ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM E-FILING

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Jombang)

JURNAL ILMIAH

Disusun oleh :

Hanifah Cantika

175020101111029

JURUSAN ILMU EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG

2021

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM E-FILING
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Jombang)

Hanifah Cantika, Ferry Prasetiya

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Email: hanifah.cantika@student.ub.ac.id

ABSTRAK

E-filing merupakan sistem pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) bagi wajib pajak pribadi maupun badan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui website yang telah ditentukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP). Tujuan diberlakukannya sistem *e-filing* ialah untuk membantu proses pencatatan data SPT pada basis data DJP serta mengurangi antian maupun mengurangi kertas dokumen yang dihasilkan dari pelaporan pajak secara manual. Namun sistem *e-filing* ternyata masih belum banyak diketahui oleh wajib pajak sehingga masih menimbulkan antrean panjang pada kantor pajak. Untuk itu diperlukanlah penelitian untuk mengetahui persepsi kepatuhan wajib pajak dalam mengadopsi sistem *e-filing.* Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak di Kabupaten Jombang utuk menggunakan sistem *e-filing* yang mana diukur dalam variabel Kemudahan Pengguna, Kegunaan yang Dirasa, Risiko yang Dirasa dan Dampak Sosial. Variabel penelitian ini berdasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode penelitian yang dipilih ialah kuantitatif deskriptif. Objek penelitian ini merupakan semua wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Jombang. Penentuan sampel penelitian dengan cara metode *purposive sampling* serta teknik pengumpulan datanya melalui isntrumen kuesioner dengan skala likert terhadap 100 responden. Penulis menggunakan metode analisis data berupa *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM PLS), melalui aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel Kemudahan Pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kegunaan yang Dirasa, namun variabel Kemudahan Pengguna tidak berpengaruh secara signifikan tehadap variabel Risiko yang Dirasa. Untuk variabel Kemudahan Pengguna berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap penggunaan sistem *e-filing*, berbeda dengan variabel Kegunaan yang Dirasa yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunakan sistem *e-filing*. Sedangkan untuk variabel Risiko yang Dirasa dan variabel Dampak Sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan sistem *e-filing.*

Kata Kunci : *e-filing, Technology Acceptance Model*, Kemudahan Pengguna, Kegunaan yang Dirasa, Risiko yang Dirasa, Dampak Sosial

---

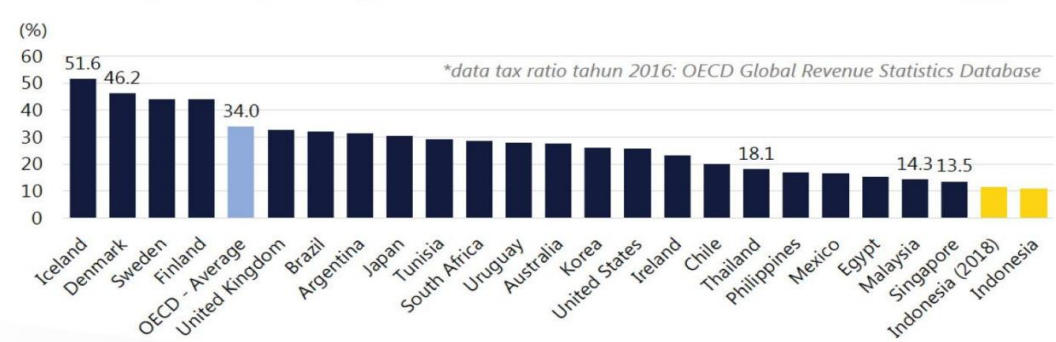
A. PENDAHULUAN

Setiap negara pasti memiliki perencanaan pembangunan, guna mengembangkan negaranya menjadi lebih baik. Dengan adanya perencanaan pembangunan maka tujuan yang telah ditetapkan guna meningkatkan perkembangan negara dapat terwujud. Dalam hal ini perencanaan pembangunan

berguna untuk menciptakan kemakmuran warga negara yang adil dan sejahtera dengan melihat koordinasi dan integrasi antar pembangunan pusat dan daerah dalam program pembangunannya dengan memanfaatkan sumber daya secara baik, adil dan produktif. Untuk memenuhi dan membiayai pembangunan tersebut maka diperlukan sumber penerimaan negara. Di Indonesia sektor perpajakan merupakan penyumbang penerimaan negara terbesar. Melihat bahwa pajak memiliki peran penting dalam pelaksanaan pembangunan nasional. Karena peran pajak dapat menunjang kemandirian pembiayaan negara. Oleh sebab itu pemerintah yang bertugas mengurus pajak atau biasa disebut dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus berupaya untuk terus meningkatkan pemasukan pajak. Caranya dengan melakukan perbaikan atau pembaharuan peraturan mengenai perpajakan, selain itu perlu pembaharuan sistem pemungutan pajak agar sistem perpajakan berjalan secara efektif dan efisien.

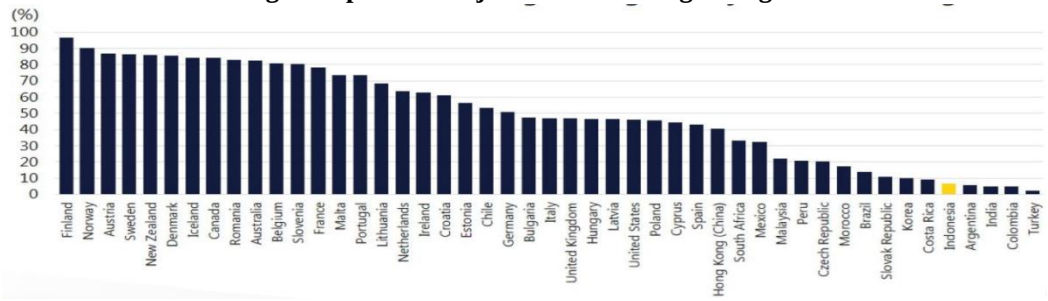
Upaya DJP dalam meningkatkan penerimaan pajak salah satunya adalah melakukan reformasi perpajakan. Terdapat 3 (tiga) pilar dalam reformasi perpajakan, yaitu Hukum Pajak (*Tax Law*), Kebijakan Pajak (*Tax Policy*), dan Administrasi Pajak (*Tax Administration*). Dari ketiga pilar tersebut pembaruan dalam administrasi perpajakan (*Tax Administrative Reform*) merupakan penunjang terbesar dan cukup signifikan sebagai kunci dalam proses pemungutan pajak yang dapat meningkatkan penerimaan negara. Reformasi administrasi pajak merupakan cara atau
alat untuk dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak, memberikan rasa kepercayaan masyarakat dalam rangkaian pembayaran pajak, serta meningkatkan integritas para aparat pajak. Dengan dilakukannya reformasi administrasi perpajakan ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak dilihat dari pengelolaaan realisasi pajak yang optimal, dibarengi dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang semakin meningkat tiap tahunnya. Namun ironisnya kesadaran kepatuhan dari wajib pajak di Indonesia termasuk rendah jika dibandingkan dengan negara lainnya, yang mana hal ini tertuang dalam *tax ratio*. Indonesia sendiri memiliki *tax ratio* hanya berkisar 11-13 persen saja. Capaian ini berada di bawah Thailand 18,1 %, Malaysia 14,3 %, dan Singapura 13,5 %. Seperti pada gambar di bawah ini yang menunjukan peringkat *tax ratio* dan kepatuhan wajib pajak Indonesia dibandingkan dengan negara lainnya :

Gambar 1.1 Perbandingan *Tax Ratio* Indonesia dengan Negara Lain Tahun 2018



Sumber : OECD Global Revenue Statistics Database, 201

Gambar 1.2 Perbandingan Kepatuhan Pajak Indonesia dengan Negara Lain Tahun 2018



Sumber : OECD Tax Administration, 2018

Dari kedua gambar di atas menunjukan bahwa tingkat *tax ratio* kita masih rendah jika dibandingkan dengan negara berkembang lainnya, di mana Indonesia masih kalah dengan Malaysia, Singapura, Thailand maupun Filipina. Hal ini didukung dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang juga masih kurang jika disandingkan dengan negara lainya.

