

## PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK PENGGUNA E-FILING DAN NON E-FILING UNTUK PAJAK TAHUNAN ORANG PRIBADI

Ria Adhi Pramesti<sup>1</sup>, Sukirman<sup>2</sup>, IcuK Ranga Bawono<sup>3\*</sup>

<sup>1), 2), 3)\*</sup> Universitas Jenderal Soedirman, Banyumas, Indonesia  
Korespondensi Penulis: cukycutes@yahoo.com

### Abstract

*This study aims to compare the perceived usefulness, perceived convenience, perceived security and perceived satisfaction of tax payers between users of e-filing and non e-filing. The research located in Tax Office (KPP) Pratama Purwokerto, using primary data and secondary data collected by survey method. Paired t-test was used to compare each variable between users of e-filing and non e-filing. Based on the result, it is can be concluded that: (1) there is no difference in perceived usefulness, users of e-filing and non e-filing has the perception that reporting tax return online and manual are equally useful; (2) there is a difference in perceived convenience, the user has a perception that the use of e-filing is more convenience than the manual; (3) there is a difference in perceived security, the user has a perception that the use of e-filing is more secure and confidential than the manual; (4) there is no difference in perceived satisfaction, either the e-filing and non e-filing are equally satisfied; and (5) as a whole, there are differences of perception between users of e-filing and non e-filing, so it can be concluded that the benefits of the usefulness of e-filing is influenced by variables of usability, convenience, security, confidentiality and satisfaction of taxpayers on e-filing.*

**Keywords:** : e-filing, perceived usefulness, convenience, security, satisfaction.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan persepsi kepuasan wajib pajak antara pengguna *e-filing* dan non *e-filing*. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto, dengan menggunakan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan metode survei. Wajib pajak yang terdaftar menggunakan *e-filing* berjumlah 17.831 dan pengguna non *e-filing* berjumlah 44.332. Uji paired t-test digunakan untuk membandingkan masing-masing variabel antara pengguna *e-filing* dan non *e-filing*. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka diketahui bahwa: (1) dari segi kegunaan tidak terdapat perbedaan, yaitu pengguna *e-filing* dan non *e-filing* memiliki persepsi bahwa pelaporan SPT secara online dan manual sama-sama berguna; (2) dari segi kemudahan terdapat perbedaan, yaitu pengguna memiliki persepsi bahwa penggunaan *e-filing* lebih mudah daripada dengan cara manual; (3) dari segi kewananan terdapat perbedaan, yaitu pengguna memiliki persepsi bahwa menggunakan *e-filing* lebih aman dan terjamin kerahasiaannya; (4) dari segi kepuasan tidak terdapat perbedaan, yaitu baik pengguna *e-filing* maupun non *e-filing* sama-sama puas; dan

(5) secara keseluruhan, terdapat perbedaan persepsi antara pengguna *e-filing* dan *non e-filing*, sehingga disimpulkan bahwa manfaat kegunaan *e-filing* dipengaruhi oleh variabel kegunaan, kemudahan, keamanan, kerahasiaan dan kepuasan wajib pajak terhadap *e-filing*.

**Kata Kunci:** *e-filing*, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan, persepsi kepuasan

## **PENDAHULUAN**

Salah satu pendapatan nasional yang menjadi ujung tombak dalam menopang pembangunan sebuah negara berasal dari penerimaan pajak. Keberadaan pajak menjadi pendapatan yang vital dalam sebuah negara disebabkan menjadi sumber pendanaan bagi program pembangunan. Tanpa adanya penerimaan pajak, pembangunan negara tidak akan dapat berjalan dengan baik.

Menurut Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara-Perubahan (RAPBNP) Indonesia tahun 2015, pendapatan dalam negeri ditargetkan sebesar Rp1.765.662,2 miliar. Pendapatan dalam negeri tersebut terdiri dari pendapatan perpajakan sebesar Rp1.484.589,3 miliar dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp281.072,9 miliar. Penerimaan pajak menyumbang sebesar 84% dari total penerimaan dalam negeri di Indonesia dan merupakan sumber terbesar penerimaan negara. Tanggungjawab di bidang perpajakan sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan berada pada setiap warga negara sebagai Wajib Pajak. Hal ini sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam sistem perpajakan Indonesia (Damayanti, Sutrisno, Subekti, & Baridwan, 2015). Sistem tersebut membuat Wajib Pajak memiliki kewajiban untuk memberitahukan terlebih dahulu jumlah pajak terutang kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui Surat Pemberitahuan (SPT) pajak sebelum melakukan pembayaran pajak.

Melaporkan jumlah pajak melalui SPT merupakan salah satu kewajiban para Wajib Pajak sebagaimana amanat Undang-undang Perpajakan Indonesia. Undang-undang No. 6 Tahun 1983 sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-undang No. 28 Tahun 2007 dalam pasal (3) dinyatakan bahwa SPT pajak pada mulanya harus disampaikan oleh Wajib Pajak kepada DJP melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara manual. Namun, seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi terutama dalam hal komputerisasi dan internet, DJP mengadopsi sebuah inovasi teknologi baru (Hastuti & Suryaningrum, 2014). Salah satu

bentuk pelayanan perpajakan berbasis internet yang diterapkan saat ini adalah sistem *e-filing*. Sistem *e-filing* merupakan sistem pelayanan penyampaian Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa) dan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer (Sari & Venusita, 2013).

