ANALISIS KEPERILAKUAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN *E-FILING* PAJAK
(Studi Pada Dosen Pegawai Negeri Sipil di Universitas Brawijaya Malang)

Oleh:
Muhammad Zulkarnaen

Dosen Pembimbing:
Ayu Fury Puspita, MSA., Ak., CA.

Abstract

The use of e-filing in national level is popular among taxpayer, but it is still less favorable in the regional scale of East Java III. The objective of this research is to understand the behavioral acceptance of taxpayers toward e-filing through factors that affect its real usage based on the Theory of Reasoned Action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), and Theory of Planned Behavior (TPB). The respondents of this research are 70 civil servant lecturers of Brawijaya University who have used e-filing. The data of this study were collected through questionnaires and were analyzed using Partial Least Square (PLS) analysis in SmartPLS 3.2.7. The result shows that factors which positively influence behavioral acceptance of taxpayers toward e-filing are perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward use, interpersonal influence, external influence, subjective norm, and behavioral intention. In addition, most respondents agree that e-filing is acceptable for online tax reporting system.

Keywords: *Theory of reasoned action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), e-Filing, Actual Behavior.*

1. Latar Belakang Penelitian

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung bahu-membahu membiayai pembangunan nasional (Iqbal, www.pajak.go.id). Menurut Susanto (2011) sejak tahun 2002 sampai sekarang pemerintah yang dalam hal penghimpunan penerimaan pajak diwakilkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus berusaha memperbaiki efisiensi dan efektivitas kinerjanya untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak yang terus meningkat seiring perubahan zaman yang dinamis. Jogiyanto (2007: 3) menyatakan bahwa untuk hasil kerja yang efisien dan efektif, organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi (dalam hal penelitian ini *e-filing* yang dikembangkan pemerintah) yang memungkinkan individu-individu memunyai kesempatan berinteraksi dan memanfaatkan sistem teknologi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka.

Secara umum, *e-filing* melalui situs DJP, yang beralamatkan di www.pajak.go.id, adalah sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, dengan tujuan WP tidak perlu lagi menunggu antrean panjang di lokasi *dropbox* maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (DJP, "*Mudahnya Pelaporan Pajak Melalui e-filing*", www.pajak.go.id). Menurut data DJP per tanggal 21 Maret 2016, jumlah WP terdaftar tahun 2016 mencapai 30,04 juta, yang terdiri dari 2,4 juta WP Badan dan 27,5 juta WP Orang Pribadi (OP). WP yang wajib melaporkan SPT sebanyak 18,1 juta, sedangkan yang sudah menyampaikan SPT baru mencapai 10,8 juta atau sekitar 60% (DJP, "*Pajak, Sinergi Membangun Bangsa*", www.pajak.go.id).

Berdasarkan berita yang dimuat pada media Surya Malang (suryamalang.tribunnews.com) masih banyak WP yang menyampaikan SPT secara manual dengan mendatangi KPP Pratama Malang Selatan. Jumlah WP terdaftar di Kanwil DJP Jawa Timur region III sebanyak 1.795.386 WP (WP badan: 127.018, WPOP non karyawan: 321.879, WPOP karyawan: 1.247.429), WP wajib lapor SPT adalah 862.674 WP (WP badan: 67.927, WPOP non karyawan: 146.093, WPOP karyawan: 648.654), dengan jumlah penerimaan SPT per 29 Maret 2018

sebanyak 501.229 WP (209.176 WP melalui *e-filing*, 292.053 WP melapor manual). Dari jumlah tersebut tampak pelaporan SPT melalui *e-filing* adalah 52% dari jumlah SPT yang diterima per 29 Maret 2018 dan 24% dari total WP wajib lapor SPT.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti melihat adanya keseriusan pemerintah selaku pembuat dan pelaksana kebijakan memberikan contoh kepada masyarakat dalam rangka mengoptimalkan pendapatan negara dan keteraturan pelaporan pajak yang dapat dilihat dari surat edaran yang diterbitkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor SE/02/M.PAN/3/2009 tanggal 31 Maret 2009, yang intinya agar seluruh pejabat dan PNS mematuhi ketentuan peraturan perpajakan dengan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, membayar pajak, serta mengisi dan menyampaikan SPT Tahunan PPh. Khususnya dalam penggunaan layanan *e-filing* tertuang dalam SE/02/M.PAN/3/2009 butir dua yang berbunyi, ASN/TNI/Polri melaporkan SPT Tahunan PPh melalui *e-filing*. Informasi terkait tata cara pelaporan SPT Tahunan PPh melalui *e-filing*, dapat diperoleh melalui situs resmi DJP, menghubungi Kring Pajak 1500200, dan/atau menghubungi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat. Namun berdasarkan foto instagram yang diunggah akun resmi Kanwil DJP Jawa Timur III (@kanwilpajakmalang) terkait suasana pelaporan pajak pada bulan April 2018 masih tampak dari seragam yang digunakan bahwa beberapa WP adalah PNS.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah peneliti ungkapkan, peneliti tertarik menganalisa faktor-faktor yang memengaruhi minat perilaku diadopsinya layanan *e-filing* di Indonesia khususnya di kalangan PNS dengan mengacu pada teori *theory of reasoned action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM) dan *theory of planned behavior* (TPB), alasan lain peneliti memilih PNS sebagai objek penelitian ini adalah untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi objek yang ingin diteliti.