Ditinjau dari sistem pembayaran pajak yang mengalami perbaikan, di mana pada awalnya menganut sistem *official assessment* kemudian berubah menjadi *self assessment sistem* yang masih menimbulkan beberapa masalah dalam proses pembayaran pajak. Seperti memerlukan waktu yang lebih lama dan dapat mengakibatkan pemborosan kertas, tahapan dari administrasi yang rumit, sulit, serta tidak efisien dan efektif, yang berakibat menimbulkan biaya yang tidak sedikit. Maka DJP membuat modernisasi administrasi perpajakan yang berbasis *e-sistem* (sistem elektronik), salah satunya adalah *e-filing*. Menurut Peraturan DJP Nomor PER-03/PJ/2015, *e-filing* merupakan langkah-langkah dalam menyampaikan SPT dengan menggunakan saluran pelaporan pajak secara elektronik dan *online* yang telah ditetapkan DJP. Keuntungan dari sistem *e-filing* diantaranya lebih cepat ketika ingin melaporkan pajaknya (SPT) karena berbasis internet (*online*), bisa dilakukan di manapun dan kapanpun tanpa takut mengalami keterlambatan dalam pelaporan pajak yang disebabkan oleh hari libur atau tidak berada di kota yang sama dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP), situs resmi dari DJP juga mudah dalam penggunaannya karena memiliki panel yang dapat menunjukan penggunaan tiap keperluan wajib pajak, serta wajib pajak dapat mengecek dan mengawasi ketika melakukan pengisian *e.filing* sendiri. Sehingga lahirlah Peraturan Menteri Keuangan No. PMK-09/PMK/03/2018 mengatakan wajib pajak diwajibkan menggunakan *e-filing* mulai tanggal 01 April 2018. Sedangkan di Jombang sendiri Peresmian Saat Mulai Operasi (SMO) KPP Pratama Jombang terhitung mulai 1 Oktober 2018.

Masalah yang terdapat dalam pelaksanaan sistem *e-filing* di Jombang didasari oleh sikap masyarakat yang masih belum paham mengenai apa pentingnya membayar pajak serta dalam pelaporan pajak, selain itu didukung dengan masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti tentang tata cara penggunaan *e-filing*, yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dalam menggunakan internet atau gagap teknologi karena faktor umur ataupun malas untuk mempelajari tentang tata cara penggunaan *e-filing*. Namun meskipun begitu KPP Pratama Kabupaten Jombang mendapatkan penghargaan bergengsi dari Kementrian Keuangan sebagai Kinerja Penerimaan Pajak Terbaik tahun 2019 sebesar 96,62%. Penelitian ini ingin mengetahui apakah pencapaian 96,62% ini merupakan pencapaian yang terjadi akibat adanya sistem *e-filing*. Melihat penjelasan diatas membuat motivasi bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Persepsi Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem E-Filing di KPP Pratama Kabupaten Jombang"

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Ada berbagai macam makna dari pajak menurut para ahli, salah satunya menurut S. I. Djajadiningrat (Siti Resmi, 2017:1) yang mengatakan pajak merupakan kewajiban untuk memberikan sebagian dari harta yang dimiliki untuk masuk dalam kas negara akibat dari perbuatan yang dilakukan, atau kondisi maupun keadaan yang membuat memiliki kedudukan tertentu, tidak sebagai hukuman, dan didasarakan pada peraturan yang berlaku serta bersifat paksaan, namun tidak ada imbalan secara langsung dari negara, serta diperuntukan bagi kesejahteraan umum. Menurut Dr. N. J. Feldmann (Siti Resmi, 2017:1) mengatakan bahwa pajak merupakan prestasi dengan sifat yang memaksa secara sepihak serta terhutang kepada penguasa (berdasarkan peraturan yang diterapkan), tidak adanya kontraprestasi, dan diperuntukan guna memenuhi pembiayaan umum.

Sedangkan makna pajak berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mengatakan pajak merupakan suatu kontribusi yang wajib bagi masyarakat terhadap negara yang terhutang oleh orang pribadi atau badan dengan memiliki sifat memaksa didasarkan atas Undang-Undang, yang tidak memperoleh timbal balik langsung serta diperuntukan membiayai kebutuhan negara guna kemakmuran rakyat. Melihat definisi pajak diatas dapat kita tarik kesimpulan bahwa pajak adalah sebuah kontribusi wajib oleh masyarakat khususnya Wajib Pajak (WP) pribadi maupun badan bagi negara dengan sifat yang memaksa serta dilandasi oleh undang-undang serta tidak mendapatkan timbal balik langsung, dan ditujukan bagi kesejahteraan masyarakat. Pajak dikeluaran guna membiayai pengeluaran rutin negara, dan jika terdapat surplus maka diperuntukan untuk public saving untuk membiayai public investment.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut pasal 1 undang-undang no. 28 Tahun 2007, wajib pajak merupakan orang perseorangan atau badan, dalam hal pembayaran, pemotongan, pelaporan dan pemungutan pajak, dimana itu merupakan kewajiban dalam perpajakan yang telah diatur dalam undang-undang perpajakan. Sehingga wajib pajak adalah orang perseorangan atau badan hukum yang wajib membayar pajak berdasarkan pada peraturan perpajakan. Sedangkan pengertian dari kepatuhan wajib pajak berdasarkan Rini Ratna dalam (Nurmatu, 2003) mengatakan bahwa ada dua macam kepatuhan wajib pajak yaitu Kepatuhan Formal dan Kepatuhan Material. Pengertian Kepatuhan Formal ialah tindakan dari wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Contohnya seperti penyampaian SPT PPh berdasarkan batas waktunya meskipun belum tentu sesuai berdasarkan ketentuan meterial. Sedangkan pengertian Kepatuhan Material merupakan tindakan dari wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara substantive. Disini kepatuhan material mencangkup kepatuhan formal. Contohnya seperti wajib pajak yang menulis data dengan lengkap, jujur, benar dan sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan ketika menyampaikan SPT sebelum batas akhir pelaporannya.

Menurut Firdaus Aprian dkk dalam (Gustiyani, 2014:12) mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak bisa dilihat berdasaran beberapa indikator seperti patuh terhadap mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, patuh dalam pelaporan SPT serta mengetahui kapan batas akhir pelaporan pajak, patuh ketika melakukan perhitungan dan pembayaran besarannya pajak secara tepat dan bener, diterapkannya sanksi, serta adanya pemeriksaan dari aparatur pajak, dan patuh terhadap penyampaian dan pembayaran utang pajak yang dapat memperbesar beban pajak berupa kesanggupan membayar dan pelaporan utang pajak.

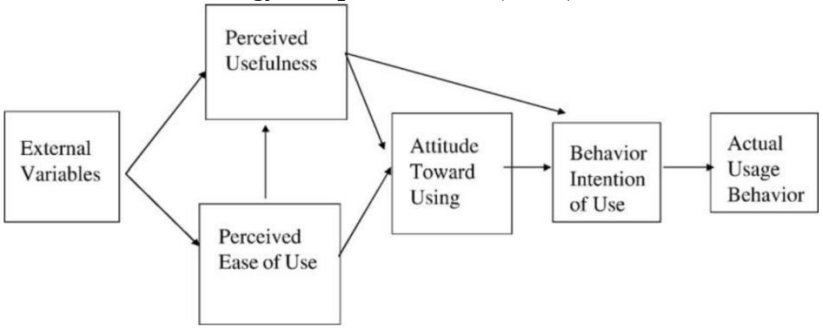
E-Filing

E-filing mencangkup dua suku kata, kata pertama adalah e dimana e adalah singkatan kata elektronik, kemudian kata keduanya adalah *filing.* Elektonik sendiri memiliki pengertian sebagai suatu sistem berbasis komputer, sedangkan *filing* adalah pengisian suatu fromulir. Sehingga dapat disimpulkan definisi dari *e-filing* adalah sistem komputerisasi dengan tujuan membantu wajib pajak ketika mengisi ataupun menyampaikan SPT tahunan secara *online*. Sedangkan pengertian *e-filing* berdasarkan Peraturan DJP No. PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Formulir 1770S atau 1770SS secara e-filing pasal 1 ayat 6 mengartikan *e-filing* merupakan suatu cara penyampaian atau memperpanjang SPT tahunan secara elektronik berbasis internet yang real time menggunakan website www.pajak.go.id atau Penyedia Jasa Aplikasi atau ASP (*Appllication Service Provider*) yang ditentukan DJP secara langsung.

***Technology Acceptance Model* (TAM)**

Technology Acceptance Model (TAM) ialah filosofi dimana menganalisis penggunaan sistem teknologi informasi tertentu, serta digunakan untuk melihat apa saja faktor yang akan mempengaruhi minat seseorang akan adanya sistem teknologi informasi. Model TAM dikembangkan Davis pada tahun 1989 yang mengatakan bahwa individu akan menerima sistem tertentu jika mereka percaya akan sistem tersebut. Keyakinan ini ditunjukan oleh persepsi kegunaan yang dirasa (PU) dan persepsi kemudahan pengguna (PEOU). Persepsi kegunaan (PU) memiliki pengertian seberapa besar rasa percaya individu ketika mereka menggunakan sistem teknologi dan beranggapan dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan persepsi kemudahan pengguna (PEOU) memiliki pengertian seberapa besar individu meyakini bahwa sistem teknologi mudah untuk digunakan. Berikut ini merupakan gambar dari model TAM :

Gambar 2.1 : *Technology Acceptance Model* (TAM)



Sumber : I-Chiu Chang T dkk, 2005

Model ini menunjukan PU dan PEOU sebagai variabel utama yang akan mempengaruhi sikap terhadap penggunaan (ATT). Faktor sikap ini dilihat dari cara pandangnya. Selanjutnya ATT ini akan berdampak pada niat perilaku (BI). Dalam hal ini BI memiliki pengertian sebagai kecenderungan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi. Davis juga memberikan penelitian selanjutnya untuk mempertimbangkan variabel eksternal yang akan mempengaruhi PU dan PEOU.

Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*)

Menurut Raphael W Jankeeoarsad dkk dalam (Davis 1989:320) Kemudahan Pengguna atau *Perceived Ease of Use* bisa disingkat menjadi PEOU memiliki pengertian jika seseorang percaya

bahwa menggunakan suatu sistem informasi tertentu akan terbebas dari upaya yang dikeluarkan. Kemudahan Pengguna juga didefinisikan sebagai persepsi seorang pengguna tentang jumlah upaya atau seberapa besar upaya yang mereka butuhkan untuk mengadopsi sistem informasi tertentu. Upaya disini diibaratkan sebagai kemudahan untuk menggunakan *sistem e-filing*. Sebagai upaya mencegah terjadinya sistem yang kurang dimanfaatkan, maka sistem pemungutan pajak secara *e-filing* harus mudah dipelajari dan diaplikasikan. Dengan sitem yang mudah dipahami dan digunakan dapat membantu individu dalam mengoperasionalkan *e-filing* serta dapat mengurangi risiko yang terjadi dari diberlakukannya sistem ini. Sehingga kualitas sistem informasi yang semakin mudah dijalankan dan dipahami, masyarakat akan semakin tertarik untuk menggunakan sistem e-filing.

Kegunaan yang Dirasakan (*Perceived Usefulness*)

Menurut Raphael W Jankeeoarsad dkk dalam (Davis 1989:320) Kegunaan yang Dirasa atau *Perceived Usefulness* disingkat menjadi PU memiliki pengertian sebagai seberapa jauh individu yakin jika dengan menggunakan suatu sistem informasi bisa mengoptimalkan tugasnya. Sehingga PU melihat sejauh mana kegunaan yang dirasakan dalam menggunakan sistem informasi. Alasan utama wajib pajak dalam mengeksploitasi *sistem e-filing* adalah karena mereka merasa bahwa sistem tersebut berguna untuk persiapan dan penyerahan pelaporan pajak mereka. Selain itu wajib pajak juga merasa bahwa membutuhkan lebih sedikit upaya dan waktu yang dihabiskan dalam menyelesaikan tugas pelaporan pajak. Kegunaan yang dirasa disini dilihat dari manfaat apa saja yang dapat dirasa oleh pengguna *e-filing* dalam pelaporan pajaknya.

Risiko yang Dirasakan (*Perceived Risk*)

Menurut Tan Teck Hong dalam (Warketin & Gefen, 2002) Risiko yang Dirasakan atau *Perceived Risk* disingkat menjadi PR memiliki pengertian sebagai suatu keyakinan individu akan mengalami kerugian saat mengejar hasil tertentu. Disini pengguna merasakan risiko dari menggunakan suatu sistem informasi tertentu memiliki pengaruh negatif terhadap niat pengguna mengadopsi sistem *e-filing*. Contoh lainnya adalah, hambatan atau risiko yang dirasa dalam penerapan sistem *e-commerce* yaitu kurangnya keamanan internet. Disini seorang pengguna mungkin dapat melihat sistem *e-filing* dengan baik namun niat untuk menggunakan sistem ini masih rendah dikarenakan persepsi risiko yang muncul dalam mengoprasikan sistem *e-filing*. Menurut Lai dkk dalam (Tan, Teck Hong, 2012) mengatakan bahwa sebagian wajib pajak akan menggunakan sistem *e-filing* jika aperatur pajak dapat memberikan jaminan bahwa transaksi melalui internet dapat dilakukan secara aman. Karena wajib pajak juga merasakan risiko mengenai informasi rahasia pribadi yang akan dikirim secara online dapat dicuri atau disadap. Oleh sebab itu Direktorat Jendral Pajak harus memiliki upaya dan kemampuan untuk menangani masalah keamanan internet dan ancaman privasi secara efektif.

Dampak Sosial (*Social Impact*)

Dampak sosial atau *Social Impact* disingkat menjadi SI memiliki pengertian sebagai persepsi individu terhadap pendapat orang lain yang relevan tentang apakah dia harus mengikuti untuk melakukan perilaku tertentu atau tidak. Kecenderungan wajib pajak ketika memilih mengadopsi sistem *e-filing* dapat didorong dari pandangan dan pendapat orang lain mengenai manfaat dan kegunaan apa saja yang dirasakan dari sistem *e-filing*. Wajib pajak memiliki kemungkinan besar akan mengadopsi sistem *e-filing* jika memiliki pengaruh besar dari keluarga, supervisor, mentor, teman, tetangga dan lainnya. Tentu saja ajakan berupa informasi yang didapat dari orang lain ini dapat mempengaruhi pilihan kita dalam persetujuan atau ketidaksetujuan menggunakan sistem *e-filing*. Disisi lain pengaruh

sosial terhadap penggunaan sistem *e-filing* dapat disebabkan juga oleh pengalaman individu dalam menggunakan sistem baru. Hal ini sebagai pertimbangan apakah perlu untuk mengadopsinya atau tidak dari pengalaman tersebut.

Niat Perilaku Menggunakan *E-Filing* (*Behavior Intention*)

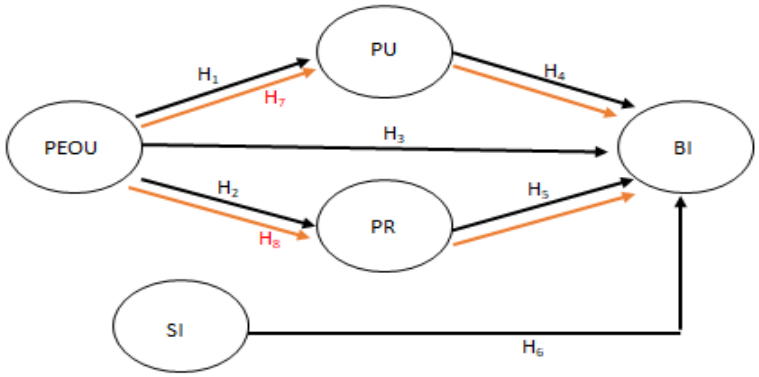
Niat perilaku atau *Behavior Intention* biasa disingkat menjadi BI memiliki pengertian sebagai kecenderungan perilaku seseorang untuk menggunakan suatu teknologi (i-Chiu Chang dkk, 2005). Variabel BI ini mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM). Disini niat perilaku menggambarkan kemungkinan wajib pajak dalam mengadopsi sistem *e-filing.* Melihat beberapa pandangan atau persepsi yang dirasakan apabila mengadopsi sistem tersebut. Contohnya seperti persepsi kemudahan penggunaan yang rasakan, persepsi kegunaan atau manfaat yang dirasa, persepsi risiko yang terjadi dan lain sebagainya.

C. METODE PENELITIAN

Model Penelitian

Pengembangan dari penelitian ini melihat faktor-faktor yang berhasil mempengaruhi wajib pajak untuk mengadopsi sistem *e-filing.* Untuk menganalisis faktor-faktor penerimaan sistem *e-filing* ini merujuk pada *Technology Acceptance Model* (TAM), dengan melihat keyakinan pengguna berupa persepsi kegunaan yang dirasa (PU) dan persepsi kemudahan pengguna (PEOU) sebagai variabel independen utamanya. Variabel independen yang akan penulis tambahkan adalah persepsi risiko yang dirasa (PR), dan variabel dampak sosial (SI). Berikut ini merupakan gambar mengenai kerangka pemikiran yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel independen yaitu kemudahan pengguna (PEOU), kegunaan yang dirasa (PU), risiko yang dirasa (PR) dan dampak sosial (SI) terhadap variabel dependen yaitu niat perilaku menggunakan *e-filing* (BI).

