

## Analisis Faktor Berpengaruh terhadap Minat Wajib Pajak Pengguna E-Filing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan

Ari Kesuma Wardana  
Universitas Muslim Indonesia  
arikesumaw@gmail.com

ARTICLE DETAILS	ABSTRACTS
<p><b>History</b> <i>Received</i> : February <i>RevisedFormat</i> : March <i>Accepted</i> : April</p> <p><b>Keywords :</b> E-tax, tax, electronic tax</p>	<p>Ari Kesuma Wardana, Analysis of the Influential Factors on E-Filing User Taxpayers' Interest at the Pratama Makassar South Tax Office.</p> <p>The Public Service paradigm that often gets the spotlight from the public because it is synonymous with waste, inefficient, ineffective, not transparent, and full of various public sector. This made the government carry out public service reforms using technology equipment. One of the reforms in the taxation sector is to create a strong and resilient organization. The Ministry of Finance's modernization program produced various advances with technology as its main stream. This is part of the grand design e-government. Oktal et al., (2016) suggested that information systems and developments in information technology are influential in social and business life throughout the world. According to Alcaide – Muñoz et al. (2017) in Kara Novita (2018) e-government has gained momentum in various countries because of its effectiveness and suitability with the context of public services. E-government has enabled the public to access information, offer transparency, improve service delivery, and increase public participation in government affairs. E-government has also been adopted in Indonesian taxation institutions.</p> <p>In order to realize the mission, through various breakthroughs related to the application of technology in taxation activities, it is continuously carried out to facilitate, improve and optimize services to taxpayers by simplifying the procedures for reporting tax returns, both periodic tax returns and annual tax returns. In Article 6 paragraph (2) of Law No. 16 of 2002 concerning General Provisions and Tax Procedures, states that: "Submission of Notification Letter can be sent through the Post Office in a recorded manner or by other means stipulated in the Director General of Taxes' Decree."</p>

©2019 STIM Lasharan Jaya Makassar

### PENDAHULUAN

Untuk menjawab dan menyingkapi meningkatnya kebutuhan Wajib Pajak di seluruh Indonesia dengan meningkatkan pelayanan yang harus semakin baik dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas. Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007, *e-filing* adalah suatu cara penyampaian SPT atau Pemberitahuan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau *Application Service Provider* (ASP). "*Tax e-filing is one of the e-government services that have been adopted by many developed countries today where the public has to discharge their responsibility to the government via online tax filing*" (Azmi, A,C and Bee, N, G,2010).

Untuk penyampaian SPT Tahunan aplikasi *e-filing* disediakan secara gratis oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sejak tanggal 1 Februari 2012 Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT Tahunan PPh dengan formulir 1770-S dan 1770-SS melalui website Direktorat Jenderal

Pajak secara gratis. Untuk dapat melaksanakan *e-filing* tersebut, berdasarkan PER-39/PJ/2011 Wajib Pajak harus melakukan terlebih dahulu Permohonan E-FIN ( Filling Identification Number) dan Pendaftaran Kebijakan *e-Filing* ( *E-Filing*, 2013, para.10 ).

Kara Novita (218) Implementasi *e-filing* di Indonesia sudah mencapai lebih dari satu dekade, namun belum keseluruhan wajib pajak memanfaatkan fasilitas pelayanan SPT secara online ini. Penggunaan fasilitas *e-filing* di Indonesia sampai dengan bulan April tahun 2017 mencapai 8,78 juta baik Wajib Pajak Orang Pribadi atau Wajib Pajak Badan. Sedangkan jumlah Wajib Pajak yang telah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk tahun pajak 2016 melalui layanan elektronik maupun menyampaikan secara manual, mencapai 11,8 juta Wajib Pajak (Sukmana, 2017). Hal ini menandakan bahwa Wajib Pajak yang sudah menggunakan layanan online sebesar 74,4 % dari keseluruhan wajib pajak yang telah melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan untuk tahun pajak 2016 melalui layanan elektronik maupun menyampaikan secara manual.

Oleh karena itu, bagaimana wajib pajak pengguna *e-filing* mengevaluasi kesuksesan dari sistem *e-filing* dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi evaluasi wajib pajak orang pribadi terhadap keberhasilan sistem informasi dari *e-filing* merupakan permasalahan yang terlibat penelitian ini.

