

ANALISIS FAKTOR PENENTU PERILAKU WAJIB PAJAK DALAM PENGGUNAAN *E-FILING*

Niken Dwi Puspasari dan Ardiani Ika Sulistyawati

Fakultas Ekonomi Universitas Semarang

ardiani@usm.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan dan kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-filing* bagi Wajib Pajak. Data yang diperoleh dengan metode survei yang menggunakan kuesioner sebagai pengumpul data pokok. Sampel yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Penelitian ini merupakan penelitian kausal, dan lokasi penelitian adalah KPP Pratama Kota Semarang dengan mengambil sampel responden dari wajib pajak di Kota Semarang berjumlah 148 orang. Data dianalisis dengan model regresi linier berganda dan diolah dengan SPSS 22. Hasil analisis dapat menunjukkan bahwa secara parsial persepsi kegunaan tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, persepsi kemudahan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*, keamanan dan kerahasiaan tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing* dan kepuasan pengguna mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Kata kunci : Persepsi kegunaan, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Penggunaan *e-filing*

Abstract. This study aims to determine empirically the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, security and confidentiality and user satisfaction on the use of *e-filing* for taxpayers. The data obtained by the survey method using a questionnaire as the main data collector. The sample selected using purposive sampling method. This research is a causal research, and the research location is the KPP Pratama Semarang City by taking a sample of respondents from taxpayers in the city of Semarang totaling 148 people. The data were analyzed using multiple linear regression models and processed with SPSS 22. The results of the analysis show that partially the perceived usefulness has no effect on the use of *e-filing*, perceived ease of use has an effect on the use of *e-filing*, security and confidentiality have no effect on the use of *e-filing*. *e-filing* and user satisfaction have an influence on the use of *e-filing*.

Keywords: Perceived usability, perceived ease of use, security and confidentiality, use of *e-filing*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu komponen penting dan sumber utama pada penerimaan negara. Pajak sendiri didefinisikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung, dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan Negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Perpajakan di Indonesia berkembang dengan dinamis melalui perubahan seperti organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun aparat yang mengelola pajak, yang telah memberikan kontribusi pada penerimaan Negara (Herawan dan Waluyo, 2014).

Pada tahun 2014, di dalam “Nota Keuangan dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2014”, disebutkan bahwa target penerimaan pajak dalam APBN 2014 dipatok di atas seribu triliun atau mencapai Rp1.310,2 triliun. Angka ini naik sebesar Rp161,8 triliun atau tumbuh sekitar 14,1% dibandingkan dengan target pajak dalam APBN-P 2013. Dengan kata lain, peran penerimaan pajak pada tahun 2014 adalah sebesar 78,87% dari total pendapatan negara sebesar Rp1.661,1 triliun. Tentunya, untuk mengamankan agar target penerimaan pajak tersebut tercapai, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menyusun langkah optimalisasi penerimaan pajak yang dijabarkan dalam bentuk program kerja strategis. Salah satu dari enam langkah optimalisasi penerimaan pajak yang ditempuh DJP adalah penyempurnaan Sistem Administrasi Perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Saat ini DJP telah menyempurnakan cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan menggunakan internet atau *e-Filing*, selain itu juga akan diimplementasikan penggunaan *electronic* faktur (*e-Faktur*) dalam administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di bulan Juli 2014 (Herawan dan Waluyo, 2014).

Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pelaporan SPT baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ./2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT kemudian Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang Tata Cara Penyampaian SPT secara elektronik (*e-filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

