

FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA INTENSITAS PERILAKU DALAM PENGGUNAAN *E-FILING* OLEH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

I Wayan Maha Hredaya Dharma¹
Naniek Noviari²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
e-mail: wayan.maha@gmail.com / Telp: +6285792609609

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

ABSTRAK

Pengguna *e-filing* sudah melebihi 7 juta pada tahun 2016. Angka penggunaan juga menunjukkan pertumbuhan yang signifikan pada tahun 2014 dan 2015 masing-masing sekitar 1 juta dan 2 juta pengguna. Intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* merupakan bentuk keinginan Wajib Pajak untuk menggunakan *e-filing* dan menggunakannya kembali di masa yang akan datang. Mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada intensitas perilaku ini merupakan hal penting. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik sampling insidental. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak masing-masing berpengaruh positif pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Kata Kunci: intensitas perilaku, *e-filing*, Wajib Pajak orang pribadi

ABSTRACT

E-filing users are more than 7 million in 2016. Number of users also show significant growth in 2014 and 2015 each about 1 million and 2 million users. The intensity of taxpayer's behavior in using e-filing is taxpayer willingness to use e-filing and reuse it in the future. Knowing the factors that have influence on the intensity of this behavior is an important thing. This study conducted on individual taxpayers in the East Denpasar Small Tax Office. Number of samples examined in this research were 100 individual taxpayers. Data collected through questionnaires by incidental sampling technique. Analysis technique used was multiple linear regression analysis. Based on results of the research the conclusion is perceived usefulness, perceived ease to use, security and privacy, as well as readiness of taxpayer technology information partially have positive influence on the intensity of individual taxpayer's behavior in using e-filing in East Denpasar Small Tax Office.

Keywords: the intensity of behavior, *e-filing*, individual taxpayer

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk modernisasi administrasi perpajakan adalah penggunaan teknologi informasi dalam penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT) melalui fasilitas *e-filing*. *E-filing* adalah media elektronik yang disediakan oleh *Application Service Provider* (ASP) sebagai alternatif penyampaian SPT secara *Online* dan *Real Time* (Nur, 2009). Pengguna sistem *e-filing* (*User E-filing*) yang tercantum dalam Undang-Undang No. 16 tahun 2009 yang merupakan perubahan keempat atas Undang-Undang No. 6 tahun 1983 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” adalah Wajib Pajak. Wajib Pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan. Pengguna *e-filing* sudah melebihi 7 juta pengguna pada tahun 2016 dan masih terus bertambah. Perkembangan pengguna *e-filing* berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak juga menunjukkan peningkatan. Peningkatan ini menunjukkan respon positif masyarakat sebagai pengguna *e-filing*. Kemudahan-kemudahan yang diperoleh dari penggunaan *e-filing* tentu saja tidak dapat dinikmati apabila tidak dimanfaatkan oleh Wajib Pajak secara luas. Ada beberapa teori yang berusaha menjelaskan mengenai minat individu untuk menggunakan suatu teknologi.

Theory of Planned Behavior (TPB) menggunakan tiga faktor utama yaitu keyakinan perilaku (*behavioral*), keyakinan normatif (*normative beliefs*), dan keyakinan bahwa perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*) untuk

mempelajari perilaku manusia (Ajzen, 1991). Minat individu akan menggunakan suatu sistem (*e-filing*) ditimbulkan oleh faktor-faktor tersebut. Hal yang serupa dinyatakan oleh Jen *et al.* (2006) bahwa TPB menilai bahwa intensitas perilaku seseorang secara bersama-sama dipengaruhi oleh *attitudes* seseorang yang mencerminkan perasaan positif pada dilakukannya suatu perilaku, *subjective norms* yang mencerminkan persepsi bahwa orang lain menginginkan seseorang melakukan suatu tindakan tertentu dan *control beliefs* yang mencerminkan batasan eksternal maupun internal dalam melakukan sesuatu. Teori ini dilatarbelakangi oleh teori-teori sebelumnya yang menemukan bahwa minat memiliki nilai prediksi yang baik untuk menjelaskan berbagai macam perilaku. Minat walaupun memiliki nilai prediksi yang baik untuk menjelaskan perilaku tetapi tidak memberikan informasi yang cukup untuk menjelaskan alasan dari perilaku (Ajzen, 2005:117). TPB adalah kelanjutan dari pengembangan *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Ajzen, 2005:117). Teori ini menambahkan persepsi kontrol keperilakuan (*perceived behavioral control*) sebagai suatu faktor yang belum ada pada TRA (Ajzen, 2005:117). Chau dan Hu (2002) menerangkan bahwa upaya memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam rangka melakukan perilaku tertentu ditentukan oleh faktor ini.

