

Persepsi Kebermanfaatan, *Appearance*, dan *Individualism* terhadap Penggunaan *E-Filing* dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening

Afrizal Tahar¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
Indonesia

Alya Jilan Sabiqoh²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
Indonesia

Surel : afrizal@umy.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, *appearance*, dan *individualism* terhadap penggunaan *E-Filing* dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dari Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Rejang Lebong. Penelitian ini menurunkan tujuh hipotesis yang diuji dengan menggunakan alat analisis SEM-PLS melalui aplikasi *SmartPLS versi 3.3.2*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* sedangkan *appearance* dan *individualism* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Sementara itu, kepuasan pengguna memediasi hubungan *appearance* dengan penggunaan *e-Filing* sedangkan kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan persepsi kebermanfaatan dan *individualism* dengan penggunaan *e-Filing*.

Kata Kunci: *E-Filing*; Persepsi Kebermanfaatan; *Appearance*; *Individualism*; Kepuasan Pengguna.

Perceived Usefulness, Appearance, and Individualism to Use E-Filing with User Satisfaction as an Intervening Variable

ABSTRACT

This study aimed to analyze effect of perceived usefulness, appearance, and individualism to use e-Filing with user satisfaction as an intervening variable. This study used primary data collected from UMKM Taxpayer in Rejang Lebong Regency. This study revealed seven hypotheses tested using SEM-PLS analysis tools through the SmartPLS version 3.3.2 application. The results showed that perceived of usefulness had a positive effect to use e-Filing, while appearance and individualism did not significantly influence taxpayer to use e-Filing. In addition, user satisfaction mediate the relationship among appearance to use e-Filing. Meanwhile, user satisfaction did not mediate the relationship among perceived usefulness and individualism to use e-Filing.

Keywords: *E-Filing*; *Perceived Usefulness*; *Appearance*; *Individualism*; *User Satisfaction*.



e-ISSN 2302-8556

Vol. 30 No. 11
Denpasar, Nopember 2020
Hal. 2983-2998

DOI:
10.24843/EJA.2020.v30.i11.p20

PENGUTIPAN:

Tahar, A. & Sabiqoh, A.J.
(2020). Persepsi Kebermanfaatan, *Appearance*, dan *Individualism* terhadap Penggunaan *E-Filing* dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Intervening *E-Jurnal Akuntansi*, 30(11), 2983-2998

RIWAYAT ARTIKEL:

Artikel Masuk:
9 November 2020
Artikel Diterima:
27 November 2020

Artikel dapat diakses : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/index>

PENDAHULUAN

Kewajiban Wajib Pajak di Indonesia salah satunya adalah membayar pajak dan melaporkan pajak secara rutin setiap tahun kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP). Pelaporan pajak dilakukan oleh Wajib Pajak Badan, Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan termasuk Wajib Pajak UMKM dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memudahkan pelaporan pajak dengan meluncurkan terobosan yaitu *E-Filing* Pajak. *E-Filing* kependekan dari *electronic-filing* merupakan layanan pelaporan SPT secara *online-real time* menggunakan akses internet. Pada tahun 2018 telah ada himbuan dari DJP untuk menyampaikan SPT melalui *e-Filing*. Namun, sampai saat ini pelaporan SPT melalui *e-Filing* belum 100% dilakukan. Dikutip dari berita RMMOL Bengkulu berdasarkan data di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jumlah Wajib Pajak Non Karyawan yang termasuk Wajib Pajak UMKM yang terdiri dari pedagang, pemilik warung, hingga tauke di wilayah Kabupaten Rejang Lebong sebanyak 9.277 WP, sedangkan yang melaporkan SPT tahunan belum mencapai 25 persen (Mardani, 2019).

Ermawati & Delima (2016) menyatakan bahwa pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan (*tax reform*), khususnya administrasi perpajakan. Masih adanya Wajib Pajak yang belum menggunakan *e-Filing* menurut Saripah, dkk (2016) dalam praktiknya, sistem ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena mungkin Wajib Pajak belum mengetahui adanya *e-Filing* atau Wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan dibandingkan secara manual, dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* masih minim sehingga masih minimnya penggunaan sistem *e-Filing* oleh Wajib Pajak.

Tabel 1. Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT, Realisasi SPT dan Jumlah Pengguna *E-Filing* Kabupaten Rejang Lebong

	2017	2018	2019	2020
WP Terdaftar Wajib SPT	16.529	20,221	25,177	33,033
• Badan	1,025	1,347	1,518	1,570
• OP Non Karyawan	4,625	7,170	9,277	10,953
• OP Karyawan	10,879	11,704	14,382	20,510
Realisasi SPT	19,139	18,438	21,740	-
• Badan	594	700	943	-
• OP Non Karyawan	2,457	3,342	5,120	-
• OP Karyawan	16,088	14,396	15,677	-
WP Pengguna <i>E-Filing</i>	-	13.650	16.299	13.765

Sumber : Data KPP Pratama Curup, 2020

Berdasarkan Tabel 1, Pada tahun 2018 jumlah Wajib Pajak terdaftar SPT di Kabupaten Rejang Lebong adalah 20.221 WP dengan realisasi SPT 18.438 WP sementara jumlah pengguna *e-Filing* adalah 13.650 WP dengan jumlah pengguna *e-Filing* terbanyak adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Pada Tahun 2019 jumlah Wajib Pajak terdaftar SPT adalah 25.177

WP dengan realisasi SPT 21.740 WP sementara jumlah pengguna *e-Filing* adalah 16.299 WP dengan jumlah pengguna *e-Filing* terbanyak adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan. Hal tersebut menandakan bahwa pengguna *e-Filing* dari kalangan Wajib Pajak badan dan Wajib Pajak Non Karyawan Kabupaten Rejang Lebong masih rendah.

