

Analisis Minat dan Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan e-filing di Kota Malang

Magistra Achmad Nur Lameka

ABSTRAK

Sistem *e-filing* merupakan sistem pelaporan pajak berbasis elektronik. Pengembangan sistem ini diharapkan akan mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pertumbuhan jumlah warga Indonesia yang melek internet yang sangat pesat, dari 88,1 juta di tahun 2014 menjadi 132,7 juta di tahun 2016, diharapkan juga terjadi pada pertumbuhan pengguna sistem *e-filing*. Akan tetapi, pertumbuhan jumlah wajib pajak yang menggunakan sistem *e-filing* justru turun dari tahun ke tahun. Beberapa teori perilaku seperti *Theory of Reasoned Action* dan *Theory Acceptance Model* berusaha menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan sesuatu, dalam kasus dari penelitian ini adalah perilaku dalam menggunakan atau tidak suatu teknologi atau sistem.

Kata kunci: *e-filing; Theory of Reasoned Action; Theory Acceptance Model*

ABSTRACT

E-filing system is an electronic based tax reporting system. This new system hopefully can help taxpayer to fulfill their tax duty. Fact that there is a huge growth for number of Indonesian who can use internet, from 88,1 million people in 2014 to 132,7 million in 2016, to be expected to have similiar growth for number of taxpayer who use e-filing system. In reality, the growth for taxpayer who use e-filing system is decreasing in each year. Some behavior theory, like Theory of Reasoned Action and Theory Acceptance Model, already tried to explain which factor that influence someone to do something, which in this problem of study is to use e-filing system.

Keywords: *e-filing; Theory of Reasoned Action; Theory Acceptance Model*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang berasal dari dana masyarakat yang nantinya akan digunakan oleh pemerintah untuk menjalankan tugasnya. Pemungutan pajak diatur dalam undang-undang dan bersifat memaksa. Di Indonesia, sistem perpajakan yang digunakan adalah *self assesment system*. Dalam sistem ini, wajib pajak diberikan wewenang untuk memenuhi sendiri kewajiban perpajakannya, yakni menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang.

Mengingat pentingnya pajak sebagai salah satu motor penggerak bagi keberlangsungan pemerintahan, maka perkembangan jumlah wajib pajak perlu dimonitor dan dievaluasi secara terus menerus. Salah satu gambaran tersebut terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Persentase Pertumbuhan Wajib Pajak Tahun 2011-2015

Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (2016)

Berdasarkan data tabel 1 tentang persentase pertumbuhan wajib pajak tahun 2011-2015, menunjukkan pertumbuhan wajib pajak tidak mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Terlihat pertumbuhan jumlah wajib pajak menurun di tahun terakhir. Padahal tentu diharapkan kenaikan yang signifikan tetap

terjadi dari tahun ke tahun.

Salah satu cara untuk meningkatkan pertumbuhan wajib pajak adalah dengan

Tahun	Orang Pribadi	Badan	Bendahara	Wajib Pajak
2012	11,32	10,70	7,35	11,17
2013	13,46	9,01	3,39	12,85
2014	10,27	6,25	-26,77	9,19
2015	9,07	8,44	9,96	9,03

meningkatkan metode layanan yang disesuaikan dengan *life style* masa kini. Seperti yang kita ketahui bersama, jaman sekarang ini penggunaan internet telah menjadi gaya hidup masyarakat Indonesia. Dari data hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia(2016), sekitar 132,7 juta penduduk Indonesia telah mengakses internet. Jumlah ini merupakan 51,8% dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 256,2 juta. Hal ini dimanfaatkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menyesuaikan sistem perpajakan agar berbasis dengan internet. Salah satunya adalah dengan dimunculkannya sistem *e-filing*. Sistem *e-filing* bertujuan agar Wajib Pajak (WP) dapat melaporkan kewajiban pajaknya dengan mengisi dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online.

Dalam peralihan dari sistem manual

ke sistem *e-filing*, tidak semua orang langsung menerima perubahan tersebut. Seperti yang dijelaskan dalam model yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.*(2003), yakni Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), terdapat empat faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan suatu teknologi, yakni *performance expectancy*, faktor dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan performa yang ia kerjakan, *effort expectancy*, faktor yang berkaitan dengan kemudahan dalam penggunaan sistem, *social influence*, faktor dimana penting bagi orang lain mengetahui bahwa dia mampu menggunakan teknologi yang baru, *facilitating condition*, faktor dimana seseorang mempercayai adanya organisasi dan infrastruktur yang mendukung sistem. Faktor-faktor ini selain mengenai penerimaan teknologi yang baru, juga berkaitan dengan faktor mengenai penggunaan sistem tersebut kedepannya. Dalam UTAUT dijelaskan bahwa *facilitating condition* tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam menjelaskan minat penggunaan teknologi, tetapi memiliki pengaruh langsung dalam penggunaan sebuah teknologi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pantow (2016). Pada penelitian yang berdasarkan pada model *Technology Acceptance Model* (TAM) ini, faktor

perceived of ease-of-use atau kemudahan penggunaan teknologi ini tidak memiliki pengaruh pada minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*.

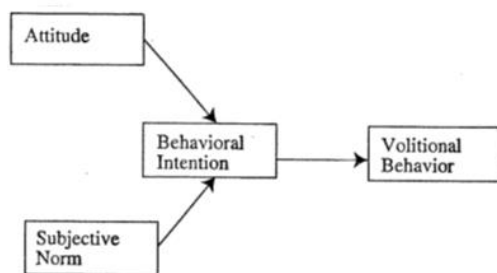
Mengetahui minat dan perilaku dalam menggunakan sistem *e-filing* ini menjadi penting dalam perjalanan sistem ini kedepannya. Pengembangan sistem ini dimaksudkan untuk memberi kemudahan bagi WP. Kemudahan yang dapat dirasakan langsung oleh WP seperti, tidak perlu mencetak dokumen-dokumen pendukung setiap SPT yang akan dilaporkan dan tidak perlu meluangkan waktu untuk datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) hanya untuk melaporkan SPT. Dengan mendorong faktor-faktor diatas maka diharapkan pengguna sistem *e-filing* terus bertambah yang pada akhirnya semua WP menggunakan sistem *e-filing*.

