

## PENGARUH PENGGUNAAN *E-REGISTRATION*, *E-BILLING*, DAN *E-FILING* DALAM PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)

Sri Mulyani  
liyaliyaani@gmail.com  
Fidiana Fidiana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to analyze factors which affect taxpayers' compliance on E-Registration, E-Billing, and E-Filing with Technology Acceptance Model (TAM); including perception of usage and ease of convenience. While, the research was quantitative. The data collection technique used a purposive sampling technique. Moreover, the instrument in data collection technique used questionnaires. The questionnaires were distributed to respondents. Furthermore, the research sample was 100 respondents of personal taxpayers which were listed on Pratama Tax Service Office, Gubeng, Surabaya; and had applied E-Registration, E-Billing, and E-Filing. Additionally, the data analysis technique used Statistical Product and Service Solutions (SPSS) 26. The research result concluded that perception of usage of E-Registration, perception of ease of convenience of E-Registration, perception of usage of E-Billing, perception of ease of convenience of E-Billing, perception of usage of E-Filing, and perception of ease of convenience of E-Filing had a positive effect on personal taxpayers' compliance which were listed on Pratama Tax Service Office, Gubeng, Surabaya.*

*Keywords: perception, usage, compliance*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap sistem *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing* dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM), meliputi persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel yang diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan menggunakan kuesioner yang berasal dari 100 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng Surabaya dan telah menggunakan sistem *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan *E-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, persepsi kemudahan *E-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Persepsi kegunaan *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Persepsi kemudahan *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Persepsi kegunaan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan Persepsi kemudahan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: persepsi, kegunaan, kemudahan

### PENDAHULUAN

Penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berasal dari tiga sumber yaitu penerimaan dari sumber perpajakan, penerimaan negara yang bersumber bukan dari pajak dan penerimaan yang bersumber dari hibah (Burton, 2014:182). Dari tiga sumber penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tersebut, penerimaan dari sumber perpajakan memiliki peran paling besar yang digunakan pemerintah untuk membiayai seluruh pengeluaran rutin pemerintah maupun untuk pembangunan.

Dari fenomena yang telah dijabarkan peneliti, meningkatkan sistem dalam penerapan perpajakan *online* kepada masyarakat perlu dilakukan pemerintah sehingga masyarakat akan

mengerti bahwa pemerintah telah memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Usaha untuk meningkatkan penerimaan negara disektor pajak memiliki banyak kendala yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan pembangunan dalam sistem administrasi perpajakan salah satunya dengan mengembangkan pelayanan perpajakan dengan memanfaatkan teknologi informasi demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan *e-system* perpajakan atau sistem elektronik perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sistem elektronik yang akan membantu wajib pajak mulai dari mendaftarkan diri, menghitung, membayar hingga melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. *E-system* yang Direktorat Jenderal Pajak keluarkan yang penulis teliti antara lain yaitu berupa *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing*.

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan satu dari banyak model penelitian yang berpengaruh di dalam studi determinan akseptasi teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya dan menjelaskan bahwa terdapat dua faktor utama yang memengaruhi integritas teknologi yaitu kebermanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan dalam pemakaian teknologi informasi (*ease of use*) (Gangwar *et al.*, 2015). Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu seperti, Davis (1989) mengembangkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk meneliti faktor-faktor determinan dan penggunaan sistem informasi oleh pengguna yang diteliti di Universitas Minnetosa. Hasil dari penelitian Davis menunjukkan bahwa minat pengguna sistem informasi dapat dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*).

