

# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT WAJIB PAJAK DALAM PENGGUNAAN E-FILING DI SURABAYA

Lisa Tamara Wibisono dan Agus Arianto Toly

Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra

Lisa\_tamara93@yahoo.co.id

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya. Penelitian ini menggunakan data berupa data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak badan yang menggunakan *e-filing* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya. Jumlah perusahaan dalam penelitian ini adalah 75 Wajib Pajak badan. Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling*. Teknik analisa data yang digunakan adalah uji regresi berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya.

Kata kunci : keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, *e-filing*

## ABSTRACT

*This research aimed to investigate the factors that influenced the security and privacy, readiness technology taxpayers information, perceived usefulness and perceived ease to use toward the intention taxpayers in using e-filing in Surabaya. This research used primary data obtained from questionnaires. The sample used were the corporate taxpayer registered in the Tax Office Madya Surabaya that using e-filing. The amount of corporate taxpayer in this research were 75 corporate taxpayers. The sampling technique used was convenience sampling. The data analysis technique used was doubled regression analysis test by using SPSS program. The results of this research showed that the security and privacy, readiness technology taxpayers information, perceived usefulness and perceived ease to use influenced the intention taxpayers in using e-filing in Surabaya.*

*Keywords : security and privacy, readiness technology taxpayers information, perceived usefulness, perceived ease to use, e-filing*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2014 jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak sebesar 1.310.219 miliar rupiah, sedangkan penerimaan negara yang bukan berasal dari pajak sebesar 350.930 miliar rupiah. Hal itu menunjukkan bahwa sekitar 79% (tujuh puluh lima persen) sumber pendapatan negara berasal dari sektor perpajakan. Oleh karena itu pemungutan pajak di Indonesia menjadi salah satu perhatian penting bagi pemerintah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik jumlah penerimaan negara yang berasal dari pajak tahun 2010 sebesar 723.307 miliar rupiah, tahun 2011 sebesar 873.874 miliar rupiah, tahun 2012 sebesar 980.518, tahun 2013 sebesar 1.148365 miliar rupiah, dan tahun 2014 sebesar 1.310.219 miliar rupiah menunjukkan bahwa terdapat sekitar 14% (empat belas persen) peningkatan penerimaan pajak dari tahun ke tahunnya. Dengan adanya peningkatan penerimaan pajak tersebut, Direktorat Jenderal Pajak menciptakan perubahan-perubahan baru dalam reformasi perpajakan di Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan tanggung jawab di bidang perpajakan mengingat bahwa jumlah Wajib Pajak di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal itu di buktikan dengan data Direktorat Jenderal Pajak yang menunjukkan perkembangan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Indonesia tahun 2010 sebesar 15.911.576 orang, tahun 2010 sebesar 19,112,590 orang, tahun 2011 sebesar 22,319,073 orang dan tahun 2012 sebesar 24,812,569 orang. Sejak tahun 2002 Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai perubahan mendasar, mulai dari restrukturisasi organisasi dan perubahan sistem kerja Kantor Pelayanan Pajak,

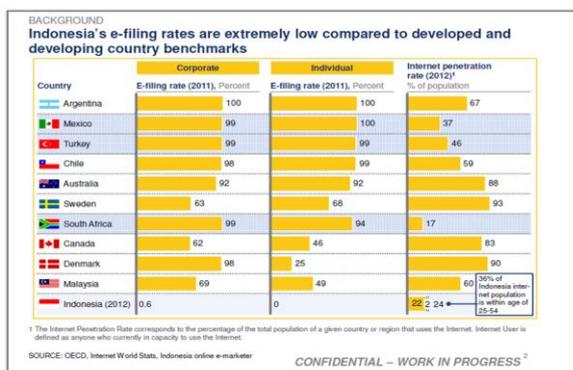
sampai dengan pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Hal ini merupakan wujud dari modernisasi perpajakan di Indonesia. Penerapan modernisasi perpajakan bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan transparansi dalam pemungutan pajak sejalan dengan UU No. 28 Tahun 2007 yang memberikan banyak kepastian hukum.