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: Penulis, 2021

1. Kemudahan Pengguna

Menurut beberapa penelitian memberikan bukti bahwa terdapat efek yang signifikan antara kemudahan pengguna terhadap niat menggunakan *e-filing*. Untuk menghindari sistem yang kurang bermanfaat maka *e-filing* harus mudah dipelajari dan digunakan. *E-filing* yang mudah digunakan juga dapat mengurangi ancaram bagi pengguna. Hal ini mengisaratkan bahwa persepsi kemudahan pengguna diharapkan memiliki pengaruh terhadap risiko yang dirasa ketika menggunakan sistem ini. Dengan demikian, penelitian ini berhipotesis bahwa kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kegunaan yang dirasa, risiko yang dirasa dan niat menggunakan sistem *e-filing.* Berdasarkan hal ini

maka pengujian hipotesis 1 hingga 3 adalah sebagai berikut:
H_1 : Persepsi kemudahan pengguna (PEOU) berpengaruh terhadap kegunaan yang dirasa (PU)
H_2 : Persepsi kemudahan pengguna (PEOU) berpengaruh terhadap risiko yang dirasa (PR)
H_3 : Persepsi kemudahan pengguna (PEOU) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* (BI)

2. Kegunaan yang Dirasa

Dengan melihat manfaat apa yang dirasa oleh wajib pajak jika di berlakukannya sistem *e-filing* ini, maka dapat diperkirakan bahwa PU berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* (BI). Sesuai dengan yang diungkapakan (Raphael W Jankeeparsad, 2015) yang mengatakan bahwa PU berpengaruh secara signifikan terhadap BI. Penelitian lain yang mengatakan hal serupa adalah penelitian yang dilakukan oleh (Patience Njina Soneka, 2019). Sehingga dapat kita tarik kesimpulan untuk hipotesis 4 yang akan diuji adalah sebagai berikut:
H_4: Persepsi kegunaan yang dirasa (PU) berpengaruh terhadap niat penggunaan *e-filing* (BI)

3. Risiko yang Dirasa

Risiko yang dirasa memiliki pengertian sebagai suatu keyakinan individu akan mengalami kerugian saat mengejar hasil tertentu. Sehingga risiko dianggap memiliki pengaruh terhadap niat menggunakan *e-filing.* Seperti penelitian dari (Anna Che Azmi, 2010) mengatakan bahwa PR memiliki pengaruh yang signifikan terhadap BI. Berdasarkan penjelasan ini maka hipotsis 5 dapat ditulis sebagai berikut:
H_5: Persepsi risiko yang dirasa (PR) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* (BI)

4. Dampak Sosial

Dampak sosial atau pengaruh sosial yang disingkat menjadi SI memiliki pengertian sebagai bentuk dari pengaruh atau akibat yang terjadi dari adanya suatu hal tertentu. Dengan melihat bagaimana pengaruh yang ditimbulkan oleh orang sekitar maka penulis beranggapan bahwa SI memiliki pengaruh secara signifikan terhadap BI. Hal ini didukung dengan kemampuan individu atau pengalaman dalam menerima tekhnologi informasi. Jika dampak dari orang lain sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan kita, maka tidak menutup kemungkinan bahwa kita juga akan melakukannya. Sehingga hipotesis 6 yang akan diuji adalah sebagai berikut:
H_6: Dampak sosial (SI) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing* (BI)

5. Efek Mediasi Variabel Kegunaan yang Dirasa dan Risiko yang Dirasa

Berdasarkan asumsi mengatakan bahwa semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan gunakan maka semakin banyak pula wajib pajak yang akan beralih menggunakan sistem *e-filing.* Namun pada kenyataannya tidak, karena terdapat variabel lain yang perlu dipertimbangakan yaitu kegunaan yang dirasa dan risiko yang dirasa. Bisa saja hubungan langsungnya yaitu kemudahan pengguna memiliki pengarus signifikan terhadap penggunaan *e-filing* namun karena sistem ini kurang memiliki manfaat dan terdapat risiko, maka dapat menyebahkan hubungan menjadi tidak signifikan. Sehingga hipotesis 7 dan 8 yang akan diuji adalah sebagai berikut :
H_7: Persepsi Kemudahan Pengguna (PEOU) Berpengaruh Terhadap Penggunaan *E-Filing* (BI) Dimediasi oleh Kegunaan yang Dirasa (PU)
H_8: Persepsi Kemudahan Pengguna (PEOU) Berpengaruh Terhadap Penggunaan *E-Filing* (BI) Dimediasi oleh Kegunaan yang Dirasa (PU)

Metode Analisis Data

Metode penelitian ini merupakan kuantitatif deskriptif. Hasil yang ingin didapat dari menggunakan metode ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kabupaten Jombang dalam menggunakan sistem *e-filing*. Objek penelitian ini merupakan semua wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Jombang. Penelitian ini menentukan sampel dengan metode *purposive sampling* serta teknik pengumpulan datanya melalui isntrumen kuesioner dengan skala *likert* yang terdiri dari lima poin yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju terhadap 100 responden. Penulis menggunakan metode analisis data berupa *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM PLS), dengan aplikasi SmartPLS. General model dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana :

Y : Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI)

X_1 : Kemudahan Pengguna (PEOU)

X_2 : Kegunaan yang Dirasa (PU)

X_3 : Risiko yang Dirasa (PR)

X_4 : Pengaruh Sosial (SI)

β_1, β_2, β_3 dan β_4 : Koefisien

e : Kesalahan *(Error)*

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Demografi

Demografi ialah suatu gambaran mengenai populasi dari sampel yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini memiliki kharakteristik dalam pengumpulan data responden, dimana terbagi berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaannya. Berikut merupakan pengelompokan berdasarkan data statistik penelitian :

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	56	56%
2	Perempuan	44	44%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan pada tabel 4.1 di atas maka dijelaskan bahwa jumlah responden yang didapat sebesar 100 responden, dimana jumlah jenis kelamin laki-laki sebesar 56 responden dengan nilai presentasenya ialah 56% dan jumlah jenis kelamin perempuan sebesar 44 responden dengan nilai presentasenya 44%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang menggunakan sistem e-filing terbanyak dalam populasi wajib pajak yang terdaftar dalam KPP Pratama Kabupaten Jombang jatuh kepada jenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Pegawai Negeri Sipil	27	27%
2	Pegawai Swasta	47	47%
3	Wiraswasta	14	14%
4	Lainnya	12	12%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan pada tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa terdapat 4 kategori dari pekerjaan yaitu pegawai negeri sipil, pegawai swasta, wiraswasta dan lainnya. Dari total 100 responden yang didapat, dari kategori pegawai negeri sipil terdapat 27 responden dengan nilai psentasenya adalah 27%, untuk kategori pegawai swasta terdapat 47 responden dengan nilai presentase sebesar 47%, kemudian berdasarkan kategori wiraswasta terdapat 14 responden dengan nilai presentasenya adalah 14%. Dan yang terakhir ialah lainnya dengan jumlah sebesar 12 responden dengan nilai presentasenya sebesar 12%.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memiliki pengertian sebagai alat untuk menggambarkan data penelitian yang telah didapat agar lebih mudah untuk dianalisis dan dideskripsikan dengan tidak ada maksud untuk meyimpulkan secara umum.

Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Penelitian

Variabel	N	Min	Max	Mean	Standar Deviation
Kemudahan Pengguna (PEOU)	100	1,000	5,000	3,936	0,931
Kegunaan yang Dirasa (PU)	100	2.000	5.000	4,126	0,718
Risiko yang Dirasa (PR)	100	1,000	5,000	3,116	1,103
Pengaruh Sosial (SI)	100	1,000	5,000	3,993	0,764
Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI)	100	2,000	5,000	4,090	0,666

Sumber : Data Primer (diolah), 2021

Dengan melihat pada tabel 4.3 maka dapat dijelaskan bahwa tiap responden yang mengisi kuesioner memiliki jawaban yang berbeda-beda untuk tiap variabelnya. Nilai minimal yang diberikan responden terjadi pada variabel PEOU, PR dan SI dengan nilai 1,000, sedangkan nilai maksimum yaitu 5,000 yang diberikan oleh responden terjadi pada setiap varaibel penelitian. Disini peran mean atau rata-rata dimaksudkan untuk menunjukan nilai rata-rata yang diberikan responden pada tiap variabel penelitian. Sedangkan peran *standard deviation* ialah untuk menjelaskan seberapa besar nilai penyimpangan atau pendistribusian nilai dari data yang didapat. Data dikatakan menyimpang dari pada data yang lain *(outlier)* jika nilai *standard deviation* lebih besar dari pada nilai meannya. Data ini dapat mengakibatkan bias sehingga tidak dapat menjelaskan fenomena yang terjadi sebenarnya. Pada tabel 4.3 dapat kita lihat bahwa nilai dari mean tiap variabel tidak ada yang lebih kecil dari nilai standard deviation, sehingga dapat dikatakan bahwa data yang didapat tidak ada yang outlier.

Evaluasi Model Penelitian

Evalusi model penelitian dengan metode SEM-PLS mencangkup dua evaluasi yang pertama ialah evaluasi model pengukuran (*outer model*) yang mana terdapat uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan dan uji reliabilitas. Yang kedua ialah evaluasi modelstruktural (*inner model*) yang mana terdapat uji R-Square, T-Statistik dan Efek tidak langsung spesifik. Dimana setiap pengujian tersebut telah didasarkan pada aturan tertentu.

Validitas Konvergen

Dalam uji validitas konvergen menggunakan metode PLS dimana dalam pengujian tersebut terdapat 2 metode yang dapat dilakukan untuk menganalisis validitas konvergennya, yaitu metode *Loading Factor* dan metode *Average Variance Extracted* (AVE). Dimana parameter untuk data dapat dikatakan valid yaitu diatas 0,7 untuk metode Loading Factor dan diatas 0,5 untuk metode *Average Variance Extracted* (AVE).

