



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGUNAAN SISTEM *E-FILING* PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI NON KARYAWAN DI KPP PRATAMA PARE

Rosdiana Zulia Safitri

Universitas Negeri Malang

E-mail : rosdiana.zulia.1604226@students.um.ac.id

Abstrak

Penelitian berikut bertujuan untuk mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Pare. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, serta kepercayaan diprediksi mampu mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Penelitian berikut menggunakan studi kuantitatif dengan menggunakan teknik sampling insidental. Subjek penelitian yang digunakan yakni Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Pare yakni pelaku usaha serta pekerja bebas sejumlah 100 Wajib Pajak. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, serta kepercayaan berpengaruh positif pada penggunaan sistem *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Pare. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwasanya sistem *e-filing* secara efektif mampu meningkatkan produktivitas Wajib Pajak terutama pada pelaporan SPT dikarenakan *e-filing* menawarkan efisiensi waktu, tenaga, serta biaya. Selain itu, sistem *e-filing* cenderung mudah dipahami serta digunakan. Pengaruh sosial seperti teman serta rekan kerja, ketersediaan jaringan serta perangkat yang mendukung, dan juga rasa percaya akan integritas pemerintah serta keamanan internet juga mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*.

Kata kunci : *Penggunaan Sistem, e-Filing, Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan*

PENDAHULUAN

Internet serta penerapannya pada kajian teknologi, informasi serta komunikasi sudah menjadi hal yang populer bagi organisasi bisnis dan institusi publik (Nawawi et al., 2017). Pengintegrasian antara internet serta teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan suatu sistem pelayanan publik, salah satunya di bidang pemerintahan yaitu *e-government*. (Luna-reyes, Gil-garcia, & Romero, 2012) mendefinisikan *e-government* sebagai implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkup pemerintahan sebagai penyedia layanan publik, mempromosikan mekanisme dan nilai-nilai demokrasi, meningkatkan efektivitas manajerial, serta pengembangan kerangka hukum dan peraturan yang memfasilitasi inisiatif, intensif dan informasi serta menumbuhkan pengetahuan masyarakat.

Mengingat besarnya manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem *e-government*, maka pemerintah Indonesia meluncurkan sistem pelaporan, perhitungan atau pembayaran pajak secara online atau dikenal sebagai *e-filing*. Menurut www.online-pajak.com, sistem *e-filing* telah diterapkan dan dijalankan sejak tahun 2007. Menurut Sichone, Milamo, & Kimea (2017) *e-filing* ialah salah



satu layanan pemerintah yang paling penting di suatu negara, dikarenakan melalui sistem *e-filing*, akan memudahkan Wajib Pajak (selanjutnya disingkat WP) saat membayar pajaknya. Melalui sistem *e-filing*, WP mampu menjalankan kewajiban pelaporan dan pembayaran perpajakannya dari perangkat lunak yang tersedia melalui internet ke otoritas pajak.

Dikutip dari laman www.kemenkeu.go.id, Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mengungkapkan bahwasanya pelaporan pajak melalui sistem *e-filing* meningkat tajam yakni 94,7% dari jumlah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang telah diterima. Menurut data per 19 Maret 2019, terdapat 374.000 Wajib Pajak Orang Pribadi yang masih mempergunakan cara manual dan 7.309.825 SPT sudah dilaporkan melalui sistem *e-filing* yang mencakup 7.106.666 SPT Orang Pribadi serta 203.159 SPT Badan. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya WP semakin paham akan penggunaan teknologi. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik guna meneliti lebih jauh terkait sejumlah faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi saat memutuskan untuk mempergunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Guna mengidentifikasi sejumlah faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam mempergunakan sistem *e-filing*, penelitian berikut mengembangkan variabel-variabel dari penelitian terdahulu yang dijalankan oleh Nugroho et al., (2018) yang meneliti mengenai pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, juga kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan *e-billing*. Di sisi lain, penelitian terdahulu yang menguji mengenai ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi maupun kepercayaan terhadap penggunaan sistem *e-filing* memperlihatkan hasil yang berbeda. Karenanya, dibutuhkan pengujian kembali. www.finance.detik.com juga menyatakan bahwa WP merasa bahwa pelaporan SPT melalui *e-filing* masih dirasa rumit sehingga WP lebih suka melaporkan pajaknya secara manual guna menghindari masalah yang mungkin terjadi di lain hari.

Faktor pertama yang mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing* adalah ekspektasi kinerja, dimana ekspektasi kinerja diartikan sebagai ukuran sejauh mana suatu sistem dapat memberikan manfaat bagi para penggunanya (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Menurut (Fu, Farn, & Chao, 2006; Hung, Chang, & Yu, 2006; Schaupp, Carter, & McBride, 2010) penggunaan *e-filing* dapat menghemat biaya serta waktu dalam pelaporan pajak. Meskipun *e-filing* menawarkan manfaat bagi para penggunanya, tetapi hal tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian Hakim & Putra (2019) yang mengungkapkan bahwasanya ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan pada penggunaan sistem *e-filing*. Berbeda dengan Hakim & Putra (2019) penelitian yang dijalankan oleh (Chaouali, Ben, Charfeddine, & Triki, 2016; Hardika & Ermawati, 2018; Nisha, Iqbal, Rifat, & Idrish, 2016; Nugroho, Susilowati, Ambarwati, & Pratiwi, 2018; Sichone et al., 2017) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing*.