Hasil dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap (*attitude*) penggunaan (seperti Hsu dan Chiu, 2004; Susanto, 2011). Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap (*attitude*) penggunaan

(seperti Susanto, 2011; Salim et al., 2014). Sikap (*attitude*) penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*intention to use*) (seperti Hsu dan Chiu, 2004; Susanto, 2011). Pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) berpengaruh positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*) (Hsu dan Chiu, 2004). Pengaruh eksternal (*eksternal influence*) berpengaruh positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*) (Septiadinata et al., 2016). Norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*intention to use*) (seperti Hsu dan Chiu, 2004; Susanto, 2011; Septiadinata et al., 2016). Minat menggunakan (*intention to use*) berpengaruh positif terhadap perilaku sebenarnya (*actual behavior*) (seperti Hsu dan Chiu, 2004; Susanto, 2011; Septiadinata et al., 2016)

Meninjau hasil dari penelitian-penelitian tersebut, peneliti menemukan variabel-variabel yang tidak konsisten pengaruhnya terhadap perilaku individu dalam penggunaan layanan *e-filing* seperti variabel norma subjektif, pengaruh interpersonal, pengaruh eksternal, dan persepsi kemudahan penggunaan. Ketidak konsistenan hasil penelitian terhadap perilaku juga terjadi di kalangan peneliti terdahulu yang memperkenalkan model-model penelitian perilaku (seperti Fishbein & Ajzen, 1975; Sheppard et al., 1988; Bagozzi, 1989; Davis, 1991; Bhattacherjee, 2000).

2. Teori Sistem Informasi Keperilakuan

Menurut Jogiyanto (2007: 2—3 & 14) landasan dasar dari sistem informasi keperilakuan merupakan hasil dari penggabungan teori keperilakuan dengan penggunaan sistem teknologi informasi di organisasi. Sistem informasi keperilakuan membahas tentang aspek-aspek keperilakuan dari individu terhadap hubungannya dengan suatu sistem informasi dan lebih memandang dari sudut ilmu psikologis.

2.1 Teori Tindakan Beralasan (TRA)

TRA dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein yang diderivasi dari teori sikap (*theory of attitude*) yang mempelajari tentang sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*) disebabkan kurang berhasilnya penelitian-penelitian yang menguji teori sikap (*theory of attitude*), yaitu hubungan antara sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*). Sheppard et.al (1988) mengungkapkan bahwa teori tindakan

beralasan (*theory of reasoned action*) oleh Fishbein dan Ajzen (1975) adalah model yang sangat baik dalam memprediksi niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku (*behavior*). Susanto (2011) mengungkapkan bahwa asumsi dasar yang disusun pada teori TRA adalah bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Selanjutnya Jogiyanto (2007: 111) juga menegaskan bahwa model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat perilakunya.

Pada model ini, niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku (*behavior*) adalah dua hal yang berbeda. Niat perilaku masih merupakan niat belum berupa perilakunya. Niat (*intention*) adalah keinginan untuk melakukan perilaku sedangkan perilaku (*behavior*) adalah tindakan atau kegiatan nyata yang dilakukan. Perilaku (*behavior*) terjadi disebabkan individual memiliki niat (*intention*) untuk melakukannya. Sehingga niat perilaku (*behavioral intention*) akan menentukan perilakunya (*behavior*).

Selanjutnya sikap terhadap perilaku (*atittude towards behavior*) dan norma subjektif (*subjective norm*) adalah variabel penentu niat perilaku (*behavioral intention*). Sikap terhadap perilaku (*atittude towards behavior*) didefinisikan sebagai evaluasi kepercayaan atau perasaan positif atau negatif dari individual jika harus melakukan perilaku tertentu yang dikehendaki. Sedangkan norma subjektif (*subjective norm*) didefinisikan sebagai persepsi atau pandangan individu terhadap tekanan sosial (kepercayaan-kepercayaan orang lain) yang akan memengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku yang sedang dipertimbangkan.

2.2 Model Penerimaan Teknologi (TAM)

Davis (1989) mengembangkan teori TRA menjadi model TAM dengan mendekomposisi sikap (*attitude*) ke dalam konstruk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Kedua konstruk hasil dekomposisi tersebut selanjutnya ditambahkan pada model TRA. Selanjutnya Davis (1989) berargumen bahwa TAM jauh lebih baik digunakan untuk mengungkapkan penerimaan

individu terhadap suatu sistem informasi dibandingkan dengan TRA.

TAM yang diperkenalkan Davis (1989) memang lebih spesifik atau difokuskan pada perilaku penerimaan teknologi. Jogiyanto (2007: 111) menegaskan bahwa TAM merupakan salah satu teori atau model yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi dengan menambahkan dua konstruk utama pada TRA sebagai penentu perilaku yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*).