Tabel 4.4 Nilai Loading Factor

	Kemudahan Pengguna (PEOU)	Kegunaan yang Dirasa (PU)	Risiko yang Dirasa (PR)	Pengaruh Sosial (SI)	Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI)
x1.1	0,916				
x1.2	0,853				
x1.3	0,882				
x2.1		0,887			
x2.2		0,875			
x2.3		0,885			
x3.1			0,848		
x3.2			0,876		
x3.3			0,887		
x4.1				0,735	
x4.2				0,835	
x4.3				0,832	
y1.1					0,836
y1.2					0,851
y1.3					0,887

Sumber : Data Primer (diolah), 2021

Berdasarakan tabel 4.4 di atas maka perhitungan di atas menunjukan nilai *outer loading* untuk semua indikator nilai minimalnya adalah 0,735 yang berarti diatas 0,7 dan dinyatakan valid.

Tabel 4.5 Nilai Average Variance Extracted (AVE)

AVE	
Kemudahan Pengguna (PEOU)	0,782
Kegunaan yang Dirasa (PU)	0,779
Risiko yang Dirasa (PR)	0,757
Pengaruh Sosial (SI)	0,643
Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI)	0,736

Sumber : Data Primer (diolah)

Dari tabel 4.5 di atas dapat kita lihat bahwa nilai AVE terendah dari tiap konstruknya ialah 0,643, sehingga semua konstruknya dapat dikatakan valid karena diatas 0,5.

Validitas Diskriminan

Dalam uji validitas diskriminan terdapat 2 metode di dalamnya yang harus dilakukan, yaitu *Cross Loading* dan melihat akar AVE dengan kriteria Fornell-Larcker. Data dapat dikatakan valid untuk metode *Cross Loading* jika nilainya diatas 0,7 dalam tiap variabelnya. Sedangkan untuk metode akar

AVE dengan kriteria Fornell-Larcker dikatakan valid jika korelasi antar variabel dengan variabel itu sendiri tidak boleh lebih kecil dari korelasi variabel dengan variabel lainnya.

Tabel 4.6 Nilai Cross Loading

	Kemudahan Pengguna (PEOU)	Kegunaan yang Dirasa (PU)	Risiko yang Dirasa (PR)	Pengaruh Sosial (SI)	Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI)
x1.1	0,916	0,622	0,134	0,498	0,469
x1.2	0,853	0,602	0,093	0,329	0,389
x1.3	0,882	0,681	0,146	0,544	0,504
x2.1	0,686	0,887	0,058	0,541	0,527
x2.2	0,614	0,875	-0,058	0,582	0,35
x2.3	0,600	0,885	-0,034	0,597	0,473
x3.1	0,173	-0,005	0,848	0,080	0,188
x3.2	0,121	0,022	0,876	0,067	0,213
x3.3	0,077	-0,038	0,887	0,115	0,238
x4.1	0,344	0,436	0,194	0,735	0,338
x4.2	0,349	0,393	0,156	0,835	0,372
x4.3	0,529	0,675	-0,051	0,832	0,504
y1.1	0,460	0,426	0,282	0,496	0,836
y1.2	0,428	0,418	0,249	0,446	0,851
y1.3	0,438	0,487	0,08	0,377	0,887

Sumber : Data Primer (diolah), 2021

Tabel 4.6 di atas menunjukan nilai *Cross Loading* dari lima buah konstruk, yaitu PEOU, PU, PR, SI dan BI, dengan tiap konstruknya memiliki 3 indikator. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *outer loading* untuk semua indikator nilai minimalnya diangka 0,735 yang berarti sudah melebihi kriteria dari (Barclay dkk 1995) yang mengatakan bahwa nilai minimal dari *outer loading* dari sebuah indikator agar dikatakan valid adalah 0,7. Dengan demikian, nilai *outer loading* semua indikator dikatakan mencukupi.

Tabel 4.7 Akar AVE dengan Kriteria Fornell-Larcker

	Kemudahan Pengguna (PEOU)	Kegunaan yang Dirasa (PU)	Risiko yang Dirasa (PR)	Pengaruh Sosial (SI)	Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI)
Kemudahan Pengguna (PEOU)	0,858				
Kegunaan yang Dirasa (PU)	0,517	0,884			
Risiko yang Dirasa (PR)	0,245	0,143	0,870		
Pengaruh Sosial (SI)	0,516	0,721	-0,008	0,882	
Penggunaan Sistem *E-Filing*(BI)	0,518	0,524	0,100	0,648	0,802

Sumber : Data Primer (diolah)

Sesuai dengan kriteria Fornell-Larcker, pada tabel 4.7 menunjukan bahwa nilai akar AVE untuk setiap konstruk (lihat sel yang diarsir) lebih besar dari jika dibandingkan dengan nilai korelasi suatu konstruk dengan konstruk yang lain. Seperti, nilai akar AVE dari kosntruk PEOU, yaitu 0,884 lebih

besar jika dibandingkan dengan korelasi antara PEOU dengan PU yaitu hanya 0,517.

Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas ditujukan untuk menunjukan akurasi, konsistensi dan ketepatan pengukuran pada model penelitian. Ketika menguji realibilitas model penelitian, terdapat 2 metode dalam metode PLS yang dapat digunakan, yaitu metode Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Data dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik jika nilai dari Cronbach's Alpha dan nilai Composite Reliability lebih besar dari 0,7.

Tabel 4.8 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

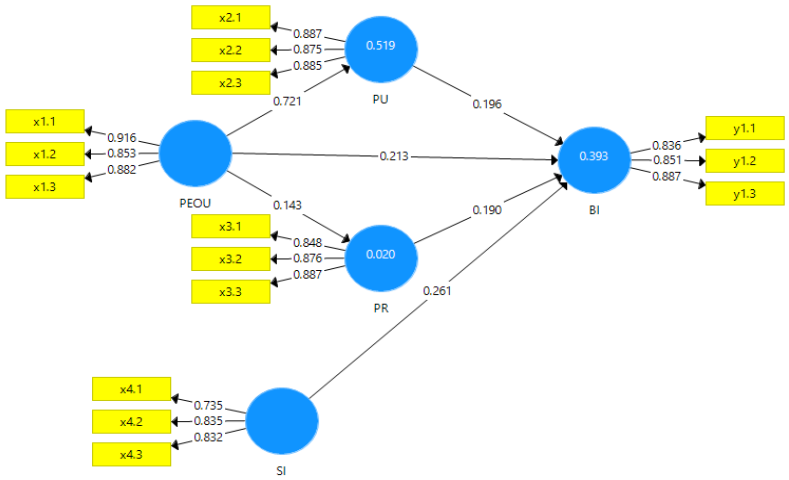
	Cronbach's Alpha	*Composite Reliability*
Kemudahan Pengguna (PEOU)	0,860	0,915
Kegunaan yang Dirasa (PU)	0,859	0,913
Risiko yang Dirasa (PR)	0,840	0,903
Pengaruh Sosial (SI)	0,728	0,844
Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI)	0,821	0,893

Sumber : Data Primer (diolah), 2021

Pada tabel 4.8 diatas dapat kita lihat bahwa nilai Cronbach's Alpha tiap konstruk telah memenuhi. Dimana nilai terendahnya adalah 0,728. Berarti nilai tiap variabel konstruk yang diukur dalam penelitian Cronbach's Alpha lebih besar dari rule of thumb yang ditentukan yaitu 0,7. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel konstruknya reliabel. Sedangkan untuk nilai dari Composite Reliability dapat juga dikatakan bahwa semua variabel konstruknya reliabel, karena tiap konstruk memiliki nilai Composite Reliability diatas 0,7. Hal ini ditunjukan oleh nilai Composite Reliability terendah dari konstruk SI yaitu 0,844.

Ketika ketiga uji dalam model pengukuran (Outer Model) telah terpenuhi, yaitu uji validitas konvergen, uji diskriminan dan reliabilitas telah dikatakan baik maka dapat digambarkan agloritma PLSnya sebagai berikut:

Gambar 4.1 Model Struktural Penelitian



Sumber : Data Primer (Diolah), 2021

Pada gambar 4.1 menunjukan angka yang terdapat diatara variabel terhadap variable lainnya menunjukan arah hubungannya, apabila diatas 0 maka dapat dikatakan memiliki arah yang positif,

sedangkan jika di bawah 0 dikatakan memiliki hubungan yang negative. Sedangkan angka yang terdapat antara variable terhadap indikatornya menunjukan nilai dari *Cross Loading*. Untuk melihat seberapa besar pengaruh antara variabel eksogen terhadap variabel endogen dapat dilihat pada gambar lingkaran biru untuk variabe PU, PR dan BI. Karena disini terdapat tiga variabel endogen, termasuk variabel mediasi dimana memiliki peran ganda yaitu endogen dan eksogen, maka variabel PU dan PR yang sebelumnya merupakan variabel eksogen berubah atau lebih tepatnya dapat menjadi peran ganda yaitu variabel endogen. Besarnya pengaruh disini diperlihatkan dari uji R-Square atau R^2. Tabel 4.14 dibawah ini akan menjelaskan lebih rinci mengenai hasil uji dari R^2 sebagai berikut:

Tabel 4.9 Nilai R-squared (R^2)

	R Square	Adjusted R Square
Kegunaan yang Dirasa (PU)	0,519	0,367
Risiko yang Dirasa (PR)	0,020	0,010
Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI)	0,393	0,514

Sumber : Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan pada tabel 4.9 nilai R^2 untuk variabel Kegunaan yang Dirasa (PU) adalah 0,519, untuk variabel Risiko yang Dirasa (PR) adalah 0,020 dan untuk variabel Penggunaan Sistem E-Filing (BI) adalah 0,393. Sehingga dapat dikatakan bahwa nilai R^2 untuk Risiko yang Dirasa (PR) dikategorikan lemah, sedangkan R^2 untuk Kegunaan yang Dirasa (PU) dan Penggunaan Sistem E-Filing (BI) dikategorikan moderat.