Kontribusi dari penerimaan pajak dan pelaporan pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) masih sangat kecil meskipun telah diterapkan Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018 yang mengatur penurunan tarif pajak penghasilan (PPh) final UMKM dari 1 persen turun menjadi 0,5%. Dikutip dari berita Majalah Pajak sumbangan penerimaan pajak dari sektor UMKM di tahun 2018 sekitar Rp 5,7 triliun yang masih sangat kecil dibandingkan total penerimaan perpajakan nasional Rp1.500 triliun (Hifni, 2019). Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah mencatat jumlah pelaku UMKM Indonesia mencapai hampir 60 juta pelaku usaha pada tahun 2017 yang tersebar di seluruh Indonesia. Dari 60 juta pelaku usaha, baru $\pm 2,3\%$ (1,4 juta pelaku usaha) terdaftar pada Direktorat Jenderal Pajak dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Mariana, 2020). Menurut data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah (2018) jumlah pelaku UMKM di Indonesia yang terdaftar mencapai 64.194.057 unit atau 99,99% dari total jumlah pelaku usaha nasional serta terdapat 1,88 juta WP UMKM yang membayar pajak. Pada tahun 2019 jumlah Wajib Pajak (WP) UMKM yang membayar pajak hanya sebanyak 2,31 juta WP Hal tersebut menandakan bahwa masih banyak pelaku usaha yang belum terdaftar sebagai WP. Hal tersebut merupakan potensi pajak baru bagi pemerintah karena masih lebih dari 58 juta Wajib Pajak UMKM yang belum membayar dan melaporkan pajak (Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, 2019). Terdapat peningkatan jumlah pembayaran dan pelaporan pajak oleh Wajib Pajak dari tahun 2017-2019 meskipun jumlah Wajib Pajak UMKM meningkat, penerimaan pajak yang bersumber dari UMKM masih minim dan menunjukkan bahwa tingkat pelaporan Wajib Pajak UMKM masih rendah.

Pada penelitian ini variabel intervening ditambahkan untuk mengetahui adakah pengaruh tidak langsung antara persepsi kebermanfaatannya, appearance, dan individualism terhadap penggunaan *e-Filing* dikarenakan pada penelitian sebelumnya Zaidi, dkk (2017) dan Syaninditha & Setiawan (2017) mengenai penggunaan *e-Filing*, penggunaan variabel intervening ini belum ada yang menggunakan. Penelitian ini menggunakan UMKM sebagai objek penelitian dan Wajib Pajak UMKM sebagai responden penelitian dikarenakan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zaidi, dkk (2017) dan Harlim (2019) menggunakan Wajib Pajak Orang Pribadi penerima penghasilan tetap sebagai responden. Wajib Pajak UMKM ini masih jarang diteliti dalam konteks penggunaan *E-Filing*. Penelitian ini penting untuk diteliti guna melihat besaran tingkat penerimaan teknologi *e-Filing* pada Wajib Pajak UMKM.

Teori TAM dalam penelitian Davis (1989) menjelaskan bahwa niat menggunakan teknologi baru dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan. Persepsi kegunaan adalah sejauh mana seseorang percaya menggunakan sistem akan membantu mereka

melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik dan dapat memberikan manfaat. TAM menyatakan bahwa adopsi pengguna dari sistem informasi yang diberikan dapat dijelaskan oleh niat pengguna untuk menggunakan sistem, yang pada gilirannya ditentukan oleh keyakinan pengguna tentang sistem (Udo & Bagchi, 2011).

Salah satu hal yang dipertimbangkan dalam penggunaan *e-Filing* adalah dari segi kebermanfaatannya. Persepsi kebermanfaatan dalam konteks *e-Filing* adalah penilaian dari Wajib Pajak dalam hal menggunakan *e-Filing* tersebut apakah *e-Filing* tersebut dapat memberikan pengaruh yang baik bagi Wajib Pajak. Persepsi Kebermanfaatan ini harus dinilai dari sudut pandang pengguna (Lee & Koubek, 2010). Semakin baik persepsi kebermanfaatan, semakin mudah bagi warga untuk menghargai dan membenarkan nilai keseluruhan dalam sistem online (Rowley, 2011)

Penelitian Alomari, dkk (2012) Gor (2015) dan Chang, dkk (2005) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kebermanfaatan akan berpengaruh dengan meningkatnya minat untuk mengadopsi sistem. Pada penelitian Ermawati & Delima (2016), Utami & Osesoga (2018), Hussein, dkk (2011), dan Devina & Waluyo (2016), menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis pertama, sebagai berikut.

H₁ : Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh pada tahun 2003. UTAUT memiliki tujuh konstruksi utama yang dalam Memengaruhi niat perilaku dan penggunaan teknologi aktual: harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*). Teori UTAUT digunakan sebagai landasan teori penelitian mengenai kualitas situs web dimana dijelaskan bahwa kualitas desain situs web merangkul arti memfasilitasi kondisi (Al-qeisi dkk., 2014). Pada teori UTAUT salah satu konstruk yaitu *facilitating condition* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa organisasi dan infrastruktur teknis tersedia untuk mendukung sistem (Venkatesh dkk., 2003).