Faktor kedua yang mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing* adalah ekspektasi usaha, dimana ekspektasi usaha adalah kemudahan saat menggunakan sistem (Venkatesh et al., 2003). (Chaouali et al., 2016; Gwebu & Wang, 2011; Zuiderwijk, Janssen, & Dwivedi, 2015) menyatakan bahwa individu cenderung menggunakan suatu sistem apabila sistem tersebut dinilai *effortless*. Namun pernyataan tersebut tidak sesuai dengan hasil penelitian (Andriani, Napitupulu, &



Haryaningsih, 2017; Nugroho et al., 2018; Saragih & Septamia, 2019; Saraswati & Kiswara, 2013) yang menyatakan bahwa kemudahan tidak mempengaruhi WP dalam menggunakan sistem *e-filing*. Di sisi lain, penelitian yang dijalankan oleh (Chaouali et al., 2016; Dewi & Yadnyana, 2017; Ilham & Hayon, 2019; Mansoori, Sarabdeen, & Tchanchane, 2018; Natasya, Tandililing, Angelus, & Kevin, 2019) menunjukkan hasil yang mengungkapkan bahwasanya ekspektasi usaha berpengaruh positif pada penggunaan sistem *e-filing*.

Faktor ketiga yang mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing* adalah pengaruh sosial, dimana pengaruh sosial diartikan sebagai keputusan yang dilakukan individu untuk menggunakan sistem yang berasal dari saran orang-orang di lingkungannya (Venkatesh et al., 2003). Menurut Rana & Dwivedi (2015) pengaruh sosial memainkan peran penting dalam penggunaan sistem, khususnya sistem yang diluncurkan oleh pemerintah. Menurut Hardika & Ermawati (2018) dalam konteks penggunaan sistem, dorongan dari orang-orang terdekat yang berasal di lingkungan sekitar dapat merealisasikan keinginan individu untuk menggunakan sistem. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian (Kurfalı, Arifoğlu, Tokdemir, & Paçin, 2017; Nugroho et al., 2018; Yusup, Hardiyana, & Sidharta, 2015) namun berlawanan dengan penelitian (Mansoori et al., 2018; Z & Putra, 2019) yang memperlihatkan bahwasanya pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan pada penggunaan sistem *e-filing*.

Faktor keempat yang mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing* ialah kondisi yang memfasilitasi. Menurut Chan et al., (2010) dengan tersedianya sumber daya yang memadai pada suatu sistem informasi, individu cenderung membentuk suatu keputusan untuk menggunakan sistem tersebut. Hal tersebut didukung oleh penelitian (Bhuasiri, Zo, Lee, & Ciganek, 2016; Gupta, Singh, & Bhaskar, 2016; Sambasivan, Wemyss, & Rose, 2010) yang mengungkapkan bahwasanya kondisi yang memfasilitasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem, khususnya pada sistem *e-filing*. Namun, hasil penelitian itu berseberangan dengan hasil penelitian (Andriani et al., 2017; Venkatesh et al., 2003) yang mengungkapkan bahwasanya kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh signifikan pada penggunaan sistem *e-filing*.

Faktor kelima yang mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing* ialah kepercayaan. Menurut (Abu-shanab, 2012; Alotaibi, Houghton, & Sandhu, 2017; Aziz & Idris, 2014) kepercayaan merupakan aspek penting dalam pengadopsian sistem informasi dan teknologi, khususnya penggunaan *e-filing*. Hal itu dikarenakan apabila WP tidak percaya terhadap suatu sistem tertentu, maka mereka akan tetap menggunakan metode tradisional (Chaouali et al., 2016). Hal itu didukung oleh hasil penelitian Ayyash, Ahmad, & Singh (2013) dan Kulwiwat et al., (2007), namun berlawanan dengan hasil penelitian penelitian Tsui (2019) dan Carter et al., (2011) yang mengungkapkan bahwasanya kepercayaan terhadap sistem *e-government* tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-government*.

Fenomena meningkatnya jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan sistem *e-filing* selaku sarana dalam pelaporan pajak pada penelitian ini dapat dijelaskan menggunakan teori TAM (*Theory Acceptance Model*) yang diusulkan pertama kali oleh Davis (1989). Teori ini merupakan teori yang dapat menjelaskan mengenai alasan individu dalam penggunaan aktual sistem informasi dan teknologi. Hal tersebut sesuai apabila dikaitkan dengan sejumlah variabel



bebas pada penelitian berikut yang membahas mengenai beberapa faktor yang diduga mempengaruhi penggunaan sistem informasi dan teknologi, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, serta kepercayaan terhadap penggunaan sistem *e-filing*. Namun, beberapa hasil penelitian yang sudah dijabarkan sebelumnya memperlihatkan bahwasanya masih terjadi inkonsistensi hasil yang menyebabkan variabel-variabel tersebut layak untuk dilakukan pengujian kembali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan studi kuantitatif serta menggunakan rancangan penelitian eksplanasi yang dimaksudkan guna mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yakni pengaruh ekspektasi kinerja (X1), ekspektasi usaha (X2), pengaruh sosial (X3), kondisi yang memfasilitasi (X4) serta kepercayaan (X5) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu penggunaan sistem (Y). Sedangkan sumber data penelitian ialah data primer. Data primer ialah sumber data yang didapat secara langsung dari narasumber atau responden.

Responden penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan pengguna *e-filing* di KPP Pratama Pare. Penelitian berikut menggunakan kuesioner selaku teknik pengumpulan data. Kuesioner penelitian diberikan ke responden yakni Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan pengguna *e-filing* di KPP Pratama Pare. Skala likert dengan empat pilihan jawaban digunakan selaku instrument pengukuran seluruh variabel dalam penelitian berikut. Tabel 1 di bawah ini merupakan instrumen penelitian beserta indikator pertanyaan.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator
Ekspektasi Kinerja (X1) Sumber: (Saraswati & Kiswara, 2013)	Kebermanfaatan Sistem Keunggulan Relatif
Ekspektasi Usaha (X2) Sumber: (Chaouali et al., 2016)	Kemudahan Penggunaan
Pengaruh Sosial (X3) Sumber: (Chaouali et al., 2016)	Norma Injungtif Norma Deskriptif
Kondisi yang Memfasilitasi (X4) Sumber: (Chaouali et al., 2016)	Dukungan Pemerintah Sumber dari kondisi yang memfasilitasi Efikasi Diri
Kepercayaan (X5) Sumber: (Chaouali et al., 2016)	Percaya terhadap website pemerintah Percaya terhadap internet
Penggunaan Sistem (Y) Sumber: (Susanto & Jimad, 2019)	Prioritas Penggunaan Rekomendasi Penggunaan

Sumber: Data diolah Peneliti (2020)

Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Pare yang telah menggunakan *e-filing* berjumlah 7.996 WP. Teknik *non-probability sampling* yakni sampling insidental dipergunakan pada penelitian ini. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan mempergunakan rumus slovin berikut.