Konstruk tambahan pertama pada TAM yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dinilai mempunyai pengaruh langsung ke niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku (*behavior*). Selanjutnya persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai kepercayaan individual terhadap suatu teknologi yang dipercaya dapat atau tidak dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Pemakai teknologi akan memiliki niat menggunakan atau menggunakan suatu teknologi jika dirasa teknologi tersebut bermanfaat. Konstruk tambahan ke-dua yaitu kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai kepercayaan individual terhadap suatu teknologi yang dipercaya dapat atau tidak dapat membebaskan dirinya dari usaha. Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika dirasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan. Selanjutnya kedua konstruk tambahan tersebut memengaruhi sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) dan sejalan dengan TRA, variabel niat perilaku (*behavioral intention*) pada TAM menjadi variabel penghubung antara sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) yang memengaruhi perilaku sebenarnya (*behavior*).

2.3 Teori Perilaku Rencanaan (TPB)

Ajzen (1991) mengungkapkan bahwa TPB merupakan model pengembangan dari TRA dengan penambahan konstruk kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*). Asumsi dasar teori perilaku rencanaan (TPB) adalah tidak semua perilaku dapat dikontrol penuh oleh individual sehingga perlu ditambahkan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*). Jika semua perilaku

dapat dikontrol sepenuhnya oleh individual-individual, yaitu kontrol perilaku mendekati maksimum, maka teori perilaku rencanaan (TPB) kembali menjadi teori tindakan beralasan (TRA)

TPB telah dibuktikan mampu memprediksi dan menjelaskan perilaku individu terhadap penerimaan suatu teknologi atau sistem informasi (Ajzen, 1991). Berdasarkan TPB Ajzen (1991), perilaku aktual (*behavior*) individu dalam melakukan suatu tindakan secara langsung dipengaruhi oleh minat (i*ntention*) dari individu tersebut. Minat (*intention*) individu tersebut secara bersamaan pula ditentukan oleh sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norm*) terhadap perilaku tersebut. Salah satu kelebihan TPB menurut Jogiyanto (2007: 86) terhadap TRA adalah kemampuannya untuk menganalisis suatu situasi dimana individual-individual tidak mempunyai kontrol sendiri terhadap perilakunya.

2.4 Dekomposisi Norma-norma Subjektif

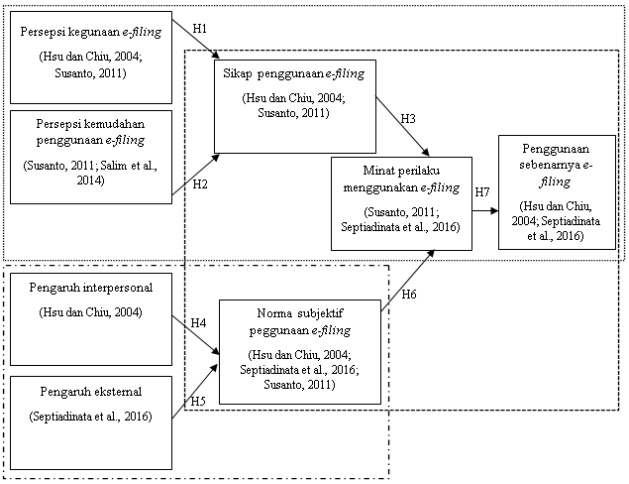
Dekomposisi terhadap norma subjektif banyak muncul setelah diperkenalkannya teori perilaku rencanaan (TPB). Bhattacherjee (2000) mendekomposisi norma subjektif ke dalam dua bentuk pengaruh yaitu pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal. Pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) didefinisikan sebagai pengaruh dari teman-teman, anggota keluarga, teman teman kerja, dan individual-individual berpengalaman yang dikenal sebagai rujukan potensial menimbulkan niat. Sedangkan pengaruh eksternal (*external influence*) didefinisikan sebagai pengaruh dari pihak luar organisasi seperti media masa, opini-opini pakar, dan informasi non personal lainnya.

2.5 Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

Pada konsep penelitian ini peneliti menggunakan penggabungan model TAM dan TRA. Merujuk pada argument Davis (1989) bahwa TAM jauh lebih baik digunakan untuk mengungkapkan penerimaan individu terhadap suatu sistem informasi dibandingkan dengan TRA. Namun dalam penelitian ini peneliti tidak menghilangkan konstruk norma subjektif (*subjective norm*) yang ada pada model TRA disebabkan banyaknya penelitian yang membuktikan bahwa norma subjektif (*subjective norm*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat (*intention*) sehingga menjadi pertimbangan peneliti untuk menggabungkan dengan harapan

dapat meningkatkan keakuratan dalam menganalisa faktor-faktor yang memengaruhi niat (*intention*). Penggabungan model peneilitian ini yaitu dengan menggabungkan konstruk-konstruk yang dianggap signifikan memengaruhi perilaku (*behavior*) individu juga telah banyak dilakukan oleh peniliti-peneliti terdahulu untuk dapat secara akurat memprediksi perilaku individu dalam kaitannya dengan sistem informasi.

