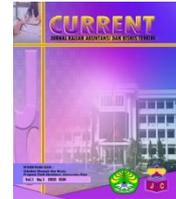




CURRENT
Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis Terkini
<https://current.ejournal.unri.ac.id>



DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN E-FILING MELALUI PEMAHAMAN INTERNET SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI

DETERMINANTS THAT INFLUENCE THE USE OF E-FILING THROUGH INTERNET UNDERSTANDING AS A MODERATING VARIABLE

Nada Aristia Maharani¹, Achmad Badjuri²

^{1,2}Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

*Email: nadaaristiamaharani@mhs.unisbank.ac.id

Keywords

*Perceived Ease,
 Perceived Satisfaction,
 Perceived Benefit,
 Use of e-Filing,
 Internet Understanding*

Article informations

*Received:
 2023-03-05
 Accepted:
 2023-07-20
 Available Online:
 2023-07-20*

Abstract

The purpose of this research was to test and analyze the effect of perceived ease, perceived satisfaction, and perceived benefit on e-Filing use, as well as to determine the effect of internet understanding as a moderating variable that can affect perceived ease, satisfaction, and benefit on e-Filing use. Individual taxpayers registered at KPP Pratama West Semarang were used in this study, totaling 43,948 taxpayers. With a sample size of 100 respondents, the sampling approach employed was simple random sampling. MRA (moderated regression analysis) was employed as the analysis approach. The results explain that perceived ease has a positive effect on the use of e-Filing and perceived benefit has a positive effect on the use of e-Filing, while perceived satisfaction has no significant effect on the use of e-Filing. Meanwhile, internet understanding is able to moderate the effect of perceived ease and perceived benefit on e-Filing use, but internet understanding is not able to moderate the effect of perceived satisfaction on e-Filing use.

PENDAHULUAN

Salah satu sumber pemasukan terbesar negara yaitu pajak. Berdasarkan hal tersebut, dengan berkembangnya teknologi informasi (TI), maka hasil pungutan pajak diharapkan meningkat setiap tahunnya. Menanggapi hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak menerapkan pendekatan manual untuk memperbarui sistem perpajakan, untuk meningkatkan penerimaan pajak dari wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menawarkan fasilitas transaksi secara online, yang merupakan perubahan mendasar terkait pajak melalui internet. Sistem *e-Filing* merupakan aplikasi dalam layanan pajak online (Lutfiyanti & Widyastuti, 2020). Direktorat Jenderal Pajak telah memberikan persetujuan resmi atas penyampaian SPT secara online melalui aplikasi (ASP) sesuai dengan PER nomor KEP-05/PJ/2005. Hal ini merupakan kelanjutan dari modernisasi administrasi perpajakan. Kemudian, dengan landasan hukum PER-1/PJ/2014, aplikasi *e-Filing* pemerintah dikembangkan lebih lanjut dan disediakan melalui situs resmi Direktorat Jenderal Pajak (RadarMadura.id, 2022).

Penerapan kebijakan sistem *e-Filing* untuk pelaporan pajak, sudah mulai berlaku pada tanggal 1 April 2018, ternyata menunjukkan peningkatan jumlah WPOP (Wajib pajak orang pribadi) yang melaporkan pajak yang belum dibayar. Banyaknya WPOP yang mamakai *e-Filing* untuk melaporkan pajak yang belum dibayar mendukung pertumbuhan partisipasi ini



karena sistem *e-Filing* memudahkan dan mempercepat proses pelaporan pajak. Namun, tidak semua wajib pajak menikmati tingkat kenyamanan yang sama. Sejumlah besar wajib pajak mengalami masalah saat pengisian *e-Filing* mereka. Beberapa di antaranya adalah wajib pajak yang sudah berumur, sebab terbiasa dengan sistem lama, yaitu mengumpulkan dokumen pajak dan menyerahkannya ke kantor pelayanan pajak.

Permasalahan yang sering terjadi saat pengisian *e-Filing* adalah salah dalam menggunakan jenis formulir, kesalahan dalam pengisian NPWP, penghasilan tambahan yang tidak dilaporkan, dan menggunakan email kantor saat pendaftaran EFIN. Semua wajib pajak sekarang harus melaporkan pajak terutang mereka melalui sistem *e-Filing*, karena system manual sudah tidak berlaku (Cristina, 2021).

Perbandingan antara jumlah WPOP melaporkan SPT memakai *E-Filling* dengan wajib pajak individu yang masih melaporkan melalui manual. Berikut data yang didapat pada Tabel 1.

Tabel 1
Data WPOP yang Melaporkan SPT Tahun 2017-2022

| Tahun | <i>e-Filing</i> | Manual |
|-------|-----------------|--------|
| 2017 | 32.558 | 8.883 |
| 2018 | 31.495 | 6.798 |
| 2019 | 35.550 | 4.189 |
| 2020 | 33.246 | 11.989 |
| 2021 | 38.868 | 4.659 |
| 2022 | 43.948 | 2.907 |

Sumber: KPP Pratama Semarang Barat

Diperoleh data dari Tabel 1, bahwa pada tahun 2017-2020 pengguna *e-Filing* mengalami naik turun, tetapi pada tahun 2021-2022 wajib pajak individu mengalami kenaikan selama memakai *e-Filing* untuk pelaporan SPT-nya hingga mencapai 43.948 wajib pajak. Lalu, pada tahun 2022 sebanyak 2.907 WPOP membuat laporan SPT secara manual dan jumlah tersebut lebih rendah dari tahun-tahun sebelumnya. Artinya, pada tahun 2022 mendatang, akan semakin banyak WPOP yang menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan SPT. Melihat hal ini, pemakaian aplikasi *e-Filing* meningkat daripada dengan menggunakan sistem manual. Tentunya sudah banyak WPOP yang merasa penggunaan *e-Filing* sangat membantu proses pelaporan pajak mereka dikarenakan sangat praktis dan mudah digunakan sehingga wajib pajak juga akan puas.