Sesuai latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka dapat dirumuskan apakah persepsi kegunaan *E-Registration*, persepsi kemudahan *E-Registration*, persepsi kegunaan *E-Billing*, persepsi kemudahan *E-Billing*, persepsi kemudahan *E-Filing*, dan persepsi kemudahan *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Sedangkan tujuan penelitian yang ingin penulis capai adalah untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan *E-Registration*, persepsi kemudahan *E-Registration*, persepsi kegunaan *E-Billing*, persepsi kemudahan *E-Billing*, persepsi kemudahan *E-Filing*, dan persepsi kemudahan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

## TINJAUAN TEORITIS

### *Theory of Reasoned Action* (TRA)

*Theory of Reasoned Action* (TRA) diperkenalkan pertamakali oleh Ajzen dan Fishbein (1980). *Theory of Reasoned Action* (TRA) merupakan teori yang menerapkan perilaku manusia secara umum. Secara tidak langsung teori ini menyatakan bahwa perilaku terjadinya disebabkan adanya niat dan tidak akan pernah terjadi tanpa adanya niat. Teori ini digunakan dalam berbagai macam perilaku manusia khususnya pada hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan sosial, psikologis kemudian fungsinya makin bertambah dan juga digunakan untuk menentukan faktor-faktor yang berkaitan dengan perilaku kesehatan.

Keuntungan dari teori ini adalah memberikan pegangan untuk menganalisa komponen perilaku di dalam item operasional. Mempertimbangkan pencegahan harus dilakukan supaya model ini dipergunakan dengan tepat. Fokus sasarannya adalah prediksi dan pengertian perilaku yang diamati secara langsung dan dibawah kendali seseorang. Yang bermakna bahwa perilaku sasaran harus diseleksi dan juga diidentifikasi secara jelas. Tuntutan ini perlu adanya pertimbangan mengenai tindakan, sasaran, konteks, dan waktu.

Keterbatasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) adalah bahwa teori ini tidak mampu mengukur perilaku yang tidak semuanya dalam keinginan yang terkendali. Seseorang mungkin berharap untuk bertindak sesuatu tetapi tidak memiliki sumber, motivasi maupun

kesempatan untuk melakukan hal tersebut. Sebagai contoh jika seseorang ingin pergi ke suatu tempat dengan naik pesawat terbang namun tidak memiliki tiket pesawat, maka datang ke tempat tersebut diluar kemampuan atau sama halnya dengan seorang wajib pajak ingin membuat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan menggunakan sistem *E-Registration* namun dia tidak mempunyai paket data internet. *Theory of Reasoned Action* (TRA) memiliki enam komponen yaitu, keyakinan perilaku (*behaviour belief*), keyakinan normatif (*normative belief*), sikap terhadap perilaku (*attitude towards the behaviour*), norma subyektif (*subjective norms*), niat (*intention*), dan perilaku (*behaviour*).

### **Technology Acceptance Model (TAM)**

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 yang dimana diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. Model *Theory of Reasoned Action* (TRA) merupakan teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Reasoned Action* (TRA) memiliki perbedaan mendasar yang terletak pada penempatan sikap-sikap dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Untuk memformulasikan *Technology Acceptance Model* (TAM), menggunakan *Theory of Reasoned Action* (TRA) sebagai dasar dalam menegakkan teorinya namun tidak mengakomodasi semua komponen dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna atau individu terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan pemakaian (*perceived ease of use*).

*Technology Acceptance Model* (TAM) mempunyai beberapa kelebihan yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) berguna untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi yang gagal diterapkan karena pemakaiannya tidak memiliki niat untuk menggunakannya, *Technology Acceptance Model* (TAM) juga dibangun dengan dasar teori yang kuat, selanjutnya *Technology Acceptance Model* (TAM) juga telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan disimpulkan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang baik, kelebihan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang terpenting adalah model ini adalah model yang parsimony yaitu model yang sederhana tetapi valid (Maryatin, 2017).

### **Persepsi Kegunaan (Percieved Usefulness)**

Davis (1989) berpendapat bahwa persepsi kegunaan (*percieved usefulness*) adalah "*The degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance*". Hal ini bisa dijabarkan bahwa seseorang yang sangat percaya atau bahkan tidak percaya dalam penggunaan suatu sistem tertentu akan membuat tingkat kinerja meningkat. Persepsi Kegunaan (*Percieved Usefulness*) menjelaskan bagaimana sistem tersebut dapat menaruh manfaat pada penggunaannya dalam penggunaan suatu sistem (Desmayanti dan Zulaikha, 2012).