Salah satu bentuk modernisasi perpajakan dalam hal penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan adalah penerapan media elektronik *e-system*. Tujuan dalam penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan untuk meningkatkan keefisienan. Salah satu jenis *e-system* adalah *e-filing*. *E-filing* digunakan untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan pajak terhutang. Sebelum adanya media elektronik *e-filing*, wajib pajak yang ingin melaporkan Surat Pemberitahuan pajak terhutang harus melaporkan sendiri ke kantor Direktorat Jenderal Pajak atau dikirim melalui Kantor Pos secara tercatat atau ketentuan lain sesuai dengan Undang-undang No. 16 Tahun 2000 Pasal 6 ayat 1 dan 2.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik (*E-filing*) melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), *e-filing* adalah suatu cara penyampaian surat pemberitahuan atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilakukan secara *on-line* yang *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 mengenai pelaporan SPT secara elektronik melalui produk *e-filing* pada bulan Mei 2004. Namun dalam prakteknya, *system* ini bukanlah hal yang mudah

untuk dilaksanakan, hingga awal april 2014, jumlah Wajib Pajak terdaftar di Indonesia sekitar 25 juta, sedangkan Wajib Pajak yang menggunakan sistem *e-filing* hanya berjumlah 813 ribu (Sumber : <http://wartaekonomi.co.id/berita27238/pengguna-spt-efiling-april-capai-813000.html> di akses pada tanggal 8 Oktober 2014). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* masih sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar. Umumnya Wajib Pajak yang terdaftar masih melaporkan surat pemberitahuan pajak terhutang melalui kantor pos / kantor Direktorat Jenderal Pajak.

*System e-filing* di Indonesia umumnya kurang menarik minat Wajib Pajak di Indonesia, hal ini di buktikan dengan pengguna *e-filing* yang masih sedikit di Indonesia. Penyebab sedikitnya minat pengguna *e-filing* dikarenakan *system e-filing* masih sangat baru sehingga masih banyak kekurangan-kekurangan yang menyebabkan Wajib Pajak lebih memilih melaporkan pajak secara manual melalui kantor pos/kantor Direktorat Jenderal Pajak dibandingkan dengan menggunakan *system e-filing*. Kekurangan-kekurangan itu bisa terjadi karena adanya kelemahan yang ada pada *system* teknologi informasi di Indonesia, maupun mengenai persepsi yang ada pada Wajib Pajak. Hal ini berbanding terbalik dengan penggunaan *e-filing* di negara lain (Gambar 1).



Gambar 1 Indonesia's E-filing Rates Are

**Extremely Low Compared to Developed and Developing Country Benchmarks**

**Sumber : OECD, Internet World States, Indonesia online e-marketer**

Edward-dowe (2008), dalam prakteknya *e-filing* di negara tersebut memiliki banyak keunggulan yang sudah jelas faktanya. Keunggulan-keunggulan *e-filing* meliputi *convenience* (kenyamanan) yaitu *e-filing* dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan kebutuhan, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, kepastian pengiriman dan konfirmasi cepat, kemudahan pengembalian pendahuluan pajak terhutang (restitusi), keamanan dan kerahasiaan, fasilitas bantuan *online* dan panduan penggunaan, mengurangi kesalahan mengentri data, mengurangi biaya operasional untuk administrasi pajak dengan mengurangi biaya penanganan kembali kertas dan kebutuhan untuk mempekerjakan sejumlah besar staf untuk melipat secara manual, mengurutkan lampiran dan *data capture*, informasi tepat waktu, peningkatan kualitas data, sehingga mengurangi risiko audit dan hukuman sebagai pengembalian diajukan elektronik memiliki tingkat kesalahan jauh lebih rendah. Keunggulan-keunggulan ini menyebabkan Wajib Pajak pada negara tersebut mengalami peningkatan minat dalam penggunaan *e-filing*.

Yilmaz dan Coolidge (2013), menjelaskan bahwa dalam prakteknya pengguna *e-filing* hanya dilakukan oleh perusahaan yang besar dan memiliki sumber daya yang berlimpah. Afrika Selatan mengalami kesuksesan dalam penggunaan *e-filing* meskipun butuh waktu yang cukup lama sekitar 3-4 tahun. Menurut Deloitte menyatakan bahwa Belanda mengalami kesuksesan dalam perkembangan *e-filing* dikarenakan penggunaan *e-filing* adalah suatu kewajiban bagi Wajib Pajak di Belanda, namun kewajiban itu memberikan manfaat yang positif bagi pengguna *e-filing* yaitu efisiensi waktu, mengurangi

campur tangan manusia (korupsi), dan meningkatkan akurasi. Hal ini menunjukkan bahwa ada kekurangan-kekurangan dalam *system e-filing* yang membuat Wajib Pajak masih enggan dalam menggunakan *e-filing*.

Kekurangan-kekurangan *e-filing* di Indonesia dapat diperjelas dengan adanya penelitian yang di lakukan oleh Nuraeni (2010), menyatakan bahwa proses *e-filing* hanya sebatas merubah *system* manual ke *system* digital dengan media elektronik, sistem akuntansi masih di lakukan secara manual karena *system e-filing* tidak terkoneksi dengan perangkat *back-off* (sistem akuntansi) yang di lakukan wajib pajak.

