

## **Pengujian Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* pada Pengaruh Kepuasan Pengguna dan Kompetensi Akuntansi terhadap Kualitas Analisis Akuntansi Fiskal di Kantor Pelayanan Pajak Provinsi Bali**

**I Komang Adi Saputra<sup>1</sup>, Made Aristia Prayudi<sup>2</sup>, I Putu Gede Diatmika<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Pendidikan Ganesha, Bali, Indonesia, [adi.saputra.2@student.undiksha.ac.id](mailto:adi.saputra.2@student.undiksha.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Pendidikan Ganesha, Bali, Indonesia, [prayudi.acc@undiksha.ac.id](mailto:prayudi.acc@undiksha.ac.id)

<sup>3</sup>Universitas Pendidikan Ganesha, Bali, Indonesia, [gede.diatmika@undiksha.ac.id](mailto:gede.diatmika@undiksha.ac.id)

Corresponding Author: [adi.saputra.2@student.undiksha.ac.id](mailto:adi.saputra.2@student.undiksha.ac.id)<sup>1</sup>

**Abstract:** *Tax compliance monitoring by the Directorate General of Taxes requires Account Representatives (ARs) to produce fiscal accounting analyses that are accurate, timely, and capable of detecting anomalies. The complexity of data and the dynamic nature of tax regulations have encouraged the use of an End User Computing (EUC)-based system called Lolipop as an analytical support tool. However, the quality of fiscal analysis is not solely determined by system usage, but also by user satisfaction and accounting competence. In addition, the effectiveness of system utilization, as a representation of technology usage behavior, is also expected to influence this relationship. This study aims to examine the effect of user satisfaction with the EUC-based Lolipop system and accounting competence on the quality of fiscal accounting analysis, as well as to test the moderating role of system utilization effectiveness within the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) framework. The study employs a quantitative research design involving all Account Representatives in the Regional Office of the Directorate General of Taxes in Bali, with a total of 204 respondents. Data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to examine the relationships among the variables. The results indicate that user satisfaction and accounting competence have a positive and significant effect on the quality of fiscal accounting analysis. Meanwhile, system utilization effectiveness (UTAUT) does not moderate the relationship between user satisfaction and analysis quality, but it strengthens the effect of accounting competence on fiscal analysis quality. These findings suggest that the quality of fiscal analysis is not solely driven by system sophistication or individual competence independently, but rather by the synergy between professional capabilities and effective technology utilization, where technology does not replace competence, but enhances and actualizes it within the context of tax administration.*

**Keywords:** *Fiscal Accounting Analyses, User Satisfaction, EUCS, Competence, UTAUT*

**Abstrak:** *Pengawasan kepatuhan wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak menuntut Account Representative (AR) menghasilkan analisis akuntansi fiskal yang akurat, tepat waktu, dan*

mampu mendeteksi anomali. Kompleksitas data serta dinamika regulasi mendorong pemanfaatan sistem berbasis *End User Computing* (EUC) bernama Lolipop sebagai alat bantu analisis. Namun, kualitas analisis fiskal bukan hanya dipengaruhi oleh penggunaan sistem, melainkan melainkan juga oleh tingkat kepuasan pengguna serta kompetensi akuntansi yang dimiliki. Selain itu, efektivitas pemanfaatan sistem sebagai representasi perilaku penggunaan teknologi juga diduga memengaruhi hubungan tersebut. Studi ini berfokus pada pengujian hubungan antara tingkat kepuasan pengguna sistem berbasis EUC Lolipop dan kompetensi akuntansi terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal, serta menguji peran efektivitas pemanfaatan sistem dalam kerangka UTAUT selaku faktor moderasi. Studi ini dirancang dengan metode penelitian kuantitatif yang melibatkan seluruh AR di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali sebagai responden, dengan total sebanyak 204 orang. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) guna menguji keterkaitan antarvariabel yang diteliti. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem serta kompetensi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal. Sementara itu, efektivitas pemanfaatan sistem (UTAUT) tidak terbukti memoderasi hubungan antara kepuasan pengguna dan kualitas analisis, namun berperan dalam memperkuat pengaruh kompetensi akuntansi terhadap kualitas analisis fiskal. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas analisis fiskal tidak dihasilkan semata-mata oleh kecanggihan sistem maupun oleh kompetensi individu secara terpisah, melainkan oleh sinergi antara aset profesional dan mekanisme pemanfaatan teknologi, di mana teknologi tidak menggantikan peran kompetensi, tetapi memperkuat dan mengaktualisasikannya dalam konteks pengawasan perpajakan.

