Application of UTAUT 2 Model on E-Filing Usage Behavior

Putu Andy Suarna Dwipa[1]
Gayatri[2]
[1,2]Faculty of Economics and Business, Universitas Udayana, Indonesia
**Correspondences*: andi.swarna@gmail.com

ABSTRACT

The research conducted has a focus on knowing the factors that influence the intention and behavior of using e-Filing through the application of the UTAUT 2 Model. This research was conducted at Denpasar Barat and Denpasar Timur Tax Office. The sampling method used is purposive sampling with a sample of 100 respondents who have met the criteria as a sample. Structural Equation Model-Partial Least Square is used for data analyzing. The findings obtained indicate that the intention to use e-Filing is supported by business expectations, socio-cultural factors, beliefs and is not supported by habits and usage intentions.

Keywords: UTAUT 2; e-Filing; Intention; Usage Behavior

Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Perilaku Penggunaan E-Filing

ABSTRAK

Riset yang dilakukan memiliki fokus dalam mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap niat serta perilaku penggunaan e-Filing melalui penerapan Model UTAUT 2. Riset dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat dan Denpasar Timur. Metode penentuan sampel yang digunakan yakni purposive sampling dengan sampel sebanyak 100 responden yang telah memenuhi kriteria sebagai sampel. Structural Equation Model-Partial Least Square digunakan sebagai teknik dalam melakukan analisis data. Temuan yang diperoleh menyatakan niat penggunaan e-Filing didukung akan ekspektasi usaha, faktor sosial budaya, kepercayaan dan tidak didukung oleh kebiasaan dan niat penggunaan.

Kata Kunci: UTAUT 2; e-Filing; Niat; Perilaku Penggunaan

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

e-ISSN 2302-8556

Vol. 35 No. 7
Denpasar, 30 Juli 2025
Hal. 1924-1934

DOI:
10.24843/EJA.2025.v35.i07.p03

PENGUTIPAN:
Dwipa, P. A. S., & Gayatri. (2025). Application of UTAUT 2 Model on E-Filing Usage Behavior. *E-Jurnal Akuntansi*, 35(7), 1924-1934

RIWAYAT ARTIKEL:
Artikel Masuk:
26 Mei 2024
Artikel Diterima:
22 Juli 2024

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman saat ini dipenuhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi bahkan hampir pada setiap aspek kegiatan manusia diberikan kemudahan oleh kecanggihan teknologi. Perkembangan teknologi dituntut untuk semakin menawarkan kemudahan, efiktivitas, maupun efisiensi pada pekerjaan manusia, serta menghasilkan informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Informasi diharapkan akan tersalurkan dengan cepat kepada individu atau kelompok yang membutuhkan informasi dengan adanya kemajuan teknologi. Sistem yang disediakan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan baik diwujudkan dalam bentuk sederhana maupun kompleks. Pemerintah juga turut berperan menciptakan sistem sebagai bentuk pelayanan yang menawarkan kemudahan bagi masyarakat serta bermanfaat pula untuk meningkatkan pemasukan negara khususnya penerimaan dalam bentuk pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebelumnya telah menciptakan berbagai layanan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak seperti pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik, pembayaran *online*, faktur elektronik, dan kini pelaporan dapat dilakukan secara *online* melalui *e-Filing*. Putra & Merkusiwati (2018) menemukan *e-Filing* mendorong peningkatan kepatuhan perpajakan. Pelaporan SPT secara *online* membutuhkan internet sebagai penunjang keberhasilan pelaporan. Kota Denpasar merupakan wilayah yang paling tinggi dalam penggunaan internet. Hal ini tidak selaras dengan fakta di lapangan yang menunjukkan pelaporan SPT melalui *e-Filing* di Kota Denpasar masih di bawah kabupaten lainnya. Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan terdapatnya penurunan pelaporan SPT dari target yang ditetapkan DJP.

Hal ini yang melatarbelakangi dilakukannya riset ini guna memperoleh hal-hal yang memengaruhi wajib pajak dalam melaporkan SPT melalui *e-Filing*. Riset ini menambahkan variabel kepercayaan dan faktor sosial budaya dengan menggunakan pengukuran baru dalam melakukan pengujian data. Riset ini menggunakan model karya Venkatesh *et al*. (2012), yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* 2 yang disingkat UTAUT 2 oleh yang mengombinasikan kelebihan pada model lainnya dengan menambahkan variabel kepercayaan (*trust*) sebagai variabel bebas. Deameta (2019) menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan *mobile banking* di Kota Bandung. Riset serupa sebelumnya pernah dilakukan dengan menggunakan model UTAUT 2 namun ditemukan hasil yang inkosistensi. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Setiawan (2020), menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja dan faktor sosial tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-Filing*.