Selain itu tabel 4.14 ini juga menjelaskan bahwa R^2 untuk variabel eksogen Kegunaan yang Dirasa (PU) sebesar 0,519 atau 52%, yang artinya Kegunaan yang Dirasa (PU) dapat dijelaskan sebesar 52% oleh variabel eksogen Kemudahan yang Dirasa (PEOU). Untuk variabel eksogen Risiko yang Dirasa (PR) nilai R^2 adalah 0,020 atau 2%, yang berarti Risiko yang Dirasa (PR) dapat dijelaskan sebesar 2% oleh variabel eksogen Kemudahan yang Dirasa (PEOU). Sedangkan nilai R^2 untuk variabel endogen (BI) berada pada angka 0,393 atau 39%. Hal ini dapat diinterprestasikan bahwa Penggunaan sistem *E-Filling* dapat dijelaskan sebesar 39% oleh variabel eksogen yaitu Kemudaha Pengguna (PEOU), Kegunaan yang Dirasa (PU), Risiko yang Dirasa (PR) dan Pengaruh Sosial (SI). Dan sisanya 61% dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya.

Pengujian Hipotesis

Ketika pengujian pada model pengukuran yaitu uji validitas dan uji reliabilitasnya telah menunjukan hasil yang bagus, maka dapat dilanjutkan pada pengujian untuk tiap hipotesis yang telah dibuat. Tujuannya ialah melihat apakah hipotesis untuk setiap variabel diterima atau ditolak. Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat pada kolom Path Coefisien, karena dalam kolom ini diperlihatkan nilai dari Original Sample yang menunjukan arah hubungan hipotesis apakah positif atau negatif, nilai Sample Mean menunjukan rata-rata, nilai Standar Deviasi menunjukan simpangan baku, nilai T-Statistics menjukan tingkat signifikasinya, dan nilai P-Values untuk menunjukan apakah hubungan yang dihipotesiskan berpengaruh atau tidak. Syarat agar hipotesis diterima adalah nilai T-Statistics harus >1,96 dan nilai P-Values <0,05 untuk tingkat singnifikansi 5%. Tabel 4.10 di bawah ini akan menunjukan hasil dari pengujian hipotesis sebagai berikut:

Tabel 4.10 Path Coefisien

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T-Statistics >1,96	P-Values <0,05	Hipotesis
PEOU – PU	0,721	0,730	0,067	10,792	0,000	Diterima
PEOU – PR	0,143	0,151	0,102	1,398	0,163	Ditolak
PEOU – BI	0,213	0,234	0,119	1,785	0,075	Ditolak
PU – BI	0,196	0,174	0,139	1,408	0,160	Ditolak

PR – BI	0,190	0,197	0,088	2,154	0,032	Diterima
SI – BI	0,261	0,272	0,117	2,223	0,027	Diterima
PEOU-PU-BI	0,141	0,131	0,105	1,339	0,181	Ditolak
PEOU-PR-BI	0,027	0,029	0,026	1,035	0,301	Ditolak

Sumber : Data Primer (diolah), 2021

Hipotesis 1 yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh varibel Kemudahan Pengguna (PEOU) terhadap Kegunaan yang Dirasa (PU). Menunjukan nilai T-Satistic sebesar 10,792 dimana >1,96 dengan nilai P-Values yaitu 0,000 <0,05. Sehingga hipotesis 1 diterima serta dinyatakan bahwa Kemudahan Pengguna (PEOU) berpengaruh secara signifikan terhadap Kegunaan yang Dirasa (PU). Dalam hal ini semakin mudah mempelajari dan menggunakan sistem e-filing, maka semakin banyak manfaat yang dirasa pengguna. Hasil penelitian ini sesuai dengan penlitian dari (Yi-Shun Wang, 2002) yang menjelaskan bahwa Kemudahan Pengguna memiliki pengaruh terhadap Kegunaan yang Dirasa. Peneliti lain yang juga menunjukan hasil yang sama ialah (I-Chiu Chang T dkk, 2005). Implikasinya ialah sistem *e-filing* harus mudah untuk dipahami agar semakin banyak pula manfaat yang didapat oleh pengguna.

Hipotesis 2 yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kemudahan Pengguna (PEOU) terhadap Risiko yang Dirasa (PR). Menunjukan nilai T-Satistic sebesar 1,398 dimana <1,96 dengan nilai P-Values yaitu 0,163 >0,05. Sehingga hipotesis 2 ditolak dan dinyatakan Kemudahan Pengguna (PEOU) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Risiko yang Dirasa (PR). Dalam hal ini ketika sistem yang dianggap kompleks dengan cara pembelajaran yang sulit untuk dipahami, cenderung dianggap berisiko untuk diadopsi dan digunakan. Hal ini menunjukan bahwa kemudahan penggunaan sistem *e-filing* kemungkin dapat mengurangi faktor risiko yag dirasa. Sesuai dengen penelitian yang dilakukan oleh (Anna A Che Azmi dkk, 2012) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara Kemudahan Pengguna terhadap Risiko yang Dirasa. Implikasinya ialah meskipun tatacara penggunaan sistem *e-filing* yang dianggap kompleks dengan cara pembelajaran yang rumit untuk dipahami, dianggap tidak memiliki risiko untuk tetap diadopsi oleh wajib pajak, karena terdapat jaminan keamanan yang telah dijanjikan dari aperatur pajak.

Hipotesis 3 yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kemudahan Pengguna (PEOU) terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI). Menunjukan nilai T-Satistic sebesar 1,785 dimana <1,96 dengan nilai P-Values yaitu 0,075 <0,05. Sehingga hipotesis 3 ditolak dan dinyatakan Kemudahan Pengguna (PEOU) berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI). Dalam hal ini, sistem yang mudah digunakan akan mengurangi upaya bagi individu untuk memahami cara penggunaannya, yang mana akan menarik wajib pajak untuk mengadopsi sistem *e-filing.* Hasil penelitian ini bereda dari penelitian (Patience Njina Soneka & Jaekson Phiri, 2019) yang mengungkapkan bahwa Kemudahan Pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing.* Hasil uji hipotesis ini berpengaruh tapi tidak signifikan karena wajib pajak mudah untuk menggunkannya namun dalam menjadi trampil masih sulit. Implikasinya ialah agar sistem *e-filing* ini dapat digunakan secara luas, maka diperlukan modul penggunaan sistem *e-filing* yang seringkas mungkin secara runtut dan sistematis agar pengguna dapat paham dan cepat terampil saat pengaplikasiannya.

Hipotesis 4 yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kegunaan yang Dirasa (PU) terhadap Penggunaan Sistem E-Filing (BI). Menunjukan nilai dari T-Satistic sebesar 1,408 dimana <1,96 dengan nilai P-Values yaitu 0,160 >0,05. Sehingga hipotesis 4 ditolak dan dinyatakan Kegunaan yang Dirasa (PU) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan Sistem E-Filing

(BI). Hasil penemuan penulis ini didukung oleh (I-Chiu Chang. T dkk, 2005) yang mengatakan bahwa Kegunaan yang Dirasa memiliki tidak berpengaruh langsung secara signifikan. Untuk itu implikasinya ialah meskipun sistem *e-filing* dapat meningkatkan kinerja dalam pelaporan SPT, tetapi tidak memiliki pengaruh dalam penggunaanya.

Hipotesis 5 yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Risiko yang Dirasa (PR) terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI). Menunjukan nilai T-Satistic sebesar 2,154 dimana >1,96 dengan nilai P-Values yaitu 0,032 <0,05. Sehingga hipotesis 5 diterima serta dinyatakan bahwa Risiko yang Dirasa (PR) berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI). Dalam hal ini sangatlah penting untuk mengembangkan sistem *e-filing* yang dapat mengurangi risiko sehingga dapat menciptakan sistem yang terpercaya mengenai keamanan dan privasi bagi penggunanya, karena seorang pengguna dapat melihat *e-filing* dengan baik tetapi niat untuk menggunakan mungkin diredam oleh persepsi risiko ketika menggunakannya. Hasil uji hipotesis ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan (Anna. A. Che Azmi dkk, 2012) yang mengungkapkan bahwa Risiko yang dirasa memilki pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing*. Penyebabnya adalah usia responden yang disurvei kebanyakan berusia diatas 40 tahun sehingga dapat membuat mereka memandang risiko secara positif. Implikasinya ialah diperlukan pengamanan sistem yang dapat mengurangi risiko yang ditimbulkan agar semakin banyak wajib pajak yang memilih menggunakan sistem *e-filing*.