Hasil dari penelitian Alomari, dkk (2012) desain situs web berpengaruh terhadap adopsi *e-Government*. *Appearance* berdampak pada kepercayaan Wajib Pajak untuk menggunakan sistem. Penelitian lainnya menyatakan kualitas website *e-tax filling* berpengaruh terhadap niat untuk tetap menggunakan (Akram dkk., 2019). Penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian Al-qeisi, dkk (2014) yang menyatakan bahwa kualitas desain situs web berhubungan positif dengan penggunaan serta didukung oleh hasil penelitian Aladwani (2006) yang menyatakan bahwa *appearance* akan mempengaruhi sikap konsumen terhadap situs web. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis kedua, sebagai berikut.

H₂ : *Appearance* berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing Theory of*

Planned Behaviour (TPB) merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA).

Teori ini dikenalkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1988. *Theory of Planned Behavior* memiliki 3 konstruk utama yaitu *Attitude toward the behaviour*, *subjective norms*, dan *perceived behavioral control*. Teori ini berkaitan dengan individualisme yang merupakan sikap mementingkan diri sendiri dibanding mementingkan orang lain. Teori ini memberikan suatu kerangka untuk mempelajari sikap seseorang terhadap perilakunya. Pada penelitian Xie, dkk (2017) yang menggunakan TPB untuk menguji sikap, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku terhadap niat untuk menggunakan kembali layanan *e-government* hasilnya didukung.

Pada penelitian Udo, dkk (2010) menemukan bahwa pengguna yang individualis signifikan dan mempengaruhi lebih pada kepuasan dengan kualitas informasi dan kualitas pelayanan dalam layanan online karena menggunakan pelayanan tersebut memberikan manfaat kepada kebutuhan pribadi dan keinginan mereka. Hasil penelitian Zaidi, dkk (2017) menunjukkan bahwa *Individualism* tidak memoderasi hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sehingga diadopsi menjadi variabel independen. Dari hasil penelitian tersebut *individualism* dapat dijadikan acuan untuk dijadikan variabel independen yang dapat mempengaruhi penggunaan sistem. Pada penelitian Aparicio, dkk (2016) *Individualism* berpengaruh terhadap penggunaan sistem yaitu *e-learning*. Berdasarkan penelitian Janssen, dkk (2013) *individualism* memiliki pengaruh kuat pada budaya individualis pada tata kelola teknologi informasi. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis ketiga, sebagai berikut.

H₃ : *Individualism* berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Persepsi kebermanfaatan memiliki hubungan dengan teori TAM, Persepsi kebermanfaatan dapat mempengaruhi penggunaan sistem, namun hal tersebut didahului oleh kepuasan pengguna dari pemakaian sistem. Dalam konteks penggunaan *e-Filing* dapat diartikan bahwa penggunaan *e-Filing* dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan bagi wajib pajak yang menggunakannya (Ginting & Marlina, 2017).

Penelitian Ginting & Marlina (2017) menyatakan bahwa kebermanfaatan dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Pada penelitian Udo & Bagchi (2011) menyatakan bahwa Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan sistem. Adanya manfaat dari *e-Filing* berdampak pada kepuasan Wajib Pajak, semakin bermanfaat sistem *e-Filing* tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan Wajib Pajak untuk menggunakan *e-Filing*. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis keempat, sebagai berikut.

H₄ : Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening.

Salah satu konstruk dari teori UTAUT adalah kondisi fasilitas. Kondisi fasilitas tersebut akan berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak terhadap perilaku penggunaan sistem informasi (Dewi & Yadnyana, 2017). Daya tarik

visual termasuk dalam kondisi fasilitas merupakan faktor yang mempengaruhi penggunaan suatu layanan dan pentingnya konten yang ditampilkan pada situs web pemerintahan akan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan. Niat warga untuk mengadopsi *e-Government* meningkat jika situs web *e-Government* tersedia dengan desain dan konten yang memadai, menarik dan tertata dengan baik (Alomari dkk., 2012).

Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan sistem *e-Filing* di Kota Denpasar sehingga kondisi pendukung yang baik akan meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* (Dewi & Yadnyana, 2017). Kualitas website yang baik pada sistem *e-tax* berpengaruh langsung terhadap kelanjutan penggunaan melalui kepuasan (Akram dkk., 2019). Penampilan sangat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-Tax* (Alghamdi, 2016). Dalam pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas website yang dapat berupa penampilan dapat mempengaruhi kepuasan serta kepuasan adalah faktor yang mempengaruhi penggunaan suatu sistem. Pada penelitian Al-qeisi, dkk (2014) dijelaskan bahwa Kualitas desain situs web memiliki pengaruh tidak langsung pada penggunaan melalui harapan kinerja. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis kelima, sebagai berikut.

H₅ : *Appearance* berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening.