Pada dasarnya, penyampaian SPT melalui *e-filing* merupakan upaya DJP dalam memberikan kemudahan pelayanan bagi Wajib Pajak untuk melaporkan jumlah pajak yang harus dibayarkannya. Namun, dengan pemberian kemudahan ini bukan berarti seluruh Wajib Pajak mau berpindah dari sistem manual menjadi sistem *e-filing*. Salah satu penentu diterimanya suatu sistem dapat dinilai melalui kepuasan dari pengguna sistem. Kepuasan pengguna juga menjadi hal penting untuk mengetahui suatu sistem dapat diterima atau tidak. Kepuasan yang dirasakan oleh Wajib Pajak setelah menggunakan *e-filing* akan menyebabkan Wajib Pajak tertarik menggunakan kembali metode tersebut. Begitupun sebaliknya, jika Wajib Pajak merasa dikecewakan setelah menggunakan *e-filing* maka Wajib Pajak menjadi kurang berminat menggunakan *e-filing* (Noviandini, 2012).

Pada tahun 2014 jumlah Wajib Pajak orang pribadi tercatat sejumlah 16,97 juta Wajib Pajak (Jati, 2015). Sejumlah 8,68 juta Wajib Pajak orang pribadi dari total keseluruhan memiliki kewajiban untuk menyampaikan SPT. Kemudahan sistem *e-filing* yang mulai diberlakukan pada tahun sebelumnya berhasil memikat Wajib Pajak orang pribadi beralih dari pelaporan secara konvensional. Hal tersebut terbukti dengan data dari DJP yang mencatat wajib lapor yang melaporkan cara konvensional sebanyak 6,21 juta SPT menurun dari tahun sebelumnya yang tercatat 6,51 juta SPT (Jati, 2015).

Bertepatan dengan batas akhir pelaporan SPT tahunan Wajib Pajak orang pribadi pada bulan Maret 2015, jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang telah melaporkan dengan menggunakan sistem *e-filing* pada KPP Pratama Purwokerto telah mencapai 6.758 Wajib Pajak (Abdul, 2015). Jumlah tersebut telah melampaui target yang diperkirakan KPP Pratama Purwokerto. Namun di sisi lain, jumlah tersebut belum 100 persen dari jumlah Wajib Pajak yang telah memiliki akun *e-filing*. Jumlah Wajib Pajak yang telah melaporkan belum mencapai separuh dari total 14.000 Wajib Pajak yang telah memiliki akun *e-filing*.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini menganalisis persepsi Wajib Pajak orang pribadi atas penggunaan sistem *e-filing* dan non *e-filing* untuk pajak tahunan, terutama dalam kegunaan, kemudahan, keamanan, dan kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini mengacu

pada penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012) tentang faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan fasilitas *e-filing* oleh Wajib Pajak sebagai sarana penyampaian SPT masa secara *online* dan *realtime*.

## TINJAUAN LITERATUS

### Teori Perilaku Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1980 merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) di tahun 1967. TPB memperkuat TRA dengan menambahkan sebuah konstruk baru yang dinamakan dengan pengendalian perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). TPB menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga macam kepercayaan yang terdiri dari kepercayaan-kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*), kepercayaan-kepercayaan normatif (*normative beliefs*), dan kepercayaan-kepercayaan kontrol (*control beliefs*). Secara keseluruhan ketiga kepercayaan tersebut akan menimbulkan adanya minat perilaku individu yang selanjutnya akan menentukan apakah individu akan menggunakan sistem tersebut atau tidak (Ajzen, 1991). Teori ini dapat menjelaskan dasar persepsi kemudahan yang dirasakan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengarahkan pada keputusan untuk menggunakan *e-filing* atas dasar kemudahan mengoperasikan sistem tersebut.

### Teori Kesesuaian Tugas-Teknologi (*Task-Technology Fit*)

Teori kesesuaian tugas-teknologi (TTF) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson pada tahun 1995. Teori kesesuaian TTF didefinisikan sebagai suatu profil ideal yang dibentuk dari suatu kumpulan ketergantungan-ketergantungan tugas yang konsisten secara internal dengan elemen-elemen teknologi digunakan yang berakibat pada kinerja pelaksana tugas (Jogiyanto, 2007). Secara langsung TTF beranggapan teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh pengguna (Desmayanti, 2012). Teori ini dapat dijadikan sebagai dasar acuan bahwa tingkat keamanan dan kerahasiaan merupakan salah satu manfaat positif yang dapat diberikan sistem *e-filing* kepada setiap individu wajib pajak yang menggunakan *e-filing*.

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

Davis pada tahun 1989 memperkenalkan *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM merupakan teori yang menerangkan penggunaan sistem teknologi informasi dianggap sangat berpengaruh dan menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. TAM merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Respon pengguna teknologi informasi menjadi hal yang penting sebab teknologi informasi harus dipastikan tentang penerimaan atau penolakannya sebelum diketahui kesuksesannya. Respon pengguna sangat erat dengan variasi permasalahan pengguna dan potensi imbalan yang diterima dari pengaplikasian teknologi informasi dalam aktivitas pengguna dengan aktivitas perpajakan (Desmayanti, 2012).