Task Technology Fit (TTF) yang menjelaskan bagaimana individu akan cenderung memilih teknologi yang membantu individu mengerjakan tugas yang didukung adanya fungsi dari teknologi (*e-filing*) tersebut pertama kali

diperkenalkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). Menurut Goodhue dan Thomson (1995) keberhasilan sistem informasi suatu institusi ditentukan oleh pelaksanaan sistem tersebut, kemudahan yang ditawarkan bagi pemakai, dan manfaat teknologi yang dirasakan pengguna dalam pengerjaan tugas. Goodhue dan Thomson (1995) menyatakan bahwa pengguna menilai positif suatu sistem positif jika sistem tersebut dapat memenuhi kebutuhan tugas pengguna selain karakteristik yang lain yang ada pada sistem. Model TTF menyatakan bahwa suatu teknologi akan digunakan jika dan hanya jika fungsi yang ada dalam teknologi tersebut mendukung aktivitas dari pemakai artinya pemakai akan memilih alat dan metodologi yang memungkinkan mereka menyelesaikan tugas dengan cara yang paling baik sehingga teknologi yang tidak memberikan cukup manfaat akan ditinggalkan (Dishaw, 2002).

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model yang menjelaskan faktor-faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi dalam pekerjaan individual pengguna (Davis, 2000). Fundamental teori intensitas perilaku individu ini merupakan kelanjutan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) untuk memberikan penjelasan tentang bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi tersebut untuk mengerjakan tugasnya (Davis, 1989). Menurut Davis (1989) penerimaan pengguna (*user acceptance*) ditentukan oleh dua faktor yaitu persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Menurut Jen *et al.* (2006) TAM adalah sebuah kondisi psikologis seseorang pada intensitas penggunaan teknologi secara

sukarela. TAM dalam area sistem informasi populer digunakan sebagai teori pendukung dalam konteks manajemen sistem informasi (Chen, 2011). TAM bertujuan untuk menggambarkan sikap individu terkait penerimaan penggunaan suatu teknologi. Keanekaragaman sikap individu atau reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi yang dapat dijelaskan dengan intensitas penggunaan teknologi tersebut.

Ada beberapa peneliti telah meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Penelitian Desmayanti (2012) memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak pada tingkat penggunaan *e-filing*. Penelitian Noviandini (2012) memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan pada tingkat penggunaan *e-filing*. Penelitian Wowor (2014) memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif keamanan dan kerahasiaan pada tingkat penggunaan *e-filing*. Penelitian Wibisono dan Agus (2014) memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan pada tingkat penggunaan *e-filing*.

Jumlah SPT Tahunan melalui *e-filing* Kantor Wilayah DJP Bali 66.203. Data penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi melalui *e-filing* tahun 2015 Kantor Wilayah DJP Bali sebesar 99.99%. Data ini menunjukkan tingginya pengguna *e-filing* Orang Pribadi, oleh karena itu penelitian ini difokuskan pada

Wajib Pajak Orang Pribadi. Data penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filing* disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1.
Data Penyampaian SPT melalui *E-filing* Seluruh KPP di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali Tahun 2015

KPP	Jumlah SPT lewat <i>E-filing</i>
KPP Pratama Denpasar Barat	11.003
KPP Pratama Denpasar Timur	11.103
KPP Madya Denpasar	8
KPP Pratama Badung Selatan	8.066
KPP Pratama Badung Utara	9.625
KPP Pratama Tabanan	9.366
KPP Pratama Gianyar	9.186

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2016

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur karena berdasarkan data jumlah penyampaian SPT Tahunan Orang Pribadi melalui *e-filing* paling banyak di KPP ini dari semua KPP di Wilayah Bali.

Penelitian ini untuk memberikan bukti empiris pada penelitian Desmayanti (2012) yaitu faktor-faktor yang berpengaruh pada tingkat penggunaan *e-filing* sebagai sarana penyampaian SPT. Ada beberapa penyesuaian dalam penelitian ini dibandingkan dengan penelitian Desmayanti (2012) yaitu pada subjek penelitian yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi, lokasi yaitu KPP Pratama Denpasar Timur, dan variabel yang diteliti dengan menghilangkan variabel kerumitan karena memiliki arti yang sama dengan variabel kemudahan. Penelitian yang ini menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai subjek untuk memberikan bukti empiris pada variabel-variabel dalam penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti pada subjek yang belum diteliti pada penelitian

tersebut. Lokasi KPP Pratama Denpasar Timur dipilih karena berdasarkan data KPP Pratama Denpasar Timur memiliki pengguna *e-filing* terbanyak dari semua KPP di Bali.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris apakah terdapat pengaruh dari beberapa faktor yang mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* berdasarkan penelitian sebelumnya terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Faktor-faktor tersebut adalah persepsi kegunaan, persepsi kemanfaatan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak.