### **Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use)**

Davis (1989) berpendapat bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) adalah "*The degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*". Hal ini bisa dijabarkan bahwa seseorang akan bebas dari usaha jika individu tersebut percaya menggunakan sistem tertentu. Davis mengartikan *Ease* sebagai *Freedom from difficulty or great effort* yaitu bebas dari usaha yang besar atau kesulitan.

### ***E-Registration***

Sistem elektronik *E-Registration* merupakan sistem pendaftaran maupun perubahan data wajib pajak atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui sistem *online* yang terhubung langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem *E-Registration* diiringi terbitnya keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-173/PJ/2004 pada tanggal 7 Desember 2004 mengenai cara pendaftaran dan penghapusan nomor pajak wajib pajak serta pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak. Kemudian diperbarui dengan peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-24/PJ/2009 pada tanggal 16 Maret 2009 mengenai tata cara pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau pengukuhan pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak atau pengusaha kena pajak melalui sistem *E-Registration*. Dengan penerapan *E-Registration* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam hal mendaftarkan diri dan mempermudah wajib pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Ersania dan Merkusiwati (2018) mengatakan bahwa adanya *E-Registration* mempermudah wajib pajak dalam melakukan proses pendaftaran, pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak, dan perubahan data.

### ***E-Billing***

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan sistem pembayaran secara elektronik yaitu *E-Billing*, untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. Sistem *E-Billing* merupakan metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing* menurut PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik. Melalui pengisian data secara elektronik di website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (<http://sse2.pajak.go.id> dan <http://sse3.pajak.go.id>) wajib Pajak dapat memperoleh kode *Billing*. Dengan adanya sistem *E-Billing* diharapkan dapat membantu wajib pajak membayar pajak dengan lebih mudah, lebih cepat, lebih akurat, dan lebih nyaman. Dengan menggunakan *E-Billing* kita juga tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak untuk membayar pajak karena kita bisa membayar pajak melalui ATM atau bank persepsi. Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) mengatakan bahwa *E-Billing* dapat memberikan efisiensi dalam pembayaran pajak, karena pembayarannya dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.

### ***E-Filing***

Sistem elektronik *E-Filing* pertama kali diperkenalkan oleh *Application Service Provider* (ASP) dan disahkan melalui peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 mengenai tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik bahwa *E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ([djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id)) atau penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) lainnya. Wajib pajak yang akan menyampaikan SPT melalui *E-Filing* harus memiliki nomor identitas atau *Electronic Filing Identification Number (E-FIN)* yang diberikan kantor pelayanan pajak atas permohonan wajib pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT melalui *E-Filing*. Lado dan Budiantara (2018) mengatakan bahwa penerapan sistem *E-Filing* diharapkan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dengan diterapkannya sistem *E-Filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **Wajib Pajak**

Dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Kepatuhan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu.