Terdapat pula penelitian lainnya yang menunjukkan inkonsistensi hasil, yakni penelitian oleh Mugni & Rikumahu (2019), yang menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-money*. Hasil penelitian tersebut tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Suardikha (2020). Penelitian oleh Putri & Suardikha (2020), menunjukkan bahwa motivasi hedonis berpengaruh positif terhadap niat penggunaan *e-money*. Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan

oleh Pertiwi & Ariyanto (2017), Hidayat *et al*. (2020), serta Setiawan & Purwoko (2020). Penelitian oleh Pertiwi & Ariyanto (2017) menunjukkan bahwa variabel nilai harga tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan *mobile banking*. Penelitian oleh Pertiwi & Ariyanto (2017)juga menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan suatu teknologi yakni *mobile banking*. Ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho *et al*. (2021).

Ekspektasi kinerja dimaknai sebagai kepercayaan dalam diri terkait munculnya teknologi akan menawarkan kemudahan dan kebermanfaatan ketika bekerja (Venkatesh *et al*., 2003). Individu akan terdorong untuk menggunakan sistem tersebut secara konsisten dikarenakan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem, (Putri & Suardikha, 2020). Pernyataan tersebut selaras dengan temuan dari Venkatesh *et al*. (2012), Pertiwi & Ariyanto (2017), Alalwan *et al*. (2017), Premi & Widyaningrum (2020), Nugroho *et al*. (2021), Jufri (2022). H_1 yang dibangun yaitu niat penggunaan *e-Filing* dipengaruhi oleh ekspetasi kinerja. Ekspektasi akan usaha dideskripsikan sebagai gambaran terkait kemudahan ketika menggunakan sistem informasi tersebut. Sistem yang tersedia dengan kemudahan dalam mengoperasikannya akan meningkatkan penggunaan akan sistem tersebut dikarenakan kenyamanan penggunaan dan manfaat yang ditawarkan sistem (Venkatesh & Davis, 2000). Penelitian menurut Dewi & Yadnyana (2017), Dewi *et al*. (2018), Mugni & Rikumahu (2019), Permana & Dewi (2020), Dewi & Setiawan (2020), mendukung pernyataan tersebut. H_2 yang disusun yakni penggunaan sistem *e-Filing* diduga dipengaruhi positif oleh ekspektasi usaha.