Persepsi kemudahan wajib pajak digunakan untuk mengukur seberapa mudah sistem teknologi dapat dipelajari dan diterapkan. Dalam melakukan suatu tugas, penggunaan sistem akan membuat wajib pajak menjadi lebih mudah, yang menggambarkan seberapa mudah sistem tersebut digunakan. Menurut penelitian mengenai persepsi kemudahan oleh (Anisa & Suprajitno, 2020), (Kasriana & Indrasari, 2018), dan (Wiratan & Harjanto, 2018), penggunaan *e-Filing* dipengaruhi secara positif persepsi kemudahan. Menurut penelitian (Lutfiyanti & Widyastuti, 2020), Kenyamanan yang dirasakan mempengaruhi penggunaan *e-Filing* secara positif dan signifikan.

Selain itu, penelitian (Pitaloka & Bagana, 2022) menunjukkan bahwa minat untuk memakai aplikasi *e-Filing* secara signifikan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan. Menurut temuan yang dipaparkan oleh (Wulandari et al, 2016), pemakaian *e-Filing* tidak dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi kemudahan. Menurut temuan (Nopiana & Yuliadi, 2017), persepsi kemudahan tidak berdampak secara signifikan pada pemakaian *e-Filing*. Kegunaan *e-Filing* akan meningkat seiring dengan semakin banyaknya WPOP yang merasakan kemudahan dalam mengakses *e-Filing*. Sebaliknya, jika WPOP merasa bahwa penggunaan *e-Filing* itu sulit, maka penggunaan *e-Filing* akan berkurang.

Persepsi kepuasan berarti apabila WPOP merasa semua kebutuhan terpenuhi sesuai ekspektasi dari hasil yang diperoleh dalam menggunakan suatu sistem informasi yang dikembangkan. Perasaan puas WPOP menunjukkan bahwa sistem *e-Filing* berhasil memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut penelitian mengenai persepsi kepuasan, kegunaan *e-Filing* secara signifikan dipengaruhi oleh persepsi kepuasan (Wangsa & Harahap, 2020) dan (Wulandari et al, 2016). Menurut penelitian (Anisa & Suprajitno, 2020), kegunaan *e-Filing* dipengaruhi secara positif oleh kepuasan wajib pajak. Menurut penelitian (Lutfiyanti & Widyastuti, 2020) kepuasan yang dirasakan memiliki dampak menguntungkan yang kuat terhadap penggunaan *e-Filing*, seperti halnya hasil penelitian (Wiratan & Harjanto, 2018) yang meneliti bagaimana kepuasan yang dirasakan mempengaruhi penggunaan *e-Filing*. Meskipun demikian, penelitian (Nopiana & Yuliadi, 2017) dan (Kasriana & Indrasari, 2018) menemukan hasil yang berbeda, menyimpulkan bahwa persepsi kesenangan tidak memiliki dampak positif yang signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Sejauh mana sebuah teknologi dianggap berguna dalam menggunakannya diukur dengan persepsi kegunaannya. Persepsi kegunaan penelitian ini ialah persepsi wajib pajak atas keuntungan dari kegunaan sistem *e-Filing* dalam menyampaikan SPT. Menurut penelitian mengenai persepsi kebermanfaatan oleh (Wangsa & Harahap, 2020) dan (Wulandari et al, 2016), penggunaan *e-Filing* secara signifikan dipengaruhi oleh persepsi kebermanfaatan. Penggunaan *e-Filing* secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh persepsi kegunaan, menurut penelitian (Lutfiyanti & Widyastuti, 2020). Berbeda dengan temuan penelitian tersebut bahwa persepsi kebermanfaatan tidak berdampak pada kegunaan *e-Filing* (Anisa & Suprajitno, 2020). Apabila wajib pajak mendapat keuntungan yang berpengaruh bagi dirinya, maka mereka akan menerima penggunaan *e-Filing* tersebut. Dengan tidak mengeluarkan banyak tenaga, wajib pajak merasa hal tersebut sangat membantu karena dapat melaporkan pajak dimanapun dan kapanpun.

Penggunaan *e-Filing* tentunya akan berkaitan erat dengan teknologi internet yang memadai. Seorang wajib pajak dituntut harus memahami bagaimana cara mengakses internet untuk memahami segala fitur-fitur yang ada pada *e-Filing*. Pemahaman internet berarti bahwa wajib pajak memahami apa itu internet dan paham betul akan penggunaannya. Dalam penelitian ini, pemahaman internet merupakan variabel moderasi yang pengaruhnya terhadap variabel dependen dapat mengurangi atau meningkatkan variabel independen. Oleh karena itu, pengetahuan internet sangat mempengaruhi persepsi WPOP atas kegunaan *e-Filing*. WPOP akan merasa lebih mudah menggunakan *e-Filing* seiring dengan meningkatnya pemahaman mereka tentang internet. Semakin paham internet pada WPOP, maka WPOP akan sangat mudah dalam mengakses sistem *e-Filing* ini. Dengan memanfaatkan dan dapat menguasai internet dengan baik, wajib pajak akan terhindar dari kemungkinan kesalahan-kesalahan saat melaporkan pajak (Purba et al., 2020). Wajib pajak akan memahami tahapan-tahapan dalam *e-Filing* karena mereka memahami internet dengan baik. Sebab itu, wajib pajak merasa puas karena fitur-fitur pada *e-Filing* sesuai yang dibutuhkan wajib pajak bisa di akses dengan benar. Selain bisa memudahkan dan puas akan penggunaan *e-Filing*, wajib pajak juga merasakan manfaat yang timbul, yakni tidak perlu ribet mengantri datang ke kantor pajak karena cara tersebut dilakukan wajib pajak yang memilih sistem manual yang tidak memerlukan pemahaman internet bagi dirinya melaporkan pajak. Dengan begitu, tingkat pemahaman internet yang maksimal akan berdampak pada manfaat bagi diri WPOP sendiri maupun terkait pelaporan pajak terhutangnya yang cepat dilaporkan. Peneliti (Asih et al., 2019) dan (Lestari & Oktaviani, 2022) tidak menemukan bukti bahwa pengetahuan tentang internet dapat memoderisasi pengaruh persepsi kemudahan pada minat kegunaan *e-Filing*.