TAM dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar pengambilan variabel yaitu bahwa persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi (*perceived ease of use*) memengaruhi sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) individu dalam penggunaan teknologi informasi, yang selanjutnya akan menentukan perilaku dari individu tersebut apakah akan menggunakan teknologi informasi.

### ***Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness)***

Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007) persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (*“as the extent to which a person believes that using a technology will enhance her or his performance”*). Bila dikaitkan dengan TAM, seseorang merasa bahwa penggunaan teknologi akan dapat meningkatkan kinerjanya, maka orang itu akan terus menggunakan teknologi tersebut. Penelitian Devina & Waluyo (2016) menjelaskan sistem e-Filing dapat membantu Wajib Pajak dalam memangkas biaya dan dapat menghemat waktu yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak karena dapat dilakukan kapan dan dimana selama terhubung dengan internet. Hasil penelitian serupa juga disampaikan oleh Desmayanti (2012), Dyanrosi (2015), Lie & Sadjarto (2013), Wibisono & Toly (2014) yang menyatakan persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-filing*.

H<sub>1</sub>: Terdapat perbedaan persepsi kegunaan antara pengguna *e-filing* dengan non *e-filing* dalam melaporkan pajak tahunan orang pribadi

### **Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)**

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dalam TAM didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari *usaha* (Davis, 1989). Persepsi kemudahan ini juga merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya, begitu pula sebaliknya. Penelitian Devina & Waluyo (2016) menjelaskan sistem *e-filing* mampu membuat Wajib Pajak tidak harus mengantri pada lokasi pengiriman data SPT, selama terhubung internet pelaporan SPT melalui *e-filing* dapat dikirim langsung pada database Direktorat Jenderal. Sistem *e-filing* dapat memudahkan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban pajak miliknya. Selaras dengan hasil tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Dyanrosi (2015), Lie & Sadjarto (2013), Wibisono & Toly (2014), menunjukkan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

H<sub>2</sub>: Terdapat perbedaan persepsi kemudahan antara pengguna *e-filing* dengan non *e-filing* dalam melaporkan pajak tahunan orang pribadi.

### **Keamanan dan Kerahasiaan (*Security and Privacy*)**

Hamlet dan Strube (2000) dalam (Salim, 2013), keamanan berarti bahwa penggunaan Sistem Informasi (SI) itu aman, resiko kehilangan data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya. Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem dapat diukur melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Dewi & Khomalyana, 2009 dalam Kirana, 2010). Teori TTF menjelaskan terdapat dampak dalam membantu individu mengerjakan tugas secara langsung. Prinsip pada teori ini adalah teknologi mempunyai dampak positif terhadap kinerja individu dan dapat digunakan jika kemampuan teknologi tersebut cocok dengan tugas-tugas yang harus dihasilkan oleh

pengguna (Desmayanti, 2012). Penggunaan *e-filing* oleh Sebagian besar pengguna tidak dibekali pemahaman mendalam tentang resiko keamanan dan kerahasiaan dari *e-filing*. Pengguna beranggapan bahwa pihak ASP telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan mereka, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk keamanan dan kerahasiaan SI dari *e-filing* (Sugiharti, 2011). Dalam hal ini (Wibisono & Toly, 2014) menjelaskan bahwa keamanan dan kerahasiaan data pengguna dapat memengaruhi minat penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak.

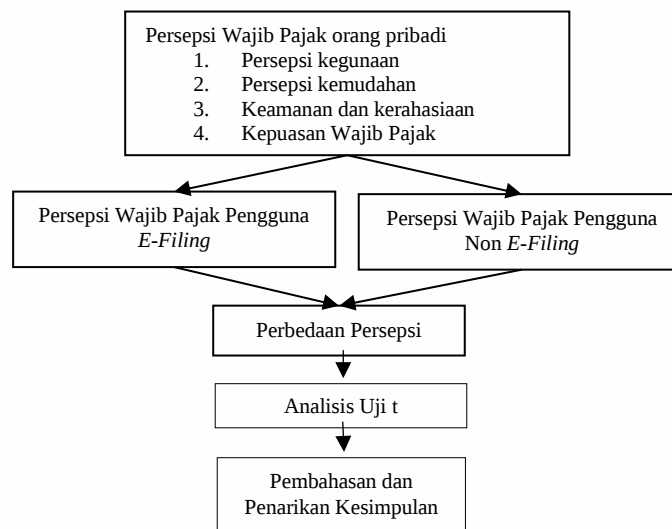
H<sub>3</sub>: Terdapat perbedaan keamanan dan kerahasiaan antara pengguna *e-filing* dengan non *e-filing* dalam melaporkan pajak tahunan orang pribadi.

### **Kepuasan Wajib Pajak**

Menurut Seddon & Kiew (1996) dalam Noviandini (2012), kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Saat pengguna puas dengan sistem yang disediakan, mereka akan cenderung memiliki loyalitas dalam menggunakan sistem tersebut (Saktiandaru, 2012). Ukuran kepuasan pengguna sistem informasi dapat tercermin melalui kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, & Lu, 1992; Yoon, Guimaraes, & O'Neal, 1995). Apabila kualitas sistem informasi baik menurut persepsi pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Penelitian Istiningsih dan Utami (2009) dalam Irianto (2012), memberikan bukti empiris bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem informasi yang digunakan, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut. Seddon & Kiew (1996) menjelaskan bahwa tingkat kualitas informasi selaras dengan tingkat arah kepuasan pengguna akhir sistem informasi. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, sesuai kebutuhan, dan relevan serta memenuhi kriteria kualitas informasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pemakainya (Irianto, 2012). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Noviandini (2012) bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing*.