E-Filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan ke Direktur Jenderal Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *realtime*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Berdasarkan data yang diperoleh Kantor Wilayah DJP I Jawa Tengah dari tahun 2010 sampai tahun 2011, jumlah Wajib Pajak kota Semarang mengalami peningkatan dimana untuk tahun 2010 terdaftar 221.000 Wajib Pajak sedangkan untuk tahun 2011 meningkat menjadi 271.291 Wajib Pajak. Namun dari sisi jumlah Wajib Pajak yang menggunakan fasilitas *e-filing* mengalami penurunan dimana untuk tahun 2010 sekitar 250 Wajib Pajak sedangkan untuk tahun 2011 hanya sekitar 216 Wajib Pajak yang terdaftar menggunakan *e-filing*. Dari data tersebut, sebagian besar yang menggunakan *e-filing* adalah Wajib Pajak Badan. Dapat disimpulkan bahwa sangat sedikit Wajib Pajak Badan yang terdaftar menggunakan *e-filing* dari total keseluruhan Wajib Pajak kota Semarang. Seperti yang telah dijelaskan bahwa *e-filing* memberikan fasilitas yang lebih memudahkan,

praktis dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja bagi Wajib Pajak, seharusnya dapat menimbulkan respon yang bagus dan banyak Wajib Pajak yang menggunakannya, tetapi mengapa justru hanya beberapa saja yang menggunakan fasilitas yang diberikan DJP tersebut (Desmayanti dan Zulaikha, 2012).

Persepsi kegunaan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Jelas bahwa jika persepsi kegunaan seorang wajib pajak orang pribadi terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka wajib pajak akan bersedia menggunakan fasilitas *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan. Sehingga dapat meningkatkan intensitas perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* (Wahyuni, 2015).

Dengan adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus terciptanya administrasi perpajakan yang modern. (Noviandini, 2012).

Keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) dari suatu sistem merupakan hal yang penting bagi pengguna suatu sistem. Penggunaan suatu sistem informasi dapat dikatakan aman jika resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pengguna terjamin kerahasiaannya dan tidak ada orang yang mengetahuinya. Dalam melaporkan pajak *e-filing*, Wajib Pajak akan memperoleh *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar – benar terjamin kerahasiaannya. Jika Wajib Pajak merasakan aman dalam penggunaan sistem *e-Filing* dan semua informasi atau data tentang dirinya terjamin kerahasiaannya, maka tentunya mereka akan menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT (Herawan dan Waluyo, 2015).

Berdasarkan fenomena – fenomena tersebut, dapat dinyatakan bahwa saat ini partisipasi Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* masih rendah, karena kurangnya sosialisasi dari DJP atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Pola pikir dari Wajib Pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual juga berperan besar, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun DJP.

Penelitian ini mengacu pada penelitian Herawan dan Waluyo (2014) tentang Faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan menambah variabel independen kepuasan pengguna, kepuasan Wajib Pajak merupakan hal yang semestinya dapat dirasakan oleh wajib pajak atas penggunaan sistem *e-filing*. Hal lain yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dalam hal lokasi dilakukannya penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kota Semarang sedangkan penelitian Herawan dan Waluyo dilakukan di Kota Kosambi dan telah dipublikasikan jurnal ilmiah pada tahun 2014. Selain itu, penelitian ini juga mencoba menambah jumlah sampel dari sampel penelitian sebelumnya.

Penelitian ini sangat perlu dilakukan mengingat kontribusinya begitu penting untuk mendorong kebijakan Pemerintah dalam upaya meningkatkan pendapatan Negara dari sektor pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Kantor Pelayanan Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya mengevaluasi kebijakan sekaligus memberikan masukan untuk peningkatan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan sistem *e-filing* khususnya dalam faktor persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan dan kerahasiaan data wajib pajak. Jika Wajib Pajak merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

KAJIAN TEORI

Theory of Planned Behavior. *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Ajzen (1988) dalam Desmayanti dan Zulaikha (2012) menambahkan konstruk yang belum ada dalam TRA, yaitu persepsi kontrol berperilaku (*perceived behavior control*). Dimana menurut Chau dan Hu (2002) dalam Desmayanti dan Zulaikha (2012) konstruk ini ditambahkan dalam upaya memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam rangka melakukan perilaku tertentu. Berdasarkan model TPB dalam Ajzen (1991), dapat dijelaskan bahwa perilaku individu untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat (*intention*) untuk berperilaku tidak patuh. Niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh tiga faktor, pertama adalah *behavioral belief*, yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap perilaku itu. Kedua adalah *normative belief*, yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, dan konsultan pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normatif ini membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku. Ketiga adalah *control belief*, yaitu keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya. *Control belief* membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*) (Hidayat dan Nugroho, 2010).