Widjaya (2014), kelemahan dari *system e-filing* melalui penyedia jasa aplikasi (ASP) adalah Wajib Pajak yang melaporkan SPT menggunakan *system e-filing* harus mengirimkan SPT induk secara manual di karenakan kondisi *system* teknologi yang belum di dukung oleh perangkat aturan telematika yang mengatur validitas dokumen elektronik. Kelemahan lain yang dijelaskan adalah koneksi internet di Indonesia yang masih belum optimal, dan adanya perbedaan format data yang di miliki wajib pajak antara pihak ASP dan Direktorat Jenderal Pajak.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan menjelaskan bahwa banyak kekurangan-kekurangan dalam sistem yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* yang membuat Wajib Pajak enggan dalam melaporkan surat pemberitahuan pajak terhutang dengan menggunakan *system e-filing*. Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* dari empat variabel yaitu keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi pengguna, dan persepsi kemudahan.

Keamanan dan kerahasiaan yang dimaksud adalah seberapa kuatnya perangkat teknologi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data Wajib Pajak. Hal ini berkaitan dengan keamanan data yang dilaporkan oleh Wajib Pajak bahwa hanya orang yang bersangkutan yang dapat mengakses data tersebut. Kesiapan Teknologi Informasi yang dimaksud adalah sekumpulan sumber daya informasi organisasi, peran penggunaannya, serta manajemen yang menjalankannya apakah sudah kompeten di bidangnya. Kesiapan teknologi informasi juga di pengaruhi dengan adanya perkembangan media internet mengingat bahwa media internet adalah sarana utama dalam menggunakan *system e-filing*, sedangkan tidak semua Wajib Pajak dapat mengakses media internet. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Persepsi Kemudahan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana sebuah *system* dapat dengan mudah di pahami dan digunakan.

#### **Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-filing* di Surabaya**

Menurut Desmayanti (2012), keamanan sistem informasi adalah manajemen pengelolaan keamanan yang bertujuan mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan ilegal seperti penggunaan tanpa izin, penyusupan, dan perusakan terhadap berbagai informasi yang di miliki. Kerahasiaan (Bahasa Inggris: *secrecy*) adalah praktik pertukaran informasi antara sekelompok orang, bisa hanya sebanyak satu orang, dan menyembunyikannya terhadap orang lain yang bukan anggota kelompok tersebut.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas (Dewi, 2009 dalam Desmayanti, 2012).

Menurut Kirana (2010), jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem. Dalam sistem *e-filing* ini aspek keamanan juga dapat dilihat dari tersedianya *username* dan *password* bagi Wajib Pajak yang telah mendaftarkan diri untuk dapat melakukan pelaporan Surat pemberitahuan (SPT) secara *online*. *Digital certificate* juga dapat digunakan sebagai proteksi data Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya dapat dibaca oleh sistem tertentu.

Poon (2008) menyimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap tingkat penggunaan Teknologi. Sedangkan penelitian yang dilakukan Dewi (2009) Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh negatif terhadap minat pengguna *e-filing*.

Berdasarkan pengertian-pengertian keamanan dan kerahasiaan maka penulis menyimpulkan bahwa indikator keamanan dan kerahasiaan meliputi 3 hal yaitu resiko pengguna berkaitan dengan resiko terhadap pihak luar (*hacker*), penyimpanan data berkaitan dengan resiko terhadap pihak dalam (pegawai pajak) dan kemampuan *e-filing* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam mengantisipasi masalah-masalah terkait data.

### **Pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-filing* di Surabaya**

Menurut Desmayanti (2012), kesiapan teknologi pada dasarnya dipengaruhi oleh individu itu sendiri, apakah dari dalam diri individu siap menerima teknologi khususnya dalam hal ini *e-filing*. Jika Wajib Pajak bisa menerima sebuah teknologi baru maka Wajib Pajak tersebut tidak ragu-ragu untuk melaporkan pajaknya menggunakan *e-filing*. Kesiapan teknologi informasi juga mempengaruhi kemajuan pola pikir individu, artinya semakin individu siap menerima teknologi yang baru berarti semakin maju pemikiran individu tersebut yaitu bisa beradaptasi dengan teknologi yang semakin lama semakin berkembang ini.

Selain pengaruh individu itu sendiri ada faktor lain yang mempengaruhi kesiapan teknologi informasi yaitu teknologi itu sendiri yaitu internet dan komputer yang merupakan sarana dalam menggunakan *e-filing*. Tidak semua wajib pajak menggunakan akses internet dalam menjalankan kegiatan bisnisnya karena itulah internet juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*. Kesiapan teknologi tersebut dapat dilihat dari kemampuan Sumber Daya Manusia dalam menggunakan teknologi informasi, tersedianya koneksi internet dan sarana dan fasilitas *software* dan *hardware* yang baik, dapat memproses transaksi dengan tepat, setiap saat dan sesuai dengan kebutuhan.