Gambar 2.1. Kerangka Teoritis



Sumber: (diolah 2018)

Keterangan: .....;TRA,– – – – – -; TAM, – - – - – -;norma subjektif dekomposisian.

Dalam membangun kerangka teoritis ini, peneliti mengadopsi dan menggabungkan konstruk-konstruk pada model TAM dan TRA dengan dekomposisian norma subjektif (*subjective norm*). Penelitian Ajzen (1975) menunjukkan hasil bahwa sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norm*) adalah faktor-faktor yang berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*behavioral intention*) yang selanjutnya mempengaruhi perilaku (*behavior*). Davis (1989) menemukan bahwa persepsi kegunaan (*perceiced usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh positif yang terhubung pada pengunaan sebenarnya (*actual usage*) atau dalam peneitian ini disebut dengan perilaku sebenarnya (*actual behavior*). Bhattacherjee (2000) mendekomposisi konstruk norma subjektif (*subjective norm*) ke dalam dua faktor yaitu pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) dan pengaruh eksternal (*external influence*), selanjutnya menemukan bahwa kedua faktor tersebut berpengaruh positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*).

2.5.1 Hipotesis pengaruh persepsi kegunaan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing*

Konstruk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), Davis (1989) mendefinisikan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) sebagai tingkat kepercayaan akan adanya peningkatan kinerja dalam menggunakan suatu teknologi (*the degree to which a person believes that using a particular system would*

enhance his or her job performance). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) individu berkaitan pengambilan keputusan dalam menggunakan suatu teknologi yang dipercaya berguna atau dapat meningkatkat kinerjanya.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi (misalnya Davis, 1989; Davis, 1991), bahkan menunjukkan konstruk yang paling tinggi tingkat signifikansinya memengaruhi sikap (*atitude*), minat (*behavioral intention*), dan perilaku (*behavior*) di dalam penggunaan teknologi disbanding konstruk lainnya. Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Hsu dan Chiu (2004) dan Susanto (2011) juga menunjukkan bahwa konstruk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

Hl: persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *e-filing.*

2.5.2 Hipotesis pengaruh persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing*

Konstruk kemudahan persepsian (*perceived ease of use*), Davis (1989) mendefinisikan kemudahan persepsian (*perceived ease of use*) sebagai tingkat kepercayaan akan terbebas dari usaha dalam menggunakan suatu teknologi (*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kemudahan persepsian (*perceived ease of use*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) berkaitan pengambilan keputusan dalam menggunakan suatu teknologi yang artinya seseorang akan menggunakan suatu teknologi bila dipercaya teknologi tersebut mudah digunakan.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk kemudahan persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi, pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Susanto (2011) dan Salim et al. (2004) juga menunjukkan bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan

terhadap penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

H2: persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan *e-filing.*

2.5.3 Hipotesis pengaruh sikap penggunaan *e-filing* terhadap minat keperilakuan menggunakan *e-filing*

Konstruk sikap (*attitude*), Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan sikap (*attitude*) sebagai perasaan positif atau negative dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (*An attitude represent a person's general feeling of favorableness or unfavorableness toward some stimulus object*), dapat juga didefinisikan sebagai evaluasi pengguna tentang ketertarikan menggunakan suatu sistem atau teknologi.

Hasil penelitian-pnelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sikap (*attitude*) berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku (*behavioral intention*). Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Hsu dan Chiu (2004) dan Susanto (2011) juga menunjukkan bahwa konstruk sikap penggunaan (*attitude towards using*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

H3: sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing.*

2.5.4 Hipotesis pengaruh interpersonal penggunaan *e-filing* terhadap norma subjekif penggunaan *e-filing*

Konstruk pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*), Bhattacherjee (2000) mendefinisikan pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) sebagai pengaruh dari teman-teman, anggota keluarga, atasan-atasan, dan individual-individual berpengalaman yang dikenal pengadopsi potensial (*interpersonal influence refers to word-of-mouth influence by friends, colleagues, superiors, and other prior adopters known to the potential adopters*). Penelitian penelitian sebelumnya terkait penggunaan sistem menunjukkan bahwa keluarga dan kolega-kolega merupakan grup-grup penting yang memengaruhi minat perilaku individual di rumah (Venkatesh dan Brown, 2001). Dari hasil pengujian yang dilakukan Jogiyanto (2007) terkait minat untuk menggunakan TV internet, menunjukkan hasil bahwa pengaruh interpersonal

berpengaruh positif terhadap norma subjektif penggunaan.

Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Hsu dan Chiu (2004) juga menunjukkan bahwa konstruk pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) adalah konstruk dekompasisian dari norma subjektif (*subjective norm*) yang selanjutnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

H4: pengaruh interpersonal penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing.*

2.5.5 Hipotesis pengaruh eksternal penggunaan *e-filing* terhadap norma subjekif penggunaan *e-filing*

Konstruk pengaruh eksternal (*external influence*), Bhattacherjee (2000) mendefinisikan pengaruh eksternal (*external influence*) mengacu pada pengaruh laporan media massa, pendapat para ahli, dan informasi nonpersonal lainnya yang dipertimbangkan oleh pengadopsi dalam membuat keputusan penerimaan yang rasional (*external influence refers to mass media reports, expert opinions, and other nonpersonal information concidered by adopters in making a "rational" acceptance decision*)

Hasil penelitian-pnelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengaruh eksternal (*external influence*) berpengaruh secara positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*) seperti pada penelitian Bhattacherjee (2000). Maggio et al. (2001) mengusulkan bahwa peran pemerintah sebagai pengaruh eksternal penggunaan juga penting memengaruhi efek dari ketidak seimbanan digital (*digital inequality*). Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Septiadinata et al. (2016) juga menunjukkan bahwa konstruk pengaruh eksternal (*eksternal influence*) adalah konstruk dekompasisian dari norma subjektif (*subjective norm*) yang selanjutnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

H5: pengaruh eksternal penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*.

2.5.6 Hipotesis pengaruh norma subjekif penggunaan *e-filing* terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*

Konstruk norma subjektif (*subjective norm*), Ajzen (1991) mendefinisikan norma

subjektif (*subjective norm*) mengacu pada tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (*subjective norm; it refers to the perceived social pressure to perform or not to perform the behavior*).

Hasil penelitian-pnelitian sebelumnya menunjukkan bahwa subjektif (*subjective norm*) berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku (*behavioral intention*). Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Hsu dan Chiu (2004), Susanto (2011) dan Septiadinata et al. (2016) juga menunjukkan bahwa konstruk norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

H6: norma subjektif penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing.*

2.5.7 Hipotesis pengaruh minat perilaku penggunaan *e-filing* terhadap perilaku sebenarnya penggunaan *e-filing*

Konstruk minat/niat (*intention*), Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan niat (*intention*) mengacu pada probabilitas subjektif seseorang bahwa dia akan melakukan suatu perilaku (*we have defined intention as a person's location on subjective probability dimension involving a relation between himself and some action. A behavioral intention, therefore, refers to a person's subjective probability that he will perform some behavior*).

Hasil penelitian-pnelitian sebelumnya menunjukkan bahwa minat/niat perilaku (*behavioral intention*) berpengaruh secara positif terhadap perilaku sebenarnya (*actual behavior*) dalam menggunakan suatu sistem (seperti pada penelitian Davis et al., 1989; Taylor dan Todd, 1995; Venkatesh dan Davis, 2000). Pada penelitian yang berkaitan dengan *e-filing* seperti Susanto (2011) dan Septiadinata et al. (2016) juga menunjukkan bahwa konstruk pengaruh eksternal (*eksternal influence*) adalah konstruk dekompasisian dari norma subjektif (*subjective norm*) yang selanjutnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-filing*. Sehingga hipotesis pada penelitian ini:

H7: minat penggunaan *e-filing* berpengaruh positif terhadap perilaku sebenarnya penggunaan *e-filing.*

3. Metode Penelitian

3.1 Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono (2011: 8) pendekatan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunkan istrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dapat dikategorikan dalam penelitian dengan pendekatan kuantitatif, sebab jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang peneliti kumpulkan dari subjek yang berhubungan langsung dengan sistem pelaporan pajak secara *online* atau yang disebut *e-filing* dan dikarenakan dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan instrumen kuesioner berskala *likert* yang merujuk pada pendekatan kuantitatif maka analisis data dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan pendekatan kuantitatif.

3.2 Metode Pengambilan Sampel

Ivanovich (2011, 69) mengungkapkan bahwa dalam penelitian kuantitatif, konsep populasi merujuk pada kerangka percontohan (*sampling frame*), bukan jumlah penduduk dalam suatu wilayah sebagaimana dikemukakan dalam demografi. Maka populasi perlu dirumuskan terlebih dahulu sebelum menyusun proses pengambilan sampel karena sampel atau contoh merupakan himpunan bagian dari populasi. Pengambilan dan penentuan sampel yang tepat sesuai hasil penelitian yang ingin dituju sebagai objek studi dapat digeneralisasi pada populasi penelitian.

Populasi pada penelitian ini adalah dosen-dosen Universitas Brawijaya yang berstatus PNS. Adapun alasan peneliti memilih dosen-dosen Universitas Brawijaya sebagai populasi dalam penelitian ini adalah karena dosen Universitas Brawijaya merupakan subjek penelitian yang sesuai dengan keriteria responden yang peneliti butuhkan untuk menjadi responden pada penelitian ini. Dosen merupakan profesi yang dapat peneliti indikasikan sebagai WPOP yang berkewajiban melaporkan pajak penghasilannya baik secara online melalui e-filing maupun secara manual yaitu dengan langsung mendatangi kantor pajak. PNS dalam surat edaran SE/02/M.PAN/3/2009 butir dua diwajibkan menggunakan *e-filing*. Namun, menurut

fakta masih terdapat beberapa PNS yang belum menggunakan *e-filing*.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1393 dosen Universitas Brawijaya yang berstatus PNS. Peneliti memeroleh jumlah dan nama-nama keseluruhan dosen PNS dari bidang kepegawaian Universitas Brawijaya. Adapun penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Jogiyanto (2017: 98) *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu dengan beberapa pertimbangan (*judgment*) tertentu atau jatah (*quota*). Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan bahwa pada SE/02/M.PAN/3/2009 PNS diwajibkan menggunakan *e-filing* dan responden yang peneliti butuhkan dalam mencapai tujuan penelitian ini adalah responden dengan kriteria Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang sudah pernah menggunakan layanan e-filing dalam menyampaikan SPT tahunan.

