivitas penggunaan aplikasi pajak daerah. Pratiwi, (2021) yang menunjukkan bahwa meningkatkan kepuasan, dan mempermudah pengguna dalam memanfaatkan fitur secara optimal untuk pelaporan pajak daerah berbasis elektronik. Peneliti mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Fred Davis (1989), yang menyatakan kemudahan penggunaan berperan penting meningkatkan efektivitas sistem. Semakin mudah sistem digunakan, semakin tinggi efektivitas pengguna. Wijaya, (2025) Menegaskan pentingnya kemudahan penggunaan sistem digital sebagai faktor utama dalam mendorong kepatuhan dan efektivitas pelaporan pajak secara digital.

7.2 Kepuasan pengguna (X2)

Variabel Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pajak Daerah. Hal ini terjadi karena aplikasi pajak bersifat mandatory, sehingga meskipun kepuasan subjektif rendah, pengguna tetap wajib mengaksesnya. Seseorang dapat merasa puas karena tampilan aplikasi menarik atau minim error, namun belum tentu menggunakannya secara efektif (Kala et al., 2024). Karakteristik demografis pengguna juga memengaruhi hubungan ini. Sebagian pengguna, khususnya dari generasi milenial di wilayah penelitian, masih belum menguasai gadget atau memiliki literasi digital yang rendah (*technology illiterate*), kepuasan bukanlah faktor utama keberhasilan. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas penggunaan pelaporan pajak daerah tidak dapat hanya mengandalkan kepuasan pengguna, melainkan memerlukan dukungan faktor lain seperti kejelasan fitur, sosialisasi, pelatihan, dan peningkatan literasi digital (Ferreira et al., 2023).

7.3 Kualitas informasi akuntansi (X3)

Variabel Kualitas Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pajak Daerah, variabel ini memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap efektivitas pelaporan pajak. Teori *DeLone & McLean IS Success Model (2003)* menekankan pentingnya aspek teknis dan psikologis pengguna dalam keberhasilan sistem informasi (Kartana et al., 2023). Informasi yang akurat, relevan, tepat waktu, dan dapat dipercaya sangat penting dalam sistem pelaporan pajak digital karena memudahkan pengguna dalam memahami dan menggunakan sistem dengan benar. Kualitas informasi yang baik mendukung efektivitas sistem serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan teori *DeLone & McLean IS Success Model*, yang menekankan bahwa kualitas informasi adalah faktor utama dalam keberhasilan sistem informasi. (Darma et al., 2025).

7.4 Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi Akuntansi secara simultan terhadap Efektivitas Penggunaan Pelaporan Pajak Daerah (Y)

Secara simultan, ketiga variabel tersebut berkontribusi signifikan terhadap efektivitas penggunaan aplikasi. Artinya, meskipun kepuasan tidak dominan secara parsial, perannya tetap penting bila dipadukan dengan kemudahan dan kualitas informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa dalam aplikasi digital untuk pelaporan pajak daerah, efektivitas penggunaan tidak hanya ditentukan oleh satu faktor tunggal, tetapi merupakan gabungan dari kemudahan penggunaan, kualitas informasi sistem, serta tingkat kepuasan pengguna (Hamid et al., 2022). Untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi pelaporan pajak daerah, diperlukan kombinasi antara kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan tingkat kepuasan pengguna yang tertangani secara sinergis (Dokhanian et al., 2022).

8. KESIMPULAN

1. Kemudahan Penggunaan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penggunaan Pelaporan Pajak Daerah (Y).
2. Kepuasan Pengguna (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penggunaan Pelaporan Pajak Daerah (Y).
3. Kualitas Informasi Akuntansi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penggunaan Pelaporan Pajak Daerah (Y).
4. Secara simultan, ketiga variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Kepuasan Pengguna (X2), dan Kualitas Informasi (X3) berkontribusi terhadap Efektivitas Penggunaan Aplikasi (Y).