Desmayanti (2012) menyimpulkan bahwa Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*. Llias, *et al.* (2009) dalam Desmayanti (2012), mengungkapkan bahwa hubungan antara tingkat kesiapan teknologi dan minat terhadap sistem *e-filing* berpengaruh positif.

Berdasarkan pengertian-pengertian kesiapan teknologi informasi maka penulis menyimpulkan bahwa indikator kesiapan teknologi informasi meliputi 3 hal yaitu pemahaman Sumber Daya Manusia berkaitan dengan penerimaan, penggunaan dan pengolahan data menggunakan teknologi, keandalan internet berkaitan dengan kemampuan internet sebagai sarana menggunakan sistem *e-filing*, dan keandalan *software* dan *hardware* komputer berkaitan dengan kemampuan komputer sebagai sarana menggunakan sistem *e-filing*.

### **Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-filing* di Surabaya**

Persepsi kegunaan (*Perceived usefulness*) merupakan sesuatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu. Desmayanti (2012) Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya.

Adamson dan Shine (2003) menyebutkan bahwa hasil riset-riset empiris menunjukkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan merupakan faktor yang cukup kuat mempengaruhi penerimaan, adopsi dan penggunaan sistem oleh pengguna.

Desmayanti (2012) menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak di Semarang. Hasil yang sama juga disimpulkan oleh Susanto (2011) yaitu persepsi kegunaan berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*.

Berdasarkan pengertian-pengertian persepsi kegunaan maka penulis menyimpulkan bahwa

indikator persepsi kegunaan meliputi 3 hal yaitu peningkatan kinerja berkaitan dengan peningkatan kinerja, produktivitas, efektifitas dan kualitas hasil pekerjaan, membuat pekerjaan jadi lebih mudah berkaitan dengan pekerjaan dilakukan kapan saja, menjadi lebih cepat, lebih praktis dan lebih efisien dan bermanfaat berkaitan dengan waktu tidak terbuang percuma, menghemat biaya dan menghemat kertas.

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan *E-filing* di Surabaya**

Persepsi tentang kemudahan dalam penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana individu percaya bahwa sistem teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989) dalam Desmayanti (2012).

Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual (Pratama, 2008 dalam Desmayanti, 2012).

Menurut Amijaya (2010) persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Agarwal and Prasad (1999) berpendapat bahwa persepsi kemudahan penggunaan sangat penting dalam penerimaan teknologi informasi baru. Liu and Ma (2006) menyatakan bahwa persepsi kemudahan

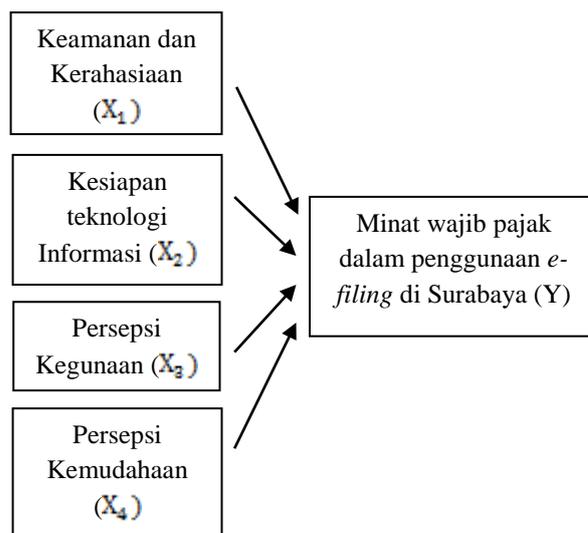
penggunaan berdampak positif terhadap niat perilaku menggunakan suatu sistem.

Studi yang dilakukan Wiyono (2008) terhadap para wajib pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan teknologi. Kemudahan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna menginteroretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai.

Berdasarkan pengertian-pengertian persepsi kemudahan maka penulis menyimpulkan bahwa indikator persepsi kemudahan meliputi 3 hal yaitu sistem mudah digunakan berkaitan dengan sistem sesuai dengan kebutuhan, fleksibel digunakan, tidak rumit, tidak melakukan kesalahan dan tidak membutuhkan usaha yang keras. Tampilan jelas berkaitan dengan tampilan jelas, mudah dibaca dan tidak mengalami kebingungan. Mudah di pelajari berkaitan dengan mudah menguasai software dan hardware computer dan mudah mempelajari cara menggunakan *e-filing*.