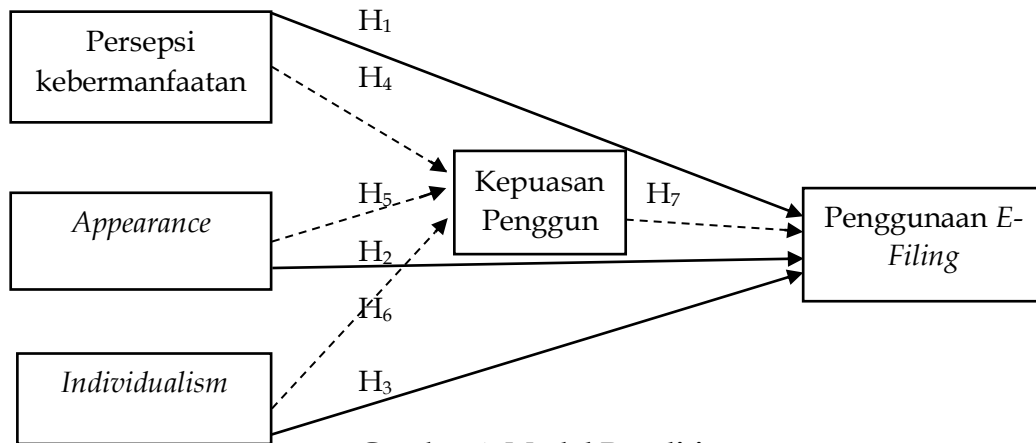
Pada TPB niat adalah salah satu faktor terjadinya suatu tindakan yang dipengaruhi oleh faktor pribadi dan faktor pengaruh sosial serta berpengaruh terhadap niat perilaku individu yang menyebabkan perilaku. Hastuti, dkk (2014) meneliti implementasi sistem *e-Filing* dengan menggunakan TPB dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa niat warga negara Indonesia untuk menggunakan fasilitas *e-filling* untuk melaporkan pendapatan pajak tahunannya bergantung pada sikap dan kontrol mereka terhadap sistem tersebut. Pada penelitian Zaidi, dkk (2017) yang meneliti pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna yang dimoderasi oleh *individualism* hasilnya tidak didukung sehingga *individualism* diadopsi sebagai variabel independen.

Sikap individualis yang dimiliki seseorang akan berdampak pada alasan seseorang untuk menggunakan teknologi seperti yang dijelaskan pada teori TPB. Pada hasil penelitian Udo & Bagchi (2011) menyatakan Semakin tinggi tingkat individualisme yang dianut dari pengguna online, semakin besar pengaruh *Information System Quality* pada kepuasan pengguna. seseorang yang individualis cenderung menggunakan teknologi karena lebih efektif dan menguntungkan bagi mereka. Penelitian Srite & Karahanna (2006) menemukan bahwa nilai-nilai budaya nasional yang dianut mempengaruhi penerimaan individu terhadap teknologi. Pengguna yang individualis cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dalam menggunakan *e-Filing*. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis keenam, sebagai berikut.

H₆ : *Individualism* berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang terdapat pada model DeLone dan McLean guna mengukur net benefit implementasi sistem. *Net benefit* adalah hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh individu dan organisasi setelah menerapkan sistem informasi (Saputro dkk., 2016). Semakin tinggi kepuasan pengguna maka akan meningkatkan penggunaan *e-Filing*, hasil penelitian Zaidi, dkk (2017), Alomari, dkk (2012), Maryani (2016), Alomari, dkk (2012), Sari (2017), Saripah, dkk (2016), dan Harlim (2019) menyatakan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Pada penelitian Chen, dkk (2015) Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap net benefits. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan hipotesis ketujuh, sebagai berikut.

H₇ : Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Data Penelitian, 2020

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini merupakan UMKM di Kabupaten Rejang Lebong. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM yang berada di Kabupaten Rejang Lebong yang sudah menggunakan *e-Filing* dalam menyampaikan SPTnya dan telah terdaftar di KPP Pratama Curup. Data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan jenis data primer yang diperoleh langsung dari sumber asli. Data tersebut didapat melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yang berada di Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari beberapa item mengenai persepsi kebermanfaatan, *individualism*, *appearance*, kepuasan pengguna dan penggunaan *e-Filing*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling. Sampel yang digunakan pada penelitian ini memiliki kriteria yaitu merupakan Wajib Pajak UMKM bermozet kurang dari 4,8 miliar per tahun yang berlokasi di Kabupaten Rejang Lebong dan telah menggunakan sistem *e-Filing* dalam melaporkan SPT.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner penelitian. Kuesioner berisi data responden dan beberapa pertanyaan yang diharapkan dapat menjelaskan persepsi kebermanfaatan, *appearance* dan

individualism terhadap penggunaan *e-Filing* melalui kepuasan pengguna. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini yaitu model skala likert 1 sampai 5 mulai sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), kurang setuju (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Pengolahan data dan analisis hubungan antar konstruk pada penelitian ini menggunakan aplikasi *SmartPLS versi 3.3.2. Partial Least Square (PLS)* adalah *soft modeling analysis* untuk menjelaskan ada dan tidaknya variabel laten yang berhubungan serta untuk mengkonfirmasi teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 70 Kuesioner yang kemudian terdapat sebanyak 50 kuesioner yang dapat diolah. Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden adalah laki-laki berusia 40 tahun keatas, pekerjaan sebagai wiraswasta dengan jenis usaha perdagangan, bentuk usaha orang pribadi dan telah menjalankan usaha selama >10 tahun. Data disebar pada UMKM pada 15 kecamatan dengan hasil pengembalian kuesioner terbanyak pada kecamatan Curup, Curup Utara, Curup Selatan, Curup Timur, dan Curup Tengah. Berdasarkan hasil uji analisis statistik nilai mean (rata-rata) pada setiap variabel persepsi kebermanfaatan sebesar 19,54, *appearance* sebesar 13,70, *individualism* sebesar 12,04, kepuasan pengguna sebesar 10,58, dan penggunaan *e-Filing* sebesar 11,40.