Hipotesis 6 yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Pengaruh Sosial (SI) terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI). Menunjukan nilai T-Satistic sebesar 2,223 dimana >1,96 dengan nilai P-Values yaitu 0,027 <0,05. Sehingga Hipotesis 6 diterima serta dinyatakan bahwa Pengaruh Sosial (SI) berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI). Dalam hal ini pengaruh dampak sosial seperti pasangan, keluarga, atau teman dapat mendorong seseorang untuk memilih mengadopsi sistem *e-filing.* Hal ini dikarenakan individu merasa dengan menggunakan sistem *e-filing* merupakan sesuatu hal yang baik karena telah digunakan oleh seorang yang dianggapnya penting. Misalnya seperti orang tua yang telah terlebih dahulu menggunakan sistem e-filing yang kemudian menyarankan pada anaknya untuk menggunkannya juga. Untuk itu implikasinya ialah diperlukan pengadaan penyuluhan mengenai penggunaan sistem *e-filing* agar dapat menarik wajib untuk menggunakan sistem *e-filing.*

Hipotesis 7 yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara Kemudahan Pengguna (PEOU) terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI) dimediasi oleh Kegunaan yang Dirasa (PU). Untuk itu dalam pengujian variabel mediasi harus melihat hubungan langsung dan hubungan tidak langsungnya.

Tebel 4.11 EfekTidak Langsung Spesifik Hipotesis 7

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T-Statistics >1,96	P-Values <0,05
PEOU – BI	0,213	0,234	0,119	1,785	0,075
PEOU - PU – BI	0,141	0,131	0,105	1,339	0,181

Sumber : Data Primer (diolah), 2021

Pada tabel 4.11 dimana hubungan langsungnya yaitu Kemudahan Pengguna (PEOU) berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI) memiliki nilai T-Statistic 1,785<1,96 dengan nilai P-Values 0,075<0,05. Menjelaskan bahwa hubungan langsung yaitu Kemudahan Pengguna (PEOU) berpengruh tapi tidak signifikan. Sedangkan untuk hubungan tidak langsung yaitu Kemudahan Pengguna (PEOU) terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI) dengan dimediasi oleh variabel Kegunaan yang Dirasa (PU), memiliki nilai T-Statistic 1,339<1,96 dengan nilai P-Values 0,181>0,05. Menunjukan bahwa hubungan ini tidak berpengaruh secara signifikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis 7 merupakan jenis *No Mediation Effect* karena variabel tidak memiliki pengaruh mediasi untuk merubah hubungan menjadi signifikan

Hipotesis 8 yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh antara Kemudahan Pengguna (PEOU) terhadap Penggunaan Sistem E-Filing (BI) dimediasi oleh Risiko yang Dirasa (PR). Untuk itu dalam pengujian variabel mediasi harus melihat hubungan langsung dan hubungan tidak langsungnya.

Tebel 4.12 EfekTidak Langsung Spesifik Hipotesis 8

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T-Statistics >1,96	P-Values <0,05
PEOU – BI	0,213	0,234	0,119	1,785	0,075
PEOU - PR – BI	0,027	0,029	0,026	1,035	0,301

Sumber : Data Primer (diolah), 2021

Berdasarkan tabel 4.12 yang menunjukan hubungan langsungnya yaitu Kemudahan Pengguna (PEOU) berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI) memiliki nilai T-Statistic 1,785<1,96 dengan nilai P-Values 0,075<0,05. Menunjukan hubungan langsung ini yaitu Kemudahan Pengguna (PEOU) berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing*. Sedangkan untuk hubungan tidak langsung yaitu Kemudahan Pengguna (PEOU) terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (BI) dengan dimediasi oleh variabel Kegunaan yang Dirasa (PU), memiliki nilai T-Statistic 1,035<1,96 dengan nilai P-Values 0,301>0,05. Menunjukan bahwa hubungan ini tidak berpengaruh signifikan secara positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis 8 merupakan jenis *No Mediation Effect* karena variabel tidak memiliki pengaruh mediasi untuk merubah hubungan menjadi signifikan.

E. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pada penjelasan dan pengujian hipotesis, maka diperoleh 3 hipotesis yang diterima yaitu hipotesis 1, hipotesis 5 dan hipotesis 6. Kemudian terdapat 5 hipotesis yang ditolak yaitu, hipotesis 2, hipotesis 3, hipotesis 4, hipotesis 7 dan hipotesis 8. Pada hipotesis 1 dinyatakan bahwa Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kegunaan yang Dirasa (*Perceived of Usefulness*). Hal ini menunjukan bahwa semakin mudah sistem *e-filing* untuk dipelajari dan diaplikasikan maka sistem *e-filing* dianggap dapat meningkatkan kinerja mereka dalam pelaporan SPTnya. Seperti yang dikatakan (Davis, 1989) bahwa Kemudahan Pengguna merupakan penentu dari Kegunaan yang Dirasa, hal ini karena semakin sedikit upaya yang dikeluarkan pengguna untuk mempelajari tatacara penggunan sistem *e-filing*, maka semakin dianggap berguna. Hipotesis 2 menyatakan bahwa Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Risiko yang Dirasa (*Perceived of Risk*). Hal ini menyatakan bahwa semakin sedikit usaha yang dikeluarkan pengguna untuk menggunakan sistem *e-filing*, maka dianggap tidak mengalami kerugian saat memilih untuk menggunakan sistem ini, karenakan para wajib pajak telah mengetahui beberapa upaya dari aperatur pajak yang terus meningkatkan keamanan dari penggunaan sistem *e-filing* dan memperbaiki pedoman pengaplikasiannya agar mudah untuk digunakan yang akhirnya risiko yang dirasa dapat diatasi.

Hipotesis 3 menyatakan bahwa Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (*Behavior Intention*). Hal ini menunjukan bahwa wajib pajak merasa mudah dalam pengoprasian sistem *e-filing* yang mana akan dapat menarik minat wajib pajak lain untuk menggunakan sistem ini, namun disisi lain pengguna merasa sulit untuk menjadi trampil dalam pengaplikasiannya. Itulah yang menyebabkan mengapa kemudahan pengguna berpengaruh tapi tidak signifikan. Hipotesis 4 menyatakan bahwa Kegunaan yang Dirasa (*Perceived of Usefulness*) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (*Behavior Intention*). Hal ini menyatakan bahwa meskipun penggunaan sistem *e-filing* dapat meningkatkan kinerja mereka, namun tidak memiliki dampak pada kecenderungan wajib pajak untuk mengadopsi sistem ini. Karena pada saat pengambilan sampel penelitian rata-rata responden telah familiar mengenai penggunan suatu sistem berbasis elektronik, oleh karena itu bagi mereka tidak

berdampak pada peningkatan kinerja yang dirasa. Apalagi telah dikeluarkan Peraturan Menteri Keuangan PMK/09/PMK/03/2018 yang mengatakan semua wajib pajak diwajibkan menggunakan sistem *e-filing*.

Hipetesis 5 dan 6 menyataka bahwa Risiko yang Dirasa (*Perceived of Risk*) dan Dampak Sosial (*Social Impact*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (*Behavior Intention*). Hal ini menunjukan bahwa terdapat persepsi mengenai kerugian yang akan terjadi ketika menggunakan sistem *e-filing* yang mana tentu mempengaruhi wajib pajak untuk mengadopsinya. Begitupula mengenai pendapat orang lain yang juga dapat mempengaruhi wajib pajak untuk menggunakan sistem *e-filing*. Hipotesis 7 dan 8 menyatakan bahwa Kegunaan yang Dirasa (*Perceived of Usefulness*) dan Risiko yang Dirasa (*Perceived of Risk*) tidak memiliki efek mediasi untuk pengaruh Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*) terhadap Penggunaan Sistem *E-Filing* (*Behavior Intention*). Hal ini menunjukan bahwa variabel kemudahan dan risiko tidak memiliki pengaruh mediasi untuk merubah hubungan menjadi signifikan.