Wajib pajak merupakan subyek pajak yang memenuhi syarat subyektif yaitu syarat *tatbestand* yang ditentukan oleh undang-undang karena memperoleh penghasilan kena pajak yaitu penghasilan yang dalam satu tahun pajak tertentu telah melebihi batas Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP) wajib pajak dalam negeri. Jadi dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah orang atau badan (subyek pajak) yang telah memenuhi syarat-syarat subyektif dan syarat-syarat obyektif.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahman, 2010). Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan, tunduk dan patuh dan melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar akan pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak yaitu dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya (Devano dan Rahayu, 2006:114). Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sesuai peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara (Rahayu, 2010). Ada dua macam jenis kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan material.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari seberapa patuh wajib pajak dalam mendaftarkan diri. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) diharapkan mampu menjelaskan bagaimana penggunaan *e-system* perpajakan seperti *E-Registration* yang dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Persepsi kegunaan *E-Registration* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat calon wajib pajak untuk mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Dewantara, 2019). Semakin tinggi kepercayaan wajib pajak terhadap pemahaman penggunaan teknologi *E-Registration* akan meningkatkan kinerjanya. Penggunaan *E-Registration* yang semakin baik mampu meningkatkan minat wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, begitupun sebaliknya jika penggunaan *E-Registration* tidak berjalan dengan baik maka minat masyarakat dalam mendaftarkan dirinya juga akan rendah dan mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah pula (Sari, 2015). Sistem *E-Registration* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Putra, 2020). Oleh karena itu, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub>: Persepsi kegunaan *E-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Pengaruh Persepsi Kemudahan *E-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Persepsi merupakan suatu hal yang membentuk hubungan dengan orang lain, persepsi didefinisikan sebagai suatu proses pengenalan seseorang terhadap sesuatu (Lie dan Sadjarto, 2013). Sistem yang menciptakan hal yang positif maupun negatif bagi pengguna atau yang mengoperasikan sistem tersebut akan menciptakan suatu dorongan bagi pengguna untuk diterimanya suatu sistem tersebut. Sistem *E-Registration* merupakan sistem yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memudahkan wajib pajak dalam mendaftarkan diri dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara *online*. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat calon wajib pajak untuk mendaftarkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Dewantara, 2019). Pratami *et al.*, (2017) menyatakan bahwa *E-Registration* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa sistem *E-Registration* lebih memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dalam hal memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tanpa harus ke kantor pajak. Oleh karena itu, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H<sub>2</sub>: Persepsi kemudahan *E-Registration* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari seberapa patuh wajib pajak dalam membayar pajaknya. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) diharapkan mampu menjelaskan bagaimana penggunaan *e-system* perpajakan seperti *E-Billing* yang dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penggunaan sistem *E-Billing* yang mudah memberikan respon positif bagi wajib pajak dalam merasakan manfaat dari dibentuknya sistem *E-Billing* terutama bertujuan untuk cara pembayaran pajak yang efektif dan efisien. Semakin tinggi kepercayaan wajib pajak menggunakan *E-Billing* dengan mudah semakin tinggi pula minat wajib pajak untuk menggunakannya. Persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *E-Billing* (Elminingtias, 2019). Apabila wajib pajak merasakan manfaat dalam penggunaan *E-Billing* maka penerapan *e-system* pajak akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Sistem *E-Billing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Putra, 2020). Oleh karena itu, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H<sub>3</sub>: Persepsi kegunaan *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Persepsi kemudahan merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha (Davis, 1989). Persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penggunaan *E-Billing* (Elminingtias, 2019). Jika pengguna merasa mudah dalam menggunakan sebuah sistem maka pengguna akan menampilkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sistem tersebut. Kemudahan pengguna yang dimaksud yaitu tampilan visual yang sederhana sehingga mudah dioperasikan oleh pengguna. Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berusaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menyediakan sistem yang mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. *E-Billing* merupakan sistem yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya secara *online* melalui ATM atau bank persepsi kapanpun dan dimanapun. Dengan adanya *E-Billing* diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. *E-Billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan *E-Billing*, wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak kapanpun dan dimanapun secara *online* dan dapat meningkatkan keamanan dalam melaksanakan transaksi pajak (Putri, 2019). Oleh karena itu, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H<sub>4</sub>: Persepsi kemudahan *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari seberapa patuh wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) diharapkan mampu menjelaskan bagaimana penggunaan *e-system* perpajakan seperti *E-Filing* yang dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sun dan Zhang (2003) mengkonfirmasi bahwa kegunaan sebagai faktor yang paling penting yang memengaruhi penerimaan pengguna dengan sedikit pengecualian. Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *E-Filing* (Laihad, 2013). Sulistyorini *et al.*, (2016) meneliti dengan menggunakan *E-Filing* terdapat perhitungan yang secara otomatis dan mampu meminimalisir kesalahan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang berdampak meningkatkan produktifitas dan kinerja wajib pajak dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *E-Filing* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi, artinya semakin baik

penggunaan *E-Filing*, maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat (Dewi dan Supadmi, 2019). Oleh karena itu, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H<sub>5</sub>: Persepsi kegunaan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