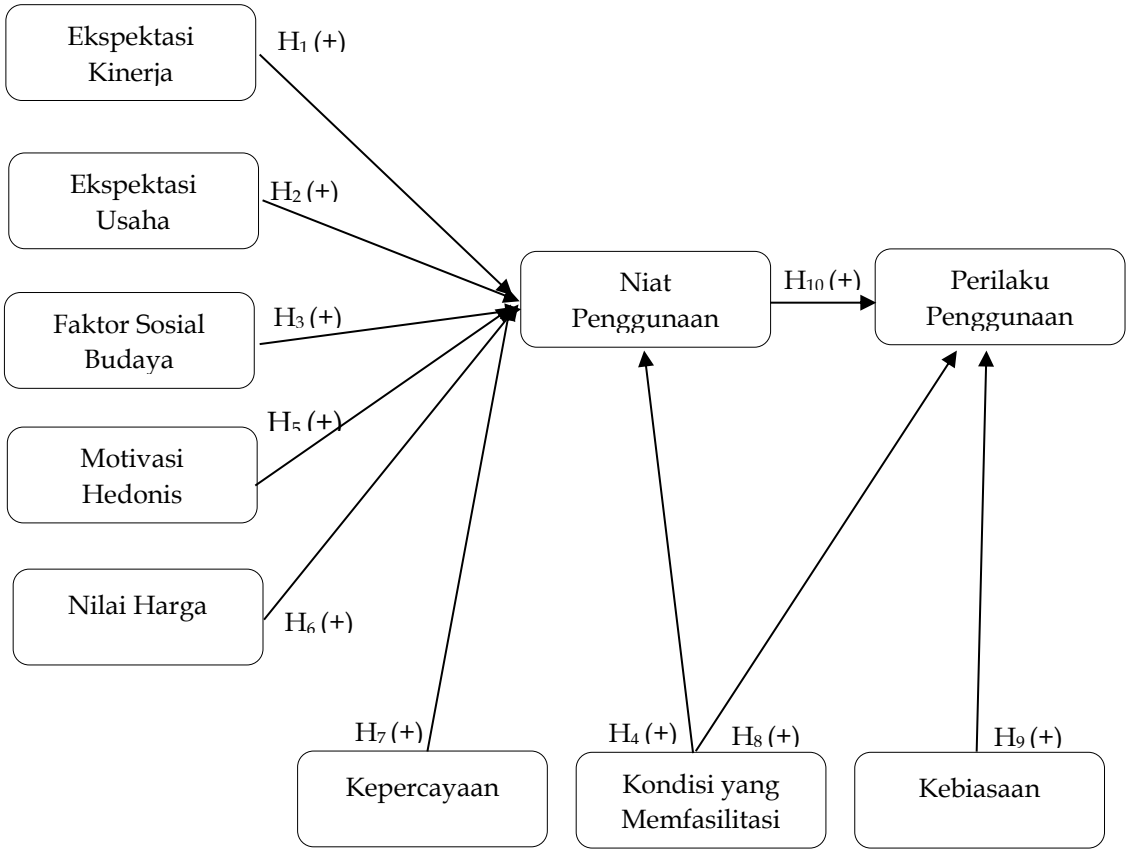
Faktor sosial sebagai bentuk keyakinan individu akan kemampuan menggunakan sistem yang tersedia (Venkatesh *et al*., 2003). Faktor sosial cenderung mampu memberikan pengaruh akan niat dan tindakan individu dalam mengimplementasikan suatu sistem dikarenakan individu akan membutuhkan adaptasi serta dukungan orang lain. Tak & Panwar (2017), Dewi *et al*. (2018), Indrawati & Putri (2020), Premi & Widyaningrum (2020), Permana & Dewi (2020), serta Nugroho *et al*. (2021) menunjukkan pengaruh sosial memiliki pengaruh pada niat penggunaan suatu sistem. Adapun H_3 yang terbentuk yaitu sosial budaya menjadi pengaruh positif pada niat pemakaian *e-Filing*. Infrastruktur sebagai pemfasilitas pemanfaatan penggunaan teknologi diperlukan guna memberikan rasa kemudahan dan kenyamanan. Hal ini dimaknai sebagai kondisi yang memfasilitasi (Venkatesh *et al*., 2003). Jufri (2022), Putri & Suardikha (2020), Premi & Widyaningrum (2020), Permana & Dewi (2020), Hidayat *et al*. (2020), El-Masri & Tarhini (2017), Alalwan *et al*. (2017), Alharbi (2017), dan Tak & Panwar (2017) menemukan hasil yang mendukung pernyataan tersebut. H_4 yang disusun yaitu kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif pada niat penggunaan *e-Filing*.

Motivasi hedonis dimaknai suatu rasa senang ketika menggunakan suatu teknologi akan mendorong penerimaan dalam penggunaan suatu teknologi (Brown & Venkatesh, 2005). Beberapa penelitian telah dilakukan, menurut El-Masri & Tarhini (2017), Alalwan *et al*. (2017), Tak & Panwar (2017), Aswani *et al*. (2018),dan Dewi *et al*. (2018) menemukan motivasi hedonis memiliki pengaruh pada penggunaan suatu sistem. H_5 yang disusun yakni niat pemakaian *e-Filing* disebabkan oelh faktor motivasi hedonis. Nilai harga bersumber pada sesuatu

ketika seseorang mengalami sebagai faktor yang dipandang mampu memberi pengaruh pada perilaku pembelian dan memberi pengaruh keunggulan kompetitif (Putri & Suardikha, 2020). Individu akan bersedia menggunakan suatu teknologi ketika dirasa teknologi tersebut memiliki manfaat yang lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan (Venkatesh et al., 2012). Dewi & Setiawan (2020), Dewi & Yadnyana (2017), Setiawan & Purwoko (2020), Tak & Panwar (2017), Putra *et al*. (2019),dan Abdat (2020), menemukan hasil riset yang mendukung pernyataan tersebut. H_6 yang terbentuk adalah niat pemakaian *e-Filing*dipengaruhi oleh nilai akan harga.