Theory of Reasoned Action

Theory of Reasoned Action (TRA) merupakan teori yang dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbien pada 1980. Mereka berasumsi bahwa setiap individu berpikir secara rasional dan memanfaatkan setiap informasi yang ada. Setiap orang berpikir apa dampak dari tindakan mereka sebelum memilih untuk melakukan atau tidak tindakan tersebut. Menurut Dillard & Pfau (2002) tujuan dari pengembangan TRA adalah untuk menjelaskan mengenai *volitional behavior*. *Volitional behavior*

merupakan tindakan yang dilakukan berdasarkan adanya informasi yang ada. Menurut Ajzen & Fishbien(1980), perilaku seseorang itu ditentukan oleh niat perilaku tersebut. Niat perilaku seseorang dapat dijelaskan dari *attitude* dan *subjective norm*.

Grafik 2.1 Diagram hubungan variabel dalam TRA



Sumber: Dillard & Pfau (2002)

Attitude, atau sikap, dalam model ini diketahui berdasarkan dua elemen yakni *belief strength* dan *belief evaluation*. *Belief strength* merupakan seberapa teguh kepercayaan seseorang atas sikap atas sebuah tindakan. Sedangkan *belief evaluation* merupakan pertimbangan dari kepercayaan seseorang.

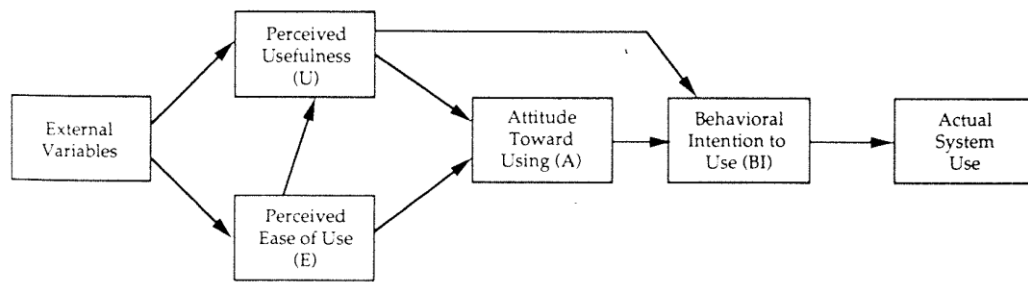
Subjective norm atau norma subjektif merupakan fungsi dari sebuah kepercayaan normatif dan pemberi dorongan dalam memenuhi kepercayaan normatif yang dipercayai (Dillard & Pfau,2002). Kepercayaan normatif sendiri adalah keyakinan seseorang atas tanggapan dari orang yang dianggap penting atas sebuah tindakan itu.

Theory Acceptance Model

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) merupakan salah satu teori yang populer dalam memprediksi penerimaan dan penggunaan atas suatu sistem informasi dan teknologi bagi pengguna individu. TAM sendiri merupakan pengembangan dari TRA yang disesuaikan untuk menggambarkan penerimaan komputer bagi pengguna (Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989). Tujuan penting dari TAM adalah untuk menelusuri dampak faktor eksternal pada *belief*, *attitudes*, dan *intention*.

Dalam teori ini, ada dua faktor penting yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan tersebut, yakni persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Faktor persepsi kegunaan merupakan faktor dimana penggunaan sistem dianggap dapat membantu pengguna untuk meningkatkan performa dari pekerjaannya atau memudahkan kesehariannya. Sedangkan faktor persepsi kemudahan, dapat diartikan sebagai penggunaan sistem dianggap memerlukan usaha yang minimal atau mudah digunakan. Kedua faktor ini dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal. Faktor sosial, budaya, dan politik merupakan contoh faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi.

Grafik 2.3 Diagram hubungan antar variabel dalam TAM



Sumber: Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989

Meskipun TAM merupakan pengembangan dari TRA, Davis tidak memasukkan faktor *subjective norm* dalam menentukan *behavioral intention*. Menurut Davis, Bagozzi dan Warshaw (1989), memisahkan pengaruh *subjective norm* dalam *behavioral intention* secara tidak langsung lewat *attitude*. Karena teori yang tidak pasti terkait *subjective norm* dalam TAM, maka hal tersebut tidak dimasukkan ke dalam TAM.

Dalam perkembangannya, TAM dikembangkan menjadi TAM2 oleh Venkatesh & Davis pada tahun 2000, dengan memasukkan *social influence*, *cognitive instrumental process*, dan *experience* (Park, 2009). Lalu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) muncul sebagai perkembangan lanjutan dari TAM dengan memunculkan tiga faktor yang berpengaruh langsung pada niat dan perilaku dan satu faktor yang berpengaruh pada perilaku saja.

Pajak

Tiada pajak yang dapat dipungut oleh negara tanpa adanya undang-undang yang mengatur mengenai pemungutan pajak tersebut. Oleh karena itu, setiap pemungutan pajak diatur dalam undang-undang yang berlaku. Pajak sendiri, berdasarkan UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Cara Perpajakan, merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Diana & Setiawati (2014), ciri-ciri pajak adalah pajak dipungut oleh pemerintah berdasarkan undang-undang, adanya alih dana dari wajib pajak ke negara, dana pajak

digunakan nantinya untuk keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam menjalankan fungsinya, tidak adanya imbalan secara langsung yang diterima oleh wajib pajak, pajak dapat digunakan sebagai alat mengatur kebijakan negara dalam sektor ekonomi dan sosial.

Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan adalah surat yang diperuntukkan bagi Wajib Pajak untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terhutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Terdapat dua jenis SPT, yakni:

- a. Surat Pemberitahuan Tahunan merupakan surat yang digunakan oleh Wajib Pajak dalam melaporkan pajak yang terhutang dalam suatu tahun Pajak.
- b. Surat Pemberitahuan Masa merupakan surat yang digunakan oleh Wajib Pajak dalam melaporkan pajak yang terhutang dalam suatu Masa Pajak.