Pada pengujian validitas konvergen dapat dilihat dari hasil *outer loading* dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Pada penelitian ini hasil uji *outer loadings* harus memiliki *rule of thumbs* lebih besar dari 0,7. Pada *Average Variance Extracted (AVE) Rule of Thumb* harus memiliki nilai lebih besar dari 0,5 untuk setiap variabel laten.

Tabel 2. Loading dan Average Varince Extracted

<i>Model Construct</i>	<i>Measurement Item</i>	<i>Loading</i>	<i>Average Varince Extracted</i>
<i>Appearance</i>	Appearance1	0,900	0,754
	Appearance2	0,928	
	Appearance3	0,904	
	Appearance4	0,727	
<i>Individualism</i>	Individualism1	0,835	0,781
	Individualism2	0,914	
	Individualism3	0,838	
Kepuasan Pengguna	KepuasanPengguna1	0,943	0,874
	KepuasanPengguna2	0,945	
	KepuasanPengguna3	0,916	
Penggunaan <i>E-Filing</i>	PenggunaanE-Filing1	0,942	0,859
	PenggunaanE-Filing2	0,896	
	PenggunaanE-Filing3	0,941	
Persepsi Kebermanfaatan	PersepsiKebermanfaatan1	0,937	0,823
	PersepsiKebermanfaatan2	0,902	
	PersepsiKebermanfaatan3	0,875	
	PersepsiKebermanfaatan4	0,928	
	PersepsiKebermanfaatan5	0,893	

Sumber: Data Penelitian, 2020

Pada Tabel 2, menunjukkan bahwa seluruh indikator dari setiap konstruk pada nilai loading menunjukan nilai $>0,7$ dan nilai AVE dari setiap konstruk menunjukkan nilai $> 0,5$. Variabel yang memiliki nilai AVE terkecil adalah *appearance* dan variabel yang memiliki nilai AVE terbesar adalah Kepuasan Pengguna. Artinya, seluruh variabel yang ada pada penelitian ini dikatakan valid.

Indikator pengujian validitas diskriminan adalah Akar AVE yang ada pada tabel *Fornell Larcker*. Pada tabel *Fornell Larcker* nilai yang ditunjukkan untuk setiap variabel seharusnya memiliki nilai lebih besar dari nilai hubungan antar variabel. Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan nilai akar AVE lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai hubungan antar variabel.

Tabel 3. Akar AVE (Fornell-Larcker)

	<i>Appearance</i>	Individualism	Kepuasan Pengguna	Peng. E-Filing	Persepsi Kebermanfaatan
Appearance	0,869				
Individualism	-0,098	0,884			
Kepuasan Pengguna	0,741	0,144	0,935		
Penggunaan E-Filing	0,594	0,211	0,721	0,927	
Persepsi Kebermanfaatan	0,735	0,056	0,673	0,710	0,907

Sumber: Data Penelitian, 2020

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbachs Alpha* dan *Compose Reliability* dengan nilai $>0,7$ maka konstruk dikatakan reliabel. Berikut hasil peengujian yang dilakukan pada Tabel 4.

Tabel 4. Cronbachs Alpha dan Composite Reliability

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Individualism</i>	0,864	0,914
<i>Appearance</i>	0,889	0,924
Penggunaan <i>E-Filing</i>	0,918	0,948
Kepuasan Pengguna	0,928	0,954
Persepsi Kebermanfaatan	0,946	0,959

Sumber : Data Penelitian, 2020

Pada Tabel 4, menunjukkan bahwa nilai *Cronbachs Alpha* dan *Composite Reliability* untuk seluruh konstruk pada penelitian ini $> 0,7$. Dengan demikian, seluruh konstruk adalah reliabel.

Pada penelitian ini terdapat tiga kriteria yang harus dipenuhi, yaitu *original sample*, *t-statistic*, dan *p-values*. *Original sample* digunakan untuk melihat arah dari pengujian hipotesis. *t-statistic* dan *p-values* digunakan untuk menunjukkan signifikansi. Jika hipotesis memiliki arah (*one-tiled*) maka nilai *t-statistics* harus $>1,64$, dan jika hipotesis tidak memiliki arah (*two-tiled*) maka nilai *t-statistic* harus $>1,96$ dan *p value* $< 0,05$. Nilai *Original sample*, *t-statistic*, dan *p-values* ditunjukkan pada Tabel 5, berikut.