Melihat hasil penelitian yang masih terdapat perbedaan, peneliti ingin melakukan penelitian adakah pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, dan persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan *e-Filing*. Selain itu, penulis juga ingin menguji pengaruh pemahaman internet sebagai variabel moderasi dengan menggunakan tiga variabel independen dan dua diantaranya belum pernah diteliti sebelumnya yaitu persepsi kepuasan dan persepsi kebermanfaatan.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan e-Filing

Keyakinan seseorang tentang menggunakan system teknologi tidak akan menuntut lebih banyak pekerjaan merupakan gambaran kemudahan. Sistem *e-Filing* menawarkan kemudahan baik dari segi mempelajarinya maupun menggunakannya (Widiastutik & Oktaviani, 2020). Tingkat kegunaan *e-Filing* sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan; semakin tinggi proporsi Wajib Pajak yang tidak mengalami kesulitan dalam menavigasi menu-menu yang ada dalam *e-Filing*, berdampak semakin banyak penggunaan *e-Filing*. Sebaliknya, jika penggunaan *e-Filing* membebani dan membingungkan WPOP, maka intensitas penggunaan *e-Filing* akan menurun. Dengan demikian, sesuai dengan teori TAM bahwa sistem teknologi dapat diterima bila wajib pajak merasa mudah menggunakannya. Studi ini didukung dengan penelitian (Anisa & Suprajitno, 2020) dan (Kasriana & Indrasari, 2018) bahwasanya persepsi kemudahan berpengaruh positif pada penggunaan *e-Filing*. Hipotesis penelitian ini yaitu:

H₁: Persepsi Kemudahan berpengaruh positif Terhadap Penggunaan e-Filing.

Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan e-Filing

Sebuah aplikasi dibuat dapat memberi kepuasan kepada pengguna saat digunakan, maka sistem tersebut dapat dikatakan berkualitas dan layak digunakan. Suatu sistem yang berkualitas akan mendorong penggunaan sistem yang berkelanjutan. Menu sistem *e-Filing* selalu berbeda dari tahun ke tahun dan dibuat untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak saat mereka mengajukan pajak secara online. Jumlah penggunaan akan meningkat secara proporsional dengan seberapa baik sistem *e-Filing* dapat memuaskan pengguna dengan fitur-fiturnya. Sejalan dengan penelitian (Wulandari et al, 2016), (Wangsa & Harahap, 2020), (Anisa & Suprajitno, 2020), (Wiratan & Harjanto, 2018), dan (Lutfiyanti & Widyastuti, 2020) juga menunjukkan bahwasanya persepsi kepuasan berdampak positif atau signifikan pada kegunaan *e-Filing*. Hipotesis penelitian ini yaitu:

H₂: Persepsi Kepuasan berpengaruh positif Terhadap Penggunaan e-Filing.

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan e-Filing

Menurut penelitian (Wulandari et al, 2016) dan (Wangsa & Harahap, 2020), kegunaan *e-Filing* secara signifikan berdampak persepsi kebermanfaatan. Menurut teori TAM, persepsi kemanfaatan suatu sistem menentukan apakah pengguna akan mengadopsinya atau tidak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya. WPOP berpendapat bahwasanya menggunakan aplikasi *e-Filing*, mereka bisa menyampaikan SPT dengan lebih cepat dan mudah. Ini termasuk keuntungan yang didapat WPOP dengan memakai *e-Filing* secara benar. Kegunaan *e-Filing* akan meningkat seiring dengan semakin banyaknya Wajib Pajak yang menyadari berbagai manfaatnya. Didukung penelitian (Lutfiyanti & Widyastuti, 2020) menunjukkan bahwa kegunaan *e-Filing* secara positif signifikan dipengaruhi persepsi kebermanfaatan. Penelitian (Wangsa & Harahap, 2020) dan (Wulandari et al, 2016) juga berpendapat bahwa persepsi kebermanfaatan berdampak signifikan terhadap kegunaan *e-Filing*. Hipotesis penelitian ini:

H₃: Persepsi Kebermanfaatan berpengaruh positif Terhadap Penggunaan e-Filing.

Pengaruh Pemahaman Internet Dalam Memoderasi Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan e-Filing

Seseorang harus memiliki pengetahuan tentang internet agar dapat menggunakan internet secara efektif. Wajib Pajak harus terbiasa dengan internet dan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menggunakannya agar dapat menggunakan sistem *e-Filing*. Akan tetapi tidak semua WPOP paham tentang cara menggunakan internet, yang tentunya berdampak besar pada seberapa banyak penggunaan *e-Filing*. Menurut (Asih et al., 2019) dan (Lestari & Oktaviani, 2022) penelitian mengenai pemahaman online sebagai variabel moderasi, pengetahuan internet tidak dapat memoderasi pengaruh persepsi kemudahan pada minat pemanfaatan *e-Filing*. Oleh karena itu, berdasarkan pengetahuan tentang internet ini, pengaruh persepsi wajib pajak oleh penggunaan *e-Filing* dapat diperkuat atau diperlemah. Wajib pajak akan merasa lebih mudah menggunakan *e-Filing* seiring dengan meningkatnya pemahaman mereka tentang internet. Semakin tingkat pemahaman internet pada WPOP maka WPOP akan sangat mudah dalam mengakses aplikasi *e-Filing*, penggunaan *e-Filing* secara intensif juga akan meningkat. Peneliti mengembangkan teori berikut berdasarkan hal tersebut:
H₄: Pemahaman internet mampu memoderasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-Filing.

Pengaruh Pemahaman Internet Dalam Memoderasi Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan e-Filing

Sistem *e-Filing* yang digunakan tentu saja harus mampu memenuhi kebutuhan WPOP sesuai dengan yang dicantumkan dalam pelaporan pajak melalui aplikasi. WPOP wajib menguasai pemakaian internet. Hal ini berdampak signifikan pada persepsi WPOP apakah *e-Filing* telah memenuhi tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap penggunaannya. Apabila wajib pajak dapat menguasai internet dengan benar, tentu wajib pajak akan merasa puas dapat mengakses *e-Filing* tanpa adanya kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dalam proses pelaporan pajak melalui sistem *e-Filing* dan memicu aplikasi *e-Filing* digunakan secara berkelanjutan. Persepsi kepuasan sebagai variabel independent belum ada yang pernah menggunakan, dalam studi pemahaman internet sebagai variabel moderasi.
H₅: Pemahaman internet mampu memoderasi pengaruh persepsi kepuasan terhadap penggunaan e-Filing.