Penyampaian Surat Pemberitahuan bersifat wajib bagi Wajib Pajak yang memiliki NPWP dan yang dalam suatu tahun pajak memperoleh penghasilan yang melebihi batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Jika dikemudian hari Wajib Pajak yang telah memiliki NPWP memiliki penghasilan yang tidak melebihi batas Penghasilan Tidak Kena Pajak, maka sesuai

Undang-undang Perpajakan, Wajib Pajak tetap harus membuat Surat Pemberitahuan.

e-filing

Pengertian *e-filing* menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah sebuah cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara elektronik yang dilakukan dapat dilakukan menggunakan sistem internet yang tersedia di website Direktorat Jendral Pajak, yakni www.pajak.go.id atau dapat menggunakan jasa Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). Website layanan SPT Elektronik yang sudah ditunjuk oleh DJP adalah www.pajakku.com, www.laporpajak.com, www.spt.co.id, dan www.online-pajak.com. Dalam menggunakan *e-filing*, wajib pajak (WP) perlu melalui beberapa tahapan. Pertama adalah memiliki EFIN. EFIN merupakan nomor identitas yang diterbitkan oleh DJP kepada WP yang melakukan transaksi elektronik dengan DJP.

Pengembangan hipotesis

Pengembangan hipotesis didasarkan pada teori *Theory of Reasoned Action* dan *Theory Acceptance Model*.

Hubungan Sikap dengan Minat Penggunaan e-filing

Sikap merupakan suatu respons dalam melakukan suatu tindakan ataupun tidak melakukan tindakan. Sikap ditentukan

berdasarkan kepercayaan atas konsekuensi dari sebuah tindakan dan evaluasi atas kepercayaan tersebut (Ajzen dan Fishbien 1980). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Liu (2014) ditemukan bahwa sikap memiliki pengaruh pada minat penggunaan sistem *taxi-hailing app*. Sari (2013) melakukan penelitian mengenai Determinan minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* sebagai layanan aplikasi perpajakan bagi wajib pajak wilayah Kabupaten dan Kota Kediri. Penelitian yang dilakukan Sari (2013) menunjukkan bahwa sikap memiliki pengaruh positif pada variabel minat penggunaan sistem *e-filing*.

H1: Sikap memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan *e-filing*

Hubungan Norma Subjektif dengan Minat Penggunaan e-filing

Norma subjektif adalah kepercayaan seseorang bagaimana tanggapan orang lain yang dianggap penting atas suatu tindakan. Norma subjektif menurut Ajzen dan Fishbien (1980) ditentukan berdasarkan kepercayaan atas tanggapan dari orang lain dan motivasi untuk melakukan hal yang orang lain lakukan. Norma subjektif berkaitan dengan minat penggunaan sistem karena seseorang mungkin akan melakukan suatu tindakan meski mereka sendiri tidak anggapan positif atas tindakan tersebut jika orang

yang mereka anggap penting percaya mereka akan melakukan tindakan tersebut (Ducey, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Park (2009) menunjukkan bahwa norma subjektif memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan sistem. Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pantow (2016) mengenai analisis perilaku wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* sebagai sistem pelaporan pajak bagi wajib pajak di Kota Malang, ditemukan bahwa norma subjektif tidak memiliki pengaruh positif pada niat penggunaan *e-filing*. Penemuan ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ducey (2013).

H2: Norma subjektif memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan *e-filing*

Hubungan Persepsi Kegunaan dengan Minat Penggunaan e-filing

Persepsi kegunaan merupakan persepsi seseorang apakah penggunaan sebuah sistem dapat membantu performa pekerjaannya atau tidak (Davis, 1989). persepsi kegunaan dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan sebuah sistem karena setiap orang akan merespon secara positif atas adanya sistem yang dapat membantu meningkatkan performa kerja mereka (Ducey, 2013). Jika penggunaan sistem dianggap tidak mudah, maka sistem tersebut mungkin tidak digunakan. Begitu pula sebaliknya, jika

penggunaan sistem tersebut dianggap mudah, maka kemungkinan sistem tersebut akan digunakan.

Pada penelitian sebelumnya oleh Liu (2014) mengenai penerimaan dan minat penggunaan sistem *taxi-hailing* di Shanghai, ditemukan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif pada minat penggunaan sistem. Penemuan ini juga didukung oleh penelitian Ducey (2013) pada penelitiannya mengenai penggunaan komputer tablet.

H3: Persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan *e-filing*

Hubungan Persepsi Kemudahan dengan Minat Penggunaan e-filing

Persepsi kemudahan merupakan persepsi seseorang mengenai apakah suatu sistem dapat digunakan dengan mudah atau tidak (Davis, 1989). Jika sebuah sistem mudah digunakan maka seseorang dapat memenuhi tugasnya dengan upaya yang minimal. Hal ini akan membuat orang tersebut dapat menjejarkan tugas berikutnya dengan lebih mudah, yang pada akhirnya akan membuat seseorang akan lebih menaruh minat pada sebuah sistem yang lebih mudah.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wu *et al* (2011), dimana Wu *et al* (2011) meneliti mengenai perilaku individu dalam menggunakan website berbasis Web 2.0, menemukan adanya

pengaruh positif dari persepsi kemudahan pada minat penggunaan sistem tersebut.

H4: Persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan *e-filing*

Hubungan Minat Penggunaan e-filing dengan Aktifitas Penggunaan e-filing

Dalam TRA dan TAM, sebuah aktifitas, dalam kasus ini adalah penggunaan suatu sistem, dipengaruhi secara langsung oleh minat penggunaan dari sistem itu sendiri. Davis (1989) menyatakan jika penggunaan suatu sistem menghasilkan manfaat yang dapat dirasakan oleh pengguna sistem, maka minat untuk menggunakan sistem tersebut akan meningkat yang pada akhirnya berujung pada penggunaan sistem itu sendiri. Hal ini didukung pernyataan dari Fishbien *et al* (1992), yang menyatakan bahwa seseorang tidak akan memiliki minat yang kuat dalam melakukan sesuatu kecuali jika mereka percaya aktivitas tersebut akan memberikan lebih banyak dampak yang positif daripada dampak negatifnya. Selain itu, jika mereka yakin mereka dapat melakukan hal tersebut, maka minat pada aktifitas tersebut juga akan meningkat.

Dalam penelitian Davis (1989) ditemukan bahwa adanya pengaruh positif minat penggunaan suatu sistem pada aktifitas penggunaan sistem. Venkatesh

(2003) dalam penelitian mengenai model UTAUT juga menemukan adanya pengaruh positif tersebut.