H<sub>4</sub> Terdapat perbedaan kepuasan antara pengguna *e-filing* dengan non *e-filing* dalam melaporkan pajak tahunan orang pribadi.

Kerangka penelitian yang dapat dibangun berdasarkan tinjauan konsep yang ada dapat digambarkan berikut ini:



Gambar 1. Perumusan Kerangka Penelitian

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian pengujian hipotesis yang menggunakan metode survei, yaitu dimana informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuisioner (Singarimbun & Effendi, 2005). Sedangkan objek penelitian ini terdiri dari persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, serta kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* dan pengguna non *e-filing*. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Purwokerto, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.

Data yang dikumpulkan melalui metode survei kepada responden yang telah terdaftar di KPP Pratama Purwokerto. Kuesioner diukur menggunakan skala *likert* untuk mengukur persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kepuasan Wajib Pajak.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak pengguna *e-filing* sebanyak 17.831 orang dan pengguna non *e-filing* sebanyak 44.331 orang, sehingga total keseluruhan yang terdaftar di KPP Pratama Purwokerto sebanyak 62.162 orang Wajib Pajak.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu.

Pengujian validitas menggunakan metode *Product Moment Karl Pearson* (Umar, 2003). Dengan *level of significance*  $\alpha = 0,05$  derajat. Teknik *Cronbach Alpha* digunakan dalam pengujian reliabilitas dengan *level of significance*  $\alpha = 0,05$ .

Untuk menguji perbedaan persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kepuasan Wajib Pajak pengguna *e-filing* dan non *e-filing* digunakan uji-t (Sugiyono, 2008).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Penelitian

Terdapat 17.831 Wajib Pajak pengguna *e-filing* yang sudah mendaftar di KPP Pratama Purwokerto sedangkan ada 44.331 Wajib Pajak yang masih melaporkan SPT nya secara manual. *Pilot test* dilakukan sebelum kuesioner diberikan kepada responden untuk menguji kelayakan instrumen penelitian. Jumlah responden *pilot test* dalam penelitian ini masing-masing 30 Wajib Pajak dari pengguna *e-filing* maupun non *e-filing*.

Waktu penyebaran kuisoner dalam penelitian ini dilakukan mulai tanggal 25 Juni 2015 sampai dengan 5 Agustus 2015. Penyebaran dilakukan dengan cara menyebarkan langsung kepada responden pengguna *e-filing* dan non *e-filing*. Jumlah eksemplar kuesioner yang didistribusikan kepada kedua kategori sampel sebanyak 100 eksemplar. Jumlah eksemplar yang disediakan untuk kategori sampel pengguna *e-filing* dan non *e-filing* masing-masing sebanyak 50 eksemplar.

**Tabel 1**  
**Tingkat Pengembalian Kuesioner**

|                                        | Frekuensi | Persentase | Persentase Valid |
|----------------------------------------|-----------|------------|------------------|
| Jumlah kuesioner yang di distribusikan | 100       | 100.0      | 100.0            |
| Jumlah kuesioner yang tidak kembali    | (5)       | (5%)       | (5%)             |
| Jumlah kuesioner yang tidak lengkap    | (3)       | (3%)       | (3%)             |
| Total                                  | 92        | 92%        | 92%              |

Sumber: data penelitian yang diolah

Berdasarkan data pada

Tabel 1 dapat diketahui bahwa terdapat kuesioner yang tidak kembali sebanyak 5 eksemplar dan terdapat kuesioner yang tidak lengkap pengisiannya sebanyak 3 eksemplar.

Sehingga dari keseluruhan jumlah kuesioner yang di distribusikan penelitian ini memiliki *response rate* sebesar 92%. Berdasarkan tingkat pengembalian tersebut, selanjutnya dibagi dua sama rata antara pengguna *e-filing* (46 eksemplar) dan non *e-filing* (46 eksemplar).

Berdasarkan kuesioner yang kembali dan dapat diolah diperoleh data pribadi responden jumlah pengguna *e-filing* pria sebanyak 18 orang atau 39,13% dan responden wanita sebanyak 28 orang atau 60,87% sedangkan untuk responden pria non *e-filing* sebanyak 24 orang atau 52,17% dan responden wanita sebanyak 22 orang atau 47,83%. Sementara itu, sebagian besar pengguna *e-filing* dan non *e-filing* berpendidikan sarjana yaitu sebanyak 26 orang atau 56,52% untuk pengguna *e-filing* dan 23 atau 50% orang pengguna non *e-filing*. Diploma sebanyak 15 orang atau 32,61% untuk pengguna *e-filing* dan 13 orang atau 28,26% non *e-filing*. Responden pada tingkat pendidikan sekolah menengah atas (SMA) sebanyak 5 orang atau 10,87% pengguna *e-filing* dan 10 orang atau 21,74% responden non *e-filing*.