**Kata Kunci:** Analisis Akuntansi Fiskal, Kepuasan Pengguna, EUCS, Kompetensi, UTAUT

## PENDAHULUAN

Dalam praktik pengawasan perpajakan, kualitas analisis fiskal menjadi elemen krusial yang menentukan efektivitas identifikasi ketidakpatuhan wajib pajak oleh *Account Representative* (AR) di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Analisis ini menjadi dasar dalam proses identifikasi potensi ketidakpatuhan, rekonsiliasi laporan keuangan komersial dan fiskal, serta penyusunan laporan hasil penelitian yang digunakan dalam penerbitan tindak lanjut pengawasan. Oleh karena itu, akurasi, ketepatan waktu, dan kemampuan mendeteksi anomali menjadi indikator utama dalam menilai kualitas analisis fiskal.

Seiring meningkatnya kompleksitas data perpajakan dan dinamika regulasi, pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan yang tidak terhindarkan. Salah satu bentuk implementasi teknologi tersebut adalah penggunaan sistem berbasis *End User Computing* (EUC), yang memungkinkan pengguna akhir mengolah dan menganalisis data secara mandiri. Praktik internasional menunjukkan bahwa pemanfaatan *data analytics* mampu meningkatkan ketepatan dan kecepatan analisis fiskal serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat (OECD, 2023). Dalam konteks ini, aplikasi EUC menjadi solusi praktis untuk mengintegrasikan data yang tersebar di berbagai sistem.

Namun demikian, kualitas analisis fiskal tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh faktor pengguna. Pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) menekankan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem informasi berperan penting dalam menentukan keberhasilan pemanfaatannya (Doll & Torkzadeh, 1988). Pengguna yang merasa sistemnya mudah digunakan, relevan, dan andal cenderung menghasilkan output yang lebih berkualitas. Di sisi lain, kompetensi akuntansi juga menjadi faktor krusial, karena analisis fiskal membutuhkan pemahaman mendalam terhadap standar akuntansi dan regulasi perpajakan.

Meskipun demikian, hubungan antara kepuasan pengguna, kompetensi akuntansi, dan kualitas analisis tidak selalu konsisten. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak selalu berimplikasi langsung pada peningkatan kualitas hasil, terutama dalam konteks pekerjaan dengan kompleksitas tinggi (Mudau, 2024; Pasch & Ha, 2025). Demikian pula, kompetensi akuntansi tidak selalu menjamin kualitas analisis apabila tidak didukung oleh sistem dan lingkungan kerja yang memadai (Albashrawi, 2020; Prabowo & Suhartini, 2021).

Dalam praktik pengawasan fiskal, AR DJP dihadapkan pada realitas bahwa kepuasan terhadap sistem aplikasi dan kompetensi akuntansi yang memadai belum selalu berbanding lurus dengan kualitas analisis akuntansi fiskal yang dihasilkan. Laporan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK, 2023) mengungkap bahwa terdapat KPP yang menerbitkan lebih dari satu Surat Permintaan Penjelasan atas Data dan/atau Keterangan (SP2DK) atas data pemicu dan data pengujian yang sama. Kasus tersebut menunjukkan bahwa meskipun AR telah menggunakan sistem informasi seperti EUC Pengawasan (Lolipop) dan memiliki kemampuan analitis dasar yang baik, hasil analisis yang dihasilkan belum optimal karena dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kepuasan pengguna dan kompetensi teknis.

Teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dipakai untuk menjabarkan bagaimana efektivitas penggunaan dapat memengaruhi hubungan antara faktor individu dan kualitas hasil kerja (Venkatesh et al., 2003). Efektivitas tersebut tidak hanya ditentukan oleh kemampuan pengguna, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, dukungan organisasi, serta kondisi fasilitas yang tersedia.