Definisi Pajak. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H dalam Resmi (2014). “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut S.I. Djajadiningrat pajak dalam Resmi (2014) “Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan,kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Dari pengertian-pengertian pajak diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak adalah sebagai berikut : 1) Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya. 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat

ditunjukkan adanya kontrapretasi individual oleh pemerintah. 3) Pajak dipungut oleh Negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

Penggunaan *Electronic Filing (e-filing)*. Penggunaan *e-filing* merupakan suatu proses di mana Wajib Pajak menggunakan sistem *e-filing* untuk melaporkan SPT secara online. *e-filing* diciptakan dengan tujuan memberi keuntungan dan kemudahan bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak dan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT. Dengan adanya *e-filing* Wajib Pajak mendapatkan keuntungan yaitu efisiensi dan efektivitas dalam melakukan proses pelaporan SPT tahunan tanpa perlu mengkhawatirkan jam kerja operasional kantor pajak karena Wajib Pajak dapat menggunakan *e-filing* tanpa perlu datang ke kantor pajak. Dan sikap para Wajib Pajak dalam mengadopsi atau menerima *e-filing* mempunyai dampak serius dalam keberhasilan *e-filing*. Jika para Wajib Pajak tidak bersedia menerima *e-filing*, maka *e-filing* tidak dapat memberikan manfaat maksimal kepada Direktorat Jenderal Pajak (Herawan dan Waluyo, 2014).

Pengukuran penggunaan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan. Intensitas atau frekuensi dalam penggunaan *e-filing* merupakan ukuran seberapa sering Wajib Pajak melakukan pelaporan SPT dengan menggunakan *e-filing*. Intensitas Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filing* tersebut tergantung pada kenyamanan yang mereka rasakan setelah menggunakan sistem tersebut. (Noviandini, 2012).

Persepsi Kegunaan (*Perceived usefulness*). Persepsi Kegunaan (*perceive usefulness*) adalah tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kegunaan berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dalam tugas secara menyeluruh. Dalam konteks *e-filing* di penelitian ini, persepsi kegunaan (*perceive usefulness*) didefinisikan bagaimana Wajib Pajak menginterpretasikan kegunaan atau manfaat dari pemakaian sistem *e-filing* dalam proses pelaporan SPT. Oleh karena itu, besarnya manfaat yang diperoleh mempengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan sistem tersebut. Jika Wajib Pajak menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* dapat menguntungkan dirinya, maka secara langsung ia akan menggunakan sistem *e-filing* (Herawan dan Waluyo, 2014).

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*). Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Kemudahan penggunaan akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa sistem *e-filing* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus-menerus sehingga intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing* dapat meningkat (Herawan dan Waluyo, 2014).

Keamanan dan Kerahasiaan. Hamlet dan Strube (2000) dalam Salim (2013) menyatakan 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. Menurut penelitian Herawan dan Waluyo, 2014 menyatakan bahwa Keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*) dari suatu sistem merupakan hal yang penting bagi pengguna suatu sistem. Penggunaan suatu sistem informasi dapat dikatakan aman jika resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pengguna terjamin kerahasiaannya dan tidak ada orang yang mengetahuinya. Dalam melaporkan pajak melalui *e-filing*, Wajib Pajak akan memperoleh *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. Jika Wajib Pajak merasakan aman dalam penggunaan sistem *e-filing* dan semua informasi atau data tentang dirinya terjamin kerahasiaannya, maka tentunya mereka akan menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT.