H5: Minat penggunaan *e-filing* memiliki pengaruh positif pada aktifitas penggunaan *e-filing*

METODA PENELITIAN

Metoda penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data primer.

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk *explanatory research*. *Explanatory research* merupakan penelitian yang berusaha menjelaskan mengenai hubungan kausal antar variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah minat penggunaan *e-filing* dan aktifitas penggunaan *e-filing*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sikap, norma subjektif, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan minat penggunaan *e-filing*. Masalah dalam penelitian ini adalah mengetahui apa saja hal yang dapat mempengaruhi niat penggunaan *e-filing* yang pada akhirnya berdampak pada penggunaan sistem *e-filing* itu sendiri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan sebuah proses untuk mengetahui suatu hal dengan memanfaatkan data yang terdiri dari angka-angka sebagai dasar dalam menyimpulkan

apa yang ingin diketahui (Kuntjojo, 2009). Pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2009) merupakan pendekatan dengan menggunakan data angka dan analisis data secara statistik. Selain itu, Sugiyono (2009) menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif juga dikenal sebagai metode tradisional, metode ilmiah, dan metode *discovery*. Pendekatan kuantitatif disebut sebagai metode tradisional karena pendekatan ini telah lama digunakan sebagai pendekatan untuk sebuah penelitian. Pendekatan kuantitatif disebut sebagai metode ilmiah karena pendekatan ini memiliki sifat obyektif, empiris, rasional, terukur, dan sistematis. Pendekatan kuantitatif dikenal sebagai metode *discovery* karena dengan menggunakan pendekatan ini dapat ditemukan dan dikembangkan iptek.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan obyek atau subyek yang digeneralisasi yang dipilih oleh peneliti untuk diambil simpulan. Populasi tidak hanya terdiri dari atas orang atau obyek, tetapi termasuk juga jumlah yang ada pada obyek yang diteliti dan karakteristik yang ingin dipelajari. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi di Unisma dan menggunakan *e-filing*.

Penggunaan sampel berfungsi untuk memperoleh gambaran umum atau karakteristik dari populasi sebuah

penelitian. Sampel yang dipilih harus sampel yang representatif. Sampel representatif dipilih dengan cara-cara tertentu sehingga sampel yang didapatkan dapat menggambarkan karakteristik dari populasi yang sedang diteliti.

Pemilihan sampel menggunakan pemilihan sampel non-probrabilitas dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Metode *convenience sampling* merupakan pengambilan informasi yang didapat dari bagian populasi yang bersedia memberikan informasi (Sekaran, 2006). Metode ini dipilih dikarenakan jumlah populasi tidak dapat diketahui dengan pasti. Selain itu, dengan menggunakan metode ini, dapat memudahkan dalam mengumpulkan sampel dalam jumlah yang diperlukan. *Convenience sampling* dilakukan dengan mendatangi Unisma lalu memberikan kuesioner kepada wajib pajak

yang ada di tempat. Jumlah yang diharapkan didapatkan sebagai sampel sebesar 120 wajib pajak. Jumlah ini didasarkan pada jumlah variabel (6 variabel) dikalikan sampel minimal (10 sampel) untuk setiap variabel dikalikan dua.

Definisi Operasional

Variabel terikat dalam penelitian merupakan variabel yang menjadi fokus penelitian. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah minat penggunaan *e-filing* dan aktifitas penggunaan *e-filing*. Variabel bebas mempengaruhi variabel terikat yang menjadi fokus penelitian bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah sikap, norma subjektif, persepsi kemudahan, dan persepsi kegunaan.

Tabel 2. Indikator Variabel

No.	Jenis variabel	Indikator	Skala
1	Sikap	Menurut Liu (2014), sikap positif ditunjukkan dengan: <ul style="list-style-type: none"> • Perasaan nyaman dalam melakukan sesuatu • Pilihan yang dilakukan dianggap pilihan yang tepat • Respon positif • Perasaan senang dalam melakukan sesuatu 	Likert (5 point)
2	Norma Subjektif	Menurut Ducey (2013), norma subjektif diketahui dengan: <ul style="list-style-type: none"> • Adanya dorongan dari orang yang dianggap berpengaruh • Adanya dorongan dari orang yang dianggap penting 	Likert (5 point)

		<ul style="list-style-type: none"> • Adanya fasilitas penunjang penggunaan sistem 	
3	Persepsi kemudahan	<p>Menurut Davis <i>et al</i> (1989), persepsi kemudahan atas sebuah sistem ditunjukkan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan dalam mempelajari penggunaan sistem • Kemudahan dalam mendapatkan apa yang diinginkan dari sistem • Kemudahan dalam menguasai penggunaan sistem • Kemudahan dalam menggunakan sistem 	Likert (5 point)
4	Persepsi kegunaan	<p>Menurut Davis <i>et al</i> (1989), persepsi kegunaan atas sebuah sistem ditunjukkan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waktu penyelesaian pelaporan pajak menjadi lebih cepat dibanding sebelumnya • Sistem e-filing membantu dalam pelaporan pajak • Solusi dalam menyelesaikan masalah pelaporan pajak • Adanya manfaat positif yang dirasakan dari penggunaan sistem 	Likert (5 point)
5	Minat penggunaan sistem	<p>Menurut Ducey (2013), adanya minat penggunaan sistem ditunjukkan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adanya ketertarikan untuk menggunakan sistem • Adanya keinginan dalam menggunakan sistem 	Likert (5 point)
6	Aktifitas Penggunaan sistem	<p>Menurut Hermanto dan Patmawati (2017), adanya aktifitas penggunaan sistem ditunjukkan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adanya aktifitas penggunaan sistem dalam melakukan pelaporan pajak • Aktifitas penggunaan sistem sering 	Likert (5 point)