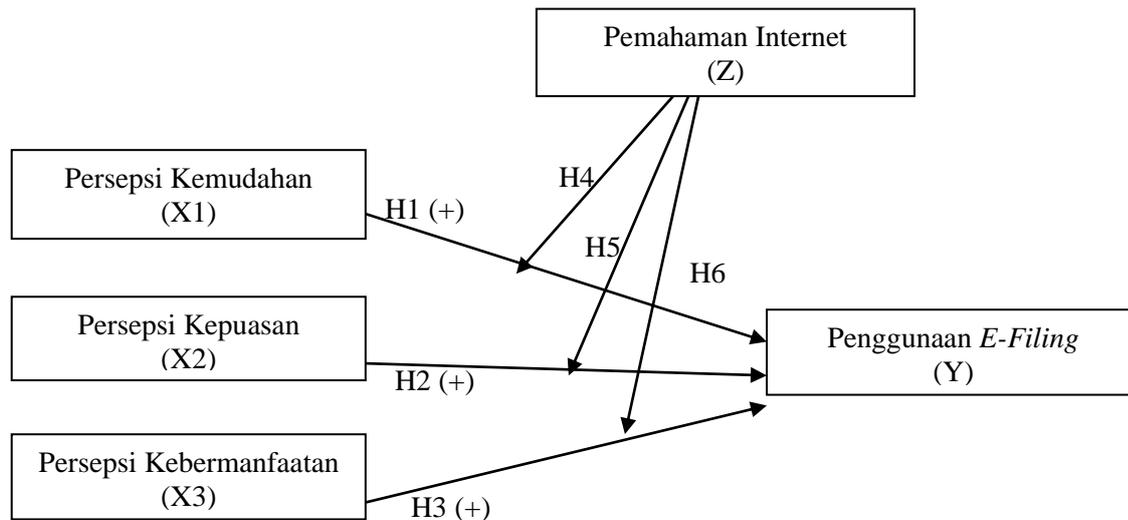
Pengaruh Pemahaman Internet Dalam Memoderasi Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan e-Filing

Pengetahuan tentang internet akan sangat mempengaruhi seberapa sering penggunaan *e-Filing* oleh wajib pajak. Sangat erat kaitannya pengetahuan internet yang dimiliki wajib pajak, sebab dari situlah manfaat yang didapat akan sangat berarti bagi wajib pajak. Wajib pajak dengan pengetahuan internet yang tinggi akan merasakan adanya keuntungan besar yang diperoleh dalam proses pelaporan pajaknya. Dan sebaliknya, apabila pengetahuan internet yang dimiliki wajib pajak rendah, maka akan merasa sistem *e-Filing* yang digunakan tidak memiliki manfaat atau kontribusi yang berarti bagi wajib pajak. Penelitian mengenai persepsi kebermanfaatan belum pernah ada yang menggunakan pemahaman internet sebagai variabel pemoderasi. Dengan demikian, peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:
H₆: Pemahaman internet mampu memoderasi pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan e-Filing.



METODE PENELITIAN

Kerangka Penelitian



Gambar 1
Model Penelitian

Lokasi dan Objek Penelitian

Tempat penelitian ini di KPP Pratama Semarang Barat yang berlokasi di Jalan Pemuda Kec. Semarang Utara, Kota Semarang, Jawa Tengah. WPOP yang memakai *e-Filing* untuk melaporkan pajaknya di KPP Pratama Semarang Barat menjadi fokus dalam penelitian ini.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini seluruh WPOP di KPP Pratama Semarang Barat yang melakukan pelaporan SPT secara elektronik, atau sejumlah 43.948 orang. Metode pengambilan sample yaitu dengan *probability sampling*. Dengan menggunakan rumus Slovin, hasil temuan dari 100 responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{43.948}{1+43.948(0,1)^2}$$

$$n = 99,9 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Unsur penelitian untuk menjelaskan variabel yang hendak diteliti dan bagaimana karakteristik cara mengukur variabel yang memiliki jenis tertentu yang telah didefinisikan secara konseptual.

Tabel 2

Definisi Konsep dan Pengukuran Variabel

| No | Variabel | Definisi Konsep | Indikator | Pengukuran |
|----|----------------------------|--|---|--------------|
| 1. | Penggunaan <i>E-Filing</i> | Perilaku yang tepat untuk menilai apakah sebuah organisasi telah menerapkan fungsi sistem informasi dengan baik adalah pemanfaatan sistem. | 1. Mudah digunakan 2. Kelanjutan menggunakan system 3. Menyederhanakan proses | Skala Likert |

| No | Variabel | Definisi Konsep | Indikator | Pengukuran |
|--------------------------|-------------------------|---|--|--------------|
| 2. | Persepsi Kemudahan | Sejauh mana seseorang menganggap teknologi informasi mudah dipahami dikenal sebagai persepsi kemudahan. Sederhana dalam arti bahwa menggunakan teknologi informasi ini tidak memerlukan banyak pekerjaan. | 1. Mudah dipelajari 2. Jelas dipahami 3. Mudah beradaptasi 4. Mudah terampil | Skala Likert |
| 3. | Persepsi Kepuasan | Sebagai hasil dari karakteristik yang ditawarkan oleh aplikasi <i>e-Filing</i> , seperti kualitas system dan kualitas informasi yang dihasilkan, kepuasan wajib pajak dicirikan sebagai perasaan puas. | 1. Sistem yang efisien 2. Keefektifan 3. Kepuasan 4. Kebanggaan pemakaian | Skala Likert |
| 4. | Persepsi Kebermanfaatan | Kepercayaan seseorang dalam memakai sebuah system yang akan membantunya berkinerja lebih baik disebut sebagai kegunaan. | 1. Meningkatkan produktivitas 2. Meningkatkan efektivitas 3. Membuat prose lebih sederhana | Skala Likert |
| Variabel Moderasi | | | | |
| 5. | Pemahaman Internet | Memahami sifat dasar internet dan cara menggunakannya secara efektif adalah prasyarat untuk pemahaman internet. | 1. Kemudahan mengakses informasi tentang <i>e-Filing</i> 2. Memperoleh prosedur penggunaan <i>e-Filing</i> 3. Kecepatan dalam mengakses <i>e-Filing</i> 4. Memperoleh pemahaman tentang peraturan uu dan system perhitungan pajak | Skala Likert |

Teknik Pengumpulan Data

Tekniknya dengan memakai kuesioner yang disebar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Barat kepada responden sesuai dengan pedoman yang ada pada sampel.