Kepercayaan (*trust*) dimaknai sebagai suatu bentuk rasa aman dalam diri guna meminimalisir ketidakpastian dan risiko dalam melakukan sesuatu hal, sehingga dengan kebermanfaatan yang ditawarkan suatu sistem akan memengaruhi penggunaannya (Deameta, 2019). Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Carter & Bélanger (2005), Alalwan *et al*. (2017), El-Masri & Tarhini (2017), Alharbi (2017), Aswani *et al*. (2018),dan Indrawati & Putri (2020) menemukan hasil yang sejalan dengan pernyataan tersebut. H_7 yang dapat dibangun yaitu kepercayaan menjadu pengaruh niat pemakaian *e-Filing*. Menurut Venkatesh *et al*. (2003) kondisi yang menjadi pemfasilitasi digambarkan dalam bentuk keyakinan terkait ketersediaan infrastruktur teknis akan mendukung penggunaan suatu sistem. Hal ini menjadi penentu perilaku aktual dan pengaruh langsung (Sutanto *et al*., 2018). Sutanto *et al*. (2018), Alalwan *et al*. (2017), Tak & Panwar (2017), Alharbi (2017), dan Putra *et al*. (2019) mendapatkan hasil yang selaras yaitu kondisi yang memfasilitasi terbukti mampu memengaruhi. H_8 yang dapat disusun adalah kondisi memfasilitasi mempengaruhi pemakaian *e-Filing*

Sejauh mana individu konsisten dalam belajar dan menggunakan sesuatu seperti teknologi dimaknai sebagai kebiasaan (Putri & Suardikha, 2020). Penelitian Venkatesh et al. (2012), Tak & Panwar (2017), Palau *et al*. (2019), Putra *et al*. (2019) menemukan adanya pengaruh kebiasaan terhadap perilaku penggunaan. H_9 yang terbentuk adalah kebiasaan berpengaruh positif pada perilaku penggunaan *e-Filing*. Niat penggunaan dimaknai sebagai besarnya keinginan seseorang secara sadar untuk menerima atau menolak melakukan sesuatu (Venkatesh *et al*., 2012). Individu akan cenderung melakukan suatu perilaku bila diiringi dengan keinginan untuk melakukannya Sutanto *et al*. (2018), Dewi & Yadnyana (2017), Saragih & Septamia (2019), Alharbi (2017), Aswani *et al*. 2018) menemukan hasil yang mendukung dengan pernyataan tersebut. H_{10} yang terbentuk adalah niat penggunaan mempengaruhi s penggunaan.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: Data Penelitian, 2022

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan data primer bentuk kuesioner dan berfokus untuk dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat dan Denpasar Timur dengan wajib pajak orang pribadi sebagai objek penelitian. Ditemukan sebanyak 100 orang sebagai sampel dalam riset ini dengan kriteria yang harus dipenuhi untuk dapat digolongkan sebagai sampel.

Ekspektasi kinerja sebagai keyakinan pada teknologi akan menawarkan kemudahan (Venkatesh *et al*., 2003) dimana dinilai berdasarkan taraf kebermanfaatan, efektifitas, dan produktivitas mengutip riset Venkatesh *et al*. (2003) Ekspektasi usaha sebagai gambaran kemudahan dalam menggunakan sesuatu yang diukur dengan mengutip Venkatesh *et al*. (2003) meliputi kemudahan dalam memahami dan terampil saat menggunakan. Faktor sosial sebagai keyakinan kemampuan menggunakan suatu sistem (Venkatesh *et al*., 2003) yang diukur dengan indikator menurut Ariyanto *et al*. (2014) meliputi kepercayaan kepada Tuhan, dukungan keluarga dan kerabat, serta membuka peluang terjadinya proses pembelajaran dan antisipasi perubahan informasi. Kondisi pemfasilitas, berdasarkan argumen Venkatesh *et al*. (2003) dinilai sebagai

bentuk keyakinan terkait ketersediaan infrastruktur teknis yang diukur dengan ketersediaan sumber daya dan pengetahuan.