Tabel: 1. Daftar WP Yang Melaporkan SPT Tahun 2016 Dengan menggunakan *E-filing*

No	Jenis Formulir	Jumlah
1	W.P Badan 1771	743
2	WOP. 1770	606
3	WOP. 1770S	16.720
4	WOP. 1770SS	16.668
<b>Jumlah</b>		<b>34.737</b>

Sumber : Dokumen KPP Pratama Makassar Selatan

Jika dibandingkan dengan Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan hingga akhir tahun 2016 mencapai yang 154.726 wajib pajak. Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 137.612 wajib Pajak, Wajib Pajak Badan sebesar 16.454 wajib pajak Bendahara sebanyak 660 wajib pajak. Dengan melihat rasio jumlah wajib pajak terdaftar dan wajib pajak yang menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT tahun 2016 sebagaimana disebutkan sebelumnya, maka timbul *fenomena gap* yaitu adanya perbedaan yang sangat jauh.

Penelitian ini mendalami dan mengembangkan beberapa penelitian sebelumnya sebagai *riset gap* seperti penelitian Irma (2017), yaitu dengan perbedaan pada variabel independen, sementara variabel dependennya adalah minat menggunakan sistem *e-filing*. Riri Novita Kara (2018) pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna *e-filing* terhadap kepatuhan pajak, dengan menggunakan keseluruhan dimensi kesuksesan penggunaan sistem informasi, dimana variabel kepuasan dan pengaruh penggunaan sebagai anteseden.

Theodore (2010) dengan variabel ekspektasi kinerja, kualitas system, kepuasan pengguna terhadap tingkat wajib pajak badan yang menggunakan system *e-filing*. Penelitian ini berfokus pada penelitian Irma (2017), dan Kara Novita (2018), dengan melakukan beberapa modifikasi beberapa variabel independen dan satu variabel dependen yaitu Minat pengguna *e-filing* di KPP Pratama Makassar Selatan, seperti yang juga dilakukan oleh Anna Che Azmi and Ng Lee Bee (2010) yang meneliti Penerimaan dari Sistem *E-filing* oleh Wajib Pajak di Malaysia dan Amroso DL & Gardner,C (2004), yang memiliki beberapa kesamaan dalam variabel independen.

Penelitian dari Zaidi et al. (2017); Athmay et al. (2016); Oktal et al. (2016); Tam dan Oliveira (2016); dan Ajoye (2014), menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi, semakin tinggi pula kepuasan pengguna dan penggunaan sebenarnya akan terjadi, sedangkan menurut Chiu et al. (2016) kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan

terhadap niat dalam penggunaan dan kepuasan pengguna dari sistem *cloud e-bookcase*. Oleh karena adanya perbedaan hasil dari penelitian sebelumnya, maka penelitian ini akan menguji kembali pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dalam penggunaan *e-filing* pajak.

## RUMUSAN MASALAH

1. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Minat pengguna *e-filing* di KPP Pratama Makassar Selatan?
2. Apakah Faktor Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Minat pengguna *e-filing* di KPP Pratama Makassar Selatan?
3. Apakah Persepsi Manfaat berpengaruh terhadap Minat pengguna *e-filing* di KPP Pratama Makassar Selatan?

## LANDASAN TEORI

Adopsi Teori Teknologi Informasi, Berbagai teori perilaku (*behavioral theory*) banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi oleh pengguna (*users*), diantaranya adalah *Theory of Reason Action*, *Theory of Planned Behaviour*, *Social Cognitive Theory*, *Task Technology Fit Theory*, *The Diffusion of Innovation Theory*, dan *Technology Acceptance Model*. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti adopsi teknologi informasi, dimana teori-teori ini paling banyak diadopsi oleh peneliti diseluruh dunia. Lee *et al.*, (2003) menjelaskan bahwa dalam kurun waktu 18 tahun terakhir TAM merupakan model yang populer dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian mengenai proses adopsi teknologi informasi. Adopsi teori yang relevan dengan teknologi informasi dalam Penelitian ini menggunakan beberapa teori yaitu : *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Task Technology Fit* (TTF), dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

*Theory Reasoned Action* (TRA), Jogiyanto, 2007), (Irma 2017). Yang menggunakan teori ini mengatakan bahwa asumsi dasar manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Dalam TRA ini, Ajzen (1980) yang menyatakan bahwa seseorang dapat melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tergantung dari niat yang dimiliki oleh orang tersebut. Lebih lanjut, Ajzen (1980) mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yang pertama berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective norms*).