Uji Validitas

Instrumen penelitian dapat dikatakan memiliki validitas internal jika sebuah instrumen dapat menjelaskan data yang mewakili konsep teori. Instrumen penelitian dapat dikatakan memiliki validitas eksternal jika instrumen dapat menghasilkan data yang dapat digeneralisasi bagi lingkungan eksternal (Sekaran,2006). Pengukuran uji validitas dilakukan dengan *Convergent Validity*. *Convergent validity* dilakukan untuk menguji apakah item yang ada dalam instrumen memiliki hubungan satu sama lain. Pengukuran validitas diskriminan dilakukan dengan melakukan uji *Average Variance Extracted (AVE)*. Jika hasil pengujian AVE lebih besar dari 0,5 maka item dalam instrumen dianggap memiliki hubungan satu dengan yang lain.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan agar hasil dari suatu pengukuran tetap sama meskipun ada hal-hal yang tidak dapat dikontrol dalam melakukan pengujian. Untuk mencapai ketepatan pengukuran, instrumen ukur harus tanpa bias sehingga pengukuran

tetap konsisten lintas waktu dan lintas item. Pengukuran uji reliabilitas dilakukan berdasarkan Cronbach's Alpha. Jika hasil Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 maka instrumen penelitian dianggap dapat dipercaya.

Hasil Penyebaran Kuesioner

Hasil penyebaran dari 87 kuesioner, sebanyak 60 yang diisi dengan lengkap, sebanyak 6 tidak diisi, 11 yang tidak diisi lengkap, dan 10 tidak kembali. Selain kuesioner yang disebar langsung oleh peneliti, sebanyak 13 responden mengisi kuesioner secara online.

Tabel 3. Demografi Responden

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	43	58,90%
Wanita	14	19,18%
Tidak diketahui	16	21,92%
Total	73	100%

Total responden yang didapat oleh peneliti sebanyak 73, jumlah responden pria merupakan mayoritas dari responden sebesar 58,90%, lalu jumlah responden wanita sebesar 19,18%, dan responden yang tidak mengisi identitas sebesar 21,92%.

Tabel 4. Statistik Deskriptif Konstruk

Variabel	Jumlah item	Rata-rata	Deviasi standar
Sikap	4	4,10	0,77
Norma subjektif	4	3,89	0,80
Persepsi Kemudahan	4	3,91	0,83
Persepsi Kegunaan	4	4,16	0,71
Minat penggunaan <i>e-filing</i>	2	4,08	0,67
Aktifitas	2	4,00	0,79

Analisis Outer Model

Analisis outer model dari model dengan variabel sikap (S), norma subjektif (NS), persepsi kemudahan (KM), persepsi kegunaan (KG), minat (M), dan aktifitas penggunaan (A) terdiri atas *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Reliability*. *Convergent validity* merupakan pengujian untuk mengetahui apakah variabel satu dengan lain memiliki hubungan atau tidak. Suatu hubungan indikator dianggap valid jika nilai loading > 0,7. Tetapi *rule of thumbs* interpretasi nilai loading dapat dikatakan valid saat nilai loading > 0,55 (Yamin & Kurniawan, 2009, hal. 222) Dari hasil pada Tabel 5 di bawah, semua nilai loading lebih dari 0,55.

Discriminant Validity terpenuhi

apabila indikator pada variabel yang tidak berkorelasi menunjukkan skor yang menunjukkan hal tersebut (Sekaran, 2006). Dengan kata lain, korelasi indikatornya dengan variabel terkait lebih tinggi dari korelasi indikator dengan variabel lain, maka indikator dapat dianggap valid. Dilihat dari tabel 5 di bawah, maka dapat diketahui bahwa semua indikator variabel memenuhi syarat untuk memenuhi *Discriminant Validity*.

Selain dengan melihat hasil di tabel 5, *Discriminant Validity* dapat diketahui dengan melihat hasil analisis *Average Variance Extracted (AVE)*. Jika nilai AVE > 0,5, maka indikator variabel memenuhi *Discriminant Validity* (Sarjono dan Julianita, 2015, hal. 35).

Tabel 5. Cross Loadings

	Aktifitas Penggunaan	Minat	Norma Subjektif	Persepsi Kegunaan	Persepsi Kemudahan	Sikap
A1	0,936759	0,818616	0,576569	0,542738	0,602621	0,624522
A2	0,908835	0,686784	0,618852	0,580888	0,58028	0,492523
KG1	0,455679	0,567604	0,477102	0,811607	0,56531	0,481244
KG2	0,469975	0,569437	0,46477	0,876931	0,553685	0,49714
KG3	0,514648	0,611812	0,49641	0,848824	0,587917	0,388019
KG4	0,619726	0,681247	0,620616	0,887556	0,625077	0,587861
KM1	0,64109	0,657331	0,625375	0,51944	0,837435	0,614573
KM2	0,372992	0,412029	0,40389	0,522695	0,677118	0,42546
KM3	0,470749	0,523929	0,501469	0,479776	0,777111	0,385988
KM4	0,423634	0,555703	0,559109	0,569826	0,741816	0,385506
M1	0,774499	0,935635	0,616404	0,700396	0,654688	0,659821
M2	0,761738	0,935891	0,709381	0,633131	0,690498	0,688448
NS1	0,376479	0,448431	0,794635	0,407904	0,493148	0,530408
NS2	0,535913	0,639961	0,858134	0,507545	0,624611	0,662163
NS3	0,56535	0,445308	0,60643	0,385688	0,388254	0,37846
NS4	0,467785	0,566673	0,740402	0,5055	0,56411	0,515178
S1	0,537162	0,642551	0,631351	0,518907	0,566922	0,854493
S2	0,328303	0,418619	0,350946	0,420888	0,364935	0,669516
S3	0,37823	0,41778	0,414817	0,314986	0,416084	0,584536
S4	0,476975	0,55003	0,571215	0,374512	0,367289	0,736353

Tabel 6. Hasil uji

	AVE	Cronbachs Alpha	R Square	Composite Reliability
Aktifitas Penggunaan	0,85175	0,82723	0,67378	0,91992
Minat	0,875653	0,85799	0,70115	0,93371
Norma Subjektif	0,570948	0,74303		0,83981
Persepsi Kegunaan	0,733993	0,87895		0,91683
Persepsi Kemudahan	0,578495	0,75699		0,84515
Sikap	0,515577	0,68115		0,80683