$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Seluruh Populasi

e = Toleransi Error (dalam penelitian berikut 10%)

Menurut rumus slovin, maka penentuan jumlah sampel penelitian bisa ditetapkan melalui:

$$\begin{aligned} n &= \frac{7.996}{1 + 7.996 (0,1)^2} \\ &= 99,98 (100) \end{aligned}$$

Menurut perhitungan rumus slovin, didapatkan jumlah sampel sejumlah 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan pengguna *e-filing* di KPP Pratama Pare.

Guna menguji sejumlah faktor yang mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing* pada Wajib Pajak Orang Pribadi non karyawan di KPP Pratama Pare, maka dilakukan analisis regresi linear berganda pada penelitian dengan model seperti berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Penggunaan Sistem

X1 = Ekspektasi Kinerja

X2 = Ekspektasi Usaha

X3 = Pengaruh Sosial

X4 = Kondisi yang Memfasilitasi

X5 = Kepercayaan

α = Nilai intercept (konstan)

$\beta_1 - \beta_5$ = Koefisiensi regresi X1, X2, X3, X4, X5

ε = Kesalahan pengganggu (standart error)

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Signifikansi	Keterangan
Ekspektasi Kinerja (X1)	EK1	0.800	0.235	0.000	Valid
	EK2	0.624	0.235	0.000	Valid
	EK3	0.615	0.235	0.000	Valid
	EK4	0.509	0.235	0.000	Valid
	EK5	0.800	0.235	0.000	Valid
	EK6	0.671	0.235	0.000	Valid
Ekspektasi Usaha (X2)	EU1	0.808	0.235	0.000	Valid
	EU2	0.787	0.235	0.000	Valid
	EU3	0.819	0.235	0.000	Valid
	EU4	0.859	0.235	0.000	Valid
	EU5	0.761	0.235	0.000	Valid
Pengaruh Sosial (X3)	PS1	0.757	0.235	0.000	Valid
	PS2	0.841	0.235	0.000	Valid
	PS3	0.794	0.235	0.000	Valid



Kondisi Yang Memfasilitasi (X4)	KYM1	0.831	0.235	0.000	Valid
	KYM2	0.608	0.235	0.000	Valid
	KYM3	0.590	0.235	0.000	Valid
	KYM4	0.585	0.235	0.000	Valid
	KYM5	0.605	0.235	0.000	Valid
	KYM6	0.458	0.235	0.000	Valid
	KYM7	0.625	0.235	0.000	Valid
	KYM8	0.565	0.235	0.000	Valid
Kepercayaan (X5)	KP1	0.781	0.235	0.000	Valid
	KP2	0.822	0.235	0.000	Valid
	KP3	0.803	0.235	0.000	Valid
Penggunaan Sistem (Y)	PGS1	0.801	0.235	0.000	Valid
	PGS2	0.733	0.235	0.000	Valid
	PGS3	0.812	0.235	0.000	Valid
	PGS4	0.687	0.235	0.000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Dari hasil uji validitas tersebut, bisa disimpulkan bahwasanya pertanyaan pada kuesioner yang dipergunakan untuk mengukur variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, serta kepercayaan bersifat valid. Hal tersebut dibuktikan dari nilai $r_{tabel} > r_{hitung}$ dan tingkat sig $< 0,05$.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item Pernyataan	Keterangan
Ekspektasi Kinerja (X1)	0.750	6	Reliabel
Ekspektasi Usaha (X2)	0.865	5	Reliabel
Pengaruh Sosial (X3)	0.716	3	Reliabel
Kondisi Yang Memfasilitasi (X4)	0.734	8	Reliabel
Kepercayaan (X5)	0.711	3	Reliabel
Penggunaan Sistem (Y)	0.755	4	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya pertanyaan pada kuesioner bersifat reliabel. Hal tersebut dibuktikan dari nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$. Hal tersebut mengindikasikan bahwasanya pengujian hipotesis dapat dilakukan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.119.042.165
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.040



Kolmogorov-Smirnov Z	.576
Asymp. Sig. (2-tailed)	.894

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Dari data yang ditampilkan tersebut, bisa diketahui bahwasanya hasil yang diperoleh menunjukkan data terdistribusi dengan normal. Hal tersebut bisa diketahui dari nilai signifikansi sebesar 0.894 atau signifikansi >0.05 .