Tabel 5. Uji Hipotesis

Variabel	<i>Original Sample</i>	<i>t-statistik</i>	<i>p-values</i>	Simpulan
Persepsi Kebermanfaatan → Penggunaan <i>E-Filing</i>	0,439	2,792	0,005	Terdukung
<i>Appearance</i> → Penggunaan <i>E-Filing</i>	-0,045	-0,051	0,790	Tidak Terdukung
<i>Individualism</i> → Penggunaan <i>E-Filing</i>	0,119	0,940	0,348	Tidak Terdukung
Persepsi Kebermanfaatan → Kepuasan Pengguna → Penggunaan <i>E-Filing</i>	0,100	1,324	0,186	Tidak Terdukung
<i>Appearance</i> → Kepuasan Pengguna → Penggunaan <i>E-Filing</i>	0,262	2,065	0,039**	Terdukung
<i>Individualism</i> → Kepuasan Pengguna → Penggunaan <i>E-Filing</i>	0,100	1,324	0,186	Tidak Terdukung
Kepuasan Pengguna → Penggunaan <i>E-Filing</i>	0,441	2,282	0,023**	Terdukung

**signifikan pada alpha 0.05

Sumber : Data Penelitian, 2020

Dari Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, yang artinya persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap tingkat penggunaan *e-Filing* bagi Wajib Pajak UMKM sehingga semakin bermanfaat sistem *e-Filing* bagi Wajib Pajak maka semakin tinggi tingkat penggunaan *e-Filing* maka akan berdampak yang positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil tersebut menandakan bahwa persepsi kebermanfaatan merupakan faktor yang sangat signifikan dalam penggunaan teknologi yang didukung oleh penelitian ini berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan oleh Alomari, dkk (2012), Gor (2015) dan Hung, dkk (2006) menyatakan bahwa Semakin tinggi tingkat persepsi kebermanfaatan akan berpengaruh dengan meningkatnya minat untuk mengadopsi sistem. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati & Delima (2016), Utami & Osesoga (2018), Hussein, dkk (2011), dan Devina & Waluyo (2016) yang menyatakan bahwa Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*.

Dari Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak, yang artinya *appearance* tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil pada penelitian ini adalah *appearance* tidak mempengaruhi penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak UMKM dikarenakan tampilan sistem kurang menarik seperti daya tarik, font, dan warna yang tidak tepat. Kurang menariknya tampilan pada suatu sistem akan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan suatu system dan menandakan bahwa penggunaan *e-filing* tersebut tidak berdasarkan *appearance* namun Wajib Pajak UMKM menggunakan berdasarkan segi manfaatnya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Yavwa & Twinomurinzi (2018) serta Aziz & Idris (2014) yang menyatakan bahwa Kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Alomari, dkk (2012) yang menyatakan desain situs web berpengaruh terhadap adopsi *e-Government* serta tidak pula

mendukung pernyataan Al-qeisi, dkk (2014), Akram, dkk (2019) dan Aladwani (2006) yang menyatakan bahwa kualitas desain situs web berhubungan positif dengan penggunaan sistem.

Dari Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak, yang artinya *individualism* tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwa sikap seseorang yang mementingkan dirinya sendiri tidak berpengaruh terhadap penggunaan suatu sistem dikarenakan untuk menggunakan suatu sistem yang terpenting adalah tujuan dan manfaat dari penggunaan suatu sistem tersebut. Pada penelitian Srite & Karahanna (2006) menunjukkan hasil yang tidak signifikan bahwa *individualism* berpengaruh dalam menggunakan sistem. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Rejang Lebong tidak dipengaruhi sifat *individualism* yang berarti sifat mementingkan diri sendiri bukanlah faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-Filing*, hal tersebut dikarenakan kurangnya penguasaan teknologi pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Rejang Lebong. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Srite & Karahanna (2006) yang menyatakan bahwa *individualism* tidak memoderasi hubungan subjective norms dengan perilaku. Penelitian Zaidi, dkk (2017) menunjukkan bahwa *Individualism* tidak memoderasi hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna serta tidak mendukung penelitian Janssen, dkk (2013).

Dari Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa H_4 ditolak, yang artinya kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan teknologi tidak mempengaruhi persepsi kebermanfaatan Wajib Pajak UMKM dalam menggunakan *e-Filing* dalam penyampaian SPT Tahunan dan hubungan langsung antara persepsi kebermanfaatan dengan penggunaan *e-Filing* lebih kuat dibanding hubungan tidak langsungnya. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa untuk menggunakan suatu sistem manfaat lebih berpengaruh terhadap penggunaan sistem tanpa Wajib Pajak harus merasa puas terlebih dahulu. Penelitian ini tidak mendukung penelitian Ginting & Marlina (2017) menyatakan bahwa kebermanfaatan dipengaruhi oleh kepuasan pengguna serta tidak mendukung penelitian Udo & Bagchi (2011) yang menyatakan bahwa Persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dan Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan sistem.

Dari Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa H_5 diterima yang artinya *appearance* berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing* dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening. Hal ini menunjukkan bahwa *appearance* ini berefek kepada kepuasan pengguna serta berhubungan dengan seberapa baiknya tampilan *e-Filing* itu dapat menarik dan memandu dan memuaskan Wajib Pajak UMKM agar dapat menggunakan website dengan baik sehingga pengguna cenderung menggunakannya kembali. Penelitian ini membuktikan bahwa Wajib Pajak UMKM harus merasa puas pada tampilan sistem untuk dapat menggunakan suatu sistem. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Alghamdi (2016) yang menyatakan bahwa penampilan sangat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-Tax*. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Al-qeisi, dkk (2014) yang menyatakan bahwa kualitas

desain situs web memiliki pengaruh tidak langsung pada penggunaan melalui kinerja harapan.