Jumlah sampel yang peneliti tentukan pada penelitian ini adalah 70 responden atau 5% dari populasi yang berjumlah 1393. Jumlah ini peneliti tentukan berdasarkan pertimbangan analisis data pada penelitian ini menggunakan PLS yang memberikan keuntungan bahwa ukuran sampel tidak harus besar dan sudah memenuhi ketentuan ukuran sampel menurut Roscoe (1975) yang dimuat dalam Sugiyono (2011: 91) bahwa ukuran sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Pertimbangan lain yang mendasari peneliti dalam menentukan ukuran sampel yang peneliti ambil adalah keterbatasan waktu dan biaya yang peneliti miliki.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam rangka menguji hipotesis yang telah peneliti bentuk, perlu dilakukan pembuktian dengan dukungan data-data yang ada di lapangan. Adapun metode pengumpulan data lapangan pada penelitian ini menggunakan metode survei (*survey*) dengan subjek penelitian adalah dosen-dosen PNS di Universitas Brawijaya Malang. Jogiyanto (2017: 140) mengungkapkan *self-administered survey* (*survey*) adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu. Survei peneliti lakukan dengan kuesioner berskala *likert* 7 (tujuh) poin. Penggunaan skala *likert* 7 poin pada penelitian ini

mengacu pada kuesioner Davis (1989; 1991) yang lebih dahulu telah menggunakan skala *likert* 7 poin dalam penelitianya yang meneliti penerimaan suatu teknologi informasi.

Peneliti menelaah dan mengadopsi kuesioner dari contoh-contoh kuesioner pada buku Jogiyanto (2007: Sistem Informasi Keperilakuan) yang memuat lengkap kompilasi penelitian-penelitian terkait perilaku (*behavior*). Dalam mengadopsi kuesioner, peneliti terlebih dahulu melakukan konfirmasi dengan menelusuri jurnal penelitian aslinya. Untuk kuesioner penelitian berbahasa Indonesia peneliti langsung mengadopsi dan menyesuaikan kuesioner sesuai fokus perilaku pada penelitian ini dan untuk kuesioner berbahasa Inggris, peneliti menerjemahkan kuesioner dengan bantuan *translator* yang hasil terjemahannya peneliti bandingkan dengan kuesioner penelitian yang menggunakan indikator pengukur serupa berbahasa Indonesia, selanjutnya peneliti menyesuaikan kuesioner tersebut sesuai fokus perilaku pada penelitian ini. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan untuk dijawab oleh responden, umumnya dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan alternatif yang jelas definisinya.

Metode yang peneliti gunakan dalam survei dan pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode *survey* dengan menggunakan kuesioner berskala *likert* 7 poin. Survei atau penyebaran kuesioner peneliti lakukan melalui 2 (dua) cara yaitu secara langsung dan dengan dititipkan. Terdapat 2 bentuk berkas (*file*) yang peneliti gunakan dalam menitipkan kuesioner penelitian ini, yaitu kuesioner dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy*. Untuk kuesioner dengan *hard copy* peneliti titipkan pada bagian administrasi tiap tiap Fakultas atau Program Studi di Universitas Brawijaya yang masing-masing memiliki kebijakan berbeda-beda. Sedangkan untuk kuesioner dengan bentuk *soft copy* peneliti titipkan pada bagian Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan (PPIDK) Universitas Brawijaya untuk dilakukan penyebaran melalui *mail survey* yang disebarkan kepada 50 responden. Selanjutnya dalam memilah kuesioner yang siap untuk di proses, pertama peneliti memilah dengan menyortir nama responden menggunakan Microsoft Excel 2010 untuk mengantisipasi penggunaan data berluang akibat adanya kemungkinan

pengisian berulang (kuesioner *hard copy* dan *soft copy*). Tahap akhir peneliti memilah kuesioner yang lengkap dan tidak terdapat bias dalam pengisiannya untuk dapat digunakan sebagai data yang siap diolah.

4. Hasil Penelitian

4.1 Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) *e-filing* terhadap Sikap Penggunaan *e-filing*

Hipotesis 1 pada penelitian ini yaitu konstruk persepsi kegunaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik (*T-satistic*) dari konstruk persepsi kegunaan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing* sebesar 2,199 atau > 1,96. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa persepsi kegunaan *e-filing* berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*, sehingga **hipotesis 1 didukung.** Hasil ini konsisten dengan penelitian Davis (1989), Bhattacherjee (2000), Hsu dan Chiu (2004), Susanto (2011).