Teknik Analisis Data

Moderated Regression Analysis (MRA) digunakan dalam analisis. Penulis bermaksud untuk menganalisis variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen dengan memanfaatkan variabel moderator, oleh karena itu, menggunakan pendekatan analisis ini. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 25. Menurut Asih et al., (2019), Berikut ini



persamaan model regresi:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_1 * Z + \beta_5 X_2 * Z + \beta_6 X_3 * Z + e \dots \dots \dots (1)$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Responden yang digunakan pada studi ini berjumlah 100 orang dengan profil berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan lama penggunaan *e-Filing*.

Tabel 3

Karakteristik Responden

| Keterangan | Frekuensi | Presentase (%) |
|------------------------|-----------|----------------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 58 | 58% |
| Perempuan | 42 | 42% |
| Jumlah | 100 | 100% |
| Usia | | |
| <25 tahun | 13 | 13% |
| 25-30 tahun | 36 | 36% |
| 31-35 tahun | 9 | 9% |
| 36-40 tahun | 14 | 14% |
| 41-45 tahun | 6 | 6% |
| >45 tahun | 22 | 22% |
| Jumlah | 100 | 100% |
| Pendidikan | | |
| SMP/Sederajat | 4 | 4% |
| SMA/Sederajat | 20 | 20% |
| Diploma | 13 | 13% |
| S1 (Sarjana) | 51 | 51% |
| S2 (Magister) | 12 | 12% |
| Jumlah | 100 | 100% |
| Pekerjaan | | |
| Guru/Dosen | 6 | 6% |
| Karyawan | 61 | 61% |
| PNS | 19 | 19% |
| Pengusaha | 6 | 6% |
| Lainnya | 8 | 8% |
| Jumlah | 100 | 100% |
| Lama Penggunaan | | |
| <1 tahun | 13 | 13% |
| 1-2 tahun | 40 | 40% |
| 3-4 tahun | 33 | 33% |
| >5 tahun | 14 | 14% |
| Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Data pada Tabel 3 diperoleh hasil sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin

Digunakan sebagai acuan proporsi penggunaan *e-Filing* dapat diterima dan digunakan untuk melaporkan pajak. Pada tabel 3 diperoleh responden laki-laki lebih banyak dengan jumlah 58 responden dan perempuan berjumlah 42 responden

2) Usia

Usia berarti sebagai ukuran tingkat pemahaman ataupun pengalaman responden dalam menggunakan *e-Filing*. Berdasarkan tabel 3 dijelaskan bahwa rentang usia 25-30 tahun adalah

jumlah responden terbanyak dengan jumlah 36 responden atau 36% dari total responden.

3) Pendidikan Terakhir

Digunakan sebagai dasar untuk menilai tingkat pemahaman mereka. Tabel 3 menunjukkan bahwa 51 responden, memiliki gelar S1 atau lebih tinggi, yang merupakan persentase terbesar dari responden dengan jenis pendidikan ini.

4) Pekerjaan

Mengidentifikasi sumber pendapatan saat melaporkan pajak terutang, digunakan pekerjaan responden. Berdasarkan tabel 3 dibuktikan bahwa banyak responden bekerja sebagai karyawan yaitu sebanyak 61 responden

5) Lama Penggunaan *e-Filing*

Lama penggunaan digunakan untuk mengkategorikan seberapa pengalaman responden dalam menggunakan *e-Filing*. Melihat pada tabel 3 bahwa banyak responden telah lama menggunakan *e-Filing* selama 1-2 tahun yaitu sebanyak 40 responden

Analisis Deskriptif

Hasil pada Tabel 4, untuk menjelaskan karakteristik minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi setiap variabel.

Tabel 4

Statistik Deskriptif

| | Descriptive Statistics | | | | |
|----------------------------|------------------------|---------|---------|-------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Persepsi Kemudahan | 100 | 10 | 20 | 16,32 | 2,395 |
| Persepsi Kepuasan | 100 | 12 | 20 | 17,22 | 1,988 |
| Persepsi Kebermanfaatan | 100 | 10 | 15 | 13,10 | 1,425 |
| Penggunaan <i>e-Filing</i> | 100 | 6 | 15 | 12,56 | 1,839 |
| Pemahaman Internet | 100 | 13 | 20 | 16,94 | 1,852 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh hasil uji statistik:

Persepsi Kemudahan (X1)

Variabel persepsi kemudahan memiliki rentang nilai antara 10 sampai dengan 20, dengan standar deviasi 2,395 dan nilai rata-rata 16,32. Berdasarkan hal tersebut, wajib pajak setuju bahwa tidak membutuhkan usaha yang keras untuk memahami *e-Filing* dengan nilai rata-rata sebesar 16,32 dari total keseluruhan pernyataan.

Persepsi Kepuasan (X2)

Variabel kepuasan yang dirasakan memiliki rentang nilai antara 12 hingga 20, dengan standar deviasi 1,988, dan nilai mean 17,22. Dengan hasil mean sebesar 17,22 berarti responden setuju secara total keseluruhan pernyataan bahwa sistem *e-Filing* dapat membantu melaporkan SPT tepat waktu.

Persepsi Kebermanfaatan (X3)

Variabel kemanfaatan yang dirasakan berkisar antara 10 hingga 15, dengan standar deviasi 1,425, dan nilai rata-rata 13,10. Artinya, nilai rata-rata sebesar 13,10 dari total keseluruhan pernyataan membuktikan responden telah merasakan manfaat yang berarti saat menggunakan *e-Filing*.

Penggunaan *e-Filing* (Y)

Variabel penggunaan *e-Filing* berkisar antara 6 hingga 15, dengan nilai mean 12,56 dan standar deviasi 1,839. Dari nilai rata-rata 12,56 terlihat jelas bahwa responden pada umumnya setuju bahwa orang akan mengajukan formulir pajak mereka secara elektronik.