Motivasi hedonis sebagai suatu rasa menyenangkan ketika menggunakan suatu teknologi Brown & Venkatesh (2005). Diukur dengan instrumen Venkatesh *et al*. (2012) meliputi rasa senang dan bangga. Nilai harga bersumber pada sesuatu yang dirasakan, yang memengaruhi perilaku pembelian (Putri & Suardikha, 2020). Indikator yang digunakan mengutip Venkatesh *et al*. (2012) meliputi biaya murah, keseimbangan manfaat dan biaya, manfaat yang diterima. Kebiasaan menampilkan sejauh mana individu cenderung menggunakan sistem yang diukur dengan indikator Venkatesh *et al*. (2012) meliputi penggunaan sistem, kegemaran menggunakan, dan keharusan menggunakan. Kepercayaan (*trust*) dimaknai sebagai suatu bentuk rasa aman dalam diri guna meminimalisir ketidakpastian dan risiko (Deameta, 2019). Indikator yang digunakan mengutip Carter & Bélanger (2005) meliputi kenyamanan dan keamanan infrastruktur internet serta kepercayaan terhadap pemerintah sebagai penyelenggara. Niat penggunaan dimaknai sebagai besarnya keinginan untuk menerima sesuatu (Venkatesh *et al*., 2012) diukur dengan minat dan keinginan penggunaan berulang. Perilaku penggunaan *e-Filing* diartikan sebagai perilaku secara berkelanjutan karena adanya manfaat yang akan diperoleh. Variabel ini diukur menurut Venkatesh *et al*. (2012) meliputi tingkat intensitas penggunaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik *Structural Equation Model-Partial Least Square* dipilih dalam menganalisis data yang telah dikumpulkan pada riset ini. Tabel hasil analisis data disajikan pada Tabel 1.

Nilai *p-value* sebesar 0,483 lebih tinggi dari 0,05 menunjukkan variabel ekspektasi kinerja tidak memiliki pengaruh sehingga H_1 ditolak. Sutanto *et al*. (2018) dan Aswani *et al*. (2018) menemukan hasil yang sejalan. Berdasarkan analisis data yang diperoleh diasumsikan WPOP Kota Denpasar merasakan bahwa sistem *e-Filing* masih belum efektif untuk membantu menyelesaikan pekerjaan khususnya dalam pelaporan SPT. Hal ini menyebabkan belum maksimal dalam penggunaan *e-Filing*.

Nilai *p-value* sebesar 0,000 menunjukkan ekspektasi usaha memiliki pengaruh positif pada niat penggunaan *e-Filing*, sehingga hipotesis 2 (H_2) diterima. Kesederhanaan sistem *e-Filing* ini membuat wajib pajak selaku pengguna merasa mudah dan efisien dalam memahami cara penggunaanya. Pernyataan tersebut selaras dengan teori UTAUT 2 yakni pengguna akan semakin memiliki niat untuk menggunakan suatu sistem apabila sistem tersebut dapat meminimalkan usaha dalam bentuk waktu dan tenaga. Hasil penelitian ini selaras dengan Dewi *et al*. (2022), Dewi & Yadnyana (2017), dan Dewi & Setiawan (2020).

Nilai *p-value* variabel ini menunjukkan nilai 0,016 sehingga disimpulkan faktor sosial budaya memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan *e-Filing,* H_3 diterima. Adanya upaya melalui kegiatan sosialiasi terkait pentingnya penggunaan *e-Filing* akan membantu menunjang tingkat penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak. Berdasarkan temuan ini selaras dengan Teori UTAUT 2 yang menyatakan semakin tinggi keyakinan seseorang terhadap dorongan orang lain

untuk menggunakan suatu sistem, maka semakin meningkat pula niat orang tersebut guna mengoperasikan sistem tersebut. Hasil riset ditemukan selaras dengan riset yang dilakukan oleh Suardana & Gayatri (2020), Syaninditha & Setiawan (2017), Indrawati & Putri (2020).

Tabel 1. Hasil Analisis Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	*Sample Mean (M)*	*Standard Deviation (STDEV)*	*T Statistics (|O/STDEV|)*	*P Values*
Ekspektasi Kinerja -> Niat Penggunaan	0.066	0.087	0.093	0.702	0.483
Ekspektasi Usaha -> Niat Penggunaan	0.413	0.404	0.097	4.246	0.000
Faktor Sosial Budaya -> Niat Penggunaan	0.185	0.166	0.076	2.414	0.016
Kebiasaan -> Perilaku Penggunaan	0.387	0.371	0.121	3.209	0.001
Kepercayaan -> Niat Penggunaan	0.281	0.280	0.099	2.831	0.005
Kondisi yang Memfasilitasi -> Niat Penggunaan	-0.114	-0.056	0.113	1.008	0.314
Kondisi yang Memfasilitasi -> Perilaku Penggunaan	0.145	0.113	0.086	1.691	0.091
Motivasi Hedonis -> Niat Penggunaan	0.352	0.242	0.216	1.627	0.104
Niat Penggunaan -> Perilaku Penggunaan	0.444	0.456	0.126	3.515	0.000
Nilai Harga -> Niat Penggunaan	-0.191	-0.116	0.199	0.962	0.337