4.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) *e-filing* terhadap Sikap Penggunaan *e-filing*

Hipotesis 2 menyatakan bahwa konstruk persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik *(T-statistic)* dari konstruk persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* terhadap sikap penggunaan *e-filing* sebesar 2,300 atau > 1,96. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap sikap penggunaan *e-filing*, sehingga **hipotesis 2 didukung.** Hasil ini konsisten dengan penelitian Bhattacherjee (2000), Susanto (2011), dan Salim et al. (2014).

4.3 Pengaruh Sikap Penggunaan (*Attidude*) *e-filing* terhadap Minat Menggunakan *e-filing*

Hipotesis 3 menyatakan bahwa konstruk sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik (T-*statistic)* dari konstruk sikap penggunaan *e-filing* terhadap minat menggunakan *e-filing* sebesar 4,909 atau > 1,96. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*, sehingga **hipotesis 3 didukung.** Hasil penelitian ini konsiten dengan penelitian Bhattacherjee

(2000), Hsu dan Chiu (2004) dan Susanto (2011).

4.4 Pengaruh Interpersonal (*Interpersonal Influence*) terhadap Norma Subjektif Penggunaan *e-filing*

Hipotesis 4 menyatakan bahwa konstruk pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik (T-*statistic)* dari konstruk pengaruh interpersonal terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing* sebesar 2,101 atau > 1,96. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa pengaruh interpersonal berpengaruh terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*, sehingga **hipotesis 4 didukung.** Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Bhattacherjee (2000), Hsu dan Chiu (2004).

4.5 Pengaruh Ekstemal (*External Influence*) terhadap Norma Subjektif Penggunaan *e-filing*

Hipotesis 5 menyatakan bahwa konstruk pengaruh eksternal berpengaruh terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik (T-*statistic)* dari konstruk pengaruh eksternal terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing* sebesar 6,907 atau > 1,96. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa pengaruh eksternal berpengaruh terhadap norma subjektif penggunaan *e-filing*, sehingga **hipotesis 5 didukung.** Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Bhattacherjee (2000), Septiadinata et al. (2016).

4.6 Pengaruh Norma Subjektif Penggunaan (*Subjective Norm*) terhadap Minat Menggunakan *e-filing*

Hipotesis 6 menyatakan bahwa konstruk norma subjektif penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik *(T-statistic)* dari konstruk norma subjektif penggunaan *e-filing* terhadap minat menggunakan *e-filing* sebesar 2,256 atau > 1,96. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa, norma subjektif penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing* sehingga **hipotesis 6 didukung.** Hasil penelitian ini konsisten dengan Bhattacherjee (2000), Hsu dan Chiu (2004), Susanto (2011) dan Septiadinata et al. (2016).

4.7 Pengaruh Minat Perilaku Menggunakan *e-filing* terhadap Penggunaan sebenarnya *e-filing*

Hipotesis 7 menyatakan bahwa konstruk minat menggunakan *e-filing* berpengaruh terhadap penggunaan sebenarnya *e-filing*. Berdasarkan lampiran 7: Tabel Total Efek dapat diketahui bahwa nilai T statistik *(T-statistic)* dari konstruk minat menggunakan *e-filing* terhadap penggunaan sebenarnya *e-filing* sebesar 6,207 atau > 1,96. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa, minat menggunakan *e-filing* berpengaruh terhadap penggunaan sebenarnya *e-filing* sehingga **hipotesis 7 didukung.** Hasil penelitian ini konsisten dengan Bhattacherjee (2000), Davis et al. (1989), Taylor dan Todd (1995), Venkatesh dan Davis (2000), Susanto (2011), dan Septiadinata et al. (2016).

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipostesis pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap (*attitude*) penggunaan. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap (*attitude*) penggunaan. Sikap (*attitude*) penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*intention to use*). Pengaruh interpersonal (*interpersonal influence*) berpengaruh positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*). Pengaruh eksternal (*eksternal influence*) berpengaruh positif terhadap norma subjektif (*subjective norm*). Norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh positif terhadap minat menggunakan (*intention to use*). Minat menggunakan (*intention to use*) berpengaruh positif terhadap perilaku sebenarnya (*actual behavior*).

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan pelaporan SPT pajak tahunan secara online atau *e-filing* ditentukan oleh faktor sikap penggunaan dan norma subjektif penggunaan dengan minat penggunaan sebagai faktor penghubungnya. Faktor sikap penggunaan yang peneliti maksud dalam penelitian ini ditentukan oleh faktor persepsi kegunaan dan faktor persepsi kemudahan penggunaan, sedangkan faktor norma subjektif yang peneliti maksud dalam penelitian ini ditentukan oleh pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal. Apabila sikap penggunaan yang dirasakan individu dalam menggunakan *e-filing*

adalah positif atau norma subjektif yang memengaruhi perilaku individu mengarahkannya pada perilaku untuk menggunakan *e-filing*, maka akan dapat meningkatkan minat penggunaan *e-filing* yang selanjutnya dapat meningkatkan tingkat penggunaan sebenarnya layanan *e-filing* sebagai sarana pelaporan atau penyampaian SPT pajak tahunan secara online.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini peneliti bangun berdasarkan asumsi dan definisi yang mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Reasoned Action* (TRA), dan *Theory of planned behavior* (TPB), sehingga hasil penelitian ini tidak dapat langsung dianggap sebagai kesimpulan mutlak atau kebenaran mutlak. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu kecilnya jumlah sampel yang peneliti gunakan sehingga variabel-variabel dalam penelitian ini tidak terukur dengan sempurna dan kurangnya pemahaman peneliti dalam menerjemahkan literatur berbahasa Inggris sehingga dapat melemahkah keakuratan indikator pengukur dalam menjelaskan variabel penelitian. Tidak menutup kemungkinan apabila terdapat faktor-faktor dan indikator pengukuran lain yang lebih baik dalam mengukur penggunaan *e-filing*.