Pemahaman Internet (Z)



Variabel moderasi pemahaman internet memiliki rentang nilai dari 13 hingga 20, dengan nilai mean 16,94 dan standar deviasi 1,852. Hal ini menunjukkan dengan nilai mean yaitu 16,94 dari total keseluruhan pernyataan, responden setuju bahwa menggunakan *e-Filing* membutuhkan pemahaman internet yang baik.

Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Nilai korelasi menjadi dasar dalam proses pengambilan keputusan uji validitas. Jika r hitung $>$ r tabel, dengan nilai tabel 0.1966, maka item pertanyaan dianggap valid.

Tabel 5

Hasil Uji Validitas

| No | Variabel | Pertanyaan | Pearson Correlation | Keterangan |
|----|---|------------|---------------------|------------|
| 1. | Penggunaan <i>e-Filing</i> (Y) | Y.1 | 0,854 | Valid |
| | | Y.2 | 0,905 | Valid |
| | | Y.3 | 0,924 | Valid |
| 2. | Persepsi Kemudahan (X ₁) | X1.1 | 0,821 | Valid |
| | | X1.2 | 0,858 | Valid |
| | | X1.3 | 0,840 | Valid |
| | | X1.4 | 0,857 | Valid |
| 3. | Persepsi Kepuasan (X ₂) | X2.1 | 0,810 | Valid |
| | | X2.2 | 0,866 | Valid |
| | | X2.3 | 0,849 | Valid |
| | | X2.4 | 0,730 | Valid |
| 4. | Persepsi Kebermanfaatan (X ₃) | X3.1 | 0,831 | Valid |
| | | X3.2 | 0,876 | Valid |
| | | X3.3 | 0,860 | Valid |
| 5. | Pemahaman Internet (Z) | Z.1 | 0,810 | Valid |
| | | Z.2 | 0,749 | Valid |
| | | Z.3 | 0,800 | Valid |
| | | Z.4 | 0,709 | Valid |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Dapat disimpulkan pada tabel 5, bahwa nilai r hitung $>$ r tabel yaitu 0,1966. Jadi, seluruh item pertanyaan dari variabel penggunaan *e-Filing*, persepsi kemudahan, persepsi kepuasan, persepsi kebermanfaatan, dan pemahaman internet adalah valid.

Uji Reliabilitas

Suatu pernyataan pada item pertanyaan dianggap reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,70.

Tabel 6

Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----|--------------------------------|------------------|------------|
| 1. | Persepsi Kemudahan (X1) | 0,864 | Reliabel |
| 2. | Persepsi Kepuasan (X2) | 0,829 | Reliabel |
| 3. | Persepsi Kebermanfaatan (X3) | 0,817 | Reliabel |
| 4. | Penggunaan <i>e-Filing</i> (Y) | 0,871 | Reliabel |
| 5. | Pemahaman Internet (Z) | 0,764 | Reliabel |

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel penggunaan *e-Filing* adalah 0,871, variabel persepsi kemudahan adalah 0,864, variabel persepsi kepuasan yakni 0,829, variabel persepsi kebermanfaatan adalah 0,817, dan variabel pemahaman internet adalah 0,764. Hasil tersebut menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,70. Maka, pernyataan terhadap keseluruhan instrument pertanyaan dikatakan reliabel.

Uji Hipotesis

Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas dengan nilai *adjusted* yang rendah (0). Variabel independent menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen dengan nilai yang mendekati 1.

Tabel 7

Hasil Uji R^2

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,695 ^a | ,483 | ,450 | 1,364 |

a. Predictors: (Constant), Moderating_3, Persepsi Kepuasan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Moderating_2, Moderating_1

Sumber: Data primer diolah, 2023

Nilai R-square ialah 0,450, berarti bahwa variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen sebesar 45% ketika terdapat variabel moderasi dan 55% varians lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak berhubungan dengan penelitian ini.

Uji *t* (Parsial)

Mengevaluasi seberapa baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Adapun kriterianya yaitu jika nilai sig > 0,05, maka hipotesis ditolak; jika nilai sig < 0,05, maka hipotesis diterima.

Tabel 8

Hasil Uji *t*

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 3,375 | 1,738 | | 1,942 | ,055 |
| Persepsi Kemudahan | 1,691 | ,733 | 2,202 | 2,305 | ,023 |
| Persepsi Kepuasan | ,239 | ,775 | ,258 | ,308 | ,759 |
| Persepsi Kebermanfaatan | 1,937 | ,798 | 1,501 | 2,426 | ,017 |
| Moderating_1 | ,092 | ,043 | 3,202 | 2,152 | ,034 |
| Moderating_2 | -,004 | ,045 | -,131 | -,092 | ,927 |
| Moderating_3 | ,133 | ,048 | 2,972 | 2,763 | ,007 |

a. Dependent Variable: Penggunaan e-Filing

Sumber: Data primer diolah, 2023

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan e-Filing

Kegunaan *e-Filing* dipengaruhi secara positif oleh persepsi kemudahan. Berdasarkan pada tabel 8 uji *t*, persepsi kemudahan dengan signifikan sebesar $0,023 < 0,05$. Jadi, hipotesis satu terbukti kebenarannya. Akibatnya, kegunaan *e-Filing* dianggap sangat mudah bagi wajib pajak karena tidak memerlukan usaha yang besar untuk mempelajari cara penggunaannya dan sangat efisien waktu sehingga lebih cepat dalam melaporkan pajak. Banyak WPOP dengan kisaran usia 25-40 tahun sangat mahir saat mengakses *e-Filing*. Mereka beranggapan bahwa menu-menu yang ada pada *e-Filing* sangat mudah dipelajari, dengan begitu dalam waktu singkat mereka sudah berhasil melaporkan pajaknya dengan benar. Sesuai dengan teori TAM, kemudahan yang dirasakan oleh WPOP membuat penggunaan *e-Filing* diterima dan digunakan secara terus-menerus oleh WPOP dan tentunya akan semakin meningkat. Studi ini sejalan dengan studi (Anisa & Suprajitno, 2020) dan (Kasriana & Indrasari, 2018) ialah persepsi kemudahan berpengaruh positif pada kegunaan *e-Filing*. Studi (Wiratan & Harjanto, 2018) dan (Lutfiyanti & Indriyana, 2020) juga menyebutkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan atas penggunaan *e-Filing*.

Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan e-Filing

kegunaan *e-Filing* dipengaruhi secara positif oleh kepuasan yang dirasakan. Nilai



signifikan dari kepuasan yang dirasakan ialah $0,759 > 0,05$ berdasarkan temuan uji t. Dengan demikian, hipotesis kedua ditolak, yang mengindikasikan bahwa persepsi kepuasan tidak memiliki dampak yang berarti pada penggunaan *e-Filing*. Hal ini dikarenakan kegagalan sistem *e-Filing* dalam melayani kebutuhan WPOP secara memadai. WPOP belum cukup puas dengan layanan maupun fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *e-Filing*, contohnya pada saat wajib pajak melaporkan pajaknya, belum ada keterangan benar atau tidaknya saat WPOP mengisi *e-Filing*. Hal tersebut membuat wajib pajak takut apabila melakukan kesalahan pengisian atau input data SPT yang menyebabkan keselisihan total pajak yang akan dilaporkan, yang mana akan sangat merugikan wajib pajak apabila juga akan dikenakan sanksi. Serupa dengan penelitian (Kasriana & Indrasari, 2018) dan (Nopiana & Yuliadi, 2017) bahwa persepsi kepuasan tidak memiliki pengaruh positif pada kegunaan *e-Filing*. Namun, bertolak belakang dengan penelitian (Wangsa & Harahap, 2020) dan (Wulandari et al, 2016) yang mengemukakan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh signifikan pada penggunaan *e-Filing*.

Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan e-Filing

Berdasarkan hasil analisis uji t, persepsi kebermanfaatan memiliki nilai signifikansi yaitu $0,017 < 0,05$. berarti hipotesis ketiga terbukti kebenarannya, artinya penggunaan *e-Filing* dipengaruhi secara positif oleh persepsi kebermanfaatan. Dapat dikatakan bahwa penggunaan sistem *e-Filing* telah terbukti bermanfaat bagi wajib pajak. Sesuai dengan teori TAM, wajib pajak dapat menerima penggunaan *e-Filing* karena manfaat yang dirasakan wajib pajak ialah ketika wajib pajak tersebut mendapatkan kontribusi positif dengan menghemat tenaga untuk tidak datang ke kantor pajak dalam melaporkan pajaknya. Wajib pajak bisa dalam 24 jam melaporkan pajak melalui *e-Filing* dan membebaskan wajib pajak untuk melakukannya dimanapun tanpa mengganggu aktivitas, seperti mengganggu jam makan siang di kantor maupun aktivitas di rumah. Studi terdahulu yang dilakukan oleh (Wangsa & Harahap, 2020) dan (Wulandari et al, 2016) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan pada penggunaan *e-Filing*. Penggunaan *e-Filing* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh persepsi kebermanfaatan, menurut penelitian (Lutfiyanti & Widyastuti, 2020).

Pengaruh Pemahaman Internet Memoderasi Persepsi Kemudahan Terhadap Penggunaan e-Filing

Berdasarkan analisis data diperoleh nilai signifikansi kemampuan pengetahuan internet dalam mempengaruhi persepsi kemudahan adalah sebesar $0,034 < 0,05$ berdasarkan hasil uji t. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa hipotesis keempat terbukti kebenarannya. Hal ini tentunya tidak terlepas dari fakta bahwa tingkat literasi internet yang dimiliki oleh WPOP dimanfaatkan secara maksimal dalam penggunaan *e-Filing*, sehingga WPOP sudah merasa nyaman dan tidak terbebani dalam proses pengisian *e-Filing*. WPOP yang sudah terbiasa dengan menu-menu dalam mengakses *e-Filing* dengan diikuti kemampuan pengetahuan internet yang tinggi. Seiring teknologi internet yang semakin maju, wajib pajak mampu menyesuaikan bagaimana cara fitur-fitur pada *e-Filing* ini digunakan. Tingkat pemahaman internet oleh wajib pajak tersebut dikatakan baik, maka kemudahan juga akan dirasakan dari penggunaan *e-Filing*. Studi ini terbukti bertolak belakang dengan studi (Asih et al., 2019) dan (Lestari & Oktaviani, 2022), bahwa pemahaman internet tidak mampu memoderasi pengaruh persepsi kemudahan pada minat untuk menggunakan *e-Filing*.

Pengaruh Pemahaman Internet Memoderasi Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan e-Filing

Hipotesis kelima penelitian ini menyatakan bahwa pemahaman internet dapat mempengaruhi seberapa puas masyarakat dalam menggunakan *e-filing*. Nilai signifikansi pemahaman internet mampu memoderasi kepuasan subjektif adalah $0,927$ lebih dari $0,05$,

sesuai dengan hasil uji t penelitian. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis kelima tidak terbukti kebenarannya, yaitu pemahaman internet tidak mampu mengendalikan kepuasan yang dilaporkan dengan penggunaan *e-Filing*. Saat ini, hanya sedikit WPOP yang mau mempelajari cara memanfaatkan internet untuk situs *e-Filing*, apalagi menu pada *e-Filing* berubah-ubah setiap tahunnya. Akibatnya, masih ada wajib pajak yang berumur melakukan kesalahan saat mengisi *e-Filing* dikarenakan mereka tidak menguasai internet dan menyebabkan mereka tidak puas terhadap sistem *e-Filing*. Sistem *e-Filing* dianggap lebih menyusahakan bagi wajib pajak yang minim pengetahuan internet dan mereka masih membutuhkan panduan dari orang lain untuk mengisi *e-Filing*, seperti email apa yang seharusnya digunakan hingga SPT apa saja yang harus dilaporkan. Apabila wajib pajak memahami betul internet, maka WPOP akan merasa puas karena kebutuhan mereka saat menggunakan *e-Filing* terpenuhi dengan baik.