*Theory of Planned Behavior* (TPB), *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari TRA. Ajzen (1988) menambahkan konstruk yang belum ada dalam TRA, yaitu kontrol perilaku yang dipersepsi (*perceived behavioral control*).

Model teoritik dari *Teori Planned Behavior* (Perilaku yang direncanakan) mengandung berbagai variabel yaitu :

a. Keyakinan Perilaku (*behavioral belief*)

Yaitu hal-hal yang diyakini oleh individu mengenai sebuah perilaku dari segi positif dan negative, sikap terhadap perilaku atau kecenderungan untuk bereaksi secara efektif terhadap suatu perilaku, dalam bentuk suka atau tidak suka pada perilaku tersebut.

b. Keyakinan normative (*normative beliefs*)

Yang berkaitan langsung dengan pengaruh lingkungan yang secara tegas dikemukakan oleh Lewin dalam *Field Theory*. Pendapat Lewin ini juga ditegaskan oleh Ajzen melalui TPB. Menurut Ajzen, faktor lingkungan social khususnya orang-orang yang berpengaruh bagi kehidupan individu dapat mempengaruhi keputusan individu.

c. Keyakinan terhadap control (*control beliefs*)

Adalah keyakinan tentang adanya faktor-faktor yang dapat memfasilitasi atau menghambat kinerja perilaku. Kemudian ketiga faktor tersebut menimbulkan adanya minat (*intention*)

yang selanjutnya akan menentukan apakah individu akan menggunakan sistem tersebut atau tidak (behavior).

*Technology Acceptance Model (TAM)*, Davis (1989) menyusun suatu model untuk menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi yang disebut C. Dalam model ini, Davis menggunakan TRA sebagai grand theory dalam memformulasi TAM namun tidak mengadopsi semua komponen teori TRA.

TAM merupakan hasil pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, yang lebih dulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1980) dimana menjelaskan bahwa reaksi dan persepsi pengguna terhadap suatu sistem informasi atau teknologi, akan menentukan sikap dan perilaku dari pengguna. Menurut Davis dalam Ramdhani (2007) (Irma 2017) menjelaskan perilaku individu untuk menggunakan TI (Teknologi Informasi) dimulai dari adanya persepsi mengenai manfaat (*usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan TI (*ease of use*). Kedua unsur ini bila dikaitkan dengan TRA adalah bagian dari Belief.

*Task Technology Fit (TTF)*, TTF dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). TTF adalah tingkat dimana teknologi membantu individu dalam pelaksanaan tugas-tugasnya atau tugas jabatan. Secara lebih spesifik, TTF merupakan penyesuaian antara kebutuhan akan tugas-tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi. Prioritas TTF adalah interaksi antara tugas, teknologi, dan individu. Berbagai macam tugas yang pasti membutuhkan berbagai macam fungsi teknologi yang pasti. Penelitian yang dilakukan Davis (1989) menemukan bahwa hubungan persepsi kegunaan terhadap penggunaan senyatanya lebih kuat dibandingkan konstruk manapun. Szajna (1996) juga menemukan hubungan yang signifikan antara dua konstruk tersebut.

*Teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* merupakan salah satu model terbaik untuk adopsi dan penggunaan teknologi informasi. Teori UTAUT disusun berdasarkan model-model penerimaan teknologi sebelumnya seperti *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, *Task-Fit Technology*, dan terutama adalah model *Technology of Acceptance Model (TAM)*.

*Information Systems Success Model Theory (ISSM)* Teori *Information Systems Success Model (ISSM)* dikembangkan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 untuk mengukur kesuksesan atau keefektifan dari sistem informasi dan diperbaharui pada tahun 2003 dengan memasukkan ukuran kualitas layanan karena lonjakan dari penggunaan teknologi informasi (DeLone dan Mclean, 2003). Kesuksesan sistem informasi, seperti yang didefinisikan oleh DeLone dan Mclean (2003), terdiri dari enam dimensi yaitu kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, kepuasan pengguna, niat penggunaan/penggunaan sebenarnya, dan manfaat bersih.