### Hasil Uji Validitas

*Pilot test* dilakukan untuk menghitung nilai validitas dan reliabilitas pada masing-masing variabel serta menghapus item-item pertanyaan kuesioner yang tidak valid sebelum dilaksanakannya penelitian. Setelah diketahui nilai validitas dan reliabilitas dari setiap item pertanyaan maka item-item dalam kuisisioner yang telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas pun kembali dibagikan kepada sampel responden penelitian.

Tabel , Tabel ,

Tabel , Tabel merupakan hasil uji validitas atas item pertanyaan yang telah lolos uji validitas pada *pilot test* sebelum dilakukannya penelitian.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan Responden Pengguna e-Filing dan non e-Filing**

| Item          | $r_{hitung}$<br>(Pengguna <i>e-filing</i> ) | $r_{hitung}$<br>(Pengguna non <i>e-filing</i> ) | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|---------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------|------------|
| Pertanyaan 1  | 0,771                                       | 0,758                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 2  | 0,756                                       | 0,743                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 3  | 0,760                                       | 0,669                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 4  | 0,703                                       | 0,750                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 5  | 0,708                                       | 0,791                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 6  | 0,694                                       | 0,785                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 7  | 0,591                                       | 0,751                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 8  | 0,476                                       | 0,659                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 9  | 0,418                                       | 0,649                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 10 | 0,423                                       | 0,637                                           | 0,361       | Valid      |

Sumber: data penelitian yang diolah

Tabel merupakan hasil uji validitas data yang diolah dari kuisisioner yang telah dibagikan kepada responden. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  korelasi *product moment* seluruh item pertanyaan kuisisioner pada variabel persepsi kegunaan responden pengguna *e-filing* dan non *e-filing* memiliki koefisien lebih besar daripada nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) sebesar 0,361 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian maka seluruh item pertanyaan dapat dikatakan *valid* dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Pengguna e-Filing dan non e-Filing**

| Item         | $r_{hitung}$<br>(Pengguna <i>e-filing</i> ) | $r_{hitung}$<br>(Pengguna non <i>e-filing</i> ) | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|--------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------|------------|
| Pertanyaan 1 | 0,866                                       | 0,884                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 2 | 0,866                                       | 0,893                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 3 | 0,783                                       | 0,808                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 4 | 0,739                                       | 0,767                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 5 | 0,961                                       | 0,833                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 6 | 0,796                                       | 0,628                                           | 0,361       | Valid      |

Sumber: data penelitian yang diolah

Berdasarkan Tabel dapat diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  korelasi *product moment* item pertanyaan kuisisioner pada variabel persepsi kemudahan dengan responden pengguna *e-filing* dan non *e-filing* memiliki koefisien lebih besar daripada nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) sebesar 0,361 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian maka item pertanyaan tersebut dapat dikatakan *valid* dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan Pengguna e-Filing dan non e-Filing**

| Item         | $r_{hitung}$<br>(Pengguna <i>e-filing</i> ) | $r_{hitung}$<br>(Pengguna non <i>e-filing</i> ) | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|--------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------|------------|
| Pertanyaan 1 | 0,925                                       | 0,794                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 2 | 0,827                                       | 0,806                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 3 | 0,746                                       | 0,825                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 4 | 0,708                                       | 0,605                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 5 | 0,625                                       | 0,595                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 6 | 0,595                                       | 0,682                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 7 | 0,627                                       | 0,680                                           | 0,361       | Valid      |

Sumber: data penelitian yang diolah

Berdasarkan

Tabel dapat diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  korelasi *product moment* item pertanyaan kuisisioner pada variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan dengan responden pengguna *e-filing* dan non *e-filing* memiliki koefisien lebih besar daripada nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) sebesar

0,361 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian maka item pertanyaan tersebut dapat dikatakan *valid* dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Tabel 5

### Hasil Uji Validitas Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Pengguna *e-Filing* dan non *e-Filing*

| Item         | $r_{hitung}$<br>(Pengguna <i>e-filing</i> ) | $r_{hitung}$<br>(Pengguna non <i>e-filing</i> ) | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|--------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------|------------|
| Pertanyaan 1 | 0,596                                       | 0,719                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 2 | 0,679                                       | 0,599                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 3 | 0,848                                       | 0,802                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 4 | 0,899                                       | 0,855                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 5 | 0,899                                       | 0,765                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 6 | 0,742                                       | 0,854                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 7 | 0,881                                       | 0,739                                           | 0,361       | Valid      |
| Pertanyaan 8 | 0,805                                       | 0,817                                           | 0,361       | Valid      |

Sumber: data penelitian yang diolah

Berdasarkan ringkasan pada Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  korelasi *product moment* item pertanyaan kuesioner pada variabel persepsi kepuasan dengan responden pengguna *e-filing* dan non *e-filing* memiliki koefisien lebih besar daripada nilai kritis ( $r_{tabel}$ ) sebesar 0,361 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian maka item pertanyaan tersebut dapat dikatakan *valid* dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

### Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas terhadap seluruh variabel penelitian disajikan pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6