Reliability

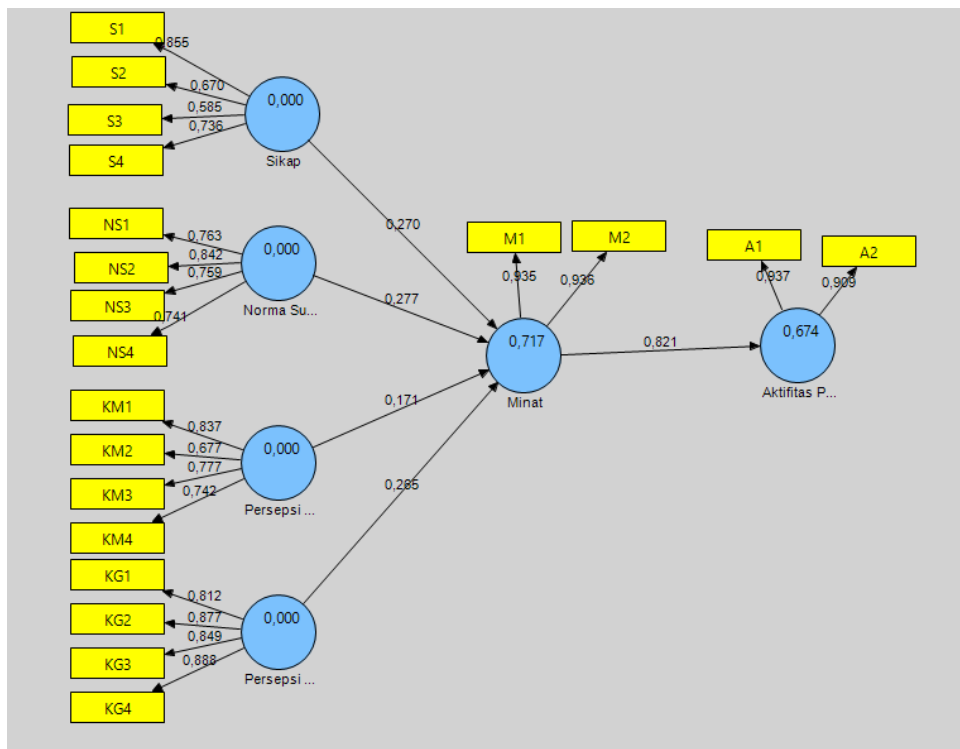
Reliability suatu alat ukur penelitian menggambarkan bahwa hasil pengukuran penelitian tersebut tanpa bias dan akan selalu konsisten (Sekaran, 2006). Sebuah variabel dikatakan *reliable* jika nilai *Composite Reliability* melebihi dari 0,7 (Sarjono dan Julianita, 2015, hal. 35). Dari tabel 4 diatas, dapat diketahui bahwa semua variabel memenuhi syarat tersebut. Selain didasarkan atas nilai *Composite Reliability*, sebuah variabel dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

Dilihat dari tabel 6, dapat kita simpulkan bahwa instrumen penelitian memenuhi *Reliability*.

Analisis Inner Model

Dalam memprediksi hubungan antar variabel, diperlukan analisis Inner Model. Nilai R^2 dapat menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Yamin & Kurniawan, 2009, hal. 224). Dari tabel 6 diatas, nilai R^2 dari aktifitas penggunaan dan minat masing-masing memiliki nilai 0,67378 dan 0,70115.

Gambar 3. Model struktural



Tabel 7. Inner Model

Hipotesis	Deskripsi	Nilai T-Statistik
1	Sikap berpengaruh positif pada Minat penggunaan sistem <i>e-filing</i>	5,277277
2	Norma Subjektif berpengaruh positif pada Minat penggunaan sistem <i>e-filing</i>	2,386235
3	Persepsi Kegunaan berpengaruh positif pada Minat penggunaan sistem <i>e-filing</i>	4,965998
4	Persepsi Kemudahan berpengaruh positif pada Minat penggunaan sistem <i>e-filing</i>	4,910189
5	Minat penggunaan sistem <i>e-filing</i> berpengaruh positif pada Aktifitas Penggunaan	41,892506

Pengujian Hipotesis

Evaluasi model struktural pengaruh sikap (S), norma subjektif (NS), persepsi kegunaan (KG) dan persepsi kemudahan (KM) dalam minat (M) serta pengaruh minat (M) dalam aktifitas penggunaan (A) dapat dilihat pada gambar 3.

Sikap terhadap minat pada tabel 7 menunjukkan nilai t-statistik sebesar 5,277. Angka tersebut lebih besar dari t-tabel yakni 1,66792. Hal ini menunjukkan sikap berpengaruh positif pada minat, maka hipotesis 1, yakni sikap memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan *e-filing* didukung. Hasil ini mendukung penelitian penelitian Liu (2014), Ducey (2013), Hermanto dan Patmawati (2017) dan Yuniarto (2018) yang menemukan bahwa variabel sikap memiliki pengaruh positif pada variabel minat. Dengan hipotesis 1 didukung, maka secara teoritis seseorang yang memiliki sikap positif atas sebuah sistem akan memiliki keinginan lebih untuk menggunakan sistem tersebut. Sikap positif terhadap penggunaan sistem *e-filing* didasari atas kesadaran bahwa setiap orang yang memenuhi syarat menjadi subjek pajak wajib untuk membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Selain wajib pajak harus membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya, jumlah pajak yang dibayarkan dan pelaporan terkait pembayaran pajak harus sesuai dengan undang-undang dan peraturan pajak

yang berlaku. Jika seseorang yang memenuhi syarat menjadi subjek pajak tidak memenuhi kewajiban pajaknya akan menerima sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Adanya sistem *e-filing* yang dapat mempermudah wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya mendapat tanggapan positif dari wajib pajak.

Norma subjektif terhadap minat pada tabel 7 menunjukkan nilai t-statistik sebesar 2,386. Angka tersebut lebih besar dari t-tabel yakni 1,66792. Hal ini menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh positif pada minat, maka hipotesis 2, yakni norma subjektif berpengaruh positif pada minat penggunaan *e-filing* didukung. Hasil ini mendukung penelitian Wu *et al* (2011) yang menemukan bahwa variabel norma subjektif (NS) memiliki pengaruh positif pada variabel minat (M). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh dari orang sekitar dapat mempengaruhi minat seseorang dalam menggunakan sistem. Adanya pendapat dan respon positif dari orang penting di sekitar responden mengenai penggunaan *e-filing* membuat seseorang lebih menerima sistem tersebut. Ketersediaan fasilitas penunjang penggunaan sistem *e-filing* yang ada disekitar responden juga membuat responden memiliki respon positif untuk

menggunakan sistem *e-filing*.