Uji Multikolinearitas

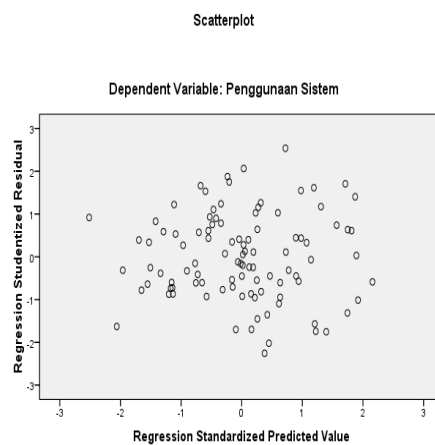
Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Ekspektasi Kinerja (X1)	.988	1.012
Ekspektasi Usaha (X2)	.978	1.023
Pengaruh Sosial (X3)	.956	1.046
Kondisi Yang Memfasilitasi (X4)	.956	1.046
Kepercayaan (X5)	.982	1.018

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Mengacu pada tabel tersebut, bisa diketahui bahwasanya nilai tiap variabel independen dalam penelitian berikut mempunyai nilai *Tolerance* $> 0,10$ serta nilai *VIF* < 10 . Karenanya, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas Scatterplot
Sumber: Data diolah peneliti (2020)



Hasil uji heteroskedastisitas yang terdapat di gambar 1 memperlihatkan bahwasanya sejumlah titik di grafik *scatterplot* tidak membentuk pola yang jelas serta tersebar di atas serta di bawah angka 0 di sumbu Y. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya dalam model regresi tersebut tidak menimbulkan masalah heteroskedastisitas.

Statistik Deskriptif

Tabel 6. Statistika Dekriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Ekspektasi Kinerja	100	15	24	20,17	2,429
Ekspektasi Usaha	100	8	20	15,19	2,004
Pengaruh Sosial	100	6	12	8,79	1,719
Kondisi Yang Memfasilitasi	100	17	32	24,34	3,376
Kepercayaan	100	7	12	9,42	1,281
Penggunaan Sistem	100	10	16	13,12	1,725
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Menurut hasil yang ditunjukkan di tabel 4.7, nilai standar deviasi dari setiap variabel nilainya kurang dari nilai *mean*, hal tersebut bisa diartikan bahwasanya penelitian ini baik untuk diteliti lebih lanjut karena standar *error* dari penelitian ini rendah.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 7.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.140	1.113		1.025	.308
Ekspektasi Kinerja	.114	.057	.160	1.999	.048
Ekspektasi Usaha	.167	.080	.194	2.076	.041
Pengaruh Sosial	.186	.090	.185	2.076	.041
Kondisi Yang Memfasilitasi	.116	.057	.227	2.021	.046
Kepercayaan	.286	.126	.213	2.281	.025

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Menurut hasil uji statistik yang ditunjukkan di tabel 4.8, maka didapatkan bentuk persamaan model regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

$$\text{Penggunaan Sistem} = 1,140 + 0,114 X_1 + 0,167 X_2 + 0,186 X_3 + 0,116 X_4 + 0,286 X_5$$

Menurut persamaan regresi diatas, maka nilai konstanta (α) yakni 1,140 memperlihatkan bahwasanya jika nilai variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, serta kepercayaan sama dengan nol atau tidak ada variabel independen yang mempengaruhi, maka nilai



variabel dependen yakni penggunaan sistem ialah 1,140. Nilai koefisien pada variabel Ekspektasi Kinerja (X_1) bernilai positif yakni 0,114. Apabila Ekspektasi Kinerja (X_1) meningkat 1 skor, maka Penggunaan Sistem (Y) akan meningkat 0,114. Hal tersebut mengindikasikan bahwasanya terdapat hubungan yang searah antara ekspektasi kinerja dengan penggunaan sistem. Sehingga, semakin tinggi ekspektasi kinerja maka penggunaan sistem juga akan tinggi. Nilai koefisien pada variabel Ekspektasi Usaha (X_2) bernilai positif yakni 0,167. Jika Ekspektasi Usaha (X_2) meningkat 1 skor, maka Penggunaan Sistem (Y) akan meningkat 0,167. Hal tersebut mengindikasikan bahwasanya terdapat hubungan yang searah antara ekspektasi usaha dengan penggunaan sistem. Sehingga, semakin tinggi ekspektasi usaha maka penggunaan sistem juga akan tinggi.

Nilai koefisien pada variabel Pengaruh Sosial (X_3) bernilai positif yakni 0,186. Jika Pengaruh Sosial (X_3) meningkat 1 skor, maka Penggunaan Sistem (Y) akan meningkat 0,186. Hal tersebut mengindikasikan bahwasanya terdapat hubungan yang searah antara pengaruh sosial dengan penggunaan sistem. Sehingga, semakin tinggi pengaruh sosial maka penggunaan sistem juga akan tinggi. Nilai koefisien pada variabel Kondisi yang Memfasiliatsi (X_4) bernilai positif yakni 0,116. Jika Kondisi yang Memfasiliatsi (X_4) meningkat 1 skor, maka Penggunaan Sistem (Y) akan meningkat 0,116. Hal tersebut mengindikasikan bahwasanya terdapat hubungan yang searah antara kondisi yang memfasilitasi dengan penggunaan sistem. Sehingga, semakin memadai kondisi yang memfasilitasi maka penggunaan sistem juga akan tinggi. Nilai koefisien pada variabel Kepercayaan (X_5) bernilai positif yakni 0,286. Jika Kepercayaan (X_5) meningkat 1 skor, maka Penggunaan Sistem (Y) akan meningkat 0,286. Hal tersebut mengindikasikan bahwasanya terdapat hubungan yang searah antara kepercayaan dengan penggunaan sistem. Sehingga, makin tinggi kepercayaan maka penggunaan sistem juga akan tinggi.

Uji Hipotesis

Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	179.067	5	35.813	29.149	.000 ^a
	Residual	115.493	94	1.229		
	Total	294.560	99			

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Hasil uji F yang diperlihatkan di tabel 8, maka bisa teridentifikasi bahwasanya nilai F ialah 29,194 serta nilai sig ialah 0,000. Dikarenakan nilai sig 0,000 tersebut kurang dari dari taraf signifikansi yang dipergunakan yakni $\alpha = 0,05$ serta F_{hitung} 29,149 lebih besar dari F_{tabel} yakni 2,31 sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwasanya ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, serta kepercayaan berpengaruh simultan terhadap penggunaan sistem.



Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.780 ^a	.608	.587	1.108	

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Menurut tabel 9 tersebut, bisa diketahui bahwasanya hasil pengujian *Adjusted R Square* yakni 0,587 atau 58,7%. Hal tersebut memperlihatkan bahwasanya variabel penggunaan sistem dipengaruhi oleh variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, serta kepercayaan sebesar 58,7%. Sementara lainnya sebesar 41,3% merupakan pengaruh yang berasal dari variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian.

Uji t

Tabel 10. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.140	1.113		1.025	.308
	Ekspektasi Kinerja	.114	.057	.160	1.999	.048
	Ekspektasi Usaha	.167	.080	.194	2.076	.041
	Pengaruh Sosial	.186	.090	.185	2.076	.041
	Kondisi Yang Memfasilitasi	.116	.057	.227	2.021	.046
	Kepercayaan	.286	.126	.213	2.281	.025

Sumber: Data primer yang diolah (2020)

Berdasar pada tabel 10 dari hasil uji t diatas memperlihatkan bahwasanya data variabel Ekspektasi Kinerja (X_1) terhadap Penggunaan Sistem (Y) memperoleh signifikansi $0,048 < 0,05$ (α) dan $t_{hitung} 1,999 > t_{tabel} 1,984$. Maka bisa disimpulkan bahwasanya H_1 diterima yang bermakna ekspektasi kinerja secara positif dapat mempengaruhi penggunaan sistem. Hasil penelitian berikut mendukung teori TAM yang mengungkapkan bahwasanya individu akan memutuskan untuk melakukan suatu tindakan apabila tindakan tersebut memberikan manfaat atau keuntungan bagi individu tersebut. Hal tersebut didukung oleh penelitian (Sijabat, 2020) yang mengungkapkan bahwasanya semakin tinggi nilai yang diberikan oleh suatu sistem kepada penggunanya, maka akan makin tinggi juga kecenderungan dalam mengakses sistem tersebut. Lebih lanjut, Ayyash, Ahmad, & Singh (2013) mengungkapkan bahwasanya masyarakat akan memutuskan untuk menggunakan sistem web milik pemerintah apabila situs tersebut dapat memberikan manfaat, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas transaksi dengan pemerintah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Saragih & Septamia (2019), Natasya et al., (2019), Sichone et al., (2017) serta Bhuasiri et al., (2016) mengungkapkan bahwasanya ekspektasi kinerja berhubungan secara positif dengan penggunaan sistem *e-filing*. Di sisi lain,



hasil penelitian ini tidak sependapat dengan penelitian Hakim & Putra (2019) yang mengungkapkan bahwasanya ekspektasi kinerja tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing*.

Data variabel Ekspektasi Usaha (X_2) terhadap Penggunaan Sistem (Y) memperoleh signifikansi $0,041 < 0,05$ (α) serta $t_{hitung} 2,076 > t_{tabel} 1,984$. Maka bisa disimpulkan bahwasanya H_2 diterima yang bermakna ekspektasi usaha secara positif dapat mempengaruhi penggunaan sistem. Hasil pada penelitian ini mendukung teori TAM yang mengungkapkan bahwasanya individu akan memutuskan untuk mempergunakan sistem *e-filing* jika sistem tersebut relatif mudah untuk digunakan. Bhuasiri et al., (2016), Camilleri (2015) dan Laihad (2013) mengungkapkan bahwasanya WP cenderung mempergunakan sistem *e-filing* jika sistem tersebut relatif mudah dan intuitif untuk dioperasikan. Lebih lanjut, Carter et al., (2011) dan Lu & Nguyen (2016) menambahkan bahwa, apabila dalam penggunaan sistem perpajakan elektronik WP membutuhkan usaha yang berlebih atau dengan kata lain langkah-langkah untuk menginput data kedalam sistem dirasa terlalu kompleks dan sukar, maka WP akan mempertimbangkan untuk mempergunakan opsi lain dalam melakukan pelaporan SPT. Oleh karena itu, kemudahan ketika menerapkan sistem merupakan suatu kondisi yang mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Hasil penelitian searah dengan penelitian Chaouali et al., (2016), Ilham & Hayon (2019), Natasya et al., (2019) dan Dewi & Yadnyana (2017) yang memperlihatkan bahwasanya ekspektasi usaha berhubungan secara positif dengan penggunaan sistem. Namun, hasil penelitian berikut tidak sejalan dengan penelitian Saraswati & Kiswara (2013) serta Saragih & Septamia (2019) yang mengungkapkan bahwasanya tidak terdapat hubungan antara ekspektasi kinerja dengan penggunaan sistem *e-filing*.

Hasil uji t memperlihatkan bahwasanya data variabel Pengaruh Sosial (X_3) terhadap Penggunaan Sistem (Y) memperoleh signifikansi $0,041 < 0,05$ (α) dan $t_{hitung} 2,076 > t_{tabel} 1,984$. Maka bisa disimpulkan bahwasanya H_3 diterima yang bermakna pengaruh sosial secara positif dapat mempengaruhi penggunaan sistem. Hasil pengujian pada penelitian ini membuktikan bahwasanya Hipotesis 3 diterima dikarenakan terdapat pengaruh positif serta signifikan antara variabel pengaruh sosial terhadap penggunaan sistem. Hasil penelitian mengindikasikan bahwasanya semakin baik pengaruh sosial yang mendukung dan menyarankan WP dalam mempergunakan sistem *e-filing*, maka mampu memperbesar kemungkinan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Pare dalam mempergunakan sistem *e-filing*. Hasil pada penelitian ini juga mendukung teori TAM yang mengungkapkan bahwa terdapat suatu kelompok acuan seperti kolega, keluarga, atau teman-teman di lingkungan sosial yang mendorong atau mempengaruhi individu untuk menggunakan suatu sistem. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Nugroho et al., (2018), Kurfali et al., (2017), dan Yusup, Hardiyana, & Sidharta (2015) yang mengungkapkan bahwasanya pengaruh sosial secara positif dapat mempengaruhi individu dalam menggunakan sistem perpajakan online. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Hakim & Putra (2019) serta Nisha et al., (2016) yang mengungkapkan bahwasanya pengaruh sosial tidak mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*.