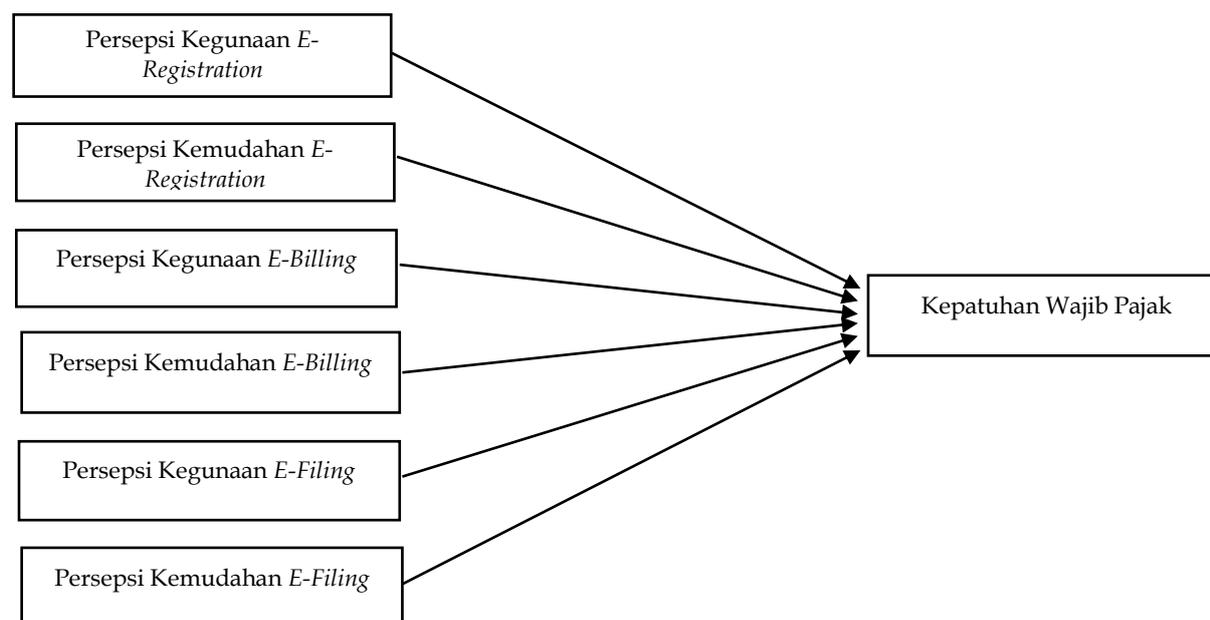
### Pengaruh Persepsi Kemudahan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor yang membentuk dan memengaruhi persepsi dapat berasal dari individu itu sendiri yang meliputi sikap, kepribadian, motif, minat, pengalaman masa lalu, dan harapan-harapan seseorang (Robin dan Judge, 2008). Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan *E-Filing* (Laihad, 2013). Terobosan baru yang dikeluarkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan mempunyai persepsi positif dari responden dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *online* jika terobosan itu mudah digunakan. Adanya persepsi positif mengenai kemudahan penggunaan *E-Filing* dari individu mampu membuat individu patuh dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Persepsi kemudahan akan memberikan dampak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Risatos, 2014). Semakin tinggi persepsi positif mengenai kemudahan penerapan *E-Filing* dari seseorang mampu membuat seseorang patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>6</sub>: Persepsi kegunaan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### Rerangka Konseptual