## METODE PENELITIAN

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini memiliki satu variabel dependen dan empat variabel independen. Variabel dependen adalah minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya, dan variabel independen adalah keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya. Model analisis digambarkan dalam bentuk sebagai berikut :



**Gambar 2 Model Analisis**

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner. Populasi penelitian adalah Wajib Pajak Badan yang sudah menggunakan *e-filing* yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan adalah 75 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling*. Penyebaran kuisisioner dilakukan melalui 3 cara yaitu melalui *e-mail* kepada sampel penelitian sebanyak 37 responden, beberapa meminta bantuan petugas Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya untuk menyebarkan kuisisioner kepada sampel penelitian sebanyak 25 responden dan menyebarkan sendiri secara langsung di Kantor Pelayanan Pajak Madya Surabaya sebanyak 25 responden untuk menyebarkan kuisisioner kepada sampel penelitian.

Metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang menggunakan program SPSS versi 2. Persamaan regresi berganda digambarkan dalam bentuk sebagai berikut yaitu :

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

Keterangan:

Y : Minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya

- $\alpha$  : Konstanta
- $X_1$  : Keamanan dan kerahasiaan
- $X_2$  : Kesiapan teknologi Informasi
- $X_3$  : Persepsi kegunaan
- $X_4$  : Persepsi kemudahan
- $\beta$  : Koefisien regresi
- $\varepsilon$  : error

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan dijelaskan hasil penelitian melalui deskripsi data penelitian, uji statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan pembahasan hasil uji hipotesis dalam pembahasan dibawah ini.

### Deskriptif Data Penelitian

Data yang diperoleh adalah kuisisioner yang telah di isi oleh Wajib Pajak badan pengguna *e-filing* yang terdaftar di KPP Madya Surabaya. Kuisisioner disebarkan melalui *e-mail* kepada sampel penelitian. Ketika melakukan penyebaran kuisisioner terdapat beberapa kuisisioner yang tidak dapat digunakan dalam penelitian

**Tabel 1**  
**Distribusi Kuisisioner Penelitian**

Keterangan	Jumlah Kuisisioner
Jumlah Kuisisioner yang dikirim	87
Kuisisioner yang kembali	77
Kuisisioner yang tidak kembali	10
Kuisisioner yang tidak lengkap	2
Sampel akhir pengamatan	75

**Sumber : Data Primer yang di Olah**

Berdasarkan tabel 1 Jumlah kuisisioner yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah 75 kuisisioner dari 87 kuisisioner yang disebar kepada sampel penelitian.

### Uji Statistik Deskriptif

Hasil deskriptif data penelitian akan dijelaskan dalam pembahasan berikut ini.

**Tabel 5**  
**Statistik Deskriptif**

Variabel	Min	Max	Mean	SD
Keamanan dan Kerahasiaan	25,00	39,00	34,3333	3,45759
Kesiapan Teknologi Informasi	20,00	40,00	36,3467	3,45039
Persepsi Kegunaan	23,00	40,00	36,4933	3,48500
Persepsi Kemudahan	27,00	39,00	35,3200	3,01868
Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan <i>E-filing</i>	6,00	12,00	10,4267	1,75663

**Sumber : Data Primer yang di Olah**

Berdasarkan tabel 5 diketahui nilai rata-rata keamanan dan kerahasiaan ( $X_1$ ), kesiapan teknologi informasi ( $X_2$ ), persepsi kegunaan ( $X_3$ ), persepsi kemudahan ( $X_4$ ), minat Wajib Pajak dalam penggunaan *e-filing* di Surabaya (Y) lebih besar dari standart deviasi yang menunjukkan bahwa nilai penyimpangan data kecil.

### Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel akan dijelaskan dalam pembahasan berikut ini.

**Tabel 6**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha
Keamanan dan Kerahasiaan ( $X_1$ )	0,793
Kesiapan Teknologi Informasi ( $X_2$ )	0,851
Persepsi Kegunaan ( $X_3$ )	0,844
Persepsi Kemudahan ( $X_4$ )	0,783
Minat Wajib Pajak Dalam Penggunaan <i>E-filing</i> (Y)	0,934

**Sumber : Data Primer yang di Olah**

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* memiliki Cronbach's Alpha lebih dari 0,7 maka reliabilitas tinggi.

#### Uji Validitas

Hasil pengujian validitas untuk masing-masing pertanyaan dalam variabel akan dijelaskan dalam pembahasan berikut ini.