Sumber: Data Penelitian, 2022

Nilai *p-value* pada variabel kondisi yang memfasilitasi dinilai sebesar 0,314. Hal ini menunjukkan kondisi pemfasilitas tidak mempengaruhi niat pemakaian *e-Filing,* sehingga dugaan yang dibangun ditolak. Hal ini dimaknai dukungan maupun sumber daya wajib pajak maupun disediakan pemerintah dalam upaya pengoperasian *e-Filing* tidak memengaruhi niat wajib pajak untuk menerapkannya. Temuan riset selaras akan riset yang pernah dilakukan Dewi & Setiawan (2020), Putra *et al*. (2019) dan Abdat (2020).

Nilai *p-value* motivasi hedonis sebesar 0,104. Hal ini berarti motivasi hedonis tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-Filing,* maka hipotesis ditolak. Temuan ini menunjukkan hal-hal seperti kesenangan dan prestise yang dirasakan wajib pajak saat mengimplementasikan *e-Filing* tidak signifikan mempengaruhi pada niat untuk menggunakan *e-Filing*. Hasil yanng ditemukan sejalan dengan penelitian menurut Pertiwi & Ariyanto (2017) dan Dewi & Setiawan (2020).

Nilai *p-value* memiliki besaran 0,337 yang berarti nilai harga tidak mempengaruhi niat pemakaian *e-Filing,* maka dugaan keenam (H_6) ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa wajib pajak masih belum merasakan bahwa manfaat yang diperoleh dari penggunaan *e-Filing* lebih besar dibandingkan biaya

penggunaan dalam hal ini biaya untuk mengakses internet. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Premi & Widyaningrum (2020) dan El-Masri & Tarhini (2017).

Pengaruh kepercayaan memiliki nilai lebih rendah dari 0,05 yaitu 0,005 sehingga hipotesis yang dibangun dapat diterima. Hasil penelitian mendeskripsikan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem serta infrastruktur akan memberikan rasa keamanan untuk mengoperasikannya sehingga mendorong untuk menggunakan sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan Teori Kepercayaan oleh Carter & Bélanger (2005) yakni individu akan memiliki keinginan untuk menggunakan suatu sistem secara konsisten apabila merasa memiliki niat untuk menggunakan layanan apabila terdapat keamanan infrastruktur dalam mengoperasikan sistem. Hasil penelitian ini mendukung riset El-Masri & Tarhini (2017) dan Aswani *et al*. (2018).

Nilai *p-value* pada variabel kondisi yang memfasilitasi terhadap sebesar 0,091, lebih tinggi dari 0,05 sehingga disimpulkan variabel ini tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filing,* dan hipotesis yang dibangun tidak dapat diterima. Kurangnya sumber daya yang memadai untuk membantu individu yang memerlukan saat pengoperasian *e-Filing* menyebabkan kesulitan pengguna dalam mengakses *e-Filing*. Temuan selaras dengan riset Pertiwi & Ariyanto (2017) dan Setyorini & Meiranto (2021).

Variabel kebiasaan memiliki nilai *p-value* sebesar 0,016 lebih rendah dari 0,05 sehingga variabel ini menunjukkan pengaruh terhadap perilaku penggunaan *e-Filing,* dan H_9 diterima. Kebiasaan akan mendorong individu untuk melakukan sesuatu sebagai bentuk kewajiban yang harus dipenuhi wajib pajak guna melakukan pelaporan SPT dengan sistem tersebut. Temuan riset ini memperkuat temuan Tak & Panwar (2017) dan Gupta & Dogra (2017).