Dari Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa H_6 ditolak, yang artinya kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan *individualism* terhadap penggunaan *e-Filing*. Penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak UMKM tidak dipengaruhi oleh sikap individualisme, hal tersebut dikarenakan tingkat penggunaan teknologi masyarakat yang masih rendah. Meskipun Wajib Pajak sejatinya mementingkan kepentingan pribadi dibanding kelompok namun kepekaan teknologi merupakan hal yang menghilangkan sikap tersebut dan Wajib Pajak yang individualis juga tidak merasakan kepuasan dalam penggunaan sistem *e-filing* karena ketidakmampuan dalam pengoperasian. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Udo & Bagchi (2011) yang menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat individualisme yang dianut dari pengguna online, semakin besar pengaruh *Information/System Quality* pada kepuasan pengguna artinya kepuasan pengguna memoderasi hubungan individualisme terhadap penggunaan suatu sistem.

Dari Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa H_7 diterima, yang artinya kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak UMKM pada saat atau setelah menggunakan sistem *e-Filing* memiliki pengaruh yang cukup tinggi terhadap penggunaan *e-Filing*. Semakin puas penggunaannya dengan Sistem informasi, semakin besar kemungkinan mereka akan terus menggunakannya (Zaidi dkk., 2017). Wajib Pajak yang merasa puas akan cenderung untuk menggunakan sistem *e-Filing* pada saat pelaporan SPT pada tahun berikutnya. Hubungan antara kepuasan pengguna dan penggunaan sistem dijelaskan salah satunya oleh model DeLone dan McLean. Kepuasan pengguna merupakan salah satu konstruk dari model DeLone dan McLean yang merupakan salah satu faktor untuk menguji keberhasilan suatu sistem. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Zaidi, dkk (2017), Maryani (2016), Sari (2017), dan Harlim (2019) bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

SIMPULAN

Penelitian ini menguji dan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* pada Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Rejang Lebong. Faktor-faktor yang diteliti pada penelitian ini yaitu, persepsi kebermanfaatan, *appearance*, dan *individualism*. Pada penelitian ini kepuasan pengguna digunakan sebagai variabel pemediasi. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*, *appearance* tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, *Individualism* tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*, kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing*, kepuasan pengguna memediasi hubungan *appearance* terhadap penggunaan *e-Filing*, kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan *individualism* terhadap penggunaan *e-Filing*. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Adapun saran yang saya berikan untuk penelitian selanjutnya adalah menambah jumlah responden penelitian serta

menambah variasi responden dan penelitian selanjutnya dapat menggunakan opsi lain dalam penelitian supaya lebih objektif.

REFERENSI

- Akram, M. S., Malik, A., Shareef, M. A., & Awais Shakir Goraya, M. (2019). Exploring the interrelationships between technological predictors and behavioral mediators in online tax filing: The moderating role of perceived risk. *Government Information Quarterly*, 36(2), 237–251. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.12.007>
- Al-qeisi, K., Dennis, C., Alamanos, E., & Jayawardhena, C. (2014). Website design quality and usage behavior: Uni fi ed Theory of Acceptance and Use of Technology. *Journal of Business Research*, 67(11), 2282–2290. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.06.016>
- Aladwani, A. M. (2006). An Empirical Test of the Link Between Web Site Quality and Forward Enterprise Integration with Web Consumers. *Business Process Management Journal*, 12(2), 178–190. <https://doi.org/10.1108/14637150610657521>
- Alghamdi, A. & M. R. (2016). Development of a Measurement Scale for User Satisfaction with E-tax Systems in Australia. *Springer-Verlag GmbH Germany, November 2018*, 84–110. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-53416-8>
- Alomari, M., Woods, P., & Sandhu, K. (2012). Predictors for e-government adoption in Jordan: Deployment of an empirical evaluation based on a citizen-centric approach. *Information Technology and People*, 25(2), 207–234. <https://doi.org/10.1108/09593841211232712>
- Aparicio, M., Bacao, F., & Oliveira, T. (2016). Cultural Impacts on E-learning Systems' Success. *Internet and Higher Education*, 31, 58–70. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2016.06.003>
- Aziz, S. A., & Idris, K. M. (2014). Does Design Matter in Tax E-filing Acceptance? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164(August), 451–457. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.102>
- Chang, I. C., Li, Y. C., Hung, W. F., & Hwang, H. G. (2005). An empirical study on the impact of quality antecedents on tax payers' acceptance of Internet tax-filing systems. *Government Information Quarterly*, 22(3), 389–410. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.05.002>
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing - An application of the IS Success Model and trust theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251–262. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.017>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Devina, S., & Waluyo, W. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan 75 dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Jurnal ULTIMA Accounting*, 8(1), 75–91.