Berdasarkan fenomena tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian, khususnya dalam konteks sektor publik Indonesia. Hingga saat ini, belum banyak penelitian yang secara simultan menguji pengaruh kepuasan pengguna sistem berbasis EUC dan kompetensi akuntansi terhadap kualitas analisis fiskal dengan mempertimbangkan peran moderasi efektivitas pemanfaatan sistem. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis pengaruh kepuasan pengguna sistem berbasis *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan kompetensi akuntansi terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal pada *Account Representative* (AR) di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, dengan mempertimbangkan peran tingkat efektivitas pemanfaatan sistem berbasis *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebagai variabel moderasi. Penelitian ini didasarkan pada integrasi beberapa kerangka teori utama, yaitu DeLone & McLean *IS Success Model* yang menekankan pentingnya kepuasan pengguna sebagai determinan keberhasilan sistem, EUCS (Doll & Torkzadeh, 1988) yang mengukur kepuasan pengguna melalui dimensi kualitas informasi dan kemudahan penggunaan, serta *Resource-Based View* (RBV) yang memandang kompetensi akuntansi sebagai aset strategis dalam meningkatkan kualitas analisis. Selain itu, teori agensi menjelaskan pentingnya analisis fiskal dalam mengurangi asimetri informasi, sedangkan teori audit dan fraud detection menekankan peran kemampuan analitis dalam mendeteksi anomali. Sementara itu, UTAUT (Venkatesh et al., 2003) digunakan untuk menjelaskan bahwa efektivitas pemanfaatan sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh faktor perilaku, sosial, dan dukungan organisasi dalam penggunaan teknologi.

Berdasarkan landasan teori dan fenomena empiris tersebut, penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- a) H1:Kepuasan pengguna sistem (EUCS) berpengaruh positif terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal.
- b) H2:Kompetensi akuntansi berpengaruh positif terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal.
- c) H3:Tingkat efektivitas pemanfaatan sistem (UTAUT) memoderasi hubungan antara kepuasan pengguna sistem (EUCS) dengan kualitas analisis akuntansi fiskal.
- d) H4:Tingkat efektivitas pemanfaatan sistem (UTAUT) memoderasi hubungan antara kompetensi akuntansi dengan kualitas analisis akuntansi fiskal.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada *Account Representative* (AR) di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali pada bulan Desember 2025. Teknik sampling yang digunakan adalah sampel jenuh (*saturated sampling*), dengan total populasi 224 AR, di mana 204 kuesioner kembali dan 184 data dinyatakan layak diolah sebagai observasi penelitian. Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan *Google Form* dalam periode tertentu. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas analisis akuntansi fiskal yang diproksi melalui akurasi rekonsiliasi, ketepatan waktu, dan kemampuan deteksi anomali. Variabel independen meliputi kepuasan pengguna sistem berbasis *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan kompetensi akuntansi, sedangkan variabel moderasi adalah tingkat efektivitas pemanfaatan sistem yang diukur menggunakan konstruk *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS. Evaluasi model dilakukan melalui dua tahap, yaitu pengujian model pengukuran (*outer model*) untuk memastikan validitas dan reliabilitas konstruk, serta pengujian model struktural (*inner model*) untuk menguji hubungan antar variabel dan signifikansi hipotesis. Selain itu, dilakukan uji *non-response bias* menggunakan pendekatan *early–late respondents* untuk memastikan tidak adanya perbedaan signifikan antara responden awal dan akhir, serta uji *common method bias* melalui pendekatan *variance inflation factor* (VIF).

Untuk menguji efek moderasi efektivitas pemanfaatan sistem (UTAUT), persamaan diperluas dengan memasukkan *interaction term*, sebagaimana umum digunakan pada model regresi moderasi (Aiken & West, 1991):

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3Z + \beta_4X_1Z + \beta_5X_2Z + \varepsilon$$

Keterangan:

Z = Tingkat efektivitas pemanfaatan sistem

X<sub>1</sub>Z = Interaksi antara kepuasan pengguna sistem dengan efektivitas pemanfaatan sistem

X<sub>2</sub>Z = Interaksi antara kompetensi akuntansi dengan efektivitas pemanfaatan sistem

β<sub>3</sub> = Koefisien regresi jalur

β<sub>4</sub>, β<sub>5</sub> = koefisien regresi moderasi

ε = *error term*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Penyebaran Kuisioner**

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	204
Kuesioner yang tidak kembali	18
Kuesioner yang kembali	186
Tingkat pengembalian ( <i>response rate</i> )	91,18%
Kuesioner yang tidak memenuhi kriteria	13
Kuesioner yang layak dianalisis	173
Tingkat kuesioner yang digunakan ( <i>usable response rate</i> )	84,80%

Sumber: data diolah (2026)

Pada Tabel 1 disajikan bahwa dari total 224 kuesioner yang disebar, sebanyak 204 kuesioner kembali, dan 184 di antaranya dinyatakan layak untuk diolah sebagai data penelitian. Hal ini menunjukkan tingkat respons yang tinggi, sehingga data yang diperoleh dinilai cukup representatif untuk menggambarkan kondisi empiris di lapangan.