Dari perumusan hipotesis yang penulis jabarkan diatas maka dapat dijadikan rerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1  
Rerangka Konseptual

### METODE PENELITIAN

#### Gambaran Umum Obyek Penelitian

Peneliti memperoleh data melalui penyebaran kuesioner pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng dari tahun ke tahun selalu mengalami kenaikan namun pada tahun 2020 mengalami penurunan dan wajib pajak pribadi yang menggunakan *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing* juga mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Penetapan sampel yang dipilih penulis merupakan wajib pajak orang pribadi yang

menggunakan *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing* sebagai metode pelaporan pajak secara *online*. Data didapatkan dengan mendatangi langsung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada wajib pajak dan kuesioner langsung dikembalikan setelah kuesioner telah diisi. Pembagian kuesioner dibagikan pada akhir Januari hingga awal Februari selama tujuh hari yaitu di tanggal 25, 26, 27, 28, 29 Januari dan di tanggal 1 dan 2 Februari 2021. Wajib pajak pribadi pengguna *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing* yang datang di Kantor Pelayanan Pajak karena di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya menyediakan beberapa fasilitas komputer untuk wajib pajak mendaftarkan diri dan melaporkan pajaknya dengan bantuan pegawai untuk menyelesaikan permasalahan pendaftaran diri dan pelaporan pajaknya. Kuesioner yang dapat diolah sebanyak 100 kuesioner dari 100 kuesioner yang disebar dengan tingkat *usable respon rate* sebanyak 100 persen. Tingkat pengembalian kuesioner terjadi sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Tingkat Pengembalian Kuesioner**

| No | Keterangan                | Jumlah Kuesioner |
|----|---------------------------|------------------|
| 1  | Kuesioner yang disebar    | 100              |
| 2  | Kuesioner yang kembali    | 100              |
| 3  | <i>Usable Respon Rate</i> | 100%             |

Sumber: data primer diolah, 2021

### Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Obyek) Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kausal komparatif (*causal comparative research*) merupakan sebuah jenis penelitian dimana karakteristiknya berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2008). Penelitian ini menjelaskan sebuah hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat untuk menguji hipotesis yang ada. Populasi (obyek) dalam penelitian ini adalah wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya.

### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah Teknik pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu. Berdasarkan metode tersebut maka peneliti menentukan kriteria penentuan sampel atau responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, pertama responden merupakan wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng Surabaya, kedua responden merupakan wajib pajak pribadi yang menggunakan *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing*. Untuk menentukan jumlah atau ukuran sampel dihitung dengan menggunakan rumus slovin dengan taraf signifikansi 14% karena untuk mendapatkan jumlah sampel yang banyak membutuhkan waktu yang lama, wajib pajak pribadi yang menggunakan *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing* yang datang di kantor pelayanan pajak sedikit karena mereka sudah menggunakan *e-system* yang tidak mengharuskan mereka datang ke kantor pajak, jadi ukuran sampel minimum dalam penelitian ini ditetapkan menjadi 50 sampel.

### Variabel dan Definisi Operasional Variabel Persepsi Kegunaan (*Percieved Usefulness*)

Persepsi Kegunaan (*Percieved Usefulness*) menjelaskan bagaimana sistem tersebut dapat menaruh manfaat pada penggunaannya dalam penggunaan suatu sistem (Desmayanti dan Zulaikha, 2012). Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kegunaan yaitu pekerjaan akan selesai lebih cepat, meningkatnya pemahaman informasi, meringankan dalam mengurangi kesalahan dalam menggunakan sistem informasi, dan pekerjaan lebih mudah dan terbantu. Kesempatan untuk memperoleh keuntungan baik

secara materi, non materi, dan fisik dapat diperoleh dengan meningkatkan kinerja individu yang langsung maupun tidak langsung dalam konteks organisasi kegunaan dimana seseorang yang percaya bisa mendapatkan keuntungan dengan menggunakan suatu sistem (Widjana dan Rachmat, 2011).

