

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Intensitas Perilaku dalam Penggunaan *E-Filing* Pada Wajib Pajak Orang Pribadi

Putu Dessy Kurnia Dewi¹
Naniek Noviani²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
email: dessykurnia93@gmail.com/Telp: +628970205163

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* di Kabupaten Badung, yang diukur melalui persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, dan pengalaman. Intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* merupakan bentuk keinginan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* dan menggunakannya kembali di masa yang akan datang. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Badung. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi pengguna *e-filing*. Metode penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan kriteria tertentu yang telah ditentukan sesuai dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh, dan pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku pengguna *e-filing*.

Kata kunci : Intensitas perilaku, *e-filing*, wajib pajak orang pribadi, SPT Tahunan.

ABSTRACT

This study aims to determine the intensity of behavior in the use of e-filing in Badung regency, measured through the perception of usability, perception of ease, security and confidentiality, preparedness of taxpayer information technology, and experience. The intensity of behavior in the use of e-filing is desire to use e-filing and reuse it in the future. This research was in Badung regency. The number of samples as 100 taxpayers personal users e-filing. The method of the sample using purposive sampling, the technique of determining the sample by using certain criteria that have been determined in accordance with the purpose of study. Data collection was questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. Based on the results concluded that the perception of usability, perception of ease, security and confidentiality, readiness of taxpayer information technology influential, and experience positively affect the intensity of e-filing user behavior.

Keyword : Intensity of behavior, *e-filing*, individual taxpayer, Annual SPT.

PENDAHULUAN

Pajak digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional, hal ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan. Pada Tabel 1 ditunjukkan bahwa target penerimaan negara dari sektor pajak pada tahun 2016 sebesar Rp1.284,77 Triliun atau sekitar 98,84% dari total penerimaan negara.

Tabel 1.
Realisasi APBN dan Penerimaan Pajak Tahun 2014-2016
(Dalam Triliun Rupiah)

Tahun	Penerimaan Pajak	Penerimaan APBN	%
2014	1.246,10	1.635,40	76,20%
2015	1.484,60	1.769,00	83,92%
2016	1.284,77	1.299,26	98,84%

Sumber : www.kemenkeu.go.id (diakses 3 November 2017)

Tercapainya penerimaan negara dari sektor pajak senilai Rp1.284,77 triliun pada tahun 2016 ini tidak terlepas dari peran Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas mengamankan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak harus mengoptimalkan program-program yang dapat meningkatkan penerimaan pajak (Kirana, 2010).

Salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan. Beberapa perubahan bentuk layanan kepada Wajib Pajak yang diberikan oleh DJP dalam hal modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah dengan adanya pelayanan berupa sebuah sistem pembayaran pajak dengan sistem online (*e-*

billing), pendaftaran NPWP (*e-registration*), pembuatan faktur pajak elektronik (*e-faktur*) dan pelaporan SPT secara *online* dan *realtime* melalui *e-filing*.

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian pemberitahuan perpanjangan baik SPT masa maupun SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *Application Service Provider* (ASP) serta dapat juga diakses melalui www.efiling.pajak.go.id yang telah terintegrasi dalam layanan DJP *online* (Pandiangan, 2014). *E-filing* merupakan salah satu bagian dari modernisasi administrasi perpajakan, dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *E-filing* juga membantu karena ada media pendukung dari ASP yang akan membantu dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (Laihad, 2013).

E-filing memudahkan wajib pajak untuk melaporkan pajak karena wajib pajak tidak diharuskan untuk mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, kelebihan lain yang dapat dirasakan wajib pajak melalui *e-filing* yaitu penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja, tidak mengeluarkan biaya yang mahal, praktis, serta memiliki perhitungan yang akurat dan lengkap karena perhitungannya menggunakan sistem (Wibisono, 2014).

Kemudahan yang diperoleh dari penggunaan *e-filing* tentu saja tidak dapat dinikmati apabila tidak dimanfaatkan oleh wajib pajak secara luas. Kenyataannya masih terdapat beberapa kendala dalam menggunakan *e-filing*. Kendala-kendala tersebut bisa terjadi karena adanya kelemahan yang ada pada sistem teknologi