Data variabel Kondisi yang Memfasilitasi (X_4) terhadap Penggunaan Sistem (Y) memperoleh signifikansi $0,046 < 0,05$ (α) dan $t_{hitung} 2,021 > t_{tabel}$



1,984. bisa disimpulkan bahwasanya H_4 diterima yang bermakna kondisi yang memfasilitasi secara positif dapat mempengaruhi penggunaan sistem. Hasil penelitian berikut juga mendukung teori TAM yang melatarbelakangi variabel kondisi yang memfasilitasi pada penelitian ini. Menurut teori TAM, ada variabel eksternal yang mampu mempengaruhi penggunaan aktual suatu sistem salah satunya melalui persepsi kemudahan. Hal tersebut didukung oleh penelitian Sukendro et al., (2020) yang mengungkapkan bahwasanya kondisi yang memfasilitasi erat kaitannya dengan persepsi kemudahan dalam mempengaruhi penggunaan sistem karena dengan adanya fasilitas yang memadai seperti dukungan ketersediaan jaringan dan dukungan akses menuju sistem yang lancar, akan memunculkan persepsi kemudahan bagi pengguna yang secara langsung dapat mempengaruhi penggunaan sistem e-filing. Lebih lanjut, Natasya et al., (2019) mengungkapkan bahwasanya ketersediaan perangkat, jaringan yang stabil, dan kemampuan teknis WP menjadi faktor penentu dalam penggunaan sistem e-filing. Selain itu, Chaouali et al., (2016) berpendapat bahwasanya peran pemerintah sangat penting dalam rangka penyebaran teknologi dan informasi kepada masyarakat. Pemerintah perlu mendukung dengan memberikan fasilitas yang layak agar masyarakat mau menggunakan sistem tersebut. Oleh sebab itu, tidak adanya sumber daya yang memfasilitasi serta rendahnya dukungan teknis yang disediakan oleh pemerintah dapat menjadi hambatan dalam penggunaan sistem (Fu et al., 2006).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hakim & Putra (2019) yang mengungkapkan bahwasanya kondisi yang memfasilitasi berpengaruh positif pada penggunaan sistem e-filing. Bhuasiri et al., (2016) juga menemukan bahwa kondisi yang memfasilitasi secara positif berpengaruh pada penggunaan sistem e-filing. Selain itu, Mansoori et al., (2018) menjelaskan kondisi yang memfasilitasi dapat mempengaruhi penggunaan sistem e-government. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Venkatesh et al., (2003) yang mengungkapkan bahwasanya variabel kondisi yang memfasilitasi tidak berdampak signifikan kepada kecenderungan untuk menggunakan sistem. Selain itu, Schaupp, Carter, & McBride (2010) juga menjelaskan kondisi yang memfasilitasi tidak mempengaruhi kecenderungan untuk menggunakan sistem e-filing.

Hasil uji t juga memperlihatkan bahwasanya data variabel Kepercayaan (X_5) terhadap Penggunaan Sistem (Y) memperoleh signifikansi $0,025 < 0,05$ (α) serta $t_{hitung} 2,281 > t_{tabel} 1,984$. Oleh sebab itu, bisa disimpulkan bahwasanya H_5 diterima yang bermakna kepercayaan secara positif dapat mempengaruhi penggunaan sistem.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Penggunaan Sistem

Hasil pengujian pada penelitian ini mengungkapkan bahwasanya Hipotesis 5 diterima karena terdapat pengaruh positif antara variabel kepercayaan terhadap penggunaan sistem. Hasil dari penelitian ini mendukung *Theory Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwasanya penggunaan sistem informasi dan teknologi dapat diprediksi dari kecenderungan untuk menggunakan suatu sistem (behavioral intention) yang secara langsung dapat mempengaruhi penggunaan aktual suatu sistem. Chaouali et al., (2016) serta (Ambali, 2009) mengungkapkan bahwasanya ketika WP merasa sistem e-filing memiliki kecenderungan untuk memenuhi ekspektasi WP dalam urusan perpajakan, khususnya melindungi penuh



informasi WP, maka akan timbul kepercayaan WP untuk menggunakan sistem tersebut.

Keterkaitan antara kepercayaan dengan penggunaan sistem *e-filing* ialah salah satu faktor yang mampu memengaruhi WP dalam mempergunakan sistem *e-filing*. Karena maraknya kasus kebocoran data pengguna yang kerap terjadi belakangan ini di beberapa situs, mengakibatkan beberapa WP memutuskan untuk tidak mempergunakan sistem *e-filing* dikarenakan merasa takut apabila data-data mereka yang bersifat rahasia bocor. Di sisi lain, menurut Beldad, De Jong, & Steehouder (2010) dalam penggunaan sistem secara online, pengguna jangan hanya mempercayai sistem itu sendiri, tetapi pengguna juga harus mengetahui organisasi yang berdiri dibalikinya. Hasil penelitian berikut sejalan dengan penelitian Ayyash, Ahmad, & Singh (2013), Mansoori et al., (2018), serta Kulviwat et al., (2007) yang mengungkapkan bahwasanya kepercayaan mengenai *e-government* secara positif dapat mempengaruhi individu dalam mempergunakan sistem *e-government*. Tetapi hasil pada penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Tsui (2019) dan Carter et al., (2011) yang mengungkapkan bahwasanya kepercayaan terhadap sistem *e-government* tidak berpengaruh signifikan pada penggunaan sistem *e-government*.