Statistik deskriptif variabel pada Tabel 2 menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang relatif tinggi terhadap seluruh konstruk penelitian, baik kepuasan pengguna sistem (EUCS), kompetensi akuntansi, tingkat efektivitas pemanfaatan sistem (UTAUT), maupun kualitas analisis akuntansi fiskal. Nilai rata-rata (mean) masing-masing indikator berada pada kategori tinggi dengan standar deviasi yang relatif rendah, yang mengindikasikan bahwa persepsi responden cenderung homogen. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar AR merasa cukup puas terhadap sistem yang digunakan, memiliki kompetensi akuntansi yang memadai, serta mampu memanfaatkan sistem secara efektif dalam mendukung proses analisis fiskal.

**Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif**

Indikator Variabel	Mean	Minimum	Maximum	Std. Dev.
<b>Kepuasan Pengguna (KP)</b>				
KP1	4.254	2	5	0.740
KP2	3.694	1	5	0.883
KP3	4.006	2	5	0.764
KP4	4.243	2	5	0.720
KP5	4.301	2	5	0.690
<b>Kompetensi Akuntansi (KA)</b>				
KA1	3.988	2	5	0.713
KA2	3.913	2	5	0.736
KA3	3.936	2	5	0.746
KA4	3.821	2	5	0.824
KA5	3.948	2	5	0.747
KA6	4.503	2	5	0.685
<b>Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem (UT)</b>				
UT1	4.243	3	5	0.679
UT2	4.237	2	5	0.726
UT3	4.017	2	5	0.808
UT4	3.653	1	5	0.971
<b>Kualitas Analisis Akuntansi Fiskal (AF)</b>				
AF1	3.428	1	5	0.901
AF2	3.931	1	5	0.780
AF3	3.786	1	5	0.787
AF4	3.613	1	5	0.823

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

Selanjutnya, uji *non-response bias* dilakukan untuk memastikan tidak terdapat perbedaan karakteristik yang signifikan antara responden awal dan responden akhir menggunakan pendekatan *early-late respondents* (Armstrong & Overton, 1977). Hasil pengujian pada tabel 3 menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan pada beberapa variabel independen, namun tidak ditemukan perbedaan signifikan pada variabel dependen, yaitu kualitas analisis akuntansi fiskal. Hal ini mengindikasikan bahwa potensi *non-response bias* bersifat terbatas dan tidak memengaruhi kelayakan model dalam menguji hubungan antar variabel, sehingga analisis selanjutnya dapat dilanjutkan.

**Tabel 3. Hasil Uji Non Response Bias**

Variabel	Mean Early	Mean Late	t-value	p-value (two-tailed)	Keterangan
Kepuasan Pengguna Sistem (EUCS) / X1	4,264	3,933	3,711	0,000	Berbeda Signifikan
Kompetensi Akuntansi / X2	4,155	3,880	2,908	0,004	Berbeda Signifikan
Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem (UTAUT) / Z	4,210	3,863	3,612	0,000	Berbeda Signifikan

Kualitas Analisis Akuntansi Fiskal / Y	3,764	3,613	1,403	0,162	Tidak Berbeda Signifikan
--	-------	-------	-------	-------	--------------------------

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konvergen Model Pengukuran Model Adjusted**

Variabel	Factor Loading	AVE	Cronbach's alpha	Composite Reliability
Kepuasan Pengguna (KP)		0.642	0.808	0.886
KP1	0.840			
KP2	0.853			
KP3	0.855			
Kompetensi Akuntansi (KA)		0.733	0.925	0.942
KA1	0.913			
KA2	0.924			
KA3	0.899			
KA4	0.847			
KA5	0.886			
KA6	0.633			
Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem (UT)		0.675	0.777	0.871
UT2	0.789			
UT3	0.897			
UT4	0.806			
Kualitas Analisis Akuntansi Fiskal (AF)		0.738	0.882	0.919
AF1	0.863			
AF2	0.813			
AF3	0.905			
AF4	0.855			