informasi di Indonesia, maupun mengenai persepsi yang ada pada wajib pajak (Adiguna, 2017). Dalam berita.suaramerdeka.com Tahun 2016 (06 Juni 2017) menyebutkan bahwa penggunaan pelaporan SPT pajak tahunan menggunakan fasilitas *e-filing* membuat masyarakat kebingungan, karena wajib pajak kesulitan mengakses situs DJP *online* karena banyaknya wajib pajak yang mengakses sehingga beban sangat berat dan jaringan susah diakses. Selain itu, Fiki Ariyanti dalam bisnis.liputan6.com tahun 2017 (06 Juni 2017) yang berisi wawancaranya dengan beberapa wajib pajak, wajib pajak tersebut masih belum percaya dan yakin untuk menggunakan *e-filing*, mereka lebih memilih untuk melaporkan SPT Tahunannya secara manual karena tidak menguasai cara menggunakan *e-filing* karena malas untuk mempelajari *e-filing*, selain itu wajib pajak juga masih berharap Dirjen Pajak dapat lebih memberikan pemahaman tentang cara pengisian SPT lewat *e-filing* kepada para wajib pajak. Selain *e-filing*, khusus untuk wajib pajak orang pribadi kini wajib pajak juga bisa melaporkan SPT Tahunannya melalui *e-form*.

Pikkarainen et al. (2004) menyatakan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang menjelaskan sebagian besar *varians* dalam minat dan perilaku penggunaan sistem informasi. Pernyataan tersebut di dukung oleh studi yang dilakukan Eriksoon et al. (2005) yang mengadaptasi TAM untuk mempelajari sikap penerimaan internet banking di Estonia. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut dalam pekerjaan individual

pengguna (Davis, 2000). *Technology Acceptance Model* (TAM) ini paling banyak digunakan dalam penelitian karena TAM mempunyai tujuan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989) dan Azmi (2010) menunjukkan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan hubungan antara keyakinan pengguna, sikap, niat dan penggunaan sistem yang sebenarnya. Berdasarkan hal tersebut, kedua faktor dalam TAM digunakan sebagai dasar pengambilan variabel dalam penelitian ini guna mengetahui intensitas perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Fenomena dan kasus-kasus yang sedang terjadi di Indonesia sekarang ini sering sekali terjadi kejahatan yang memanfaatkan sistem teknologi informasi (*cyber crime*) membuat wajib pajak memiliki krisis kepercayaan akan teknologi informasi ini, mereka memiliki ketakutan apabila data-data yang mereka input atau yang mereka laporkan bisa saja disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal ini membuat wajib pajak merasa tidak aman untuk menggunakan sistem *e-filing* dan khawatir akan bocor kerahasiaannya, oleh karena itu tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap keamanan dan kerahasiaan suatu informasi menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi minatnya terhadap penggunaan *e-filing*.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Wibisino (2014), serta Wowor (2014) yang menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan dapat memengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Keamanan dan kerahasiaan seharusnya merupakan faktor yang dapat berpengaruh

terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*, karena sistem teknologi yang semakin berkembang sesuai zaman tidak hanya diharuskan memiliki sistem yang canggih melainkan dituntut pula jaminan akan keamanannya.

Wajib pajak diharuskan untuk memiliki kesiapan untuk menerima ilmu pengetahuan dan teknologi baru di zaman yang modern sekarang ini untuk dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman yang semakin pesat. Menurut Desmayanti (2012) dalam Wibisono (2014) kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Wajib pajak yang tidak memiliki kesiapan akan membuat ia kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan dunia yang semakin berkembang. Kesiapan wajib pajak dalam menerima hal baru dalam hal ini sistem *e-filing* dapat mendorong minat wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*, wajib pajak yang telah siap akan dengan mudah menerapkan *e-filing*. Desmayanti (2012) menyimpulkan bahwa kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Beberapa peneliti terdahulu mencoba untuk meneliti mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan *e-filing*. Penelitian Wowor (2014) mengenai faktor-faktor yang memengaruhi wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* menunjukkan bahwa persepsi pengalaman, keamanan dan kerahasiaan, serta persepsi kecepatan secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif pada minat penggunaan *e-filing* namun persepsi kecepatan tidak mempunyai pengaruh pada minat penggunaan *e-*

filing. Penelitian Wibisono (2014) menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mempunyai pengaruh positif pada minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya.