Pengaruh Pemahaman Internet Memoderasi Persepsi Kebermanfaatan Terhadap Penggunaan e-Filing

Hipotesis keenam dari penelitian ini ialah pemahaman tentang internet dapat mempengaruhi persepsi kebermanfaatan *e-Filing*. Temuan uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi kemampuan pemahaman internet dalam memoderasi persepsi kebermanfaatan yaitu sebesar $0,007 < 0,05$. Dengan demikian, bahwa hipotesis keenam terbukti kebenarannya, yang berarti bahwa pemahaman internet dapat mempengaruhi persepsi kebermanfaatan *e-Filing*. Mekanisme *e-Filing* yang digunakan dapat menguntungkan wajib pajak. Berbeda dengan wajib pajak yang menggunakan sistem manual dengan mendatangi kantor pajak untuk melaporkan pajak dan mengantri, hal itu dilihat sangat tidak praktis dan membuang tenaga sebab mereka tidak menguasai internet dengan baik dan berpikir memilih cara manual, karena itu tidak dilakukan secara online yang membutuhkan pengetahuan internet yang tinggi dalam diri wajib pajak. Keuntungan yang diterima WPOP pengguna *e-Filing* adalah bisa dalam 24 jam dimanapun dan kapanpun melaporkan pajak tanpa harus ke kantor pajak. Tentu hal tersebut diimbangi dengan pemahaman yang baik terhadap internet pada diri WPOP. Apabila wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* dikatakan sudah mampu mengoperasikan dan memahami internet, tentu dapat merasakan manfaat yang berarti saat mengakses *e-Filing*.

SIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan diperoleh persepsi kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh positif pada kegunaan *e-filing* di kalangan WPOP KPP Pratama Semarang Barat. Persepsi kemudahan berpengaruh tidak signifikan pada penggunaan *e-filing* oleh WPOP di KPP Pratama Semarang Barat. Pemahaman terhadap internet dapat memoderasi dampak kemudahan kegunaan *e-filing* pada WPOP KPP Pratama Semarang Barat. Pemahaman internet tidak dapat memoderasi pengaruh persepsi kepuasan dalam menggunakan *e-filing* wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat. Pemahaman terhadap internet dapat memoderasi pengaruh persepsi kebermanfaatan pada penggunaan *e-filing* pada WPOP di KPP Pratama Semarang Barat.

Kesimpulan yang telah diberikan menunjukkan bahwa ada sejumlah keterbatasan dalam penelitian ini. Berikut ini adalah kelemahan dan rekomendasi: kuesioner hanya diberikan kepada KPP Pratama Semarang Barat oleh peneliti. Untuk meningkatkan efektivitas penyebaran kuesioner, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas domain penelitian dengan menyertakan lebih banyak objek penelitian. Disarankan agar peneliti berikutnya mempergunakan sampel penelitian lebih banyak untuk meningkatkan keakuratan temuan. Saran bagi peneliti yang akan datang, agar mempergunakan variabel lainnya yaitu kerumitan, kesiapan teknologi informasi, keamanan dan kerahasiaan, dan lain-lain yang mampu mempengaruhi kegunaan *e-Filing* yang tidak masuk dalam penelitian ini

Adapun studi ini mendukung agar Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan



sebaiknya selalu mengadakan sosialisasi terkait penggunaan *e-Filing*. Hal ini perlu dilakukan karena masih terdapat WPOP yang belum memahami manfaat dari penggunaan *e-Filing*. Selain itu, pihak Kantor Pelayanan Pajak juga perlu meyakinkan para pengguna *e-Filing* bahwa sistem *e-Filing* itu lebih memudahkan dan fitur-fitur layanan yang memuaskan.

REFERENSI

- Anisa, R., & Suprajitno, D. (2020). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak di Kebumen. *JIMMBA: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2, 595–609.
- Asih, K. A. A., Yuesti, A., & Sudiartana, I. M. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan E-Filing Untuk Pelaporan Pajaknya Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kabupaten Gianyar). *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, 1(4), 505–549.
- Cristina. (2021). *Kesalahan yang Sering Terjadi dalam Pengisian E-Filing*. <https://www.pajakku.com/read/603624475bddc138006e3315/Kesalahan-yang-Sering-Terjadi-dalam-Pengisian-E-Filing>
- Kasriana, & Indrasari, A. (2018). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan terhadap Penggunaan e-Filling Wajib Pajak. *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 4(1), 15–32.
- Lestari, C. D., & Oktaviani, R. M. (2022). Mampukah Pemahaman Internet Memoderasi Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing? *E-Jurnal Akuntansi*, 32(3), 777. <https://doi.org/10.24843/eja.2022.v32.i03.p17>
- Lutfiyanti, I. P., & Indriyana, W. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing bagi Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 7(2), 129–134. <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/advance>
- Nopiana, dan Y. (2017). Analisis Persepsi Kerumitan, Kemudahan, Kegunaan Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Fasilitas E-Filing Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online Dan Realtime (Kajian Studi Empiris: Kota Batam). *Akrab Juara*, 2(3), 1–13.
- Pitaloka, H. M. D., & Bagana, B. D. (2022). Faktor - faktor yang mempengaruhi minat penggunaan e-filling oleh wajib pajak pribadi sebagai sarana pelaporan SPT masa secara online dan realtime. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 671–678. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i2.2324>
- Purba, H., Sarpingah, S., & Nugroho, L. (2020). The Effect Of Implementing E-Filing Systems On Personal tax Compliance With Internet Knowledge As Moderated Variables. *International Journal of Commerce and Finance*, 6(1), 166–180.
- RadarMadura.id. (2022). *Bagaimana Sejarah dari Sistem Aplikasi Pajak Online, dan Apa Saja Layanannya?*. <https://radarmadura.jawapos.com/featured/02/08/2022/bagaimana-sejarah-dari-sistem-aplikasi-pajak-online-dan-apa-saja-layanannya/>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. PT Alfabeta.
- Wangsa, R., & Harahap, B. (2020). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kepuasan Terhadap Penggunaan E-Filing Bagi Wajib Pajak Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 913–921.
- Widiastutik, A., & Oktaviani, R. M. (2020). Pengaruh Pengalaman Dalam Memoderasi Persepsi Kemudahan Terhadap Intensitas Penggunaan E-Filing. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(01), 40–47. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1033>
- Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Oleh Wajib Pajak. *Jurnal Bina Akuntansi*, 5(2), 310–349. <https://doi.org/10.52859/jba.v5i2.25>

Wulandari et al. (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). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(4), 336–382.