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

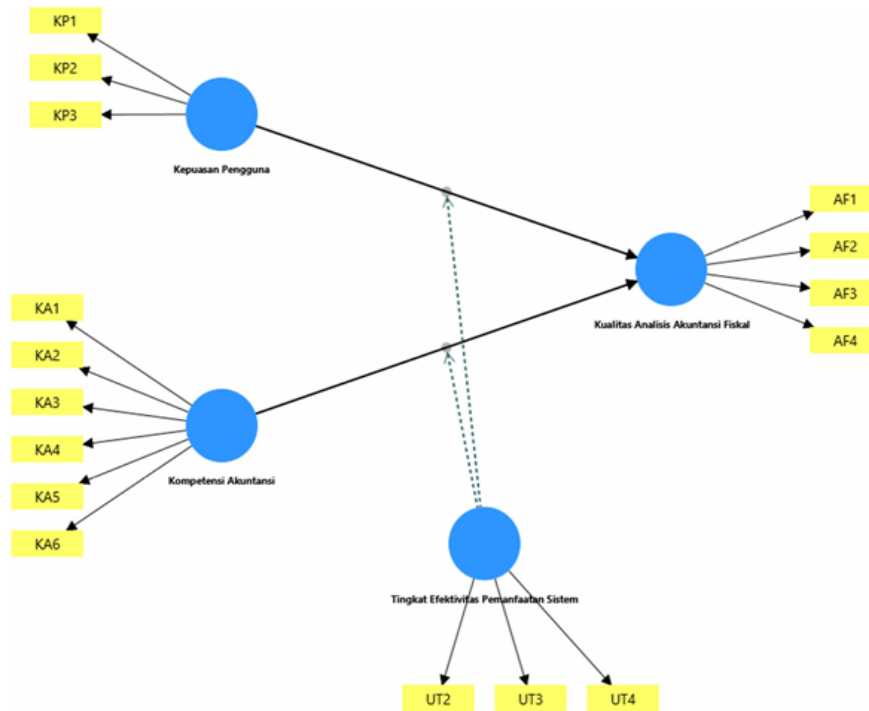
Evaluasi model pengukuran (*outer model*) setelah dilakukan penyesuaian yaitu eliminasi indikator KP4, KP5, dan UT1 terkait uji validitas diskriminan, pada tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai outer loading yang memenuhi kriteria validitas konvergen, serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE), *composite reliability*, dan *Cronbach's alpha* yang berada di atas batas minimum yang disyaratkan. Uji validitas diskriminan pada tabel 5 menggunakan pendekatan HTMT juga menunjukkan hasil yang memadai setelah dilakukan penyesuaian model, sehingga seluruh konstruk dinyatakan valid dan reliabel dalam mengukur variabel laten.

**Tabel 5. Matriks HTMT Model Pengukuran Model Adjusted**

	KP	KA	AF	UT
KP				
KA	0.818			
AF	0.875	0.713		
UT	0.840	0.769	0.730	

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

Pada tahap evaluasi model struktural (*inner model*), nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada tabel 5 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna sistem (EUCS), kompetensi akuntansi, dan tingkat efektivitas pemanfaatan sistem mampu menjelaskan variasi kualitas analisis akuntansi fiskal dalam kategori moderat. Nilai effect size ( $f^2$ ) pada tabel 7 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem memiliki pengaruh paling besar, diikuti oleh kompetensi akuntansi, sedangkan variabel moderasi menunjukkan pengaruh yang relatif lebih kecil. Selain itu, hasil uji multikolinearitas melalui nilai Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model penelitian.



Sumber: Hasil Olahan Data 2026  
**Gambar 1. Model Pengukuran Adjusted**

**Tabel 6. Nilai R Square**

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kualitas Analisis Akuntansi Fiskal	0.645	0.635

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

**Tabel 7. Nilai f Square**

	<i>f square</i>
KP-> AF	0.253
KA -> AF	0.077
UT -> AF	0.036
UT x KP -> AF	0.000
UT x KA -> AF	0.049

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

Hasil pengujian hipotesis pada tabel 8 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem (EUCS) dan kompetensi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dan semakin baik kompetensi akuntansi yang dimiliki AR, maka semakin meningkat kualitas analisis fiskal yang dihasilkan. Sementara itu, tingkat efektivitas pemanfaatan sistem tidak terbukti memoderasi hubungan antara kepuasan pengguna dan kualitas analisis fiskal, namun terbukti mampu memperkuat pengaruh kompetensi akuntansi terhadap kualitas analisis fiskal.

**Tabel 8. Signifikansi dan Koefisien Jalur**

Interaksi Variabel	<i>Path Coefficient</i>	<i>T statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P values</i>	Hipotesis	Uji Hipotesis
KP -> AF	0.460	7.288	0.000	H1	Diterima
KA -> AF	0.249	2.390	0.017	H2	Diterima
UT -> AF	0.162	1.876	0.061		
UT x KP -> AF	-0.020	0.267	0.789	H3	Ditolak
UT x KA -> AF	0.203	3.302	0.001	H4	Diterima

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

Sebagai tambahan, pengujian predictive relevance ( $Q^2$ ) pada tabel 9 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang baik. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas analisis akuntansi fiskal merupakan hasil dari kombinasi faktor individu, faktor sistem, dan faktor kontekstual berupa efektivitas pemanfaatan teknologi dalam lingkungan kerja.