Penelitian Gunawan (2015) mengenai pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Penelitian Perkasa (2016) mengenai pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kepercayaan wajib pajak terhadap minat menggunakan *e-filing* sebagai sarana pelaporan pajak menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* sedangkan persepsi kepercayaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Variabel pengalaman ditambahkan untuk dapat memperjelas hasil penelitian, selain itu masih terdapat perbedaan hasil pada penelitian sebelumnya. Variabel pengalaman pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Lai dan Choong (2010) dan Wowor (2014) bertentangan dengan hasil yang ditemukan oleh Sugihanti (2011). Penelitian yang dilakukan oleh Lai dan Choong (2010) dan Wowor (2014) menunjukkan bahwa persepsi pengalaman berpengaruh terhadap perilaku penggunaan

e-filing, sedangkan hasil penelitian dari Sugihanti (2011) menunjukkan bahwa pengalaman tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2015) yaitu pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* oleh wajib pajak studi empiris pada wajib pajak badan di KPP Madya Denpasar. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2015) terletak pada subjek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi, lokasi penelitian yaitu pada Kabupaten Badung, dan variabel yang diteliti dengan menambahkan variabel pengalaman. Perbandingan SPT Tahunan yang masuk melalui *e-filing* oleh wajib pajak badan dan orang pribadi tahun pajak 2014-2016 di Kantor

Tahun Pajak	SPT Tahunan Badan lewat E-filing	SPT Tahunan PPh Orang Pribadi lewat E-filing	Total SPT Tahunan Lewat E-filing	Persentase penyampaian SPT OP lewat E-filing
--------------------	---	---	---	---

Wilayah DJP Bali dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2.
Perbandingan SPT Tahunan Yang Masuk Melalui E-filing Oleh Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi Tahun Pajak 2014-2016 di Kantor Wilayah DJP Bali

2014	402	66.205	66.607	99%
2015	8.973	199.215	208.188	96%
2016	3.755	22.845	103.719	96%

Sumber : Direktorat Jendral Pajak, 2017

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa dari tahun pajak 2014-2016 diketahui persentase SPT Tahunan orang pribadi yang masuk melalui *e-filing* rata-rata mencapai 97%. Data ini menunjukkan tingginya pengguna *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi, oleh karena itu penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi.

Persentase pengguna *e-filing* di Kabupaten Badung paling tinggi dibandingkan dengan Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Bali. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3.
Perbandingan SPT Tahunan yang Masuk Melalui E-filing Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun Pajak 2016 di Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Bali

Kabupaten/Kota	Total Spt Diterima	SPT Yang Masuk Melalui <i>E-filing</i>	Persentase Penyampaian SPT OP Lewat <i>E-filing</i>
Denpasar	7.070	3.280	46%
Badung	52.873	45.890	87%
Gianyar	67.970	53.526	78%
Tabanan	1.424	582	41%
Buleleng	1.410	711	50%

Sumber : Direktorat Jendral Pajak, 2017

Selain itu, pertumbuhan pengguna *e-filing* di Kabupaten Badung dari tahun pajak 2014-2016 mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4.
Persentase SPT Tahunan Orang Pribadi yang Masuk Melalui *E- Filing* pada Tahun Pajak 2014-2016 di Kabupaten Badung

Tahun Pajak	Total Spt Diterima	SPT Yang Masuk Melalui <i>E-filing</i>	Persentase Penyampaian SPT OP Lewat <i>E-filing</i>
2014	51.842	16.691	32%

2015	59.147	36.740	62%
2016	52.873	45.890	87%

Sumber : Direktorat Jendral Pajak, 2017

Berdasarkan Tabel 3 dan 4 dapat dilihat bahwa Kabupaten Badung memiliki persentase pengguna *e-filing* paling tinggi dibandingkan dengan kabupaten lainnya dan pertumbuhan pengguna *e-filing* di Kabupaten Badung dari tahun pajak 2014-2016 mengalami peningkatan sehingga Kabupaten Badung dipilih sebagai wilayah penelitian.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, dan pengalaman terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Kegunaan penelitian ini adalah bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta menjadi referensi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya sehingga dapat dijadikan acuan guna menambah pengetahuan sebagai perbandingan bagi para peneliti untuk memperkuat penelitian-penelitian sebelumnya khususnya mengenai intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Selanjutnya bagi wajib pajak orang pribadi agar menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan SPT. Penelitian ini memberikan masukan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mempertimbangkan faktor-faktor berupa kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, serta pengalaman dalam menentukan kebijakan dan melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan penggunaan *e-filing*.

Persepsi kegunaan merupakan sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja individu (Tjini, 2012). Adamson (2013) dan Amoroso (2004) menemukan bahwa hasil riset persepsi kebermanfaatan merupakan faktor yang cukup kuat mempengaruhi penerimaan, adopsi dan penggunaan sistem oleh pengguna.

Hasil yang sama ditemukan pada penelitian Nugroho (2012) bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan *Online Banking*. Begum dan Jahangir (2008) dalam Gunawan (2015) juga mendapatkan hasil bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap sistem perbankan elektronik. Dapat diambil simpulan bahwa semakin wajib pajak mempersepsikan *e-filing* memberikan kegunaan terhadap peningkatan produktivitas maka wajib pajak akan terus menggunakan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah.