Kepuasan Pengguna. 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 (Claudia, 2015). Sedangkan (Supranto, 2011 dalam Claudia, 2015) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hubungan Logis Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis

Hubungan Persepsi Kegunaan dengan Penggunaan *E-Filing*. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Menurut Davis (1989) dalam Desmayanti dan Zulaikha (2012) menemukan bahwa hubungan Persepsi Kegunaan terhadap penggunaan Senyatanya lebih kuat dibandingkan dengan konstruk manapun. Menurut al (2003) dalam Laihad (2013) juga menemukan bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh signifikan terhadap Minat Perilaku. Namun al (2005) dalam Desmayanti dan Zulaikha (2012) menemukan bahwa manfaat yang dirasakan tidak berdampak langsung pada perilaku niat tetapi memiliki signifikan pada sikap, yang akibatnya berdampak pada perilaku berniat menggunakan sistem. Berdasarkan definisi diatas dapat kita tarik kesimpulan bahwa kegunaan teknologi dari pengguna dalam memutuskan penerimaan teknologi tersebut sangat memberikan kontribusi positif bagi pengguna, yaitu dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan performa kinerja.

H1 : Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Hubungan Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dengan Penggunaan *E-Filing*. 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 dan Zulaikha

(2012). Studi yang dilakukan Wiyono (2008) Laihad (2013) 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. Dapat disimpulkan persepsi kemudahan yaitu mempersepsikan bahwa sistem ini mudah untuk digunakan dan bukan merupakan beban bagi para wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan dapat mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari teknologi informasi.

H2: Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Hubungan Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan (*Security and Privacy*) dengan Penggunaan *E-Filing*. Keamanan informasi digunakan untuk mendeskripsikan perlindungan baik peralatan komputer dan non komputer, fasilitas, data dan informasi dari penyalahgunaan pihak-pihak yang tidak berwenang. Salah satu tujuan dari keamanan informasi ini adalah terjaga kerahasiaan untuk melindungi data dan informasi dari pengungkapan kepada orang-orang yang tidak berwenang (Raymond dan George, 2000 dalam Amilin dan Nurjanah, 2015).

Pikkarainen, *et al.* (2004) dalam Desmayanti dan Zulaikha (2012) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem *online banking* oleh pelanggan pada perusahaan perbankan di Finlandia menghasilkan bahwa *security and privacy* memiliki pengaruh terhadap penerimaan sistem *online banking*. Dan didukung penelitian Poon (2008) dalam Desmayanti dan Zulaikha (2012) yang menyatakan bahwa keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif terhadap tingkat penggunaan *e-banking*. Dalam melaporkan pajak melalui *e-filing*, Wajib Pajak akan memperoleh *digital certificate* yaitu sertifikat yang digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga benar-benar terjamin kerahasiaannya. Wajib Pajak yang sudah paham akan keamanan dan kerahasiaan sistem *e-filing* tersebut tentunya mereka akan menggunakan *e-filing* atau dengan kata lain Keamanan dan Kerahasiaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan *e-filing*.

H3 : Keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

Hubungan Persepsi Kepuasan Pengguna dengan Penggunaan *E-Filing*. 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. Menurut Supranto (2001) dalam Herawan dan Waluyo (2014) Kepuasan pengguna merupakan perbedaan antara tingkat kepentingan dengan hasil penilaian kinerja atau penampilan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Rahayu (2010) dalam Laihad (2013) Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan *e-filing*, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak.

H4 : Persepsi Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap penggunaan *e-filing*.

METODE

Objek pada penelitian ini adalah KPP Pratama yang berada di seluruh Kota Semarang. Unit sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama di Kota Semarang.

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indarto dan Supomo, 2002). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah KPP Pratama di Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel diambil dengan menggunakan metode *convenience sampling* yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan persyaratan yang ditentukan Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* (1982) dalam Sugiyono (2012) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian berikut ini : 1) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500. 2) Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Indriantoro dan Supomo (2002), data primer adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi primer penelitian (responden). Dalam penelitian ini sumber data dapat diperoleh dari jawaban responden atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survey melalui kuesioner yang dikirimkan kepada responden. Sebelum dikirimkan kepada responden, kuesioner yang dibuat dipastikan mudah dipahami oleh responden. Kuesioner dikirim langsung ke Wajib Pajak Badan sebagai responden.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa regresi linier berganda. Sebelum melakukan analisa data, terlebih dahulu disajikan hasil statistic deskriptif dari masing – masing variabel dan kemudian akan dilakukan juga uji kualitas data berupa uji validitas, reliabilitas dan uji normalitas. Selain itu, dilakukan uji asumsi klasik berupa uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Setelah model regresi memenuhi semua asumsi klasik, baru dilakukan uji koefisien determinasi (R^2), uji simultan (Uji F) dan uji Parsial (Uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang Pribadi yang menggunakan *e-Filing* dan terdaftar pada KPP Pratama di Kota Semarang. Dari kuesioner yang telah diisi oleh responden didapatkan data identitas responden. Data mengenai identitas responden tersebut dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara umum tentang keadaan diri dari para responden. Gambaran umum responden penelitian dapat dilihat dalam tabel 3 berikut ini :