KESIMPULAN

Mengacu pada hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, dan juga mengacu kepada rumusan masalah yang diajukan, maka hasil pengujian membuktikan bahwasanya variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, serta kepercayaan secara positif berpengaruh terhadap penggunaan sistem *e-filing*. Ketika WP merasakan manfaat dan kemudahan saat menggunakan sistem *e-filing*, mereka cenderung mengadopsi sistem *e-filing*. Selain itu, pengaruh dari lingkungan WP, sumber daya yang mendukung, dan perasaan percaya pada integritas pemerintah serta keandalan internet juga mendukung WP untuk mempergunakan sistem *e-filing*.

Penelitian berikut memiliki keterbatasan penelitian yaitu, terdapat variabel yang tidak secara langsung bisa dijelaskan oleh TAM, tetapi dapat dijelaskan menggunakan model lain seperti UTAUT. Seperti halnya variabel pengaruh sosial serta kondisi yang memfasilitasi pada teori TAM harus melalui persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terlebih dahulu untuk kemudian bisa diketahui pengaruhnya terhadap penggunaan aktual suatu sistem.

Merujuk pada keterbatasan penelitian, untuk penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk mengintegrasikan konstruk dengan model UTAUT dan menambahkan variabel-variabel pada model lain seperti pada model ISSM (*Information System Success Model*) dimana pada model tersebut penjabaran tentang penggunaan sistem informasi dipaparkan lebih rinci, sehingga bisa diketahui secara optimal pandangan WP mengenai sistem *e-filing*.

REFERENSI

- Abu-shanab, E. (2012). *Trust Dimensions and the Adoption of E-Government in Jordan*. 4(March), 39–51. <https://doi.org/10.4018/jicthd.2012010103>
- Albashrawi, M., & Motiwalla, L. (2017). When IS Success Model Meets UTAUT in a Mobile Banking Context : A Study of Subjective and Objective System Usage. *Proceedings of the Southern Association for Information Systems*



- Conference, St. Simons Island, 1–6.*
- Alotaibi, R., Houghton, L., & Sandhu, K. (2017). *Factors Influencing Users ' Intention s to Use Mobile Government Applications in Saudi Arabia : TAM Applicability.*
- Ambali, A. R. (2009). E-Government Policy : Ground Issues in E-Filing System. *European Journal of Social Sciences, 11(2), 249–266.*
- Andriani, F. D., Napitupulu, T. A., & Haryaningsih, S. (2017). The user acceptance factors of e-filing system in Pontianak. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology, 95(17), 4265–4272.*
- Ayyash, M. M., Ahmad, K., & Singh, D. (2013). Investigating the effect of information systems factors on trust in e-government initiative adoption in palestinian public sector. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology, 5(15), 3865–3875.* <https://doi.org/10.19026/rjaset.5.4447>
- Aziz, S. A., & Idris, K. M. (2014). Does Design Matter in Tax E-filing Acceptance? *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 164(August), 451–457.* <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.102>
- Beldad, A., De Jong, M., & Steehouder, M. (2010). How shall i trust the faceless and the intangible? A literature review on the antecedents of online trust. *Computers in Human Behavior, 26(5), 857–869.* <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.03.013>
- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand. *Information Technology for Development, 22(4), 672–695.* <https://doi.org/10.1080/02681102.2016.1173001>
- Camilleri, M. A. (2015). *EXPLORING THE BEHAVIORAL INTENTION TO USE E-GOVERNMENT SERVICES : VALIDATING THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY.* (Im).
- Carter, L., Shaupp, L. C., Hobbs, J., & Campbell, R. (2011). *Transforming Government : People , Process and Policy The role of security and trust in the adoption of online tax filing Article information :*
- Chan, F. K. Y., Venkatesh, V., Brown, S. a, Hu, P. J., Tam, K. Y., & Thong, J. (2010). Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology. *Journal of the Association for Information Systems, 11(10), 519–549.* Retrieved from <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.ntu.ac.uk/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=0c69ac34-5ace-4494-a1e9-54a05dea62b8@sessionmgr114&vid=2&hid=121>
- Chaouali, W., Ben, I., Charfeddine, L., & Triki, A. (2016). Journal of High Technology Management Research Understanding citizens ' adoption of e- fi ling in developing countries : An empirical investigation. *Journal of High Technology Management Research.* <https://doi.org/10.1016/j.hitech.2016.10.006>
- Colesca, S. E. (2009). *Understanding Trust in e-Government.* (3), 7–15.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems, 13(3), 319–339.* <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dewi, N. P. K. L. R. K., & Yadnyana, I. K. (2017). *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat dan*