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

Penelitian yang dilakukan Pikkarainen et al. (2004) menemukan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan sistem *online banking*. Hasil yang sama ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Wang, et.al (2003) yang menemukan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara positif terhadap *user acceptance* sistem *internet banking*.

Kemudahan pengguna akan memengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka

pengguna sistem akan tercapai. Jika pengguna sistem memiliki kemampuan untuk usaha (baik waktu dan tenaga) maka pengguna sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas perilaku dalam pengguna *e-filing* dapat meningkat. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah.

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

Wajib pajak yang sudah mendapatkan *Electronic Filing Identification Number* (*e-FIN*) harus mendaftarkan diri melalui website pada satu atau beberapa Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Setelah mendaftarkan diri wajib pajak akan memperoleh *Digital Certificate* (DC) dari Direktorat Jenderal Pajak melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dimana wajib pajak mendaftarkan diri. *Digital Certificate* (DC) seterusnya akan digunakan sebagai alat yang berfungsi sebagai pengaman data wajib pajak dalam setiap proses penyampaian SPT secara elektronik (*e-filing*) melalui suatu Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) ke Direktorat Jenderal Pajak, sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah.

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

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kesiapan teknologi wajib pajak berpengaruh terhadap sikap penggunaan teknologi. Gunawan (2015) meneliti

tentang faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing* oleh wajib pajak sebagai sarana penyampaian SPT Masa secara *online* dan *realtime*. Hasil yang didapat bahwa variabel kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh secara signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Kesiapan teknologi memengaruhi keinginan dalam menggunakan sistem informasi. Muncul minat untuk menggunakan sistem *e-filing* apabila pada dasarnya pribadi seseorang tersebut bersedia menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajak. Dapat disimpulkan jika tingkat kesiapan teknologi tinggi maka minat pengguna semakin meningkat. Peningkatan minat ini akan memengaruhi intensitas pengguna sistem informasi secara berkelanjutan. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah.

H₄: Kesiapan Teknologi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*.

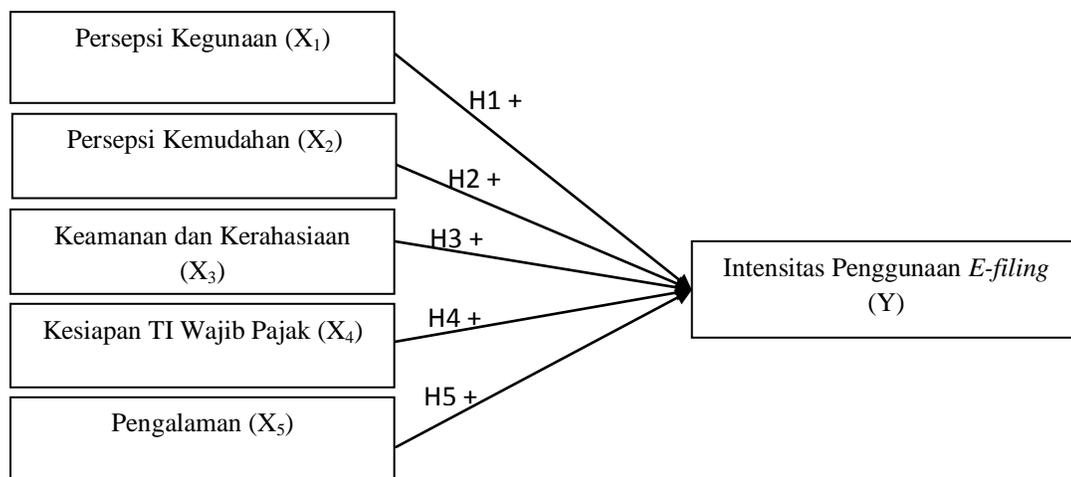
Penelitian yang dilakukan oleh Lai dan Choong (2010), menemukan bahwa pengalaman berpengaruh terhadap minat penggunaan *e-filing*. Hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh Sugihanti (2011) yang menemukan bahwa pengalaman tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*. Sugihanti (2011) mendefinisikan pengalaman sebagai bentuk pengetahuan pengguna (*user*) yang diperolehnya ketika pengguna telah pernah menggunakan TI tersebut sebelumnya. Ketika seorang wajib pajak memiliki pengalaman akan teknologi sedikit maka akan membuat ia tidak tertarik untuk menggunakan *e-filing* karena ia menganggap *e-filing* hanya akan menambah pekerjaannya sehingga ia

harus melakukan penyesuaian yang lebih untuk dapat memahami tatacara pelaporan dengan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah.