Kegunaan penelitian ini dikelompokkan menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis penelitian ini adalah memberikan bukti empiris yang mendukung teori-teori utama yang digunakan sebagai dasar penelitian ini yang terdiri dari TAM, TTF, dan TPB. Kegunaan praktis kepada Wajib Pajak Orang Pribadi agar menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan SPT. Penelitian ini juga memberikan masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mempertimbangkan faktor-faktor berupa kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak dalam menentukan kebijakan dan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan penggunaan *e-filing*.

Persepsi kegunaan adalah ukuran dimana seseorang percaya bahwa suatu teknologi akan bermanfaat bagi individu yang menggunakannya (Wiyono, 2008). Desmayanti (2012) mendefinisikan persepsi kegunaan sebagai suatu interpretasi

apakah pemakaian sistem memberikan manfaat bagi pengguna. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa *e-filing* memberikan manfaat dalam penyampaian laporan pajak maka secara langsung Wajib Pajak terdorong untuk menggunakannya (Desmayanti, 2012). Sebaliknya jika pengguna merasa bahwa *e-filing* tidak bermanfaat maka Wajib Pajak cenderung tidak akan menggunakannya (Desmayanti, 2012). Persepsi kegunaan pada *Teori Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan faktor yang paling dominan menentukan sikap pengguna sistem untuk menggunakan suatu teknologi atau dapat diartikan merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah individu menggunakan *e-filing* atau tidak. *Teori Task Technology Fit (TTF)* memandang suatu teknologi akan digunakan dari kesesuaian dengan tugas yang dimiliki pengguna. Jika sistem *e-filing* dirasakan sesuai dengan kebutuhan untuk menyampaikan SPT Tahunan yang lebih efektif maka Wajib Pajak cenderung memilih menggunakan *e-filing*. Hal inilah yang akan menjadi faktor determinan individu berminat untuk menggunakan *e-filing*. Ada beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh pada intensitas penggunaan teknologi. Hasil penelitian Wang (2002) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif pada minat pengguna untuk menggunakan *e-filing*. Nugroho (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif pada minat penggunaan *Online Banking*. Begum dan Jahangir (2008) dalam Desmayanti (2012) mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dari persepsi kegunaan pada tingkat penggunaan sistem

perbankan elektronik. Laihad (2012) menemukan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dari persepsi kegunaan pada tingkat penggunaan *e-filing*. Puspa (2012) juga menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dari persepsi kegunaan pada tingkat penggunaan *e-filing*. Kesimpulan yang dapat diambil adalah semakin Wajib Pajak menganggap *e-filing* memberikan manfaat pada peningkatan produktivitas maka Wajib Pajak akan mempunyai keinginan untuk menggunakan *e-filing* untuk melaporkan SPT di masa sekarang maupun masa depan. Berdasarkan teori dasar dan bukti empiris yang ada, maka formulasi hipotesis pertama penelitian ini:

H₁: Persepsi kegunaan berpengaruh positif pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Persepsi kemudahan adalah ukuran seberapa individu meyakini bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipelajari dan digunakan (Davis, 1989). Chen *et al.* (2011) mendefinisikan persepsi kemudahan merupakan derajat seberapa individu meyakini bahwa penggunaan sistem informasi atau teknologi informasi tertentu itu tidak memerlukan banyak upaya. Indikator kualitas dari suatu sistem adalah disain sistem secara keseluruhan yang memberikan kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Suatu sistem dikatakan bermanfaat karena memberikan suatu alternatif bagi individu untuk melakukan pekerjaan yang sama dengan lebih mudah (Pratama, 2008 dalam Kirana, 2010). Persepsi kemudahan adalah faktor kedua yang berpengaruh pada tingkat penggunaan teknologi oleh individu dalam Teori *Technology Acceptance*

Model(TAM). Dasar rancangan hipotesis kedua didasari teori TAM ini mengenai persepsi kemudahan *e-filing* yang akan menentukan kecenderungan individu untuk menggunakan *e-filing*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Laihad (2012) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dari persepsi kemudahan pada penggunaan *e-filing*. Pikkarainen *et al.* (2004) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel kemudahan pada tingkat penerimaan sistem *online banking*. Wanget *al.* (2003) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel kemudahan pada *user acceptance* sistem *internet banking*. Kemudahan penggunaan menjadi penentu tingkat penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna menganggap bahwa *e-filing* mudah digunakan maka pengguna cenderung menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan SPT. Jika penggunaan sistem memiliki keunggulan komparatif yang terbaik (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan digunakan secara berkelanjutan sehingga intensitas perilaku dalam pengguna *e-filing* meningkat. Berdasarkan teori dasar dan bukti empiris yang ada, maka formulasi hipotesis kedua penelitian ini:

H₂: Persepsi Kemudahan berpengaruh positif pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Keamanan dan kerahasiaan adalah seberapa kuatnya fitur keamanan dan kerahasiaan perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data (Wibisono dan Agus, 2014). Menurut Desmayanti (2012) keamanan teknologi informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah,

mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari risiko terjadinya tindakan illegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang dimiliki sedangkan kerahasiaan adalah praktik pertukaran informasi yang eksklusif dimana hanya yang berhak yang dapat mengakses informasi tersebut. Hamlet dan Strube (2000) juga memberi definisi keamanan dan kerahasiaan yaitu keamanan sebagai penggunaan sistem informasi itu aman, resiko kehilangan data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah sedangkan kerahasiaan apabila ada jaminan kerahasiaan segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna. Keamanan dan kerahasiaan adalah menjadi pertimbangan beberapa pihak dalam melakukan pekerjaannya. Teori *Task Technology Fit* (TTF) memformulasikan suatu teknologi yang mempertimbangkan keamanan dan kerahasiaan cenderung dipilih karena sesuai dengan kebutuhan keamanan dan kerahasiaan dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini diartikan bahwa keamanan dan kerahasiaan merupakan aspek positif yang ada di dalam sistem *e-filing* yang mempengaruhi tingkat penggunaan sistem tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni, dkk.(2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel keamanan dan kerahasiaan pada tingkat penggunaan *e-filing*. Poon (2008) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel keamanan dan kerahasiaan pada tingkat penggunaan *e-banking*. Wibisono dan Agus (2014) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari keamanan dan kerahasiaan pada minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*. Fitur keamanan dan kerahasiaan *e-filing*

adalah *e-FIN*, *username* dan *password* serta *digital certificate* (DC). Berdasarkan teori dasar dan bukti empiris yang ada, maka formulasi hipotesis ketiga penelitian ini:

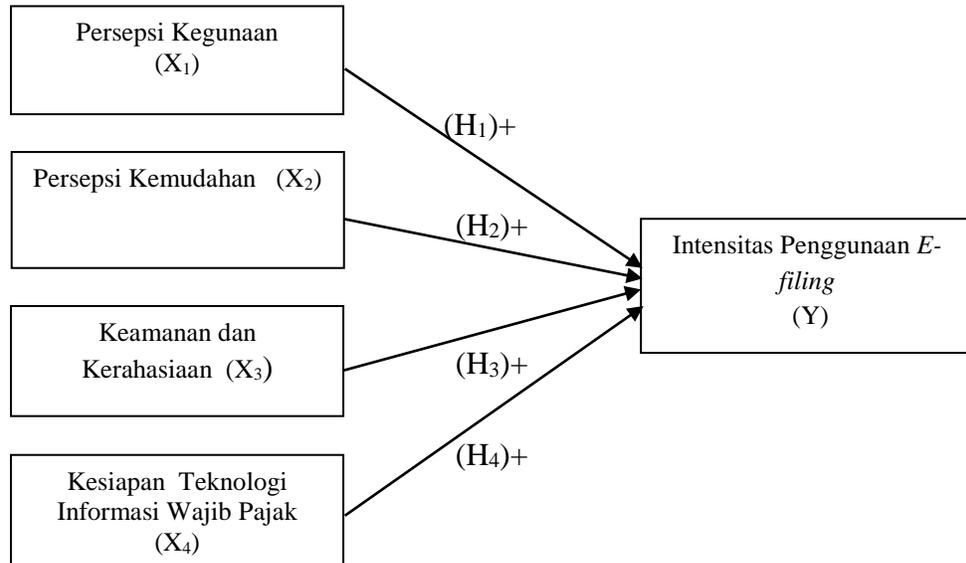
H₃: Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh positif pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak adalah kondisi dari Wajib Pajak terkait dengan perkembangan teknologi dalam penyampaian SPT melalui *e-filing* (Desmayanti, 2012). Parasurama sebagaimana dikutip Lai (2008) menyebutkan bahwa kesiapan teknologi adalah kondisi seseorang baik dari segi sumber daya manusia maupun teknologi yang menentukan untuk penerimaan teknologi baru untuk mencapai tujuan dalam kehidupan di rumah maupun di dunia kerja. Wajib Pajak tersebut akan memilih untuk menggunakan *e-filing* untuk menyampaikan SPTnya apabila Wajib Pajak siap dengan segala perangkat dan kemampuan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi tersebut (Desmayanti, 2012). Kesiapan teknologi informasi juga dapat dikaitkan dengan kemajuan pola pikir individu (Desmayanti, 2012). Ini berarti semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut karena mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi (Desmayanti, 2012). *Theory of Planned Behavior* (TPB) menerangkan bahwa salah satu faktor yang menentukan perilaku individu adalah keyakinan dari individu bahwa perilaku itu dapat dilakukan. Faktor tersebut adalah keyakinan perilaku. Keyakinan perilaku ini diartikan apakah individu mempunyai sumber