Persepsi kegunaan terhadap minat pada tabel 7 menunjukkan nilai t-statistik 4,9865. Angka tersebut lebih besar dari t-tabel yakni 1,66792. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif pada minat, maka hipotesis 3, yakni persepsi kegunaan berpengaruh positif pada minat penggunaan sistem *e-filing* didukung. Hasil ini mendukung penelitian Wu *et al* (2011), Liu (2014), Ducey (2013), Yuniarto (2018) yang menemukan bahwa variabel persepsi kegunaan (KG) memiliki pengaruh positif pada variabel minat (M). Hal ini mendukung bahwa seseorang yang mengetahui kelebihan dari suatu sistem akan membuat orang tersebut menginginkan penggunaan sistem. Di sisi lain, pembayaran dan pelaporan pajak merupakan kewajiban bagi semua wajib pajak. Wajib pajak yang mengetahui keunggulan dari sistem *e-filing* akan tertarik untuk menggunakan sistem *e-filing* dalam membantu wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya. Salah satu keunggulan dari sistem *e-filing* yang dapat dilihat secara kasat mata dan tidak ada pada pelaporan biasa adalah akses 24 jam sampai tenggat waktu pelaporan pajaknya serta akses dapat dilakukan dimana saja. Jika wajib pajak melakukan pelaporan tanpa menggunakan sistem *e-filing*, wajib pajak perlu mendatangi kantor pajak setempat yang

harus dilakukan pada hari dan jam kerja. Dengan tidak perlu mendatangi KPP setempat, wajib juga menghemat biaya, tenaga, dan waktu yang seharusnya dikeluarkan jika pelaporan pajaknya tidak menggunakan sistem *e-filing*.

Persepsi kemudahan terhadap minat pada tabel 7 menunjukkan nilai t-statistik 4,91. Angka tersebut lebih besar dari t-tabel yakni 1,66792. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif pada minat, maka hipotesis 4, yakni persepsi kemudahan berpengaruh positif pada minat penggunaan sistem *e-filing* didukung. Hasil ini mendukung penelitian Wu *et al* (2011) yang menemukan bahwa persepsi kemudahan (KM) memiliki pengaruh positif pada variabel minat (M). Hal ini mendukung bahwa saat seseorang mengetahui mudahnya penggunaan suatu sistem maka orang tersebut akan cenderung ingin menggunakan sistem tersebut. Saat seseorang akan mencoba sesuatu yang baru, orang tersebut akan mencoba mengetahui apakah hal tersebut mudah dilakukan atau tidak. Ketika diketahui bahwa hal tersebut mudah untuk dilakukan, maka dorongan untuk mencoba hal tersebut akan lebih besar daripada sebelumnya. Kemudahan dalam menggunakan sistem *e-filing* tentu juga menjadi salah satu yang akan mendorong minat wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*. Dengan penggunaan bentuk *Wizard* sebagai basis

pengisian sistem *e-filing*, wajib yang pernah menggunakan internet tentu akan merasa mudah karena penggunaan bentuk *Wizard* yang familier digunakan pada laman-laman internet. Di sisi lain, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga memberikan perhatian untuk membuat wajib pajak merasa mudah menggunakan *e-filing* dengan mengadakan sosialisasi mengenai penggunaan *e-filing* serta adanya buku petunjuk penggunaan *e-filing* yang bisa diakses secara online.

Minat penggunaan sistem *e-filing* terhadap aktifitas penggunaan sistem *e-filing* pada tabel 7 menunjukkan nilai t-statistik 41,8925. Angka tersebut lebih besar dari t-tabel yakni 1,66792. Hal ini menunjukkan bahwa minat penggunaan berpengaruh positif pada aktifitas penggunaan, maka hipotesis 5, yakni minat penggunaan sistem *e-filing* berpengaruh positif pada aktifitas penggunaan sistem *e-filing* didukung. Hasil ini mendukung penelitian Wu *et al* (2011), Liu (2014), Ducey (2013), Akbar (2013), Hermawanto dan Patmawati (2017), dan Yuniarto (2018) yang menemukan bahwa variabel minat (M) memiliki pengaruh positif pada aktifitas penggunaan *e-filing* (A). Dengan hipotesis 5 didukung, maka secara teori, minat seseorang dalam menggunakan sistem akan berujung pada penggunaan sistem itu sendiri. Berdasarkan hasil uji yang telah dibahas sebelumnya, dapat diketahui hipotesis 1, yakni sikap memiliki

pengaruh positif pada minat penggunaan sistem *e-filing* didukung. Begitu juga hipotesis 2 (norma subjektif memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan sistem *e-filing*),³ (persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan sistem *e-filing*), 4 (persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif pada minat penggunaan sistem *e-filing*), dan 5 (minat penggunaan sistem *e-filing* memiliki pengaruh positif pada aktifitas penggunaan sistem *e-filing*).

Kesimpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yakni: Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan positif pada seluruh *item* terkait sikap mengenai sistem *e-filing*. Hal ini menandakan bahwa responden memiliki sikap yang positif terhadap sistem *e-filing*. Selain sikap mengenai sistem *e-filing*, respon yang baik juga dapat dilihat dari jawaban responden pada seluruh *item* terkait norma subjektif mengenai sistem *e-filing*. Fakta ini menandakan bahwa norma yang ada di lingkungan responden secara positif mempengaruhi minat penggunaan sistem itu sendiri. Pada *item* persepsi kemudahan, kita dapat lihat secara keseluruhan respon yang ditunjukkan adalah baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden dapat merasa akan mudah dalam

menggunakan sistem *e-filing* untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Jika kita melihat pada respon terkait *item* persepsi kegunaan, dapat dilihat bahwa respon yang diberikan terkait hal tersebut adalah positif mendukung adanya kegunaan yang lebih dalam menggunakan sistem *e-filing*. Responden merasa bahwa sistem *e-filing* dapat memberikan manfaat lebih jika dibandingkan dengan tidak menggunakan sistem tersebut. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa minat responden untuk menggunakan sistem *e-filing* itu pada akhirnya mendorong responden untuk menggunakan sistem *e-filing* itu sendiri.