### Hasil Uji Reliabilitas Pengguna *e-Filing* dan Pengguna Non *e-Filing*

| Variabel                             | Koefisien<br><i>Cronbach Alpha</i><br>(Pengguna <i>e-Filling</i> ) | Koefisien<br><i>Cronbach Alpha</i><br>(Pengguna non <i>e-Filling</i> ) | Keterangan |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------|
| Persepsi Kegunaan                    | 0,756                                                              | 0,765                                                                  | Reliabel   |
| Persepsi Kemudahan                   | 0,804                                                              | 0,799                                                                  | Reliabel   |
| Persepsi Keamanan dan<br>Kerahasiaan | 0,777                                                              | 0,774                                                                  | Reliabel   |
| Persepsi Kepuasan                    | 0,789                                                              | 0,774                                                                  | Reliabel   |

Sumber: data penelitian yang diolah

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* dari kelompok pengguna *e-filing* maupun non *e-filing* untuk variabel persepsi kegunaan, variabel persepsi kemudahan, variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan serta variabel persepsi kepuasan

Wajib Pajak masing-masing lebih besar dari 0,600. sehingga semua pertanyaan untuk setiap variabel dapat dinyatakan *reliabel* dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

### Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji *Paired t-Test*. Hasil uji tersebut sebagaimana disajikan pada Tabel 7 berikut ini:

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Paired t-Test**

|        |                                                                   | Selisih rata-rata | t <sub>hitung</sub> | Derajat bebas | Nilai p  |
|--------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|---------------|----------|
| Pair 1 | X1.Pengguna <i>e-filing</i> - X1.<br>Pengguna non <i>e-filing</i> | 1,76087           | 1,781               | 45            | 0,081583 |
| Pair 1 | X2.Pengguna <i>e-filing</i> –<br>X2. Pengguna non <i>e-filing</i> | 1,60870           | 2,053               | 45            | 0,045911 |
| Pair 1 | X3.Pengguna <i>e-filing</i> –<br>X3. Pengguna non <i>e-filing</i> | 2,34783           | 2,416               | 45            | 0,019801 |
| Pair 1 | X4.Pengguna <i>e-filing</i> –<br>X4. Pengguna non <i>e-filing</i> | 0,02174           | 0,029               | 45            | 0,977376 |

Sumber: data penelitian yang diolah

Hipotesis pertama menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi kegunaan antara pengguna *e-filing* dan non *e-filing* Wajib Pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunannya. Hasil uji hipotesis variabel persepsi kegunaan pada *Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji Paired t-Test*. Hasil uji tersebut sebagaimana disajikan pada Tabel 7 berikut ini:

Tabel menunjukkan nilai signifikansi perbedaan persepsi  $p (0,081583) > 0,05$  sehingga untuk variabel persepsi kegunaan antara pengguna *e-filing* dan non *e-filing* dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan diantara keduanya, sehingga  $H_1$  ditolak. Hal ini menunjukan baik responden pengguna *e-filing* dan non *e-filing* menyatakan bahwa baik pelaporan SPT secara *online* maupun manual sama-sama berguna.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa terdapat perbedaan persepsi kemudahan antara pengguna *e-filing* dan non *e-filing* Wajib Pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunannya. Hasil uji hipotesis variabel persepsi kemudahan menunjukan nilai signifikansi perbedaan persepsi  $p (0,045911) < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan diantara pengguna *e-filing* dan non *e-filing* dalam variabel persepsi kemudahan, sehingga  $H_2$  diterima.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa terdapat perbedaan persepsi keamanan dan kerahasiaan antara pengguna *e-filing* dan non *e-filing* Wajib Pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunannya. Hasil uji persepsi pada lampiran 12 menunjukkan nilai signifikansi perbedaan persepsi  $p (0,019801) < 0,05$  sehingga untuk variabel persepsi keamanan dan kerahasiaan antara pengguna *e-filing* dan non *e-filing* dapat disimpulkan terdapat perbedaan diantara keduanya, sehingga  $H_3$  diterima.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi kepuasan antara pengguna *e-filing* dan non *e-filing* Wajib Pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT Tahunannya. Hasil uji persepsi menunjukkan bahwa nilai signifikansi perbedaan persepsi  $p (0,977376) > 0,05$  sehingga untuk variabel persepsi kepuasan antara pengguna *e-filing* dan non *e-filing* dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan diantara keduanya, sehingga  $H_4$  ditolak.

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Paired t-test secara Keseluruhan**

|                                                                   | Selisih rata-rata | $t_{hitung}$ | Derajat bebas | Nilai p |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|---------------|---------|
| Pair 1 Pengguna <i>e-filing</i> -<br>Pengguna non <i>e-filing</i> | 6,21739           | 2,497        | 45            | 0,016   |

Sumber: data penelitian yang diolah

Tabel 8 menunjukkan nilai signifikansi perbedaan persepsi  $p (0,016) < 0,05$  sehingga disimpulkan terdapat perbedaan persepsi antara responden pengguna *e-filing* dengan non *e-filing*. Pengujian ini merupakan pengujian keseluruhan dari empat dimensi persepsi.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama, diketahui bahwa tidak ada perbedaan persepsi kegunaan diantara pengguna *e-filing* dan non *e-filing* dalam melaporkan SPT Tahunannya. Tidak adanya perbedaan persepsi kegunaan di antara kedua kelompok tersebut disebabkan Wajib Pajak meyakini bahwa baik menggunakan *e-filing* maupun secara manual dalam melaporkan SPT nya sama-sama berguna dan mampu meningkatkan kinerja. Hasil penelitian ini tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Desmayanti (2012), Devina & Waluyo (2016), Dyanrosi (2015), Lie & Sadjarto (2013), Wibisono & Toly (2014), yang menjelaskan persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap intensitas perilaku penggunaan *e-filing*.