daya baik pengetahuan yang memadai dan perangkat yang diperlukan untuk melakukan perilaku tersebut. Ini dapat diartikan bahwa dalam formulasi hipotesis keempat ini bahwa jika individu yang memiliki pengetahuan dan perangkat atau dapat mengakses sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan *e-filing* maka individu ini akan memutuskan untuk menggunakan sistem *e-filing*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak pada tingkat penggunaan *e-filing*. Tingkat penggunaan sistem *e-filing* dipengaruhi dari akses pribadi seseorang tersebut pada sumber daya yang diperlukan untuk dapat memanfaatkan sistem informasi baru tersebut dalam pelaporan SPT. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah jika pengguna merasa memiliki tingkat kesiapan teknologi tinggi yang diperlukan untuk pemakaian *e-filing* maka minat untuk menggunakan sistem tersebut cenderung meningkat. Peningkatan minat ini akan digambarkan oleh tingkat penggunaan *e-filing*. Berdasarkan teori dasar dan bukti empiris yang ada, maka formulasi hipotesis ketiga penelitian ini:

H₄: Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh positif pada Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing*.

Berdasarkan uraian sebelumnya, skema pemikiran dari penelitian ini digambarkan pada gambar 1.



Gambar 1. Skema Pemikiran

Sumber: Data diolah, 2016

METODE PENELITIAN

Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel terikat dari penelitian ini adalah Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-filing* Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Variabel bebas penelitian ini ada empat terdiri dari 1) Persepsi Kegunaan, 2) Persepsi Kemudahan, 3) Keamanan dan Kerahasiaan, dan 4) Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data penelitian ini adalah data primer. Adapun instrumen yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel adalah kuesioner. Peneliti melakukan

penelitian pendahuluan terlebih dahulu untuk menguji instrumen penelitian sebelum disebarkan kepada responden yang sebenarnya.

Subjek penelitian pendahuluan adalah Karyawan KPP Pratama Denpasar Timur sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan PPh Orang Pribadi. Jumlah responden dalam penelitian pendahuluan adalah 30 Orang. Data yang terkumpul dari responden penelitian pendahuluan ini digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Setelah instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel dalam penelitian pendahuluan, peneliti menyebarkan kuesioner kepada subjek penelitian yang sebenarnya.

Populasi subjek penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT secara sukarela di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah Wajib Pajak pengguna *e-filing* tahun 2015 adalah sebesar 11.103 orang. Sampel ditentukan dengan rumus slovin (Husein, 2008:78) dan jumlah sampel yang digunakan adalah 100 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling insidental.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Persamaan regresi penelitian ini dirumuskan pada persamaan 1.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

Y = Intensitas pengguna *e-filing*

α = Nilai konstanta

β_1 = Koefisien regresi persepsi kegunaan

β_2 = Koefisien regresi persepsi kemudahan

β_3 = Koefisien regresi keamanan dan kerahasiaan

β_4 = Koefisien regresi kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak

X₁ = Persepsi kegunaan

X₂ = Persepsi kemudahan

X₃ = Keamanan dan kerahasiaan

X₄ = Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak

e = error

Pengujian yang dilakukan antara lain uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedasitas, statistik deskriptif, uji kelayakan model (uji F), uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

KPP Pratama Denpasar Timur adalah instansi vertikal di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Bali yang mempunyai tugas dan fungsi pelayanan dan pengawasan perpajakan di Kecamatan Denpasar Timur dan Denpasar Selatan. KPP Pratama Denpasar timur menjalankan sistem administrasi perpajakan modern termasuk pelayanan *e-filing*. Pelayanan *e-filing* yang diberikan oleh KPP Pratama Denpasar Timur meliputi proses pendaftaran untuk memperoleh *e-FIN*, sosialisasi penggunaan *e-filing*, konsultasi penggunaan *e-filing* dan bimbingan teknis ke instansi-instansi pemerintah mengenai penggunaan *e-filing*. Penelitian ini diawali dengan melakukan penelitian

pendahuluan untuk menguji instrumen penelitian sebelum disebarkan pada responden yang sebenarnya.

Penelitian Pendahuluan dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian sebelum kuesioner disebarkan pada responden yang sebenarnya. Responden penelitian pendahuluan adalah 30 orang karyawan KPP Pratama Denpasar Timur yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing*.

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian dapat mengukur konsep yang ingin diukur sebelum penelitian dengan responden yang sebenarnya dilakukan. Nilai *pearson correlation* pada skor total $> 0,30$ menunjukkan bahwa instrumen tersebut valid (Sugiyono, 2014:189). Hasil uji validitas ditunjukkan pada tabel 2. Hasil uji validitas pada penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa semua pernyataan dalam instrumen menunjukkan korelasi yang tinggi dengan variabel yang diukur. Semua pernyataan valid karena memiliki nilai *pearson correlation* $> 0,30$.

Pengujian reliabilitas menunjukkan konsistensi hasil yang diberikan pada setiap pengukuran yang dilakukan dalam penelitian dengan instrumen penelitian yang sama (Sugiyono, 2014:172). Nilai *cronback's alpha* lebih besar dari 0,60 menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliabel (Sugiyono, 2014:188).