H₅: Pengalaman berpengaruh positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016:8). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi wajib pajak, dan pengalaman terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Data diolah, 2017

Lokasi dari penelitian ini adalah Kabupaten Badung. Kabupaten Badung dipilih sebagai wilayah penelitian karena persentase pengguna *e-filing* di Kabupaten Badung paling tinggi dibandingkan dengan Kabupaten/Kota lain yang ada di Provinsi Bali. Selain itu, pertumbuhan pengguna *e-filing* dari tahun pajak 2014-2016 mengalami peningkatan. Objek dalam penelitian ini adalah intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan (X_1), persepsi kemudahan (X_2), keamanan dan kerahasiaan (X_3), tingkat kesiapan teknologi informasi wajib pajak (X_4), dan pengalaman (X_5). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* (Y).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah jumlah realisasi dan penerimaan pajak tahun 2014-2016, jumlah SPT Tahunan yang masuk melalui *e-filing* oleh wajib pajak badan dan orang pribadi tahun pajak 2014-2016 di Kantor Wilayah DJP Bali, jumlah SPT Tahunan yang masuk melalui *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi tahun pajak 2016 di Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Bali, jumlah SPT Tahunan orang pribadi yang masuk melalui *e-filing* pada tahun pajak 2014-2016 di Kabupaten Badung dan hasil jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data penelitian yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan tidak melalui perantara (Sugiyono, 2016:308). Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner secara tertulis dari wajib pajak orang

pribadi yang terdaftar dan menggunakan *e-filing* di KPP Pratama Badung Utara atau KPP Pratama Badung Selatan. Data Sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2016:308). Data sekunder dalam penelitian ini adalah jumlah realisasi dan penerimaan pajak tahun 2014-2016, jumlah SPT Tahunan yang masuk melalui *e-filing* oleh wajib pajak badan dan orang pribadi tahun pajak 2014-2016 di Kantor Wilayah DJP Bali, jumlah SPT Tahunan yang masuk melalui *e-filing* oleh wajib pajak orang pribadi tahun pajak 2016 di Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Bali, jumlah SPT Tahunan orang pribadi yang masuk melalui *e-filing* pada tahun pajak 2014-2016 di Kabupaten Badung.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:117). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunan di Kabupaten Badung. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016:118). Pada penelitian ini proses pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah anggota populasi

e = nilai kritis dalam penelitian adalah 0,1

Perhitungan Sampel :

$$n = \frac{45.890}{1+45.890.0,1^2}$$

n = 99,78
 n = 100 (dibulatkan)

Jumlah penentuan proporsi sampel menentukan persentase pemakai *e-filing* di KPP Pratama Badung Selatan dan KPP Pratama Badung utara dari total pemakai *e-filing* di kabupaten Badung. Dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel. 5.
Jumlah dan Persentase SPT yang Masuk Melalui *E-filing* di Kabupaten Badung

Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase
KPP Badung Utara	20.249	44 %
KPP Badung Selatan	23.761	56 %
Total Pemakai E-filing di Kabupaten Badung	45.890	100 %

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak, 2017

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa untuk penentuan proporsi sampel yaitu di KPP Badung Utara sebanyak 44 orang dan di KPP Badung Selatan sebanyak 56 orang. Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan kriteria tertentu yang telah ditentukan sesuai dengan tujuan penelitian. Wajib pajak yang dijadikan sampel adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Utara atau Badung Selatan, dan wajib pajak orang pribadi yang menggunakan *e-filing* selain anggota PNS/TNI/POLRI.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disebar dan akan diisi atau dijawab oleh wajib pajak

pengguna *e-filing* yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Badung Utara atau Badung Selatan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis regresi linear berganda (*multiple linear berganda regression*). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memecahkan rumusan masalah yang ada, yaitu melihat pengaruh diantara dua variabel atau lebih. Model regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots \dots \dots (2)$$

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 wajib pajak
- X_1 = Persepsi kegunaan
- X_2 = Persepsi kemudahan
- X_3 = Keamanan dan kerahasiaan
- X_4 = Kesiapan teknologi wajib pajak
- e = *error*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas bertujuan untuk menguji seberapa baik instrumen penelitian mengukur konsep yang seharusnya diukur. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 6 berikut. Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dalam indikator dinyatakan valid. Karena nilai *Pearson Correlation* positif dan besarnya di atas 0,30 ($PC > 0,30$).