Niat penggunaan memiliki nilai *p-value* 0,000 lebih rendah dari 0,05 yang memaknai niat penggunaan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing,* maka H_{10} diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemakaian *e-Filing* di Kota Denpasar dilandasi oleh niat pengguna. Hal ini menjelaskan wajib pajak yang telah memanfaatkan layanan *e-Filing* akan terdorong menggunakan *e-Filing* secara konsisten dengan ditingkatkannya fasilitas *e-Filing*. Temuan penelitian yang sejalan dilakukan pada riset Saragih & Septamia (2019) dan Alalwan *et al*. (2017).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat ditarik simpulan hasil riset ini. Variabel ekspektasi kinerja, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, dan nilai harga ditemukan tidak mempengaruhi niat pemakaian *e-Filing* oleh WPOP Kota Denpasar. Berbanding terbalik dengan variabel ekspetasi usaha, faktor sosial budaya dan kepercayaan yang menunjukkan hasil sebaliknya. Kebiasaan dan niat penggunaan memiliki pengaruh signifikan positif pada perilaku pemakaian *e-Filing* lain halnya dengan kondisi yang pemfasilitasi tidak memiliki pengaruh pada perilaku pemakaian *e-Filing*. Riset ini memiliki lingkup yang terbatas sehingga kedepannya diharapkan dapat memperluas objek penelitian tidak hanya di wilayah Denpasar serta penggunaan model UTAUT 2 selanjutnya dapat dilakukan upaya penyempurnaan penggunaan model pada riset ini melalui upaya

penambahan *supporting theory* seperti *personal innovativeness* serta menambah besaran populasi penelitian.

REFERENSI

Abdat, Fatmah Amir. (2020). Using UTAUT Model to Predict Social Media Adoption among Indonesian SMEs. *Saudi Journal of Economics and Finance*, *4*(10), 498–505. https://doi.org/10.36348/sjef.2020.v04i10.003

Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, *37*(3), 99–110. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002

Alharbi, S. (2017). An extended UTAUT model for understanding of the effect of trust on users' acceptance of cloud computing. *International Journal of Computer Applications in Technology*, *56*(1), 65–76. https://doi.org/10.1504/IJCAT.2017.086562

Ariyanto, D., Subroto, B., Purnomosidhi, B., & Rosidi. (2014). Does the Balinese Tri Hita Karana Culture Affect the Adoption and Usage of Information Technology Systems? *Information and Knowledge Management*, *4*(9), 150–160.

Aswani, R., Ilavarasan, P. V., Kar, A. K., & Vijayan, S. (2018). Adoption of public WiFi using UTAUT2: An exploration in an emerging economy. *Procedia Computer Science*, *132*, 297–306. https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.05.180

Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2005). Model of Adoption of Technology in Household: A Baseline Model Test and Extension Incorporating Household Life Cycle. *Mis Quarterly*, *29*(3), 399–426.

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, *15*(1), 5–25. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x

Deameta, A. F. (2019). Prediksi Intensi Perilaku terhadap Penggunaan Mobile Bangking Menggunakan The Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology, Trust, Dan Network Externalities. *Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi*, *3*(2), 205–217.

Dewi, A. A. P. P., Wirakusuma, M. G., & Gayatri, G. (2022). Pengukuran Keberhasilan Penggunaan Internet Banking di Bank Rakyat Indonesia Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, *32*(2), 3608. https://doi.org/10.24843/eja.2022.v32.i02.p02

Dewi, N. P. K. L. R. K., & Yadnyana, I. K. (2017). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat dan Perilaku Penggunaan Sistem *E-Filing* Di Kota Denpasar dengan Model UTAUT. *E-Jurnal Akuntansi*, *21*(3), 2338–2366. https://doi.org/10.24843/EJA.2017.v21.i03.p23

Dewi, N. P. N. T., & Setiawan, P. E. (2020). Analisis Penggunaan *E-Filing* oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Menggunakan UTAUT 2. *E-Jurnal Akuntansi*, *30*(12), 3081. https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i12.p07

Dewi, S. I. K., Kurniadi, D., & Sriwahyuni, T. (2018). Analisis Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Evaluasi PBM Menggunakan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) yang Diperluas Di Universitas Negeri Padang. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, *6*(1). https://doi.org/10.24036/voteteknika.v6i1.10430

El-Masri, M., & Tarhini, A. (2017). Factors affecting the adoption of e-learning systems in Qatar and USA : Extending the Unified Theory. *Educational Technology Research and Development*. https://doi.org/10.1007/s11423-016-9508-8

Gupta, A., & Dogra, N. (2017). Tourist adoption of mapping apps: A UTAUT2 perspective of smart travellers. *Tourism and Hospitality Management*, *23*(2), 145–161. https://doi.org/10.20867/thm.23.2.6

Hidayat, M. T., Aini, Q., & Fetrina, E. (2020). Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus). *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, *9*(3), 239–247. https://doi.org/10.22146/.v9i3.227

Indrawati, & Putri, A. P. (2020). Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Payment Adoption Using Modified UTAUT 2 Model. *2020 8th International Conference on Information and Communication Technology, ICoICT 2020*, *0*(c), 167–173.