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Pria	98	66,22%
	Wanita	50	33,78%
	Total	148	100%
2	Jenis Pekerjaan		
	Swasta	126	85,14%
	Wiraswasta	6	4,05%
	PNS	16	10,81%
	Total	148	100%
3	Sudah menggunakan <i>e-filing</i> selama berapa tahun		
	<1 tahun	98	66,22%
	1-3 tahun	33	22,30%
	>3 tahun	17	11,49%
	Total	148	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Jenis kelamin responden yang paling banyak adalah pria yaitu sebanyak 98 orang atau 66,22 persen dan wanita sebanyak 50 orang atau 33,78 persen. Jenis pekerjaan paling banyak adalah swasta yaitu sebanyak 126 atau 85,14 persen. Responden yang sudah menggunakan *e-filing* paling banyak selama < 1 tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa rata – rata responden belum cukup lama dalam menggunakan fasilitas *e-filing*.

Hasil Analisis Data

Statistik Deskriptif. Statistik deskriptif akan memberikan gambaran/deskripsi suatu data yang dilihat dari *mean*, *minimum*, *maximum*, *range*, dan *standard deviation*. Hasil perhitungan dari keempat variabel, yaitu:

Tabel 2. Deskripsi Frekuensi Indikator Penggunaan *e-filing*

	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximu m</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Persepsi Kegunaan	148	3	15	10,94	1,997
Persepsi Kemudahan	148	19	55	38,24	6,393
Keamanan dan Kerahasiaan	148	10	25	18,86	2,982
Kepuasan Pengguna	148	20	50	36,67	5,549
Penggunaan <i>e-filing</i>	148	6	15	10,99	1,780

Sumber: Data primer yang diolah

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen. Uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Suatu indikator pertanyaan dikatakan valid apabila korelasi antar masing-masing indikator menunjukkan hasil yang signifikan. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hal ini bisa dilihat dari nilai masing – masing item pernyataan memiliki nilai yang lebih besar dari r-tabel sebesar 0,1614.

Uji reabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Uji reabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Suatu kuesioner dilakukan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,70 (Ghozali, 2011). Berdasarkan disimpulkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel karena keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,70 sehingga layak digunakan untuk menjadi alat ukur kuesioner dalam penelitian ini.

Hasil Uji Asumsi Klasik. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data akan dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dan Normal P-P Plot. Data dikatakan berdistribusi normal dengan uji K-S jika memiliki signifikansi di atas 0,05. Hasil pengujian data normalitas menunjukkan nilai K-S signifikansi 0,096 berarti asumsi normalitas terpenuhi.