Tabel 6.
Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Kode Instrumen	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
1	Persepsi Kegunaan (X ₁)	X1.1	0,653	Valid
		X1.2	0,707	Valid
		X1.3	0,705	Valid
		X1.4	0,752	Valid
2	Persepsi Kemudahan (X ₂)	X2.1	0,550	Valid
		X2.2	0,612	Valid
		X2.3	0,680	Valid
		X2.4	0,623	Valid
		X2.5	0,648	Valid
		X2.6	0,585	Valid
3	Keamanan & Kerahasiaan (X ₅)	X3.3	0,720	Valid
		X3.4	0,843	Valid
		X3.5	0,622	Valid
4	Kesiapan Teknologi Wajib Pajak (X ₄)	X4.1	0,769	Valid
		X4.2	0,829	Valid
		X4.3	0,783	Valid
5	Pengalaman (X ₅)	X5.1	0,846	Valid
		X5.2	0,754	Valid
		X5.3	0,817	Valid
6	Intensitas Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	Y.1	0,843	Valid
		Y.2	0,879	Valid

Sumber : Data diolah, 2017

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa besar suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran kembali gejala yang sama dengan alat ukur yang sama. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7.
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Persepsi Kegunaan (X_1)	0,660	Reliabel
2	Persepsi Kemudahan (X_2)	0,673	Reliabel
3	Keamanan dan Kerahasiaan (X_3)	0,789	Reliabel
4	Kesiapan Teknologi Wajib Pajak (X_4)	0,703	Reliabel
5	Pengalaman (X_5)	0,731	Reliabel
6	Intensitas Perilaku Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	0,651	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel lebih besar dari *R alpha* yaitu 0,60 yang artinya seluruh pernyataan dalam kuesioner penelitian ini reliabel dan dapat digunakan. Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 8 berikut.

Berdasarkan hasil uji normalitas nilai signifikansi sebesar 0,094 ($0,094 > 0,05$). Hal ini berarti bahwa model regresi pada penelitian ini berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 9 berikut. Berdasarkan uji heteroskedastisitas nilai signifikan dari masing-masing variabel adalah lebih besar dari *alpha* 0,05. Hal ini berarti bahwa seluruh variabel tersebut dapat dikatakan bebas dari heteroskedastisitas.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah di dalam regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Hasil uji multikolinieritas dapat

dilihat pada Tabel 10 berikut. Berdasarkan uji multikolinieritas nilai *tolerance* dari masing-masing variabel independen lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, artinya dalam model regresi tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 11 berikut.

Tabel 11.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<i>Constant</i>	2,402	0,166		14,434	0,000
Persepsi Kegunaan	0,010	0,007	0,149	1,397	0,006
Persepsi Kemudahan	0,007	0,005	0,149	1,440	0,031
Keamanan dan Kerahasiaan	0,001	0,009	0,011	0,058	0,004
Kesiapan Teknologi Wajib Pajak	0,017	0,008	0,228	2,180	0,032
Pengalaman	0,002	0,013	0,033	0,172	0,003

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 11 dapat disusun persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y = 2,402 + 0,010X_1 + 0,007X_2 + 0,001X_3 + 0,017X_4 + 0,002X_5 + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut. Koefisien regresi persepsi kegunaan (β_1) sebesar 0,010 menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan mempunyai hubungan positif pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Artinya apabila persepsi kegunaan meningkat, maka intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* akan meningkat.

Koefisien regresi persepsi kemudahan (β_2) sebesar 0,007 menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan mempunyai hubungan positif pada intensitas perilaku

dalam penggunaan *e-filing*. Artinya apabila persepsi kemudahan meningkat, maka intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* meningkat.

Koefisien regresi keamanan dan kerahasiaan (β_3) sebesar 0,001 menunjukkan bahwa variabel keamanan dan kerahasiaan mempunyai hubungan positif pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Artinya apabila keamanan dan kerahasiaan meningkat, maka intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* akan meningkat. Koefisien regresi kesiapan teknologi wajib pajak (β_4) sebesar 0,017 menunjukkan bahwa variabel kesiapan teknologi wajib pajak mempunyai hubungan positif pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Artinya apabila kesiapan teknologi wajib pajak meningkat, maka intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* akan meningkat. Koefisien regresi pengalaman (β_4) sebesar 0,002 menunjukkan bahwa variabel pengalaman mempunyai hubungan positif pada intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Artinya apabila pengalaman wajib pajak meningkat, maka intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* akan meningkat.

Tabel 12.
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	0,223	5	0,045	2,082	0,044 ^b
	Residual	2,013	94	0,021		
	Total	2,236	99			

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 12 dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 2,082 dengan signifikan F atau *p-value* sebesar 0,044 yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ (0,000

<0,05) maka model regresi linear berganda layak uji digunakan sebagai alat analisis untuk menguji pengaruh variabel *independent* pada variabel *dependent*.