**Tabel 7**

#### Uji Validitas Keamanan dan Kerahasiaan ( $X_1$ )

Nomor Pertanyaan	Pearson Correlation	Signifikan
1	0,671	0,000
2	0,554	0,000
3	0,569	0,000
4	0,635	0,000
5	0,559	0,000
6	0,642	0,000
7	0,631	0,000
8	0,398	0,000
9	0,654	0,000
10	0,571	0,000

**Sumber : Data Primer yang di Olah**

**Tabel 8**

#### Uji Validitas Kesiapan Teknologi Informasi ( $X_2$ )

Nomor Pertanyaan	Pearson Correlation	Signifikan
1	0,615	0,000
2	0,564	0,000
3	0,665	0,000
4	0,707	0,000
5	0,603	0,000
6	0,663	0,000
7	0,758	0,000
8	0,606	0,000
9	0,676	0,000
10	0,705	0,000

**Sumber : Data Primer yang di Olah**

**Tabel 9**

#### Uji Validitas Persepsi Kegunaan ( $X_3$ )

Nomor Pertanyaan	Pearson Correlation	Signifikan
1	0,592	0,000
2	0,631	0,000
3	0,659	0,000
4	0,558	0,000
5	0,669	0,000
6	0,550	0,000
7	0,790	0,000
8	0,550	0,000
9	0,817	0,000
10	0,612	0,000

**Sumber : Data Primer yang di Olah**

**Tabel 10**

#### Uji Validitas Persepsi Kemudahan ( $X_4$ )

Nomor Pertanyaan	Pearson Correlation	Signifikan
1	0,739	0,000
2	0,582	0,000

3	0,691	0,000
4	0,392	0,001
5	0,647	0,000
6	0,647	0,000
7	0,605	0,000
8	0,622	0,000
9	0,366	0,001
10	0,519	0,000

Sumber : Data Primer yang di Olah

Tabel 11

**Uji Validitas Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan e-filing (Y)**

Nomor Pertanyaan	Pearson Correlation	Signifikan
1	0,932	0,000
2	0,943	0,000
3	0,950	0,000

Sumber : Data Primer yang di Olah

Berdasarkan uji validitas menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam variabel keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan minat wajib pajak dalam penggunaan e-filing di Surabaya memiliki signifikan yang kurang dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan variabel valid.

**Uji Normalitas**

Berikut adalah hasil pengujian normalitas atas variabel penelitian akan dijelaskan dalam pembahasan berikut ini.

Tabel 12

**Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,16761247
Most Extreme	Absolute	,137

Differences	Positive	,065
	Negative	-,137
Kolmogorov-Smirnov Z		1,189
Asymp. Sig. (2-tailed)		,118

Sumber : Data Primer yang di Olah

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa nilai kolmogorov-smirnov lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal.

**Uji Multikolinearitas**

Berikut adalah hasil pengujian multikolinearitas atas variabel penelitian akan dijelaskan dalam pembahasan berikut ini.

Tabel 13

**Uji Multikolinearitas**

Model	t	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
(Constant)	-4,534	,000		
X <sub>1</sub>	2,983	,004	,779	1,283
X <sub>2</sub>	2,442	,017	,683	1,463
X <sub>3</sub>	3,152	,002	,625	1,599
X <sub>4</sub>	2,519	,014	,524	1,908

Sumber : Data Primer yang di Olah

Berdasarkan tabel 13 menunjukan bahwa nilai tolerance > 0,1 (lebih dari 0,1) dan nilai VIF < 10 (kurang dari 10) untuk masing-masing variabel penelitian sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

**Uji Heterokedastisitas**

Berikut adalah hasil pengujian heterokedastisitas atas variabel penelitian akan dijelaskan dalam pembahasan berikut ini.

Tabel 14

**Uji Heterokedastisitas**

Model	Unstandardize d Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
-------	------------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,360	1,169		,308	,759
$X_1$	,014	,024	,074	,571	,570
$X_2$	,048	,026	,259	1,868	,066
$X_3$	,016	,027	,089	,615	,540
$X_4$	-,062	,033	-,294	-1,858	,067

Sumber : Data Primer yang di Olah

Berdasarkan tabel 14 menunjukan bahwa nilai signifikan untuk masing-masing variabel penelitian  $> 0,05$  (lebih dari 0,05), sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) akan dijelaskan dalam pembahasan berikut ini.

Tabel 15

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,747 <sup>a</sup>	,558	,533	1,20051	1,626

Sumber : Data Primer yang di Olah

Berdasarkan tabel 15 menunjukan bahwa angka adjusted R square adalah 0,533 yang merupakan penyesuaian dari nilai R square adalah 0,558. Hal ini berarti 53,3% minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya di pengaruhi oleh variabel keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan, sedangkan sisanya 46,7% (100%-53,3%) minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya di pengaruhi oleh model regresi lainnya yang bisa disebabkan karena adanya penambahan atau pengurangan variabel yang di lakukan dalam penelitian maupun variabel-

variabel lain yang tidak dimasukan dalam model regresi.

#### Pembahasan Hasil Penelitian

Berikut ini adalah hasil penelitian untuk masing-masing variabel melalui uji statistik F dan uji statistik T akan dijelaskan dalam pembahasan dibawah ini.

#### Uji Statistik F

Hasil uji statistic F akan dijelaskan dalam pembahasan berikut ini.