Saran

Setelah melihat kesimpulan dari penelitian ini, maka penulis memiliki beberapa saran yang dapat memberikan gambaran kepada aperatur pajak apasaja yang perlu dibenahi serta bagi penelitian selanjutnya yang meneliti mengenai faktor-faktor kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan sistem *e-filing*. Untuk itu penulis memberikan beberapa saran penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Aperatur Pajak
    a) Melihat bahwa kemudahan pengguna berpengaruh secara siginifikan terhadap kegunaan, maka sebaiknya aperatur pajak perlu menyediakan lebih banyak kursus pelatihan dan menyederhanakan desain pada modul tatacara penggunaan sistem *e-filing* agar sistem lebih mudah untuk digunakan sejalan dengan manfaat yang diperoleh.
    b) Meskipun dinyatakan bahwa kemudahan pengguna tidak berpengaruh secara signifikan terhadap risiko, aperatur pajar sebaiknya tetap meningkatkan dukungan onlinenya, seperti menyediakan layanan *crisis center* selama 24 jam dalam bulan-bulan pengajuan pajak. Hal ini sangat penting karena sebagian wajib pajak akan memilih melaporkan SPTnya secara elektronik pada jam-jam ganjil.
    c) Melihat bahwa kemudahan pengguna berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, maka sebaiknya aperatur pajak melakukan pengembangan beberapa metode untuk membantu wajib pajak pengguna *e-filing*, seperti penawaran tutorial berbasis web atau video yang memandu wajib pajak selama proses *e-filing*, agar wajib pajak dapat lebih cepat terampil dalam penggunan sistem *e-filing* ini.
    d) Meskipun kegunaan yang dirasa tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, aperatur pajak sebaiknya tetap menyediakan kualitas sistem informasi yang baik, misalnya waktu respon yang lebih cepat dari sistem *e-filing* akan membuat pengguna merasa kegunaan yang lebih tinggi dari sistem ini.
    e) Melihat bahwa risiko berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, maka sebaiknya aperatur pajak melakukan beberapa inisiatif yang dapat menurunkan risiko dengan cara meningkatkan fitur keamanan sistem *e-filing*, seperti DJP dapat menggunakan *firewall*, menggunakan perangkat lunak anti-virus dan pendeteksi *worm* terbaru, serta semua transmisi internet harus menggunakan langkah-langkah keamanan terenkripsi SSL (*Secure Sockets Layer*). Fitur keamanan yang tertanam dalam sistem *e-filing* perlu dikomunikasikan kepada wajib pajak agar mereka mengetahui bahwa sistem *e-filing* aman.
    f) Melihat bahwa dampak social berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-filing*, maka sebaiknya aperatur pajak terus melakukan upaya untuk memperomosikan pemanfaatan dari penggunaan *sistem e-filing*, seperti DJP harus berinverstasi dalam kampanye iklan yang dikelola secara baik selama bulan-bulan pelaporan pajak yang mana iklan papan reklame ini berlokasi strategis untuk menjaring audiens yang besar, selain itu juga DJP harus melakukan beberapa seminar tentang penyuluhan mengenai kegunaan dan kemudahan sistem *e-filing* agar masyarakat tahu bahwa sistem ini bermanfaat sehingga dapat menarik minat wajib pajak untuk mengadopsinya.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

a) Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan populasi dan sampel yang lebih luas dibandingkan Kabupaten Jombang.
b) Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel independen lain sebagai pengukur dalam kepatuhan wajib pajak untuk mengadopsi sistem *e-filing.*
c) Peneliti selanjutnya bisa menggunakan model penerimaan teknologi lainnya yang merupakan model pembaharuan mengenai faktor-faktor apasaja yang mempengaruhi pengguna untuk mengadopsi suatu sistem.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). "*Partial Least Square (PLS): alternatif structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis*". In Yogyakarta: Penerbit Andi (Vol. 22)

Azmi, A. C., & Lee Bee, N. (2010). "The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model". *Electronic Journal of EGovernment*, 8(1), 13-22.

Azmi, A. A. C., Kamarulzaman, Y., & Hamid, N. H. A. (2012). "Perceived risk and the adoption of tax e-filing". *World Applied Sciences Journal*, 20(4), 532–539.

Azmi, A. A. C., & Kamarulzaman, Y. (2010). "Adoption of tax e-filing: A conceptual Paper". *African Journal of Business Management*, 4(5), 599–603.

Aziz, S. A., & Idris, K. (2014). "Does design matter in tax e-filing acceptance ?". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *164*(August), 451–457.

Barclay, M. J., and Smith, C. W. (1995), "The Maturity Structure of Corporate Debt", *Journal of Finance*, 50(2), 609–632.

Baron, R. M., & Kenny, D. A.(1986). "The Moderator-Mediator Variabel Distinction in Social Psychological Reseaerch: Conseptua, Strategic, and Statistical Considerations". *Journal of Personality and Social Psychology*. 51(6), 1173-1182.

Cepeda, G. C., Nitzl., & Roldán, J. L. (2017). "Mediation analyses in partial least squares structural equation modeling: Guidelines and empirical examples. Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications", *ResearchGate*, 173–195.

Chang, I. C., Li, Y. C., Hung, W. F., & Hwang, H. G. (2005). "An empirical study on the impact of quality antecedents on tax payers' acceptance of Internet tax-filing systems". *Government Information Quarterly*, *22*(3), 389–410.

Chin, W. W. (1997). "*Overview of the PLS Method*". University of Houston.

Davis, F.D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp. 319-340.

Featherman, M.S., and Pavlou, P.A. (2003) "Predicting e-Services Adoption: A Perceived Risk Facets Perspective", *International Journal of Human Computer Studies*, vol. 59, no.1, pp. 451-474.

Fornell, C. & D. F. Larcker. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variabels and Measurement Error". *Journal of Marketing Research*. Vol. 18, No.1, pp.39-50.

Gefen, D., Karahanna, E., and Straub, D. W. (2003), "Trust and TAM in online shopping: an integrated model", *MIS Quarterly*, Vol. 27, No. 1, pp. 51 – 90.

Ghozali, I. (2014). "*Structrural equation modeling metode alternatif dengan PLS*". Semarang: Universitas Diponegoro

Ghozali, I. (2009). "*Validitas dan Reliabilitas Data dalam Penelitian*". Jakarta: Ghalia Indonesia

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). "*Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0 (2nd ed.)*". Semarang: Universitas Diponegoro Semarang

Hair Jr, J. F., Sarstedt, Tomas M. Hult. G., M. Ringle. Christian,. & Sarstedt Marko (2017). "*A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)".* European Business Review.

Hong, T. (2012). "Predicting Taxpayers ' Intentions of Adopting Electronic Tax-Filing (E-Filing) in Malaysia", *Journal of Accounting*, *19*(2), 59–71.

Insap, Paulus. (2018). *"Metode Penelitian Kuantitatif*". Yogyakarta: Andi Published.

Jankeeparsad, R. W., Jankeeparsad, T. R., & Nienaber, G. (2017). "Acceptance of the eletronic method of filing tax returns by South African taxpayers: An exploratory study". *Journal of Economic and Financial Sciences*, 9(1), 120–136.

Kemenkeu RI. (2019). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2019. *Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pajak*, (021), 1–169.

Kementrian Keuangan. (2004). Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik. Jakarta: Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak.

Kementrian Keuangan. (2014). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS Secara E-Filing Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Jakarta: Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak.

Kementrian Keuangan. (2015). Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER - 41/PJ/2015 tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online. Jakarta: Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak.

Kementrian Keuangan. (2018). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK/03/2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK/03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT). Jakarta: Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak.

Lai, M. L. and Ahamad Nawawi, N. H. (2010), "Integrating ICT skills and tax software in Tax education, a survey of Malaysian tax practitioners' perspective", *Campus Wide Information System*, Vol. 27, No. 5, pp. 303 – 317.

Nurmatu, Safri. (2003). "*Pengantar Perpajakan*". 3rd. Jakarta: Granit.

OECD. (2020)."*Revenue Statistics in Asian and Pasific Economies 2020*". Paris: OECD Publishing

Peraturan Keuangan. (2015). Peraturan Direktu Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Jakarta: Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak.

Prakoso, Aryo & Novia, Neli. A. (2019). "*Pelaporan SPT Orang Pribadi dengan E-Form dan E-Filing*". Yogyakarta: Graha Ilmu.

P. Hardiningsih, R. M. O. R. W. C. S. (2019). "The Electronic Systems And Taxpayer Compliance". *Jurnal Akuntansi*, 23(1), 143.

Resmi, Siti. (2017). "*Perpajakan Teori & Kasus*". Jilid 1. 10rd. Jakarta: Salemba Empat.

Salisbury, W.D., Chin, W.W., Gopal, A., dan Newsted, P.R., (2002). "Research Report: Better Theory Through Measurement Developing A Scale to Capture Consensus on Appropriation". Information Systems Research, 13(1), 91–103.

Soneka, P. N., & Phiri, J. (2019). "A Model for Improving E-Tax Systems Adoption in Rural Zambia Based on the TAM Model". *Open Journal of Business and Management*, 07(02), 908–918.

Sugiyono.(2016). "*Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*". 22rd. Bandung: Alfabeta.

Supardi, S. (1993). "*Populasi dan Sampel Penelitian*". *Unisia*, *13*(17), 100–108.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjai Undang-Undang. Jakarta: Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta: Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah. Jakarta: Kementrian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak.

Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). "Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on

Interventions". *Decision Sciences*, 39(2), 273315.

Wang, Y. S. (2003). "The adoption of electronic tax filing systems: An empirical study". *Government Information Quarterly*, *20*(4), 333–352.

Yusup, M., Hardiyana, A., & Sidharta, I. (2015). "User Acceptance Model on E-Billing Adoption: A Study of Tax Payment by Government Agencies". *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, (3)4,150-157.

Zuhdi, Firdaus, Apria, Topowijoyo & Azizah, Farah, Devi. (2015). "Pengaruh Penerapan E-SPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Pengusaha Kena Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Singosari)". *Jurnal Perpajakan*. Vol. 7 No. 1.