Tabel 13.
Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,850 ^a	0,722	0,718	0,146

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 13 dapat dilihat bahwa besarnya *adjusted R²* adalah 0,718. Hal ini menunjukkan bahwa 72 persen intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* dipengaruhi oleh variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, tingkat kesiapan teknologi wajib pajak, dan pengalaman sedangkan sisanya sebesar 28 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan didasarkan pada probabilitas signifikansi 0,05 (5%). (Ghozali, 2016:95). Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 14 sebagai berikut.

Tabel 14.
Hasil Analisis Uji Hipotesis (Uji t)

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	2,402	0,166		14,434	0,000
Persepsi Kegunaan	0,010	0,007	0,149	1,397	0,006
Persepsi Kemudahan	0,007	0,005	0,149	1,440	0,031
Keamanan dan Kerahasiaan	0,001	0,009	0,011	0,058	0,004
Kesiapan Teknologi Wajib Pajak	0,017	0,008	0,228	2,180	0,032
Pengalaman	0,002	0,013	0,033	0,172	0,003

Sumber : Data diolah, 2017

Hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) menyatakan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,006 lebih kecil dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_1 diterima. Hal ini berarti semakin wajib pajak mempersepsikan *e-filing* dapat memberikan manfaat maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*.

Hasil pengujian Hipotesis kedua (H_2) menyatakan Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,031 lebih kecil dari taraf nyata dalam penelitian yaitu 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_2 diterima. Hal ini berarti semakin wajib pajak mempersepsikan *e-filing* mudah digunakan maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*.

Hasil pengujian Hipotesis ketiga (H_3) menyatakan keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai t signifikansi sebesar 0,004 lebih kecil dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_3 diterima. Hal ini berarti semakin aman dan terjamin kerahasiaan sistem *e-filing* maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*.

Hasil pengujian Hipotesis keempat (H_4) menyatakan persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,032 lebih kecil dari taraf nyata dalam

penelitian ini yaitu 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_4 diterima. Hal ini berarti semakin tinggi kesiapan untuk menerima teknologi maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*.

Hasil pengujian Hipotesis keempat (H_5) menyatakan pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hasil ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari taraf nyata dalam penelitian ini yaitu 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_5 diterima. Hal ini berarti semakin tinggi kesiapan untuk menerima teknologi maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*.

SIMPULAN

Simpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin wajib pajak mempersepsikan *e-filing* dapat memberikan manfaat maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*. Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin wajib pajak mempersepsikan *e-filing* mudah digunakan maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*.

Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin aman dan terjamin

kerahasiaan sistem *e-filing* maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*.

Kesiapan teknologi wajib pajak berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat kesiapan untuk menerima teknologi maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*. Pengalaman berpengaruh positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Hal ini menunjukkan semakin banyak pengalaman yang dimiliki wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* maka intensitas penggunaan wajib pajak akan meningkat terhadap *e-filing*. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah bagi peneliti selanjutnya diharapkan mempertimbangkan untuk memperluas cakupan responden baik dari segi cakupan wilayah penelitian maupun dari jenis wajib pajak, hal ini dilakukan agar didapatkan data perbandingan hasil penerapan sistem *e-filing* dari jenis wajib pajak atau wilayah penelitian berbeda.

Bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk dapat meningkatkan kualitas sistem jaringan dengan menambah jumlah *server*. Selain itu, pihak kantor pelayanan pajak juga sebaiknya dapat memberikan pelatihan secara langsung ke kantor-kantor/instansi kepada wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Sehingga setelah wajib pajak mengikuti pelatihan untuk menggunakan *e-filing* dan didukung oleh kualitas jaringan yang baik tentu akan meningkatkan tingkat penggunaan *e-filing*. Bagi wajib orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan atau

Badung agar lebih aktif lagi menggali informasi tentang *e-filing* agar mampu memahami dengan baik tata cara penggunaan *e-filing* sehingga dapat merasakan manfaat dari *e-filing* tersebut.