Tabel 16

#### Uji Statistik F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	127,461	4	31,865	22,110	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	100,886	70	1,441		
Total	228,347	74			

Sumber : Data Primer yang di Olah

Berdasarkan hasil pengujian uji statistik F dapat diketahui bahwa  $H_0$  ditolak karena tingkat signifikansi kurang dari 0,025 dan F hitung (22,110) lebih besar dari F tabel (2,50). Hal ini berarti bahwa keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan secara bersama-sama mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Salim (2013), yang membuktikan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi dan pengalaman secara bersama-sama mempengaruhi intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Selain itu penelitian Noviadini (2012) membuktikan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan secara bersama-sama mempengaruhi penggunaan *e-filing*.

### Uji Statistik T

Hasil uji statistic T akan dijelaskan dalam pembahasan berikut ini.

**Tabel 17**  
**Uji Statistik T**

Model	Unstandardize d Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-10,104	2,228		-4,534	,000
X1	,136	,046	,268	2,983	,004
X2	,119	,049	,235	2,442	,017
X3	,160	,051	,317	3,152	,002
X4	,161	,064	,276	2,519	,014

**Sumber : Data Primer yang di Olah**

Hasil pengujian hipotesis variabel keamanan dan kerahasiaan menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,983 dan tingkat signifikansi 0,004. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,025 dan F tabel lebih kecil dari F hitung sebesar 1,994. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti bahwa keamanan dan kerahasiaan secara individual mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Arah koefisien regresi variabel keamanan dan kerahasiaan bernilai positif 0,136 maka setiap peningkatan keamanan dan kerahasiaan sebesar 1 maka, minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* juga akan meningkat sebesar 0,136 kali dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap. Hal ini didukung dengan penelitian Desmayanti (2012), menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*. Namun tidak sejalan dengan penelitian Dewi (2009) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh negatif terhadap minat pengguna *e-filing*.

Hasil pengujian hipotesis variabel kesiapan teknologi informasi menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,442 dan tingkat signifikansi 0,017. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,025 dan F tabel lebih kecil dari F hitung sebesar 1,994.. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti bahwa kesiapan teknologi informasi secara individual mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Arah koefisien regresi variabel kesiapan teknologi informasi bernilai positif 0,119 maka setiap peningkatan kesiapan teknologi informasi sebesar 1 maka, minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* juga akan meningkat sebesar 0,119 kali dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap. Hal ini didukung oleh penelitian Desmayanti (2012) menyimpulkan bahwa Kesiapan Teknologi Informasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian Salim (2013) yang menyatakan bahwa kesiapan teknologi informasi tidak mempengaruhi penggunaan *e-filing*.

Hasil pengujian hipotesis variabel persepsi kegunaan menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,152 dan tingkat signifikansi 0,002. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,025 dan F tabel lebih kecil dari F hitung sebesar 1,994.. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti bahwa persepsi kegunaan secara individual mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Arah koefisien regresi variabel persepsi kegunaan bernilai positif 0,160 maka setiap peningkatan persepsi kegunaan sebesar 1 maka, minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* juga akan meningkat sebesar 0,160 kali dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap. Hal ini didukung oleh penelitian Desmayanti (2012) menyimpulkan bahwa persepsi kegunaan

berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak di Semarang. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian Salim (2013) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan tidak mempengaruhi penggunaan *e-filing*.

Hasil pengujian hipotesis variabel persepsi kemudahan menunjukkan nilai  $t$  hitung sebesar 2,519 dan tingkat signifikansi 0,014. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,025 dan  $F$  tabel lebih kecil dari  $F$  hitung sebesar 1,994. Dengan demikian maka dapat diketahui bahwa  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti bahwa keamanan dan kerahasiaan secara individual mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Arah koefisien regresi variabel persepsi kemudahan bernilai positif 0,161 maka setiap peningkatan persepsi kemudahan sebesar 1 maka, minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* juga akan meningkat sebesar 0,161 kali dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap. Hal ini didukung oleh penelitian Desmayanti (2012) menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* pada Wajib Pajak di Semarang. Amijaya (2010) persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan penelitian

## KESIMPULAN

Berikut ini adalah beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengujian di bab-bab sebelumnya.

1. Pengujian variabel keamanan dan kerahasiaan secara individual disimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan mempengaruhi minat Wajib

Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Hal tersebut berarti apabila tingkat keamanan dan kerahasiaan semakin meningkat maka minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* akan meningkat pula.