*Kualitas Informasi*, Informasi yang berkualitas menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan *user* berdasarkan dimensi kualitas informasi. Dimensi kualitas bisa disebut sebagai syarat sebuah informasi dikatakan berkualitas dilihat dari beberapa sudut. Menurut O'Brien (2006: 32-33) terdapat tiga dimensi kualitas informasi yaitu dimensi waktu informasi (*time dimension*), dimensi konten informasi (*content dimension*), dan dimensi bentuk informasi (*form dimension*),

*Teori Ekspektasi Kinerja*, Teori ekspektasi kinerja digunakan untuk menggeneralisasi konstruk variabel manfaat teknologi. Relevansi teori ekspektasi kinerja dalam penelitian ini adalah sebagai justifikasi dalam perspektif manfaat, hal ini sesuai temuan Venkatesh et al. (2003) bahwa ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Hal ini bersifat universal. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *perceived usefulness*, motivasi ekstrinsik, job fit, keuntungan relatif (*relative advantage*).

*Kepuasan Pengguna*, Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Dalam literatur penelitian, *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). Doll dan Torkzadeh (1988) menggunakan survey terhadap 618 responden untuk meneliti mengenai *user satisfaction* dengan memodifikasi instrumen dan faktor analisis. Penelitiannya menghasilkan 12 item instrumen pengukuran *user satisfaction* atas kualitas sistem dan informasi, yang didapatkan dari pemakai akhir sistem informasi.

*Persepsi Manfaat*, Wulandari Muharromah (2016) mengemukakan Persepsi kebermanfaatannya sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakannya. Jelas bahwa jika persepsi kebermanfaatannya seorang Wajib Pajak terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka Wajib Pajak akan bersedia menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan (Noviandini, 2012).

## PEMBAHASAN

*Pengaruh Kualitas informasi Terhadap minat menggunakan e-filing*. Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Kualitas informasi terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* didapat nilai  $t_{hitung} = 7.007 > t_{tabel} = 1.662$  dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat  $\alpha = 5\%$ . Dengan Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Kualitas informasi berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Hal ini membuktikan bahwa Kualitas informasi sangat penting dalam meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* dalam laporan pajaknya di KPP Pratama Makassar Selatan.

Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Minat Pengguna *E-Filing* dalam hal ini adalah wajib pajak dengan besar pengaruh sebesar 48,3 Artinya Kualitas Sistem berpengaruh sebesar 48,3% terhadap Minat Pengguna *E-Filing*, artinya masih tersisa sebesar 51,7% faktor – faktor lain yang mempengaruhi Minat Pengguna *E-Filing*, tetapi 48,3% diantaranya dipengaruhi oleh variabel X1 yaitu Kualitas Informasi yang diteliti dalam penelitian ini dan sisanya sebesar 51,7 % dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Temuan ini sejalan dengan teori davis (1989) sebagaimana diadopsi oleh beberapa peneliti seperti Irma (2017), Dian Purnama (2018) bahwa dengan menggunakan teknologi informasi maka kemudahan yang diperoleh adalah bekerja lebih cepat, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, efektifitas, dan berguna bagi penggunanya.

*Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Minat pengguna e-filing*, Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa Kepuasan Pengguna *E-Filing* berpengaruh terhadap minat pengguna *e-filing* sebesar sebesar 0.205, Artinya Kepuasan Pengguna *E-Filing* berpengaruh sebesar 20,5% terhadap minat pengguna, artinya masih tersisa sebesar sebesar 70,5% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Chiu et al. (2016) yang melakukan penelitian dalam bidang pengadopsian *mobile e-book*.

Menurut hemat penulis bahwa terdapat hubungan kausalitas antara kualitas sistim informasai dengan kepuasan. Adapun variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna. Menurut Chiu at.al (2016) dalam menggunakan *e-filing* khususnya dalam hal kelengkapan, kemudahan dalam memahaminya, dan kebermanfaatannya akan sangat mempengaruhi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dari sistem *e-filing* yang tinggi cenderung akan meningkatkan minat wajib pajak. Kepuasan pengguna dari sistem *e-filing* akan memberikan sebuah perasaan dimana wajib pajak merasa terpenuhi terhadap apa yang

seharusnya didapatkan dari sistem *e-filing*. Perasaan merasa terpenuhi tersebut membuat wajib pajak akan selalu mengoperasikan sistem *e-filing* dalam memenuhi segala kewajiban perpajakannya, sehingga hal ini dapat meningkatkan kepatuhan pajak.