**Tabel 9. Tabel Statistik *Predictive Power Model***

	$Q^2$ predict	PLS- SEM RMSE	PLS- SEM MAE	LM RMSE	LM MAE
AF1	0.446	0.674	0.520	0.637	0.479
AF2	0.380	0.618	0.422	0.652	0.440
AF3	0.517	0.550	0.383	0.597	0.412
AF4	0.433	0.622	0.460	0.649	0.486

Sumber: Hasil Olahan Data 2026

## **Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Analisis Akuntansi Fiskal**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan Account Representative terhadap sistem berbasis End User Computing, semakin baik kualitas analisis fiskal yang dihasilkan. Dalam perspektif End-User Computing Satisfaction (EUCS), kepuasan pengguna mencerminkan evaluasi dengan apa kualitas sistem, seperti relevansi keterangan, akurasi data, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Ketika sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal, proses analisis menjadi lebih efektif, sistematis, dan berbasis data.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi berkontribusi terhadap peningkatan kualitas analisis dan pengambilan keputusan berbasis data (Kapo et al., 2021; Saptono, 2023; Purnamawati & Yuniarta, 2023). Dengan demikian, kepuasan pengguna tidak hanya mencerminkan keberhasilan sistem, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kualitas output analitis.

### **2. Pengaruh Kompetensi Akuntansi terhadap Kualitas Analisis Akuntansi Fiskal**

Temuan studi mengungkapkan bahwa kompetensi akuntansi memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kualitas analisis akuntansi fiskal. Sehingga menegaskan kemampuan teknis, analitis, serta pemahaman terhadap regulasi menjadi faktor penting dalam menghasilkan analisis fiskal yang berkualitas. Dalam kerangka Resource-Based View (RBV), kompetensi akuntansi merupakan kapasitas strategis yang menciptakan keunggulan bagi organisasi. keterampilan tersebut mendukung Account Representative memahami laporan keuangan secara komprehensif, mengidentifikasi perbedaan perlakuan akuntansi dan fiskal, serta menyusun analisis yang berbasis bukti.

Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kompetensi profesional berkontribusi terhadap kualitas analisis dan kinerja pengawasan (Kapo et al., 2021; Purnamawati et al., 2022; Prayudi, 2024). Oleh sebab itu, peningkatan kompetensi akuntansi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas analisis fiskal.

### **3. Peran Moderasi Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem terhadap Hubungan Kepuasan Pengguna dan Kualitas Analisis Akuntansi Fiskal**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pemanfaatan sistem tidak memoderasi hubungan antara kepuasan pengguna dan kualitas analisis akuntansi fiskal. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh kepuasan pengguna terhadap kualitas analisis bersifat langsung dan tidak bergantung pada tingkat efektivitas penggunaan sistem. Dalam kerangka

EUCS, kepuasan pengguna telah mencerminkan manfaat sistem secara menyeluruh, sehingga peran variabel moderasi menjadi terbatas. Dengan kata lain, ketika pengguna telah merasa puas terhadap sistem, kualitas analisis dapat meningkat tanpa harus dipengaruhi oleh variasi efektivitas pemanfaatan sistem.

Hasil ini sejalan dengan studi sebelumnya dengan menunjukkan bahwa keterkaitan antara kepuasan pengguna serta kualitas output tidak selalu diperkuat oleh faktor penggunaan sistem, terutama dalam konteks pekerjaan yang kompleks (Mudau, 2024; Pasch & Ha, 2025). Dengan demikian, efektivitas pemanfaatan sistem dalam konteks ini lebih berperan sebagai faktor pendukung, bukan sebagai faktor penentu.

#### **4. Peran Moderasi Tingkat Efektivitas Pemanfaatan Sistem terhadap Hubungan Kompetensi Akuntansi dan Kualitas Analisis Akuntansi Fiskal**

Berbeda dengan hasil sebelumnya, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pemanfaatan sistem memperkuat pengaruh kompetensi akuntansi terhadap kualitas analisis fiskal. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa teknologi berperan sebagai sarana yang mendukung penerapan kompetensi individu secara lebih optimal. Dalam perspektif Resource-Based View (RBV), kompetensi akuntansi merupakan aset strategis yang memerlukan mekanisme pendukung agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal. Efektivitas pemanfaatan sistem menjadi faktor yang memungkinkan kompetensi tersebut diterjemahkan ke dalam proses analisis yang lebih cepat, akurat, dan berbasis data.