Selanjutnya, Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan terdapat perbedaan persepsi kemudahan antara Wajib Pajak pengguna *e-filing* dan non *e-filing*. Hasil perbedaan persepsi diketahui penggunaan *e-filing* dapat meningkatkan efisiensi waktu dan biaya dibandingkan apabila keperluan pelaporan pajak dilakukan secara manual. Manfaat lainnya yang dirasakan adalah waktu yang dibutuhkan untuk verifikasi berkas pelaporan pajak yang diajukan yang relatif lebih singkat dibandingkan konvensional. Namun sistem *e-filing* tidak lebih memberikan efektivitas transaksi dibandingkan konvensional. Kekurangan yang paling dirasakan Wajib Pajak atas sistem ini adalah tidak adanya komunikasi langsung ketika Wajib Pajak membutuhkan verifikasi. Kedepan tentunya menjadi alasan untuk menyediakan fasilitas *live chating* dibandingkan hanya tersedia menu *contact us*, dengan *live chating* maka Wajib Pajak yang mengalami kesulitan dapat dipandu langsung secara visual di situs *online*. Kemudahan penyampaian SPT secara *online* dibuktikan dengan Wajib Pajak merasakan adanya kemudahan dalam penyampaian SPT pajak yang diperoleh dari *e-filing*. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Devina & Waluyo (2016), Desmayanti (2012), Dyanrosi (2015), Lie & Sadjarto (2013), Wibisono & Toly (2014) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap penggunaan teknologi.

Hasil uji hipotesis ketiga memperlihatkan bahwa terdapat perbedaan persepsi keamanan dan kerahasiaan antara Wajib Pajak pengguna *e-filing* dan non *e-filing*. Hal ini membuktikan bahwa Wajib Pajak merasakan adanya kredibilitas dalam penggunaan sistem *e-filing*. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan yang dikemukakan oleh Wang et. al. (2003:501) dalam Istiarni (2014) yang menyatakan terdapat kepercayaan bahwa sebuah sistem dapat membantu segala yang dia butuhkan serta dapat menjaga hal-hal yang dianggap penting maka mereka. Teori TTF menjelaskan bagaimana teknologi berdampak dalam membantu individu mengerjakan tugas. Terhadap kepercayaan atas sistem *e-filing* yang dapat membantu dalam menjalankan kewajiban perpajakan, Wajib Pajak merasa sistem *e-filing* dapat diandalkan dalam memberikan keamanan dan kenyamanan.

Jika Wajib Pajak merasa hal tersebut dapat terpenuhi maka tentunya rasa puas akan muncul seiring penggunaannya. Teori TTF menjelaskan bagaimana teknologi berdampak dalam membantu individu mengerjakan tugas, secara langsung teori ini berpegang bahwa teknologi memiliki dampak positif terhadap kinerja individu. Hasil uji hipotesis keempat

yaitu tidak ada perbedaan persepsi kepuasan antara pengguna *e-filing* dan non *e-filing*, hal ini disebabkan bahwa baik menggunakan secara online maupun manual mereka dilayani dengan baik, mulai dari kualitas pelayanan, kualitas sistem dan kualitas informasi yang mereka dapatkan, sehingga mereka sama-sama puas dalam melaporkan SPT miliknya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu: pertama, tidak terdapat perbedaan persepsi kegunaan terhadap pengguna aplikasi *e-filing* dan non *e-filing* yang digunakan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Kedua, terdapat perbedaan persepsi kemudahan terhadap pengguna aplikasi *e-filing* dan non *e-filing* bagi Wajib Pajak dalam melaporkan (SPT). Hal ini berarti bahwa persepsi kemudahan memengaruhi tingkat penggunaan *e-filing*. Semakin tinggi tingkat Persepsi Kemudahan penggunaan, maka Wajib Pajak akan semakin sering pula menggunakan *e-filing*. Ketiga, terdapat perbedaan persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap pengguna aplikasi *e-filing* dan non *e-filing* Wajib Pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Keempat, tidak terdapat perbedaan persepsi kepuasan terhadap pengguna aplikasi *e-filing* dan non *e-filing* yang digunakan Wajib Pajak dalam melaporkan Surat pemberitahuan (SPT). Hal ini berarti bahwa pengguna *e-filing* dan non *e-filing* sama-sama puas dalam melaporkan SPT baik secara *online* maupun manual.

Wajib Pajak pengguna *e-filing* dan non *e-filing* mempunyai persepsi yang sama tentang fasilitas *online* maupun manual. Oleh karena itu, KPP Pratama Purwokerto tetap harus memberikan pelayanan yang sama baik bagi *e-filing* dan non *e-filing*. Perlu ditambahkan fitur untuk melihat kembali SPT Tahunan yang sudah dikirim sebagai bahan perbandingan bila ingin melakukan pembetulan SPT Tahunan atau mengisi SPT Tahunan di tahun berikutnya, dan fitur untuk menyimpan data yang bersifat tetap seperti tanggungan keluarga atau harta sehingga tidak perlu Wajib Pajak untuk mengisi ulang data tersebut setiap kali mengisi SPT. Indikator *loading* pada aplikasi *e-filing* saat transisi dari satu langkah ke langkah yang lain. Indikator seperti ini penting terutama bagi Wajib Pajak yang memiliki koneksi internet terbatas untuk menghindari kesan bahwa aplikasi tiba-tiba *hang* padahal sedang *loading*. Faktor keamanan dan kerahasiaan penggunaan *e-filing* sedikit menyulitkan ketika Wajib Pajak diharuskan mengisi kode *captha* tanpa diberi kesempatan meminta kode lanjutan. Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya terus menerus

melakukan sosialisasi aplikasi *e-filing* agar Wajib Pajak yang belum menggunakan *e-filing* dapat menggunakannya, hal ini tentu dapat mempermudah DPJ dan Wajib Pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajibannya.