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih Kepada Kepala Kantor Bapenda Bojonegoro dan Bapenda Lamongan yang menjadi tempat penelitian skripsi saya. Terima kasih telah memberikan izin dan membantu saya selama proses penelitian berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., A., M., Triana, N., Doni, I., & Almadaly, S. S. (2023). *Penggunaan E-Filling Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT Tahunan pada Pada KKP Pratama Lhokseumawe*. 127–141.
- Ali, A. (2023). *ACCOUNTING INFORMATION QUALITY , TAX AVOIDANCE AND COMPANIES ' PERFORMANCE : THE MODERATE ROLE OF POLITICAL CONNECTION* Article history : Received 04 October 2022 Keywords : Accounting Information ; Quality ; Tax Avoidance ; Political Accounting Informatio. 1–42.
- Alwi, M., Karismawan, P., & Fatimah, S. (2023). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN e-filling DAN TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MELAPORKAN SPT PADA KANTOR PELAYANAN, PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) SELONG TAHUN 2011-2020. *Jurnal Aplikasi Perpajakan*, 4(1), 35–50.
- Ayu, I. G., & Meilani, R. (2024). *Pengaruh Gaya Hidup Hedonisme dan Kemudahan Penggunaan QRIS Terhadap Perilaku Konsumtif Gen-Z di Kota Denpasar*. 5(April), 1–10.
- Badri, J., & Ardianto. (2025). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi Di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Celebes Journal of Community Services*, 4(1), 153–164.
- Chetoui, Y., Lebdaoui, H., & Hafid, N. (2023). Mobile banking usage in the postpandemic era: Demystifying the disparities among divergent user segments in a majority-Muslim country. *Journal of Islamic Marketing*, 14(12), 3053–3084. <https://doi.org/10.1108/JIMA-08-2022-0232>
- Darma, S. S., Ariwibowo, M. E., & Septanta, R. (2025). Pengaruh Kepercayaan , Persepsi Kemudahan , dan Kualitas Informasi terhadap E Filling dalam Perpajakan. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 227–238.
- Darmayanti, N., R. D. P., & D, A. M. (2022). *E-COMMERCE DI MASA PANDEMI COVID-19*. 6.
- Dokhanian, S., Roustapisheh, N., Heidari, S., & Rezvani, S. (2022). The Effectiveness of System Quality, Habit, and Effort Expectation on Library Application Use Intention: The Mediating Role of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Satisfaction. *International Journal of Business Information Systems*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.1504/ijbis.2022.10049515>
- Emil, J., David, A., & Fabillar, H. M. (2024). *PURCHASING BEHAVIOR AND SATISFACTION OF FAST-FOOD RESTAURANT CUSTOMERS IN CALBAYOG CITY*. 26(2), 99–106.
- Febriansyah, E., Saputra, P., & Bengkulu, U. M. (2020). *1**, 2 , 3. 4(3), 238–247.
- Ferreira, J. M., Rodriguez, F. D., Santos, A., Dieste, O., Acuna, S. T., & Juristo, N. (2023). Impact of Usability Mechanisms: A Family of Experiments on Efficiency, Effectiveness and User Satisfaction. *IEEE Transactions on Software Engineering*, 49(1), 251–267. <https://doi.org/10.1109/TSE.2022.3149586>
- Frisky, N. S., Rahmawati, & Afrizon. (2023). the Effectiveness of Accounting Information Systems Mediates the Relationship Between the Software of Information Technology and User Competency Towards the Quality of Accounting Information. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 8(2), 278–292. <https://doi.org/10.20473/baki.v8i2.47412>
- Gustika, R., Firta, W., Suci Mantauf, C., Fahrozi, M., & Kurnia Sandi, D. (2021). Journal of Social and Economics Research. *Jurnal Sosial Dan Ekonomi*, 3(2)(1), 123–138.

- Hair, J. F., Blavck, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate data analysis (9th ed)*. Cengage Learning.
- Hamid, A., Sultraeni, W., Fitriadi, F., & Breemer, J. (2022). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Restitusi : Jurnal Riset Perpajakan*, 1(01), 21–33. <https://doi.org/10.33096/restitusi.v1i01.195>
- Hamida, Y. A., & Wijaya, S. (2022). Kepatuhan Perpajakan UMKM Dengan Optimalisasi Data Online System (Studi Di Yogyakarta). *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 6(2), 327–341. <https://doi.org/10.31092/jpi.v6i2.1883>
- Hasnawati, & Rojani, N. S. P. (2024). Implementasi Sistem E-Tax Sebagai Moderasi Pengaruh Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Perpajakan. *Economic Reviews Journal*, 3(3), 2458–2467. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i3.423>
- Husen, A. (2023). Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang. *Jurnal Economina*, 2(6), 1356–1362. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.608>
- Kala, D., Chaubey, D. S., Meet, R. K., & Al-Adwan, A. S. (2024). Impact of User Satisfaction With E-Government Services on Continuance Use Intention and Citizen Trust Using Tam-Issm Framework. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 19, 1–22. <https://doi.org/10.28945/5248>
- Kartana, W., Nengah, N., Ekayani, S., Aryawan, I. G., Ayu, I., & Meitri, S. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi (JA)*, 11(01), 69–80. jurnalfe.ustjogja.ac.id
- Kurniawan, A., & Handayani, S. (2020). kompleksitas sistem informasi dan adopsi teknologi di lingkungan pemerintahan daerah. *Jurnal Sistem Informasi*.
- Lappra, A. S., Waty, L., & Pintauly, R. F. (2025). *PENGARUH PEMBAYARAN PAJAK SECARA ONLINE*. 14, 139–154. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i1.1305>
- M. Syahrani, Saksitha, Deassy Arestya, S., Risnita, & Jailani. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 79–91.
- M. Yusuf. (2025). *FAKTOR -FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASANWAJIB PAJAK PENGGUNA E-FILING*. 1–12.
- Martias, L. D. (2021). STATISTIKA DESKRIPTIF SEBAGAI KUMPULAN INFORMASI. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 16(1), 40–59.
- Nguyen, N. H., & Hoang, D. P. (2024). Vincular el marketing relacional con la lealtad del cliente en el contexto de la banca electrónica: el papel central de la satisfacción del cliente. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 26(1), 109–140.
- Noviyanti, N. M., Raka, A. A. G., Ayu, A. A., & Larantika, D. (2021). Implementasi E-Government dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Badung. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 85–96.
- Nugraha, D., Putra, G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(6), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Okonkwo, C. W., Amusa, L. B., Twinomurinzi, H., & Fosso Wamba, S. (2023). Mobile wallets in cash-based economies during COVID-19. *Industrial Management and Data Systems*, 123(2), 653–671. <https://doi.org/10.1108/IMDS-01-2022-0029>
- Oktavia, H., Abdurrahman, L., & Mulyana, R. (2021). Pembuatan Model Balanced Scorecard TI Menggunakan Pendekatan Structural Equation Model (SEM) Berbasis Varian di PT. Telekomunikasi Indonesia TBK Pada Unit Enterprise Service. *E-Proceeding of Engineering*, 8(5), 9347–9354.