5.3 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat peneliti sampaikan untuk penelitian selanjutnya adalah memperbesar jumlah sampel yang digunakan, memahami dengan baik komponen indikator penggukur dalam membentuk kuesioner, dan menambahkan variabel lainnya seperti kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*), keyakinan-sendiri (*self-efficacy*), dan kecemasan (*anxiety*).

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.50, pp. 179-211.

Ajzen, I. and Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Ajzen, Icek. 1988. From Intentions to Actions: Attitudes, Personality, & Behavior. Chicago: Dorsey Press.

Bagozzi, Richard P. and Youjae Yi. 1989. *The Degree of Intention Formation as Moderator of the Attitude-Behavior Relationship*. Social Psychology Quarterly, Vol. 52, pp. 271-284.

Bhattacherjee, A. 2000. Acceptance of e-commerce services: The Case of Electronic Brokerages. IEEE Transactions of Systems, Man, and Cybernetics—Part A. Vol. 30, No. 4, pp. 411-420.

Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly. Vol. 13, No. 5: pp319-339.

Davis, F.D. 1991. User Acceptance of Information Technology: *System Characteristics, User Perceptions and Behavioral Impacts*. International Journal Management Machine Studies. Vol. 38, pp. 475-487.

Di Maggio, Paul et.al. 2001.Social Implications of The Internet.Annual Review of Sociology.

Direktorat Jendral Pajak. *Anonymous*. 2012. Mudahnya Pelaporan Pajak Melalui e-filing (*online*). (http://www.pajak.go.id/content/mudahnya-pelaporan-pajak-melalui-e-filing-0, diakses 31 Maret 2015).

Direktorat Jendral Pajak. Iqbal, Muhammad. 2015. Pajak Sebagai ujung Tombak Pembangunan (*online*). (http://www.pajak.go.id/content/article/pajak-sebagai-ujung-tombak-pembangunan, diakses 4 September 2015).

Direktorat Jendral Pajak. Remalja, Jisia Barakia.2016. Pajak, Sinergi Membangun Bangsa (*online*). (http://www.pajak.go.id/content/article/pajak-sinergi-membangun-bangsa, diakses 4 April 2016).

Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research.* Reading, MA: Addison-Wesley.

Hartwick, J. and Barki, H. 1994. *Explaining the role of user participation in information system use*. Management Science, Vol. 40, pp. 440-465.

Hsu, Meng-Chiang and Chiu Chao-Ming. 2004. *Predicting Electronic Service Continuance with A Decomposed Theory of Planned Behaviour*. Behaviour & Information Technology, Vol. 23, No. 5: pp. 359-373.

Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.

Jogiyanto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman, ed-6. Yogyakarta: BPFE.

Salim, Emil et al. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-filling* Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime. Sumatera Barat: Universitas Bung Hatta.

Septiadinata, Heru et al. 2016. Pengaruh *External Dan Interpersonal* Terhadap Niat Dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Pajak *Online* Dengan Norma Subjektif Sebagai Variabel Intervening. Sumatera Barat: Universitas Bung Hatta.

Sheppard, B.H., Hartwick, J., and Warshaw, P.R. 1988. The Theory of Reasoned Action: *A Meta-Analysis of Past Research with*

Recommendations for Modifications and Future Research. Journal of Consumer Research, Vol.15, pp. 325-343.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susanto, Nugroho Agung. 2011. Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Penerapan Sistem E-filing Direktorat Jenderal Pajak. *Tesis*. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Taylor, S and Todd, P.A. 1995, *Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models*, Information Systems Research. No.6, pp. 144-176.

Taylor, S. Todd, P. 1995. Assessing IT Usage: *The Role Of Prior Experience. School of Business Queen's University Kingston*. Ontario K7L3N6 Canada.

Venkatesh, V. dan Brown, S.A. 2001. A Longitudinal Investigation of Personal Computers in Homes: Adoption determinants and emerging challenges. MIS Quarterly, Vol.25 No. l, pp. 71-102.

Venkatesh, V. dan Davis, F.D. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science, Vol.46 No. 2, pp. 186–204.

Wahyunik, sri. 2018. Meski ada e-Filing, Laporan Lewat Kantor Pajak di Malang Tetap Membludak (online). (http://suryamalang.tribunnews.com/2018/03/31/meski-ada-e-filling-laporan-lewat-kantor-pajak-di-malang-tetap-membludak, diakses 20 Mei 2018).

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. hlm. 21—22.