Implikasi

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak DJP dan KPP untuk melihat faktor sikap, norma subjektif, persepsi kemudahan, dan persepsi kegunaan dalam mensosialisasikan penggunaan sistem *e-filing* sehingga wajib pajak berminat untuk menggunakan sistem *e-filing* yang berujung pada penggunaan sistem tersebut.

Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini terkendala saat mengambil sampel. Rencana awal sampel yang dipilih adalah wajib pajak KPP Malang Utara. Akan tetapi, Kanwil DJP Jawa Timur II menolak ajuan dari peneliti sehingga peneliti merubah sampel menjadi dosen dan peneliti di Kota Malang. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya peneliti

melakukan survey terlebih dahulu apakah sampel dan tempat penelitian yang diinginkan dapat diteliti atau tidak.

Daftar Pustaka

- Agung, Anak Agung Putu. 2012. Metodologi Penelitian Bisnis. Malang: UB Press.
- Ajzen, Icek. & Fishbien, Martin. 1980. Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior. Englewoods Cliff, New Jersey : Prentince-Hall.
- Ajzen, Icek. 1985. From Intentions to Actions: A theory of Planned Behavior. *Action Control: From cognition to behavior*. New York: Springer-Verlag: 11-39.
- Ajzen, Icek. 2015. Consumer Attitudes and Behavior: The Theory of Planned Behavior Applied to Food Consumption Decisions. *Rivista di Economia Agraria Anno LXX*, 2: 121-138.
- Akbar, Fathema. 2013. What Affects Students Acceptance and Use of Technology. Tesis. Ilmu Sosial. Pennsylvania. Carnegie Mellon University.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). 2016. Infografis Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia.
- Badan Pusat Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Malang. 2017. Realisasi Pendapatan Kota Malang Menurut Jenis Pendapatan Tahun 2012-2016. (<https://malangkota.bps.go.id/statictable/2017/07/20/586/realisasi-pendapatan-pemerintah-kota-malang-menurut-jenis-pendapatan->

- [tahun-2012-2016.html](#), diakses 1 Desember 2018).
- Davis, Fred D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(5): 319-339.
- Davis, Fred D., Bagozzi, Richard., Warshaw, Paul R. 1989. User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Models. *Management Science*, 35(8): 982-1003.
- Diana, Anastasia. & Setiawati, Lilis. 2014. Perpajakan-Teori dan Peraturan Terkini. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dillard, James Price. & Pfau, Michael. 2002. The Persuasion Handbook: Development in Theory and Practice. Thousand Oaks, California: SAGE Publication.
- Direktorat Jendral Pajak. 2012. Mudahnya Pelaporan Melalui e-filing. (<http://www.pajak.go.id/content/mudahnya-pelaporan-pajak-melalui-e-filing-0>, diakses 6 November 2017).
- Direktorat Jendral Pajak. 2012. Seri KUP-Surat Pemberitahuan dan Batas Pembayaran Pajak. (<http://www.pajak.go.id/content/seri-kup-surat-pemberitahuan-dan-batas-pembayaran-pajak>, diakses 6 November 2017).
- Direktorat Jendral Pajak. 2016. Tutorial e-filing 2016: Registrasi DJP Online. (<http://www.pajak.go.id/content/arti-cle/tutorial-e-filing-2016-registrasi-djp-online>, diakses 6 November 2017).
- Direktorat Jendral Pajak. 2016. Laporan Tahunan 2015.
- Direktorat Jendral Pajak. Electronic Filing. (<http://www.pajak.go.id/electronic-filing>, diakses 6 November 2017).
- Ducey, Adam J. 2013. Predicting Tablet Computer Use: An Extended Technology Acceptance Model. Tesis. Psikologi. Florida. University of South Florida.
- Godin, Gaston. & Kok, Gerjo. 1996. The Theory of Planned Behavior: A Review of Its Applications to Health-Related Behaviors. *American Journal of Health Promotion: AJHP*, 11 (2): 87-98.
- Hermanto, Suwardi Bambang. & Patmawati. 2017. Determinan Penggunaan Aktual Perangkat Lunak Akuntansi Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 19(2): 67-81.
- Kuntjojo. 2009. Metode Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Liu, Zi Yu. 2014. An Analysis of Technology Acceptance Model-Exploring User Acceptance and Intention of Taxi-hailing app in Shanghai. Tesis. Teknik Komputer. Goteborg. University of Gothenburg.
- Pantow, Andrew Kristian. 2016. Analisis Perilaku Wajib Pajak dalam Penggunaan e-filing sebagai Sistem Pelaporan Pajak. Tesis. Akuntansi. Malang. Universitas Brawijaya.
- Park, Sung Youl. 2009. An Analysis of the Technology Acceptance Model in Understanding University Students Behavioral Intention to Use e-Learning. *Educational Technology & Science*, 12(3): 150-162.

- Sari, Arrumaisha Kartika. 2013. Determinan Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan e-filing Sebagai Layanan Aplikasi Perpajakan. Tesis. Akuntansi. Malang. Universitas Brawijaya.
- Sarjono, Haryadi. & Julianita, Winda. 2015. Structural Equation Model (SEM)-Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. Metode Penelitian Bisnis Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2006. Metode Penelitian Bisnis Buku 2 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009
- Venkatesh, Viswanath. & Davis, Fred D. 2000. A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2): 186-204.
- Venkatesh, Viswanath., Morris, Michael G., Davis Gordon B. 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3): 425-478.
- Wu, Mei-Ying., Chou, Han-Ping., Weng, Yung-Chien., Huang, Yen-Huan. 2011. TAM2-Based Study of Website User Behavior-Using Web 2.0 Websites as an Example. *WSEAS Transactions on Bussiness and Economics*, 4(8): 133-151.
- Yamin, Sofyan. & Kurniawan, Heri. 2009. Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yuniarto, Dwi. 2018. Penerimaan Aplikasi Grab di Kabupaten Sumedang. Tidak diterbitkan.