Multikolonieritas adalah adanya hubungan yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Salah satu metode untuk mendeteksi adanya multikolonieritas adalah besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Pedoman model regresi yang bebas multikolonieritas adalah yang memiliki nilai *Tolerance* $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≤ 10 . Berdasarkan analisis diperoleh kesimpulan bahwa semua variabel bebas mempunyai nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Disimpulkan bahwa model regresi yang dipakai tidak terjadi gejala multikolonieritas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas adalah dengan grafik Scatterplot. Jika titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak ada pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa titik – titik menyebar dan tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Uji F. Uji simultan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2011). Uji simultan digunakan untuk menguji besarnya pengaruh dari variabel independen (persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kepuasan pengguna) secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (penggunaan *e-filling*). Hasil Uji F memperoleh F_{hitung} sebesar 23,329 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini dapat diinterpretasikan dengan tingkat signifikansi dibawah 5% ($\alpha=0,05$) dan F_{hitung} sebesar $23,329 > F_{tabel}$ sebesar 2,43 yang artinya persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-Filling*.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2). Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *adjustes R square* sebesar 0,378. Hal ini berarti 37,8 % variasi penggunaan *e-filling* dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan dan kepuasan pengguna sedangkan 62,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis (Uji t). Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel – variabel bebas secara parsial atau individu berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Kriteria yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel dan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan jumlah sampel (n) adalah 148 dan jumlah variabel yang digunakan (k) sebanyak 5 dengan tingkat signifikansi 0,05, maka nilai t-tabel dengan *degree of freedom (df)* dalam penelitian ini adalah : $t(177, 0,05) = 1,973$. Hasil uji t dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hipotesis 1, persepsi kegunaan (X1) tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling*(Y). Hasil analisa data variabel persepsi kegunaan dalam tabel 4.13 diketahui bahwa nilai t-hitung 1,341 lebih kecil dari t-tabel= 1,973 dan tingkat signifikansi sebesar 1,82 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian maka **H1 ditolak**.
2. Hipotesis 2, persepsi kemudahan (X2) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling*(Y). Hasil analisa data variabel persepsi kemudahan dalam tabel 4.13 diketahui nilai t-hitung = 3,665 lebih besar dari t-tabel = 1,973 dan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka **H2 diterima**.
3. Hipotesis 3, keamanan dan kerahasiaan (X3) tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling* (Y). Hasil analisa data variabel keamanan dan kerahasiaan dalam tabel 4.13 diketahui bahwa nilai t-hitung = 1, 242 lebih kecil dari t-tabel = 1,973 dan tingkat signifikansi sebesar 0,216 lebih besar dari 0,05 maka **H3 ditolak**.
4. Hipotesis 4 , kepuasan pengguna (X4) berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling*(Y). Hasil analisa data variabel kepuasan pengguna dalam tabel 4.13 diketahui nilai t-hitung = 2,889 lebih besar dari t-tabel = 1,973 dan tingkat signifikansi sebesar 0,04 lebih kecil dari 0,05 maka **H4 diterima**.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2,460	0,924		2,663	0,009
Kegunaan	0,095	0,071	0,106	1,341	0,182
Kemudahan	0,088	0,024	0,317	3,665	0,000
Keamanan dan kerahasiaan	0,060	0,048	0,100	1,242	0,216
Kepuasan Pengguna	0,082	0,028	0,255	2,889	0,004

a. Dependent Variable : Penggunaan *E-filling*

Sumber : *data primer yang diolah*

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Kegunaan. Dari hasil perhitungan regresi berganda, diperoleh t -hitung = 1,341 lebih kecil dari t -tabel = 1,973 dan tingkat signifikansi sebesar 0,182 lebih besar dari 0,05, maka hipotesis 1 ditolak. Ini berarti bahwa tingkat persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *e-filling*. Ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap kegunaan fasilitas *e-filling* masih rendah.

Hal ini dapat dilihat dari indikator X1.2 mempunyai nilai korelasi yang paling tinggi yaitu sebesar 0,808 yang menunjukkan bahwa penggunaan *e-filling* dapat meningkatkan efektivitas pelaporan pajak responden. Akan tetapi masih terdapat responden yang menjawab netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju dari masing – masing indikator persepsi kegunaan. Ini dapat disimpulkan bahwa selama menggunakan *e-Filling* Wajib Pajak tidak menemukan manfaat kegunaan yang berarti. Hal ini mengindikasikan bahwa responden belum sepenuhnya merasakan manfaat kegunaan *e-Filling* dalam melaporkannya, melainkan manfaat tersebut lebih menguntungkan pada pihak KPP dalam melakukan input data SPT wajib pajak menjadi lebih efektif dan efisien.