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas pada Penelitian Pendahuluan

No.	Variabel	Kode Instrumen	Nilai Pearson Correlation	Keterangan
1	Persepsi Kegunaan (X ₁)	X1.1	0,899	Valid
		X1.2	0,873	Valid
		X1.3	0,835	Valid
		X1.4	0,889	Valid
2	Persepsi Kemudahan (X ₂)	X2.1	0,954	Valid
		X2.2	0,954	Valid
		X2.3	0,933	Valid
		X2.4	0,957	Valid
		X2.5	0,909	Valid
		X2.6	0,813	Valid
3	Keamanan dan Kerahasiaan (X ₃)	X3.1	0,924	Valid
		X3.2	0,871	Valid
		X3.3	0,924	Valid
		X3.4	0,883	Valid
		X3.5	0,783	Valid
4	Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (X ₄)	X4.1	0,971	Valid
		X4.2	0,976	Valid
		X4.3	0,897	Valid
5	Intensitas Perilaku Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	Y.1	0,967	Valid
		Y.2	0,965	Valid

Sumber : Data diolah, 2016

Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel 3.

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas pada Penelitian Pendahuluan

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Persepsi Kegunaan (X ₁)	0,893	Reliabel
2	Persepsi Kemudahan (X ₂)	0,967	Reliabel
3	Keamanan dan Kerahasiaan (X ₃)	0,920	Reliabel
4	Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (X ₄)	0,944	Reliabel
5	Intensitas Perilaku Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	0,928	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2016

Semua pernyataan reliabel karena memiliki nilai *cronback's alpha* lebih besar dari 0,60. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas pada penelitian pendahuluan, penelitian ini dilanjutkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan.

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur yang secara sukarela melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui media *e-filing*. Jumlah responden penelitian adalah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi pengguna *e-filing*. Data yang terkumpul diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Ada beberapa pengujian yang diperlukan dalam teknik analisis regresi linier berganda yaitu uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas, statistik deskriptif, uji kelayakan model (uji F), uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji t).

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas distribusi data populasi dilakukan dengan menggunakan statistik *Kolmogorof-Smirnov*. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ berarti data residual berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai signifikansi $< 0,05$ berarti data residual tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2011:160). Hasil uji normalitas ditunjukkan pada tabel 4. Nilai signifikansi sebesar $0,389 > \alpha$ $0,05$ menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji heteroskedastis bertujuan untuk mengetahui apakah di dalam regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Tabel 4.
Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Unstandardized Residual
N	100
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,903
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,389

Sumber : Data diolah, 2016

Uji *Glejser* dilakukan dengan meregresikan nilai absolut dengan variabel bebasnya. Jika tingkat signifikansi setiap variabel bebas lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

No.	Variabel	Sig.	Keterangan
1	Persepsi Kegunaan (X_1)	0,462	Bebas Heteroskedastisitas
2	Persepsi Kemudahan (X_2)	0,131	Bebas Heteroskedastisitas
3	Keamanan dan Kerahasiaan (X_3)	0,290	Bebas Heteroskedastisitas
4	Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (X_4)	0,293	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah, 2016

Nilai signifikan dari masing-masing variabel adalah di atas 0,05 menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas tidak terdapat heteroskedastisitas.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah di dalam regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika nilai *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa regresi

bebas dari multikolinieritas (Ghozali, 2011:110). Hasil uji multikolinieritas ditunjukkan pada tabel 6.

Tabel 6.
Hasil Uji Multikolinieritas

No.	Variabel	Tolerance	VIF
1	Persepsi Kegunaan (X ₁)	0,392	2,554
2	Persepsi Kemudahan (X ₂)	0,378	2,642
3	Keamanan dan Kerahasiaan (X ₃)	0,435	2,300
4	Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak (X ₄)	0,298	3,357

Sumber : Data diolah, 2016

Nilai *tolerance* semua variabel bebas di atas 10 persen dan nilai VIF seluruh variabel bebas dibawah 10 menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan informasi mengenai semua variabel baik variabel bebas maupun variabel terikat dalam penelitian ini. Seluruh variabel dideskripsikan dengan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan simpangan baku. Hasil statistik deskriptif ditunjukkan pada tabel 7.

Tabel 7.
Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	Jumlah Sampel	Nilai Minimum	Nilai Maksimum	Rata-Rata	Simpangan Baku
Persepsi Kegunaan	100	8,00	20,00	15,11	2,22
Persepsi Kemudahan	100	12,00	30,00	23,03	3,26
Keamanan dan Kerahasiaan	100	10,00	25,00	19,23	2,40
Kesiapan Teknologi Informasi WP	100	6,00	15,00	11,96	1,97
Intensitas Perilaku Penggunaan <i>e-filing</i>	100	4,00	10,00	7,93	1,18

Sumber : Data diolah, 2016

Hasil analisis regresi linier berganda ditunjukkan oleh tabel 8.