- Pramudibyo, N. R., Muttaqin, M. R., & Sunandar, M. A. (2024). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI REDBUS DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*. 12(2), 1099–1107.
- Pratiwi, D. (2021). analisis faktor penentu kemudahan penggunaan sistem informasi elektronik pada instansi pemerintahan. *Jurnal Sistem Informasi*.
- Purba, A., & Sihotang, J. I. (2023). Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Daytrans Dengan Kerangka Kerja Pieces Framework. *Jurnal Komtika (Komputasi Dan Informatika)*, 7(2), 187–198. <https://doi.org/10.31603/komtika.v7i2.10432>
- Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021). Partial Least Squares Structural Squation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research : A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 114–123.
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip . id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). (*Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*), 02(04), 19–26.
- Rahardjo, S., & Putri, A. D. (2024). *teknik wawancara terstruktur dalam penelitian akuntansi : pendekatan kualitatif pada sektor BUMN*. Jurnal akuntansi dan multiparadigma.
- Ramadhani, T. A., & Prabowo, P. S. (2021). EFEKTIVITAS DAN KONTRIBUSI PAJAK DAERAH SEBAGAI SUMBER PENDAPATAN ASLI DAERAH KOTA SURABAYA. *Journal of Economics*, 1, 12–31.
- Safiri, E. N., & Zulkarnain, P. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Informasi Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *Information Quality of Regional Financial Report*, 9(2), 229. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.492>
- Salim, E., Kirana, K. C., & Henny Welsa. (2022). Analisis Pelatihan dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Anugrah Harapan Nusantara. *J-MAS*, 7(April), 157–164. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i1.383>
- Sari, D. . (2022). kualitas informasi dan kepuasan pengguna pada sistem informasi pemerintahan. *Jurnal Sistem Informasi Pemerintahan*.
- Setiawan, A. Y. (2024). *Optimalisasi Pemungutan Pajak Restoran Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lamongan Provinsi Jawa Timur*. 12, 1–12. [http://eprints.ipdn.ac.id/17808/1/REPOSITORY AGENG YUDHA S.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/17808/1/REPOSITORY%20AGENG%20YUDHA%20S.pdf)
- Sofyani, H. (2025). Penggunaan Teknik Partial Least Square (PLS) dalam Riset Akuntansi Berbasis Survei. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 80–94. <https://doi.org/10.18196/rabin.v9i1.26199>
- Syahnaz, A. D. (2021). Kesadaran Wajib Pajak Restoran Dalam Kepatuhan Pelaporan Pajak Menggunakan Aplikasi E-Sptpd (Elektronik-Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) Di Kota Depok. *Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, 7(2), 17–38. <https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v7i2.627>
- Tahar, A., Sabiqoh, A. J., Ilmiati, N., & Wulandari, D. (2021). Pengaruh Appearance dan Individualism terhadap Penggunaan E-filing dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Wajib Pajak UMKM di Provinsi Bengkulu). *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 5(1), 79–90. <https://doi.org/10.18196/rabin.v5i1.11693>
- Wijaya, itsna fauziah, Triyana, T., & Sakinah, G. (2025). *View of PERANAN E-FILING DALAM MENDORONG KEPATUHAN DAN KEMUDAHAN PELAPORAN PAJAK DI INDONESIA.pdf*.
- Yuniarti, I. F., Novrikasari, & Misnaniarti. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Manfaat Bersih (Penelitian terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular di Kota Palembang). *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, 6(1), 161–180.