Kepuasan Pengguna merupakan evaluasi subjektif dari beragam konsekuensi yang dinilai berdasarkan kontinum yang menyenangkan dan tidak menyenangkan menurut Seddon (1997). Menurut DeLone dan Mclean (2003) menyatakan bahwa kepuasan pengguna juga dapat dianggap sebagai fungsi dari persepsi kebermanfaatan, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem yang sangat penting bagi penerimaan dan kesuksesan sistem informasi.

*Pengaruh Manfaat E-filing terhadap Minat Pengguna E-filing.* Hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti menyatakan bahwa Minat Pengguna *E-Filing* berpengaruh terhadap minat pengguna *e-filing* sebesar sebesar 0.330, Artinya manfaat Pengguna *E-Filing* berpengaruh sebesar 33,0% terhadap minat pengguna, artinya masih tersisa sebesar sebesar 67,0% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Muharromah (2016) yang menemukan bahwa kebermanfaatan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi wajib pajak yang menggunakannya. Dengan demikian maka Jelaslah bahwa jika kebermanfaatan Wajib Pajak terhadap sistem *e-filing* semakin kuat, maka Wajib Pajak akan bersedia atau bermint menggunakan sistem *e-filing* dalam melaporkan kewajiban perpajakan (Noviandini, 2012).

Temuan dalam penelitian ini juga mendukung penelitian Adiwena Imawan Theodore (2010) yang meneliti tentang Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Badan Untuk Menggunakan Sistem E-filing Pada KPP Madya Jakarta Pusat. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa variable ekspektasi kinerja, kualitas system, dan kepuasan pengguna secara simultan berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak badan untuk menggunakan system e-filing dan kualitas system merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi wajib pajak badan untuk menggunakan sistem e-filing.

## DAFTAR PUSTAKA

- Athmay, A. A. A. AL, Fantasy, K., & Kumar, V. (2016). *E-Government Adoption and User's Satisfaction: An Empirical Investigation*. *EuroMed Journal of Business*, 11(1), 317–360. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>.
- Aulia Dyanrosi (2015). Analisis perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap minat perilaku menggunakan *e-filing*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* ISSN. 2442-6962 Vol. 4, No. 2 (2015).
- Chiu, P.-S., Chao, I.-C., Kao, C.-C., Pu, Y.-H., & Huang, Y.-M. (2016). *Implementation and evaluation of mobile e-books in a cloud bookcase using the information system success model*. *Library Hi Tech*, 34(2), 207–223. <https://doi.org/10.1108/LHT-12-2015-0113>.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, 3(1), 60–130 95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.
- DeLone, W. H., and Mclean E. R. 1992. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*, *Information System Research*, 3(1): 60-95.
- DeLone, W. H., and Mclean, E. R. 1992. *The DeLone McLean Model Of Information System Success: A ten-Year Update*, *Journal of Management Information*, Vol. 19, No. 4: 9-30.