2. Pengujian variabel kesiapan teknologi informasi secara individual disimpulkan bahwa kesiapan teknologi informasi mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Hal tersebut berarti apabila tingkat kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak semakin meningkat maka minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* akan meningkat pula.
3. Pengujian variabel persepsi kegunaan secara individual disimpulkan bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Hal tersebut berarti semakin sistem itu berguna bagi Wajib Pajak maka minat Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* di Surabaya akan semakin tinggi pula.
4. Pengujian variabel persepsi kemudahan secara individual disimpulkan bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Hal tersebut berarti semakin sistem itu mudah bagi Wajib Pajak maka minat Wajib Pajak dalam menggunakan sistem *e-filing* di Surabaya akan semakin tinggi pula.
5. Hasil pengujian variabel keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan secara bersama-sama mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, berikut ini adalah beberapa saran yang dapat diberikan

1. Dari hasil pengujian disimpulkan bahwa keamanan dan kerahasiaan mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Diharapkan pihak ASP dan Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan tingkat keamanan dan kerahasiaan data dari sistem *e-filing* mengingat bahwa jumlah Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* masih sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar.
2. Dari hasil pengujian disimpulkan bahwa kesiapan teknologi informasi mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Kesiapan teknologi informasi merupakan faktor yang penting mengingat bahwa sarana utama dalam menggunakan sistem *e-filing* adalah teknologi informasi yaitu computer dan internet. Diharapkan pihak ASP dan Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan banyak seminar-seminar terkait dengan penggunaan sistem *e-filing*, sehingga pemahaman Wajib Pajak terkait sistem *e-filing* meningkat.
3. Dari hasil pengujian disimpulkan bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Diharapkan pihak ASP dan Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kegunaan-kegunaan *e-filing*, sehingga Wajib pajak lebih memilih menggunakan *e-filing* dibandingkan dengan melaporkan pajak secara manual.
4. Dari hasil pengujian disimpulkan bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi minat Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* di Surabaya. Diharapkan pihak ASP dan

Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan kemudahan-kemudahan dalam penggunaan sistem *e-filing* yang membuat *e-filing* menjadi lebih unggul dibandingkan dengan pelaporan secara manual.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amijaya, Gilang Rizky. 2010. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Amoroso, D. L. and Gardner, C. 2004, *Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers, Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Badan Pusat Statistik. (n.d) Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah), 2007-2014. Retrieved Oktober 9, 2014 from [http://bps.go.id/tab\\_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id\\_subyek=13](http://bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&daftar=1&id_subyek=13)
- Davis, F.D. 1989. " Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology." *MIS Quarterly*. Vol. 13, No. 3, h. 319-339. Deloitte & Touche LLP. (2008). *E-Filing In The Netherlands. Part Of The Move Tax Forward Series*, 1-2
- Desmayanti, E. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang). *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 1-12
- Dewi, A.A. Ratih Khomalyana. 2009. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas

- Ekonomi, Universitas Diponegoro. Dhieant, D. (2013, November 19). *Uji Normalitas*. Retrieved September 2, 2014 from <http://www.slideshare.net/DianaDhieant/uji-normalitas-baru-28413642>
- Edward-Dove, D. (2008, July). E-Filing and E-Payment – The Way Forward. *Benefits of E-Filing and E-Payment Systems*, 8
- Ibrahim, I. (2012). Factors Underpinning Usage Behaviour of an Electronic Filing System: The Case of Malaysian Personal Taxpayers. *HDR Student – Paper Presentation*. 1-21
- Lahidad, R. C. Y. (2013, September). Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal Akuntansi*, 1(3), 1-8
- Lai, Ming Ling. 2008. Tecnology Readiness, Internet Self – Efficacy and Computing Experience of Profesional Accounting Students. *Campus-Wide Information System*, ISSN 1060-0741, Vol. 25, Iss. 1, pp. 18-29. Retieved Desember 5, 2013 from <http://dx.doi.org/10.1108/10650740810849061>
- Noviandini, N.C. (2012). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di. Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 1(1), 1-8
- Pikkaraien, Tero., P.K., K.H., dan Pahnila, Seppo. 2004. "Consumer Acceptance of Online Banking: an Extension of the Technology Acceptance Model." *Journal Internet Research*, Vol. 14, No. 3, pp. 224-235. <http://www.emeraldiinsight.com>
- Poon, Eric G. 2008. "Effect of Bar Code technology on the Safety of Medication Administration." *The New England Journal of Medicine* 362,1698-707
- Salim, E. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas E-Filing Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di KPP Madya Jakarta Pusat). *Jurnal Akuntansi*, 1-15
- Sugihanti, W. T. (2011). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang). *Jurnal Akuntansi*, 1-27
- Wibowo, Arif. 2008. Kajian Tantang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Jakarta. Universitas Budi Luhur
- Widjaya, F. U. (2014). Implementasi E-Filing Di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 19-20
- Yilmaz, F., Coolidge, J. (2013, October). Can E-Filing Reduce Tax Compliance Costs In Developing Countries?. *Policy Research Working Paper*, 2-59