Pengaruh Persepsi Kemudahan. Dari hasil perhitungan analisis linier berganda, diperoleh nilai t -hitung = 3,665 dari nilai tabel sebesar = 1,973 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka Hipotesis 2 diterimayang berarti bahwa persepsi kemudahan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-Filling*. Persepsi kemudahan merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami. Sistem yang lebih sering digunakan untuk menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunaanya. Kemudahan penggunaan akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-Filling*. Jika penggunaan sistem *e-Filling* mudah digunakan maka penggunaan sistem akan tercapai. Jika penggunaan sistem *e-Filling* memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka penggunaan sistem berpotensi akan dilakukan secara terus menerus sehingga intensitas perilaku dalam penggunaan *e-Filling* akan meningkat.

Pengaruh Keamanan dan Kerahasiaan. Dari hasil perhitungan regresi linier berganda diperoleh nilai t -hitung 1,242 lebih kecil dari nilai t -tabel = 1,973 dan tingkat signifikansi sebesar 0,216 lebih besar dari 0,05 maka Hipotesis 3 ditolak. Ini berarti bahwa tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap keamanan dan kerahasiaan masih rendah. Sistem *e-Filling* dinilai memiliki keamanan dan kerahasiaan yang cukup baik bagi wajib pajak. Hal ini dapat dilihat indikator X3.3 mempunyai nilai korelasi yang paling tinggi yaitu sebesar 0,834 yang menunjukkan bahwa responden percaya *e-Filling* dapat menjaga kerahasiaan data pelaporan SPT responden. Namun terdapat sebagian besar responden yang menjawab netral dan tidak setuju dari masing – masing indikator. Ini menunjukkan bahwa responden belum sepenuhnya mempercayai keamanan dan kerahasiaan sistem *e-Filling*.

Pengaruh Hipotesis Kepuasan Pengguna. Dari hasil perhitungan regresi linier berganda diperoleh nilai t -hitung = 2,889 lebih kecil dari nilai t -tabel = 1,973 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih besar dari 0,05 maka Hipotesis 4 diterima. Hal ini mengindikasikan kepuasan pengguna mempengaruhi tingkat penggunaan *e-Filling*.

Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, maka wajib pajak akan semakin sering menggunakan *e-Filing*. Indikator X4.7 mempunyai nilai korelasi yang tinggi yaitu sebesar 0,814 yang menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan sistem *e-Filing*. Selain indikator X4.7, indikator X4.8 juga mempunyai nilai korelasi yang tinggi sebesar 0,811 yang menunjukkan bahwa responden juga merasa puas dengan informasi yang dihasilkan sistem *e-Filing*. Dengan meningkatnya penggunaan *e-Filing* yang salah satunya disebabkan oleh kepuasan pengguna fasilitas *e-Filing*, aspek kemanfaatannya terjamin, serta keamanan dan kerahasiaan data dapat terjaga, diharapkan dapat meningkatkan keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga peningkatan jumlah pendapatan negara dari sektor pajak ini diharapkan dapat meningkat.

PENUTUP

Kesimpulan. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing* maka dapat ditarik kesimpulan : 1) Persepsi kegunaan tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Ini mengindikasikan bahwa minat Wajib Pajak terhadap kegunaan aplikasi *e-filing* masih rendah bagi Wajib Pajak. 2) Persepsi kemudahan mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Ini mengindikasikan bahwa wajib pajak dalam menggunakan fasilitas ini tidak mengalami kesulitan. 3) Keamanan dan kerahasiaan tidak mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan Wajib Pajak terhadap keamanan dan kerahasiaan fasilitas *e-filing* masih rendah. 4) Kepuasan pengguna mempunyai pengaruh terhadap penggunaan *e-filing*. Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak merasa puas dengan adanya fasilitas *e-filing* karena telah menghemat waktu dan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT mereka. 5) Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan serta kepuasan secara bersama – sama mempengaruhi penggunaan *e-filing*.