Tabel 8.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	-0,499	0,423		-1,179	0,241
Persepsi Kegunaan	0,099	0,036	0,185	2,769	0,007
Persepsi Kemudahan	0,086	0,025	0,237	3,485	0,001
Keamanan dan Kerahasiaan	0,126	0,031	0,256	4,030	0,000
Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak	0,212	0,046	0,354	4,609	0,000

Sumber : Data diolah, 2016

Persamaan regresi dari hasil analisis dapat dirumuskan pada persamaan 2.

$$Y = -0,499 + 0,099X_1 + 0,086X_2 + 0,126X_3 + 0,212X_4 \dots \dots \dots (2)$$

$$t = \quad (2,769) \quad (3,485) \quad (4,030) \quad (4,609)$$

$$F = 118,898$$

$$\text{Adj. } R^2 = 0,826$$

Keterangan:

- Y = Intensitas Perilaku Penggunaan *E-filing*
- X₁ = Persepsi kegunaan
- X₂ = Persepsi kemudahan
- X₃ = Keamanan dan kerahasiaan
- X₄ = Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak
- e = error
- t = Nilai t
- F = Nilai F
- Adj. R² = Nilai koefisien determinasi

Koefisien masing-masing variabel bebasnya bernilai positif. Nilai ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas dalam model mempunyai

hubungan positif dengan intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak.

Uji F (Uji kelayakan model) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh serempak dari variabel *independent* pada variabel *dependent*. Hasil uji kelayakan model ditunjukkan pada tabel 9.

Tabel 9.
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	115,449	4	28,862	118,898	0,000 ^a
Residual	23,061	95	0,243		
Total	138,510	99			

Sumber : Data diolah, 2016

Nilai F hitung sebesar 118,898 lebih besar dari F tabel sebesar 2,47 maka model regresi linear berganda layak digunakan sebagai alat untuk menguji apakah terdapat pengaruh setiap variabel *independent* pada variabel *dependent*.

Uji koefisien determinasi (R^2) adalah untuk mengukur seberapa variabel bebas menjelaskan proporsi variasi total variabel terikat atau ukuran kesesuaian garis regresi pada data. Nilai *adjusted R²* yang digunakan pada penelitian ini untuk mewakili koefisien determinasi karena naik dan turunnya nilai *adjusted R²* hanya jika variabel bebas yang ditambahkan ke dalam model memiliki pengaruh. Besarnya *adjusted R²* berdasarkan tabel 10. Data ini menunjukkan bahwa 82,6 persen variasi dari variabel bebas dalam penelitian ini dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas dalam model sedangkan sisanya ada 17,4 persen variasi

dari variabel bebas yang dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Tabel 10.
Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,913 ^a	0,834	0,826	0,49270

Sumber : Data diolah, 2016

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari setiap variabel bebas model penelitian ini pada variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan t hitung masing-masing variabel dengan nilai t tabel. Nilai t hitung masing-masing variabel adalah persepsi kegunaan (2,769), persepsi kemudahan (3,485), keamanan dan kerahasiaan (4,030), serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak (4,609) lebih besar dari t tabel (1,985). Nilai ini menunjukkan bahwa setiap variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Hipotesis pertama (H_1) menyatakan terdapat pengaruh positif dari persepsi kegunaan pada intensitas penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini menyatakan H_1 diterima. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin Wajib Pajak merasa *e-filing* memiliki manfaat bagi pelaporan SPTnya maka intensitas penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak akan meningkat. Hasil ini memberikan dukungan pada penelitian Desmayanti (2012) yang memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dari persepsi kegunaan berpengaruh positif intensitas perilaku penggunaan *e-filing*. Hal ini berarti bahwa manfaat atau kegunaan suatu sistem merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada pertimbangan

pengguna *e-filing* untuk memutuskan untuk menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPTnya.

Hipotesis kedua (H_2) menyatakan terdapat pengaruh dari persepsi kemudahan pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa H_2 diterima. Hal ini dapat diartikan semakin Wajib Pajak mempersepsikan *e-filing* mudah digunakan maka intensitas penggunaan Wajib Pajak akan meningkat pada *e-filing*. Hasil ini mendukung beberapa penelitian-penelitian sebelumnya. Puspa dan Darmayanti (2012) memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dari persepsi kemudahan pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing*. Noviandini (2012) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dari persepsi kemudahan pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing*. Desmayanti (2012) menemukan juga bahwa terdapat pengaruh positif dari kemudahan dalam penggunaan pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing*.