Jufri, M. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keinginan Wajib Pajak Dalam Menggunakan *E-Filing* Di Kota Batam. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, *4*(1), 107–115. https://doi.org/https://doi.org/10.47233/jteksis.v4i1.384 ISSN

Mugni, N. N., & Rikumahu, B. (2019). Analisis Niat Perilaku Pengguna E-Money Berbasis Chip Menggunakan Model Modifikasi UTAUT. *Jurnal Mitra Manajemen*, *3*(5), 614–627.

Nugroho, N. W., Winarno, W. W., & Putro, H. P. (2021). Evaluasi Tingkat Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Jogja Istimewa menggunakan Modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, *14*(2), 135. https://doi.org/10.32815/jitika.v14i2.484

Palau-saumell, R., Forgas-coll, S., & Javier, S. (2019). *User Acceptance of Mobile Apps for Restaurants : An Expanded and Extended UTAUT-2*. 1–24. https://doi.org/10.3390/su11041210

Permana, G. P. L., & Dewi, L. P. K. (2020). Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Ovo Dengan Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut) Di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, *4*(2), 186. https://doi.org/10.38043/jiab.v4i2.2331

Pertiwi, N. W. D. M., & Ariyanto, D. (2017). Penerapan Model Utaut2 Untuk Menjelaskan Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, *18*(2), 1369–1397.

Premi, W. B., & Widyaningrum, W. (2020). Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking Terhadap Use Behavior Melalui Pendekatan Model Utaut 2 (Studi Pada Nasabah KCU BCA Malang). *Capital: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, *3*(2), 139. https://doi.org/10.25273/capital.v3i2.6080

Putra, I. N. T. A., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Tax Amnesty dan *E-Filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Badung. *E-Jurnal Akuntansi*, *24*, 2121. https://doi.org/10.24843/eja.2018.v24.i03.p18

Putra, M. A. A., Huda, M. Q., & Fetrina, E. (2019). An Evaluation of e-Money Products Using UTAUT 2 Model (The Case of Bank Mandiri). *2019 7th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2019*, *2017*(July). https://doi.org/10.1109/CITSM47753.2019.8965424

Putri, N. K. R. D., & Suardikha, I. M. S. (2020). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Niat Dan Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, *30*(2), 540–555.

Saragih, A. H., & Septamia, N. U. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna *E-Filing* Menggunakan Model Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Kajian Akuntansi*, *3*(1), 1. https://doi.org/10.33603/jka.v3i1.2129

Setiawan, H. K., & Purwoko. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Belanja *Online* Menggunakan Media Sosial Instagram. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, *5*(4), 806–820.

Setyorini, A., & Meiranto, W. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) dengan Menggunakan Model UTAUT 2. *Diponegoro Journal of Accounting*, *10*(1), 1–15.

Suardana, K. P., & Gayatri, G. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Perhitungan Tarif Pajak pada Kepatuhan Pajak Mahasiswa Pelaku UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, *30*(9), 2311. https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i09.p11

Sutanto, Ghozali, I., & Handayani, R. S. (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (Sipkd) Dalam Perspektif The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (Utaut 2) Di Kabupaten Semarang. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, *15*(1), 37. Https://Doi.Org/10.14710/Jaa.15.1.37-68

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*(1), 86–115.

Tak, P., & Panwar, S. (2017). Using UTAUT 2 model to predict mobile app based shopping: evidences from India. *Journal of Indian Business Research*, *9*(3), 248–264. https://doi.org/10.1108/JIBR-11-2016-0132

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoritical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, *46*(2), 186–204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *Mis Quarterly*, *27*(3), 425–478. https://doi.org/10.1016/j.inoche.2016.03.015

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, *36*(1), 157–178. https://doi.org/10.1109/MWSYM.2015.7167037