Saran. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah : (1) Bagi Dirjen Pajak, kedepannya lebih giat lagi dalam mensosialisasikan kegiatan atau produk – poduk terbaru yang akan dirilis, dan (2) Bagi wajib pajak agar mau lebih terbuka dan belajar terhadap perkembangan teknologi di dunia perpajakan.

Peneliti menyadari bahwa selama melakukan penelitian terdapat keterbatasan – keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil dari peneliti ini. Melihat hasil adjusted R^2 sebesar 37,8% menunjukkan bahwa masih perlu adanya penambahan variabel lain yang mempengaruhi penggunaan *e-filing* selain variabel yang terdapat dalam penelitian ini. Pernyataan – pernyataan dalam kuesioner bersifat tertutup sehingga dalam memberikan jawaban responden tidak bisa menambah jawaban sesuai dengan pendapat responden sehingga informasi yang diperoleh juga terbatas.

Penelitian selanjutnya disarankan agar pemilihan sampel dapat mempertimbangkan untuk memperluas cakupan responden baik dari cakupan wilayah maupun jenis Wajib Pajak. Selain itu penelitian selanjutnya sebaiknya menambah variabel lain yang sekiranya dapat memperjelas hasil penelitian.

DAFTAR RUJUKAN

- Amilin dan Nurjanah, Ana. (2015) “Aspek – Aspek Yang Berpengaruh Dalam Penggunaan *E-Filling* Administrasi Perpajakan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Wajib Pajak “Jurnal Akuntansi/Volume XVIII, No. 02, Mei 2014: 202-215.
- Desmayanti, Esy. Dan Zulaikha. (2012). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Fasilitas *E-Filling* Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara *Online dan Realtime* (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang) *Diponegoro Journal Of Accounting Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012, Halaman 3.*
- E.T. 2016 “Pelaporan SPT Lewat *E-Filling* Tembus Target”. Jakarta :Pemeriksaan Pajak.com (<https://pemeriksaanpajak.com/2016/05/03/pelaporan-spt-lewat-e-filing-tembus-target/>). Diakses pada tanggal 13 Agustus 2017.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Herawan Lavenia, dan Waluyo. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-Filling* (Studi di Wilayah KPP Pratama Kosambi) *Ultima Accounting Vol 6. No.2. Desember 2014.*
- Hidayat Widi, dan Nugroho Adhi Argo. Studi Empiris *Theory of Planned Behavior* dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidapatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol.12, No. 2, November 2010:82-93.*
- Indriantoro, Nur, and Bambang Supomo. "Metode Penelitian Bisnis." *Yogyakarta: BPFE* (2002).
- Laihad, Rival C.Y. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E- Filing* Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal. Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi. Jurnal Emba Vol 1 No 3 September 2013.*
- Mujiyati, Karmila, Wahyuningtyas, Septiyara. (2013). Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *e-filing* Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di KPP Sukoharjo dan KPP Surakarta). *Syariah Paper Accounting FEB UMS ISSN 2460-0784*
- Maryani, Ay. 2016 “ Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *E-Filling* Studi Pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi Volume 9 (2), Oktober 2016 P-ISSN: 1979-858X; E-ISSN: 2461-190 Page 161 – 172*
- Nurkhasanah, Firmansyah, Novrida Ima. (2015). “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak orang Pribadi Terhadap Penggunaan Electronic Filling(*e-Filling*) di KPP Pratama Palembang Ilir Barat. *Diss. Politeknik Negeri Sriwijaya.*
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Penggunaan *e-Filing* Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta”. *Jurnal Nominal. Vol. 1, No. 1, 2012.*
- Primadhyta, Safyra. 2017. “Wajib Pajak yang Lapor SPT Tembus 9 Juta Orang”. Jakarta: CNN Indonesia (<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20170402035743-78-204324/wajib-pajak-yang-lapor-spt-tembus-9-juta-orang/>). Diakses pada tanggal 13 Agustus 2017.
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono, P. D. "Metode penelitian pendidikan." *Pendekatan Kuantitatif* (2015).

Wahyuni, Resky. 2015 "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan *E-Filling*".(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan).Jom FEKON vol. 2 No. 2 Oktober 2015.