Hipotesis ketiga (H_3) menyatakan terdapat pengaruh positif dari keamanan dan kerahasiaan pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa H_3 diterima. Hal ini berarti jika pengguna merasa keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* tinggi maka akan meningkatkan intensitas penggunaan *e-filing*. Hasil ini mendukung penelitian Puspa dan Darmayanti (2012) yang memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dari keamanan dan kerahasiaan pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing*. Hasil ini menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan merupakan aspek penting yang menjadi pertimbangan responden dalam penggunaan *e-filing*.

Hipotesis keempat (H₄) menyatakan terdapat pengaruh positif dari kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa H₄ diterima. Hal ini dapat diartikan ketersediaan sumber daya baik perangkat keras, perangkat lunak maupun sumber daya manusia individu merupakan faktor yang menjadi pertimbangan pengguna dalam penggunaan *e-filing*. Penelitian ini mendukung penelitian Desmayanti (2012) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dari kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak masing-masing berpengaruh positif pada intensitas perilaku penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Temuan ini mendukung teori *Technology Acceptance Model* (TAM), *Task Technology Fit* (TTF), dan *Theory of Planned Behavior* (TPB).

Data menunjukkan bahwa 82,6 persen intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak sedangkan sisanya sebesar 17,4 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang

juga berpengaruh pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi.

DAFTAR REFERENSI

- Ajzen, Icek. (1991). The Theory of Planned Behaviour. *Organizational Behavior and Human Processes*, 50:179-211.
- Ajzen, Icek. 2005. *Attitudes, Personality, dan Behaviour, 2th Edition*. New York: Open University Press.
- Begum and Jahagir.(2008). The Role of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Security and Privacy, and Customer Attitude on Customer Adaption in the context of electronic banking.*African Journal of Business Management*, 2 (1):032-040.
- Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology. *MIS Quarterly*, 13 (3):319-339.
- Davis, Fred D and Viswanath Venkatesh.(2000). ATheoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46 (2):186–204.
- Desmayanti Zulaikha, Esy. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang).*Skripsi Sarjana Jurusan AkuntansiFakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Ghozali, Iman. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodhue, D.L., and Thompson R.L. (1995). Task Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 9(2):213-236.
- Hamlet C, Strube H. (2000). Community banks go online. *ABA Banking Journal's 2000 White Paper/Banking on the internet*, 1:61-65.
- Ismanto, Wawan. (2010). Perancangan dan Simulasi Sistem Kontrol Posisi Pada Panel Surya Dengan Menggunakan Metode *Fuzzy Sliding Mode Control (FSMC)*.Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh November
- Lai, Ming-Ling. (2008). Technology readiness, internet self-efficacy and computing experience of professional and accounting students: A

- comparative study of SouthKorea and Turkey. *Campus-Wide Information Systems*, 25 (1):18-29.
- Laihad, Risal C.Y. (2012). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing Wajib Pajak di Kota Manado.<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1938/1535> (diunduh tanggal 2 Nopember 2015).
- Nur, Lin Ibrahim. (2009). Analisis Penerapan Sistem Pelaporan Pajak Dengan Aplikasi E-filing Secara Online. *Ultima InfoSys*. 1 (1):34-49.
- Noviandini, Nurul Citra. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Perspsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta*.
- Pikkarainen, T. and Kari Pikkarainen.(2004). Consumer Acceptance Of Online Banking : An Extension of the Technology Acceptance Model. *Internet Research*, 14 (3):224-235.
- Puspa, Dwi Fitri dan Yeasy Darmayanti. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Secara Online Dan Realtime (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Pusat).*Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta, Jakarta*.
- Poon, Wai Ching.(2008). Users' adoption of e-banking services: the Malaysian perspective. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 23 (1):59-69.
- Chen, Shin-Chih, Shing-Han Li, and Chien-Yi Li.(2011). Recent Related Research In Technology Acceptance Model: A Literature Review. *Australian Journal of Business and Management Research*,1 (9):124-127.
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Husein, Umar. (2008). *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Wang, Yi-Shun. (2002). The adoption of electronic tax filing systems: an empirical study. *Government Information Quarterly*, 20:333-352

- Wang, Yi-Shun, Tang L.H., Tzung-I.(2003). Determinants of user acceptance of Internet banking: an empirical study. *International Journal of service Industry Management*. 14 (5):501-519.
- Wahyuni, Rezky, Kirmizi dan Rusli. (2015). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan Dan Kerahasiaan, Dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filing (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan).*Skripsi Sarjana Jurusan AkuntansiFakultas Ekonomi Universitas Riau, Riau*.
- Wibisono, Lisa Tamara dan Agus Arianto Toly.(2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan E-Filing Di Surabaya.*Tax & Accounting Review*, 4(1):1-15
- Wiyono, Adrianto Sugiarto. (2008). Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-filing* sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 11 (2):117-132.
- Wowor, Ricky Alfiando, Jenny Morasa, dan Inggriani Elim. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-filing.*Skripsi Sarjana Jurusan AkuntansiFakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi, Manado*.