- Perilaku Penggunaan Sistem E-Filing di Kota Denpasar dengan Model Utaut Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali Indonesia Fakultas Ekonomi dan Bisnis U. 21, 2338–2366.*
- Fu, J., Farn, C., & Chao, W. (2006). *Acceptance of electronic tax filing : A study of taxpayer intentions.* 43(2), 109–126. <https://doi.org/10.1016/j.im.2005.04.001>
- Gupta, K. P., Singh, S., & Bhaskar, P. (2016). Citizen adoption of e-government : a literature review and conceptual framework Kriti Priya Gupta *, Swati Singh and Preeti Bhaskar. *Electronic Government, An International Journal*, 12(2), 160–185.
- Gwebu, K. L., & Wang, J. (2011). Adoption of open source software: The role of social identification. *Decision Support Systems*, 51(1), 220–229. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2010.12.010>
- Hardika, N. S., & Ermawati, N. K. (2018). Pengaruh Ekpektasi Kinerja, Ekpektasi usaha, dan Faktor Sosial Terhadap Perilaku Wajib Pajak Menggunakan E-Filing. *Account*, 5(2), 858–868.
- Hung, S., Chang, C., & Yu, T. (2006). *Determinants of user acceptance of the e-Government services : The case of online tax filing and payment system.* 23, 97–122. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.005>
- Ilham, M., & Hayon, P. P. (2019). Behavior Analysis of the Personal Taxpayer on Taxation Administration System in the Merauke Pratama Tax Service Office. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 10(03), 981–989. Retrieved from <http://www.iaeme.com/IJCIET/index.asp981http://www.iaeme.com/ijciet/issues.asp?JType=IJCIET&VType=10&IType=03http://www.iaeme.com/IJCIET/issues.asp?JType=IJCIET&VType=10&IType=03>
- Kulviwat, S., Bruner, G. C., Kumar, A., Nasco, S. A., & Clark, T. (2007). Toward a unified theory of consumer acceptance technology. *Psychology and Marketing*, 24(12), 1059–1084. <https://doi.org/10.1002/mar.20196>
- Kurfali, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G., & Paçin, Y. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66, 168–178. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.041>
- Laihad, R. C. . (2013). PENGARUH PERILAKU WAJIB PAJAK TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING WAJIB PAJAK DI KOTA MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 44–51.
- Lu, N. L., & Nguyen, V. T. (2016). *Online Tax Filing — E-Government Service Adoption Case of Vietnam.* 1498–1504. <https://doi.org/10.4236/me.2016.712135>
- Luna-reyes, L. F., Gil-garcia, J. R., & Romero, G. (2012). Towards a multidimensional model for evaluating electronic government : Proposing a more comprehensive and integrative perspective. *Government Information Quarterly*, 29(3), 324–334. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.03.001>
- Mansoori, K. A. Al, Sarabdeen, J., & Tchantchane, A. L. (2018). Investigating Emirati citizens' adoption of e-government services in Abu Dhabi using modified UTAUT model. *Information Technology and People*, 31(2), 455–481. <https://doi.org/10.1108/ITP-12-2016-0290>
- Natasya, N., Tandililing, E. M., Angelus, M., & Kevin, K. (2019). Tax E-Filing



- System Acceptance Level on the Taxation Compliance: An Application of the UTAUT Approach. *The Winners*, 20(1), 33. <https://doi.org/10.21512/tw.v20i1.5572>
- Nawawi, A., Saiful, A., Puteh, A., Branch, P., Campus, T., & Efficiency, I. (2017). *E-filing Acceptance by the Individual Taxpayers – A Preliminary Analysis*. (December 2016).
- Nisha, N., Iqbal, M., Rifat, A., & Idrish, S. (2016). Adoption of e-Government Services. *International Journal of E-Services and Mobile Applications*, 8(3), 53–70. <https://doi.org/10.4018/ijesma.2016070104>
- Nugroho, R. A., Susilowati, A. D., Ambarwati, O. C., & Pratiwi, A. (2018). *Factors Affecting Users ' Acceptance of E-Billing System in Surakarta Tax Office*. 9(June), 37–42. <https://doi.org/10.21512/comtech.v9i1.4621>
- Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). Citizen's adoption of an e-government system: Validating extended social cognitive theory (SCT). *Government Information Quarterly*, 32(2), 172–181. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.02.002>
- Sambasivan, M., Wemyss, G. P., & Rose, R. C. (2010). User acceptance of a G2B system: A case of electronic procurement system in Malaysia. *Internet Research*, 20(2), 169–187. <https://doi.org/10.1108/10662241011032236>
- Saragih, A. H., & Septamia, N. U. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna E-Filing Menggunakan Model Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Kajian Akuntansi*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.33603/jka.v3i1.2129>
- Saraswati, P., & Kiswara, E. (2013). Analisis Terhadap Penerapan Theory of Consumer Acceptance Technology Pada E-Spt. *Analisis Terhadap Penerapan Theory of Consumer Acceptance Technology Pada E-Spt*, 2, 420–433.
- Schaupp, L. C., Carter, L., & McBride, M. E. (2010). E-file adoption: A study of U.S. taxpayers' intentions. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 636–644. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.12.017>
- Sichone, J., Milamo, R. J., & Kimea, A. J. (2017). *THE INFLUENCE OF FACILITATING CONDITIONS , PERCEIVED BENEFITS , AND PERCEIVED RISK ON INTENTION TO ADOPT E-FILING IN TANZANIA*. 2253, 50–59.
- Sijabat, R. (2020). Analysis of e-government services: A study of the adoption of electronic tax filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 23(3), 179–197. <https://doi.org/10.22146/jsp.52770>
- Teo, T. (2010). Examining the influence of subjective norm and facilitating conditions on the intention to use technology among pre-service teachers: A structural equation modeling of an extended technology acceptance model. *Asia Pacific Education Review*, 11(2), 253–262. <https://doi.org/10.1007/s12564-009-9066-4>
- Tsui, H. D. (2019). Trust, perceived useful, attitude and continuance intention to use e-government service: An empirical study in Taiwan. *IEICE Transactions on Information and Systems*, E102D(12), 2524–2534. <https://doi.org/10.1587/transinf.2019EDP7055>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *Quarterly*.



- 27(3), 425–478.
(www.kemenkeu.go.id), diakses 18 Februari 2020.
(www.online-pajak.com), diakses 18 Februari 2020
- 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*, (December). Retrieved from <http://www.apjmr.com/apjmr-vol-3-no-4-part-v/>
- Z, A. H., & Putra, Y. M. (2019). Intensity of Taxpayers Using E-Filing. *Journal of Multidisciplinary Research*, 5(July), 2455–3662.
- Zuiderwijk, A., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2015). Acceptance and use predictors of open data technologies : Drawing upon the unified theory of acceptance and use of technology. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.09.005>