Temuan ini menegaskan bahwa teknologi berperan sebagai “enabler” atau pengungkit kompetensi individu dalam menghasilkan kinerja yang optimal. Dalam kerangka UTAUT, efektivitas penggunaan sistem mencerminkan sejauh mana pengguna mampu mengintegrasikan teknologi ke dalam proses kerja. Selain itu, temuan ini juga konsisten dengan yang menekankan bahwa kompetensi akan lebih optimal ketika didukung oleh sistem yang dimanfaatkan secara efektif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi terhadap kualitas analisis akan semakin kuat ketika didukung oleh pemanfaatan sistem informasi yang efektif (Albashrawi, 2020; Prabowo & Suhartini, 2021; Singh et al., 2020). Dengan demikian, kombinasi antara kompetensi yang tinggi dan pemanfaatan sistem yang optimal menjadi kunci utama dalam menghasilkan kualitas analisis fiskal yang unggul.

#### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas analisis akuntansi fiskal pada *Account Representative* (AR) di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dipengaruhi oleh kombinasi faktor sistem, individu, dan konteks pemanfaatan teknologi. Kepuasan pengguna sistem berbasis *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas analisis fiskal, yang berarti semakin sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna, semakin baik kualitas output analisis yang dihasilkan. Selain itu, kompetensi akuntansi juga berpengaruh positif dan signifikan, menegaskan bahwa kemampuan teknis dan analitis AR menjadi faktor kunci dalam menghasilkan analisis fiskal yang akurat dan andal. Sementara itu, tingkat efektivitas pemanfaatan sistem (UTAUT) tidak terbukti memperkuat pengaruh kepuasan pengguna, namun mampu memperkuat hubungan antara kompetensi akuntansi dan kualitas analisis fiskal. Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi berperan sebagai pengungkit yang mengoptimalkan kompetensi individu dalam menghasilkan kualitas analisis yang lebih baik.

Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar Direktorat Jenderal Pajak lebih memprioritaskan penguatan kompetensi akuntansi AR melalui pelatihan berkelanjutan, khususnya dalam aspek analisis fiskal dan interpretasi laporan keuangan. Selain itu, organisasi

perlu meningkatkan efektivitas pemanfaatan sistem melalui dukungan fasilitas, pelatihan penggunaan, serta integrasi sistem yang lebih baik agar teknologi dapat dimanfaatkan secara optimal. Inovasi berbasis *end-user computing* seperti aplikasi Lolipop juga perlu dipertimbangkan untuk diakomodasi secara formal agar dapat dikembangkan secara berkelanjutan dan memberikan manfaat yang lebih luas. Di sisi lain, penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan data berbasis persepsi responden serta cakupan wilayah yang terbatas pada DJP Bali, sehingga hasil penelitian perlu diinterpretasikan secara hati-hati dalam konteks generalisasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti faktor organisasi atau budaya kerja, memperluas cakupan wilayah penelitian, serta mempertimbangkan penggunaan data kinerja aktual agar hasil yang diperoleh menjadi lebih komprehensif dan objektif.

## REFERENSI

- Albashrawi, M. (2020). Integrating big data analytics into accounting information systems: The moderating role of digital competence. *International Journal of Accounting Information Systems*, 38, 100473. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2020.100473>
- Al Sofyani, H., Kühlmann, T. M., Bisogno, M., & Scafarto, V. (2025). Breaking barriers in audit quality: The dynamic interactions between competence, time budget pressure, and audit complexity. *International Journal of Auditing*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1016/j.ijau.2025.100733>
- Angrayni, N. (2025). Evaluating user interfaces in e-learning satisfaction using usability metrics. *Brilliance Journal of Applied Sciences*, 8(2), 45–59.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2017). *Auditing and assurance services: An integrated approach* (16th ed.). Pearson.
- Artana, I. K. P., Diatmika, I. P. G., & Atmadja, A. T. (2023). The influence of auditor opinion, company size, external pressure on fraud financial reporting with industrial conditions as intervening variables. *International Journal of Social Science and Business*, 7(1), 208–215. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v7i1.57651>
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Billa, R. D. S., & Indriani, M. (2023). Pengaruh pengendalian internal dan audit internal terhadap pencegahan fraud dengan anti-fraud awareness sebagai pemoderasi pada industri perbankan Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 8(1), 135–145. <https://doi.org/10.24815/jimeka.v8i1.22138>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- 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. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <https://doi.org/10.2307/248851>
- Hadji, B., & Degoulet, P. (2016). Information system end-user satisfaction and continuance intention: A unified modeling approach. *Journal of Biomedical Informatics*, 61, 185–193. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2016.03.021>
- Hapsara, M. Y., Yuniarta, G. A., Purnamawati, I. G. A., & Suwarno, T. E. (2025). Computer self-efficacy, auditor experience, and auditor competence on audit quality with the use of ATLAS application as a moderation. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*, 20(1), 117–138. <https://doi.org/10.25105/jipak.v20i1.21469>
- IFAC. (2019). *International Education Standards (IES) 3 & 4*.

- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
- Kapo, A., Turulja, L., Zaimović, T., & Mehić, S. (2021). Examining the effect of user satisfaction and business intelligence system usage on individual job performance. *Journal of Contemporary Management Issues*, 26(2), 43–62.
- Khulsum, N. (2025). Breaking barriers in audit quality: The dynamic interactions between auditor competence, time pressure, and digital transformation. *Journal of Accounting and Organizational Change*, 21(1), 88–107.
- Monteiro, A. P., Vale, J., Leite, E., & Lis, M. (2024). Linking quality of accounting information system and financial reporting to non-financial performance. *International Journal of Accounting Information Systems*, 54, 100671. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2024.100671>
- Mudau, T. N. (2024). Determinants and consequences of routine and advanced system use. *Information & Management*, 61(4), 103782. <https://doi.org/10.1016/j.im.2024.103782>
- Murniasih, N. M. S., Adiputra, I. M. P., & Purnamawati, I. G. A. (2024). Pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan, risiko, lingkungan, dan sistem informasi akuntansi terhadap efektivitas aplikasi Balipay dengan kepuasan sebagai pemoderasi. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(2), 875–889. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i2.15989>
- Panko, R. R., & Port, D. N. (2013). End user computing: The dark matter of corporate IT. *Journal of Organizational and End User Computing*, 25(3), 1–19. <https://doi.org/10.4018/joeuc.2013070101>
- Pasch, M., & Ha, D. (2025). Human–AI interaction and user satisfaction: Empirical evidence from online reviews of AI products. *Computers in Human Behavior Reports*, 100272. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2025.100272>
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.1>
- Prabowo, R., & Suhartini, D. (2021). Determinants of audit quality in government audits: Competence, independence, and professional skepticism. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(2), 120–133.
- Premana, W., Purnamawati, I. G. A., & Adiputra, I. M. P. (2023). Pengaruh pengendalian internal, kompetensi sumber daya manusia, dan tekanan keuangan terhadap kecurangan akuntansi. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 14, 276–288.
- Prayudi, M. A., Nurkholis, N., Saraswati, E., & Rusydi, M. K. (2024). Top management characteristics and strategic change in public hospitals. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 18(1), 44–60. <https://doi.org/10.14453/aabfj.v18i1.04>
- Purnamawati, I. G. A., & Yuniarta, G. A. (2023). Pengaruh kualitas sistem dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna.
- Saptono, P. B. (2023). Quality of e-tax system and tax compliance intention: The mediating role of user satisfaction. *Informatics*, 10(1), 22. <https://doi.org/10.3390/informatics10010022>
- Singh, S., Sharma, M., & Sharma, R. (2020). An integrated model combining ECM and UTAUT. *Australasian Journal of Information Systems*, 24, 1–20. <https://doi.org/10.3127/ajis.v24i0.2752>
- Susanto, H., Nurkholis, & Rahman, A. (2022). The effect of auditor competence and digital forensic support on audit quality. *Journal of Accounting and Investment*, 23(2), 269–285. <https://doi.org/10.18196/jai.v23i2.13219>

- Tan, L. M., & Laswad, F. (2018). Professional skills required of accountants. *Accounting Education*, 27(5), 403–432. <https://doi.org/10.1080/09639284.2018.1490189>
- Tian, X. F., & Wu, R. Z. (2022). Determinants of mobile health continuance intention. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(16), 9980. <https://doi.org/10.3390/ijerph19169980>
- Vanhoeyveld, J., Martens, D., & Peeters, B. (2020). VAT fraud detection with anomaly detection techniques. *Applied Soft Computing*, 94, 106435. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2020.106435>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Xue, J. (2024). UTAUT in public sector technology adoption. *Government Information Quarterly*, 41(2), 102817.
- Zheng, G., Song, L., & Hu, J. (2024). Big data analytics for fiscal risk management. *Government Information Quarterly*, 41(2), 101848. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101848>