- DeLone, W.H. 1988. *Determinants of Success for Computer Usage in Small Business*, *MIS Quarterly*, 12(1): 51-61.
- Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1988. *The Measurement of End User Computing Satisfaction*, *MIS Quarterly*, 12(2): 159-174.31Doll, W.J., Xia,
- Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen. 2003. *Empirically Testing Some Main User-Related Factor for Systems Development Quality*, *Quality Management Journal*, 10(4): 39- 54.
- Guimaraes, T., D. S. Staples, dan J. D. McKeen. 2007. *Assessing the Impact From Information System Quality*, *Quality Management Journal*, 14(1): 30- 44.
- Guimaraes, T., M. Igarria, and M. Lu. 1992. *The determinants of DSS success: An integrated model*. *Decision Sciences*, 23(2): 409-430.
- Isaac, O., Abdullah, Z., Thurasamy, R., & Mutahar, A. M. (2017). *Internet usage, user satisfaction, task-technology fit, and performance impact among public sector employees in Yemen*. *International Journal of Information and Learning Technology*, 34(3), IJILT-11-2016-0051. <https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2016-0051>
- Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem informasi, Kualitas Informasi, dan Percived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi*. Simposium Nasional Akuntansi IX, Pontianak.
- Istianingsih. 2007. *Analisa Keberhasilan Software Akuntansi Berdasarkan Persepsi Pemakai. (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi)*, Thesis s2, Pascasarjana Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Kuncoro Amin dan Ermawati, (2016. faktor- faktor yang mempengaruhi minat perilaku wajib pajak untuk menggunakan e filling (survei pada wajib pajak orang pribadi di kabupaten pati).prosidings seminar nasional multi disiplin ilmu & call for papers unisbank (sendi\_u) ke-2 tahun 2016. kajian multi disiplin ilmu dalam pengembangan ipteks untuk mewujudkan pembangunan nasional semesta berencana (pnsb) sebagai upaya meningkatkan daya saing global.
- Liu, Z., Min, Q., & Ji, S. (2008). *A Comprehensive Review of Research in IT Adoption*. In *Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, WiCOM* „08. *4th International Conference, School of Management, Dalian University of Technology (pp. 1–5)*. Dalian.
- Maryani Ay (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *e-filing*: studi pada uin syarif hidayatullah jakarta. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi* Volume 9 (2), Oktober 2016 P-ISSN: 1979-858X; E-ISSN: 2461-1190 Page 161 - 172.
- McGill, Tanya Hobbs Valerie, & Klobas Jane. 2003. *User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean’s Model*, *Information resource Management Journal*, 16(1): 24-45.
- Noviandini, Nurul Citra. 2012. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Bagi Wajib Pajak di Yogyakarta*. *Jurnal Fakultas Ekonomi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- O’Brien, James A. 2005. *Pengantar Sistem Informasi*, Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Oe Riadi E Yosef (2014). *Analisis Penerimaan e-filing oleh Wajib Pajak*. Tesis Universitas Gajah Mada tidak dipublikasikan. *Electronic theses and dissertasion Gajah mada University*.

- Oktal, O., Alpu, O., & Yazici, B. (2016). *Measurement of Internal User Satisfaction and Acceptance of the E-Justice System in Turkey*. *Aslib Journal of Information Management*, 68(6), 716–735. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>.
- Oktal, O., Alpu, O., & Yazici, B. (2016). *Measurement of Internal User Satisfaction and Acceptance of the E-Justice System in Turkey*. *Aslib Journal of Information Management*, 68(6), 716–735. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>.
- Rahayu, Anita. 2009. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak dalam Menggunakan *E-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kediri. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi Bisnis*, Vol.5, No.1, hal 23.
- Raminda Ayu (2014). pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna *accurate* terhadap kinerja individu *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi* Vol. 3 No. 9 (2014).
- Rukmiyati Sri Made (2016). pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan *perceived usefulness* pada kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi (studi empiris pada hotel berbintang di provinsi bali).
- Suki, N. M., & Suki, N. M. (2017). *Determining students' behavioural intention to use animation and storytelling applying the UTAUT model: The moderating roles of gender and experience level*. *International Journal of Management Education*, 15(3), 528–538. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2017.10.002>
- Tam, C., & Oliveira, T. (2016). *Understanding the impact of m-banking on individual performance: DeLone & McLean and TTF perspective*. *Computers in Human Behavior*, 61, 233–244. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.016>.
- Tam, C., & Oliveira, T. (2017). *Understanding mobile banking individual performance: the DeLone & McLean model and the moderating effects of individual culture*. *Internet Research*, 27(3). <https://doi.org/10.1108/IntR-05-2016-0117>.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). *What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage*. *Government Information Quarterly*, (March), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology I*. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- W., and Torkzadeh, G. 1994. *A Conformatory Factor Analysis of the end-user Computing Satisfaction Instrument*, *MIS Quarterly*, 12(2): 159-174.
- Wahyuni, R. (2015). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan E-Filing (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jom FEKON*, 2(2), 1–15.
- Wilkinson. 1992. Dalam Raminda Ayu (2014). *Sistem Akunting dan Informasi*. Edisi Ketiga. Jilid Satu. Binarupa Aksara. Jakarta Barat.
- Wulandari Muharromah (2016). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kenyamanan wajib pajak terhadap penggunaan *e-filing* (studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan Pajak Pratama Klaten). *Kiat BISNIS* Volume 6 No. 4 Desember 2016.

Zaidi, S. K. R., Henderson, C. D., & Gupta, G. (2017). *The Moderating Effect of culture on e-filing taxes: evodence from India. Journal of Accounting in Emerging Economies Article Information*, 7(1), 134–152.