REFERENSI

- Adamson, I., & Shine, J. 2013. Extending the New Technology Acceptance Model to Measure the End User Information Systems Satisfaction in a Mandatory Environment: A Bank's Treasury. *Technology Analysis & Strategic Management*.15(4) pp 441-455.
- Adiguna, I. D. G. S., Yuniarta, G. A., AK, S., & Sinarwati, N. K. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 8(2).
- Amoroso, D.L. and Gardner, C.2004. "Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumer." *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Science*.
- Ariyanti, Fiki. 2015. *Wajib Pajak Masih Takut Laporan SPT Pakai E-Filing*. <http://m.liputan6.com/bisnis/read/2195350/wajib-pajak-masih-takut-lapor-spt-pakai-e-filing>. (diakses tanggal 06 Juni 2017)
- Ariyanti, Fiki. 2017. *Hari Terakhir Laporan SPT KPP Tanah Abang Mulai Dibanjiri WP*.<http://bisnis.liputan6.com/read/2927628/hari-terakhir-lapor-spt-kpp-tanah-abang-mulai-dibanjiri-wp> (diakses tanggal 06 Juni 2017)
- Azmi, A, C dan Bee, N, G. 2010. "The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model". *Electronic Journal of e-Government* 8(1) Pp 13-22
- 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. 2000, *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies*,13(3), pp. 319340.
- Desmayanti, Eny dan Zulaikha. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-filing* Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime. *Jurnal Of Accounting Universitas Diponegoro. Volume 1 (2012)*.
- Dharma, I. 2016. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 17(2), 1342-1370.
- Dyanrosi, A. 2015. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Perilaku Menggunakan E-Filing. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2).
- Eriksoon, K., Kerem, K., & Nilsson, D. (2005). Customer acceptance of internet banking in Estonia. *International journal of bank marketing*, 23(2), 200-216.
- Goodhue, D.L., and Thompson R.L. "TaskTechnology Fit and Individual Performance." *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 2, 1995, pp 213-236
- Ghozali, Iman. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Rendi.2015. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-filing Oleh WP Badan Tahun 2014". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.11.1 (2015): 2302-8559*.
- Hamlet C, Strube H. 2000. Community banks go online. *ABA Banking Journal's 2000 White Paper/Banking on the internet*, 61-65
- Herawan, L., & Waluyo, W. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi di Wilayah KPP Pratama Kosambi). *Ultima Accounting*, 6(2).
- Jimantoro, C., & Tjondro, E. 2015. Analisis Niat Penggunaan E-Filing Di PT "X" DAN PT" Y" Surabaya Dengan Structural Equation Modeling. *Tax & Accounting Review*, 4(2).
- Kirana, G.G. 2010, "Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E- Filing (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)".*Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.

- Laihad, R. C. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
- Lai, Ling Ming dan Kwai Fatt Choong. 2010. "Motivators, Barriers and Concerns in Adoption of Electronic Filing System: Survey Evidence from Malaysian Professional Accountants". *American Journal Of Applied Sciences*.
- Lie, I., & Sadjiarto, R. A. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan e-Filing. *Tax & Accounting review*, 3(2), 147.
- Moorthy, M. Krishna., Suhaily, A., Suhaili., Syazwani, Maisarah., and Chelliah, M. K. 2014. E-Filing Behaviour among Academics In Perak State in Malaysia. *Technology and Investment*, 5: 79-94, May 2014.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta:Penerbit Erlangga.
- Park, Sung Youl. 2009. "An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students' Behavioral Intention to Use e-Learning". *Department of Educational Technology*, Konkuk University, Seoul, South Korea.
- Perkasa, Ahmad Teguh. 2016. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan *E-filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Study Kasus di PT Pelabuhan Indonesia III Cabang Benoa)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya* 4.2
- Pikkarainen, T., Kari Pikkarainen. 2004. Consumer Acceptance Of Online Banking : An Extension of the Technology Acceptance Model; *Internet Research*. 14 (3) pp.224-235
- Poon, Wai Ching. 2008."Users' adoption of e-banking services: the Malaysian perspective." *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol.23, No. 1,hal. 59-69.<http://www.emeraldinsight.com>
- Prabowo, Yohanes Rilo. 2015. "Analisis Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak (Studi Kasus Di Universitas Negeri Yogyakarta)".*Skripsi*. Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

- Suara Merdeka. 2016. *E-Filing SPT Pajak Tahunan Bikin Pusing*. <http://berita.suaramerdeka.com/smcetak/e-filing-spt-pajak-tahunan-bikin-pusing/> (diakses tanggal 06 Juni 2017).
- Sugihanti, Winna Titis. 2011. Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang). *Skripsi*. <http://eprints.ac.id/28634/1/skripsi01.pdf>. Diakses: 19 Juni 2015. Hal 86-88.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjini, Sartika Sari Ayu. 2012. Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking. *Skripsi*. Universitas Brawijaya.
- Wang, Yi-Shun. (2002). The adoption of electronic tax filing systems: an empirical study. *Government Information Quarterly*, 20:333–352
- 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
- Wowor, Ricky Alfiando, Jenny Morasa, dan Inggriani Elim. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-filing. *Skripsi Sarjana Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi, Manado*.