Penelitian ini mengandung beberapa keterbatasan saat dilakukannya penelitian seperti adanya pasal 34 Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 tahun 2009, yang menjelaskan bahwa data Wajib Pajak dilindungi oleh Undang-undang dan setiap pejabat dilarang memberitahukan kepada pihak lain mengenai data Wajib Pajak sehingga sampel yang digunakan terbatas. Selanjutnya, responden menganggap semua hal yang berkaitan dengan pajak adalah sangat rahasia, sehingga sampel yang didapat tergolong kecil, walaupun sudah memenuhi jumlah minimal yang dibutuhkan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain, misalnya pengalaman, kesiapan teknologi informasi, yang dapat memperjelas hasil penelitian. Selain itu, peneliti diharapkan dapat lebih meyakinkan Wajib Pajak akan kerahasiaan atas data yang diberikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul. (2015). Wajib Pajak Badan Usaha di Purwokerto yang Setor SPT Baru 17 Persen. Retrieved April 15, 2015, from Tribunjateng.com website: <https://jateng.tribunnews.com/2015/03/17/wajib-pajak-di-purwokerto-yang-setor-spt-baru-17-persen>
- Ajzen, Icek. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50. 179-211.
- Damayanti, T. W., Sutrisno, T., Subekti, I., & Baridwan, Z. (2015). The Role of Taxpayer's Perception of the Government and Society to Improve Tax Compliance. *Accounting and Finance Research*, 4(1), 180.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Desmayanti, E. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime*. Universitas Diponegoro.
- Devina, S., & Waluyo. (2016). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kecepatan, Keamanan 75 dan Kerahasiaan Serta Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak terhadap Penggunaan e-Filing Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Jurnal ULTIMA Accounting*, 8. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v8i1.578>

- Dewi, A. A., & Khomalyana, R. (2009). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling*. Universitas Diponegoro.
- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). Fungsi Pajak. Retrieved July 20, 2006, from Direktorat Jenderal pajak website: [www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id)
- Dyanrosi, A. (2015). Analisa Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Minat Perilaku Menggunakan e-Filling. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2). Retrieved from <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/116/151>
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Third). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guimaraes, T., Igbaria, M., & Lu, M. -t. (1992). The Determinants of DSS Success: An Integrated Model. *Decision Sciences*. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1992.tb00397.x>
- Hastuti, S., & Suryaningrum, D. H. (2014). Implementation of Decomposed Theory of Planned Behavior on the Adoption of E-Filling Systems Taxation Policy in Indonesia. *Business and Management*, 1.
- Irianto, B. D. (2012). *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY)*. Universitas Diponegoro.
- Istiarni. (2014). *Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening*. Universitas Diponegoro.
- Jati, G. P. (2015). Jumlah Wajib Pajak Pelapor SPT 2014 Naik 1,08 Juta. Retrieved April 15, 2015, from CNN Indonesia website: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20150419143118-78-47711/jumlah-wajib-pajak-pelapor-spt2014-naik-108-juta>
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kirana, G. G. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling*. Universitas Diponegoro.
- Lie, I., & Sadjiarto, A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak untuk Menggunakan e-Filing. *TAX & ACCOUNTING REVIEW*, 3(2).
- Noviandini, N. (2012). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Yogyakarta*. Universitas Negri Yogyakarta.
- Republic of Indonesia. *Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. , (2007).
- Saktiandaru, A. (2012). *Pengaruh Computer Self Efficacy, Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Keuangan RSUP Dr. Soeradji*

*Tirtonegoro Klaten*). Universitas Negeri Yogyakarta.

- Salim, E. (2013). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas Efilling Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masa Secara Online Dan Realtime*. Universitas Bung Hatta.
- Sari, L. M. M., & Venusita, L. (2013). Analisis Dampak Reformasi Pajak 2009 Terhadap Kinerja Pajak Di Indonesia (Khusus PPN Dan PPnBM). *Jurnal Akuntansi UNESA*, 1(2).
- Seddon, P. B., & Kiew, M.-Y. (1996). A Partial Test and Development of Delone and Mclean's Model of IS Success. *Australasian Journal of Information Systems*, 4(1).
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2005). *Metode penelitian Survei*. Jakarta: LP3FS.
- Sugiharti, W. T. (2011). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filling*. Universitas Diponogoro.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2003). *Metodologi Penelitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibisono, L. T., & Toly, A. A. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan e-Filling di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 4(1).
- Yoon, Y., Guimaraes, T., & O'Neal, Q. (1995). Exploring the factors associated with expert systems success. *MIS Quarterly: Management Information Systems*.