- <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v8i1.578>
- Dewi, N. P. K. L. R. K., & Yadnyana, I. K. (2017). E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat dan Perilaku Penggunaan Sistem E-Filing di Kota Denpasar dengan Model Utaut Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali Indonesia Fakultas Ekonomi dan Bisnis *U. 21*, 2338-2366.
- Ermawati, N., & Delima, Z. M. (2016). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Dan Pengalaman Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Sistem E-Filing (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Pati). *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), 163. <https://doi.org/10.30659/jai.5.2.163-174>
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filing. *Media Informatika*, 16(1), 20-31.
- Gor, K. O. (2015). Factors Influencing The Adoption Of Online Tax Filing Systems In Nairobi, Kenya. *Strategic Journal of Business & Change Management*, 2(77), 906-920.
- Harlim, A. (2019). Pengaruh Penerapan E-SPT, E-Filling, dan E-Billing Terhadap Tingkat Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1-11.
- Hastuti, S., Suryaningrum, D. H., Pembangunan, U., Veteran, N., & Timur, J. (2014). Implementation of Decomposed Theory of Planned Behavior on the Adoption of E-Filling Systems Taxation Policy in Indonesia. *Expert Journal of Business and Management*, 2(1), 1-8.
- Hifni, N. (2019). Menggali Kontribusi Sektor UMKM. *Majalah Pajak*. <https://majalahpajak.net/menggali-kontribusi-sektor-umkm>. (28/04/2020/20.38WIB)
- Hung, S. Y., Chang, C. M., & Yu, T. J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, 23(1), 97-122. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.005>
- Hussein, R., Mohamed, N., Ahlan, A. R., & Mahmud, M. (2011). E-government application: An integrated model on G2C adoption of online tax. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(3), 225-248. <https://doi.org/10.1108/17506161111155388>
- Janssen, L. A., Luciano, E. M., & Gregianin Testa, M. (2013). The influence of organizational culture on IT Governance: Perception of a group of IT managers from Latin American companies. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 4485-4494. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2013.527>
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. (2019). *Data UMKM*. <http://www.depkop.go.id/data-umkm>. (30/04/2020/14.31WIB)
- Lee, S., & Koubek, R. J. (2010). The effects of usability and web design attributes on user preference for e-commerce web sites. *Computers in Industry*, 61(4), 329-341. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2009.12.004>
- Mardani, R. (2019). Pelaporan SPT Tahunan Usahawan KPP Curup Masih

- Sedikit.RMMOLBengkulu.[https://www.rmombengkulu.com/read/2019/03/27/15285/Pelaporan-SPT-Tahunan-Usahawan-KPP-Curup-Masih-Sedikit.\(30/04/2020/12.03WIB\)](https://www.rmombengkulu.com/read/2019/03/27/15285/Pelaporan-SPT-Tahunan-Usahawan-KPP-Curup-Masih-Sedikit.(30/04/2020/12.03WIB))
- Mariana, L. (2020). Evaluasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kpp Pratama Makassar Barat. *Invoice: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 2(1), 38–52. <https://core.ac.uk/download/pdf/304902276.pdf>
- Maryani, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing: Studi Pada Uin Syarif Hidayatullah Jakarta. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 9(2), 161–172. <https://doi.org/10.15408/akt.v9i2.4020>
- Rowley, J. (2011). E-Government stakeholders - Who are they and what do they want? *International Journal of Information Management*, 31(1), 53–62. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.05.005>
- Saputro, P. H., Budiyanto, D., & Santoso, J. (2016). Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.15294/sji.v2i1.4523>
- Sari, D. N. (2017). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. *faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing pada KPP Pratama Serang*, X, 41–65. [https://doi.org/AJO779\[pil\]\r10.1111/j.1479-828X.2007.00779.x](https://doi.org/AJO779[pil]\r10.1111/j.1479-828X.2007.00779.x)
- Saripah, Putri, A. A., & Darwin, R. (2016). Pengaruh Kepercayaan , Persepsi Kebermanfaatan , Persepsi Risiko dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan e-filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan Tahun 2015 Effect of trust , perception of usefulness , perception of ri. *Akuntansi & Ekonomika*, 6, 2–16.
- Srite, M., & Karahanna, E. (2006). The Role of Espoused in Technology Values National Cultural Values in Technology Acceptance. *Mis Quarterly*, 30(3), 679–704. <https://doi.org/https://doi.org/10.2307/25148745>
- Syaninditha, S. A. P., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Dan Kondisi Yang Memfasilitasi Terhadap Minat Penggunaan E-Filing. *E-Jurnal Akuntansi*, 21, 86–115.
- Udo, G., & Bagchi, K. (2011). Understanding the Influence of Espoused Culture on Acceptance of Online Services in a Developing Country. *Journal of Information Technology Theory and ...*, 12(2), 25–46. <http://aisel.aisnet.org/jitta/vol12/iss2/3/>
- Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. (2010). An assessment of customers' e-service quality perception, satisfaction and intention. *International Journal of Information Management*, 30(6), 481–492. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.03.005>
- Utami, A. P., & Ososoga, M. S. (2018). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal ULTIMA Accounting*, 9(2), 15–32. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v9i2.727>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *Quarterly*. 27(3), 425–478.
- Xie, Q., Song, W., Peng, X., & Shabbir, M. (2017). Predictors for e-government adoption: Integrating TAM, TPB, trust and perceived risk. *Electronic Library*, 35(1), 2–20. <https://doi.org/10.1108/EL-08-2015-0141>

-
- Yavwa, Y., & Twinomurinzi, H. (2018). Impact of Culture on E-Government Adoption Using UTAUT: A Case of Zambia. *2018 5th International Conference on eDemocracy and eGovernment, ICEDEG 2018*, 356-360. <https://doi.org/10.1109/ICEDEG.2018.8372350>
- Zaidi, S. K. R., Henderson, C. D., & Gupta, G. (2017). The moderating effect of culture on e-filing taxes: evidence from India. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 7(1), 134-152. <https://doi.org/10.1108/jaee-05-2015-0038>