### **Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)**

Davis (1989) berpendapat bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) adalah “*The degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*”. Hal ini bisa dijabarkan bahwa seseorang akan bebas dari usaha jika individu tersebut percaya menggunakan sistem tertentu. Adapun beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan pengguna yaitu mempelajari sistem yang baru sangatlah mudah, pekerjaan jauh lebih mudah jika menggunakan sistem informasi tersebut, mendapatkan keterampilan jika menggunakan sistem informasi tersebut, sistem informasi mudah untuk digunakan oleh pengguna.

### **E-Registration**

Sistem elektronik *E-Registration* merupakan sistem pendaftaran maupun perubahan data wajib pajak atau pengukuhan maupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui sistem *online* yang terhubung langsung dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Dengan penerapan *E-Registration* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam hal mendaftarkan diri dan mempermudah wajib pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Ersania dan Merkusiwati (2018) mengatakan bahwa adanya *E-Registration* mempermudah wajib pajak dalam melakukan proses pendaftaran, pengukuhan dan pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak, dan perubahan data.

### **E-Billing**

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengeluarkan sistem pembayaran secara elektronik yaitu *E-Billing*, untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak. Sistem *E-Billing* merupakan metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing* menurut PER-26/PJ/2014 tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik. Melalui pengisian data secara elektronik di website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (<http://sse2.pajak.go.id> dan <http://sse3.pajak.go.id>) wajib Pajak dapat memperoleh kode *Billing*. Dengan adanya sistem *E-Billing* diharapkan dapat membantu wajib pajak membayar pajak dengan lebih mudah, lebih cepat, lebih akurat, dan lebih nyaman. Dengan menggunakan *E-Billing* kita juga tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak untuk membayar pajak karena kita bisa membayar pajak melalui ATM atau bank persepsi. Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) mengatakan bahwa *E-Billing* dapat memberikan efisiensi dalam pembayaran pajak, karena pembayarannya dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.

### **E-Filing**

Sistem elektronik *E-Filing* pertama kali diperkenalkan oleh *Application Service Provider* (ASP) dan disahkan melalui peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 mengenai tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik bahwa *E-Filing* merupakan suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan yang dilakukan melalui sistem *online* yang *real time* melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ([djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id)) atau penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) lainnya. Wajib pajak yang akan menyampaikan SPT melalui *E-Filing* harus memiliki nomor identitas atau *Electronic Filing Identification Number (E-FIN)* yang diberikan kantor pelayanan pajak atas permohonan wajib pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT melalui *E-Filing*. Lado dan Budiantara (2018) mengatakan bahwa penerapan sistem *E-Filing* diharapkan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya

perpajakannya sehingga dengan diterapkannya sisten *E-Filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **Wajib Pajak**

Dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Kepatuhan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu.

Wajib pajak merupakan subyek pajak yang memenuhi syarat subyektif yaitu syarat *tatbestand* yang ditentukan oleh undang-undang karena memperoleh penghasilan kena pajak yaitu penghasilan yang dalam satu tahun pajak tertentu telah melebihi batas Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP) wajib pajak dalam negeri. Jadi dapat disimpulkan bahwa wajib pajak adalah orang atau badan (subyek pajak) yang telah memenuhi syarat-syarat subyektif dan syarat-syarat obyektif.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahman, 2010). Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan, tunduk dan patuh dan melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar akan pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya, dan diharapkan peduli pajak yaitu dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya (Devano dan Rahayu, 2006:114).

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan sesuai peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara (Rahayu, 2010). Ada dua macam jenis kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan material. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi menjadi empat ketentuan, yaitu kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak, terakhir kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

### **Teknik Analisis Data**

#### **Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif merupakan salah satu metode dalam mengorganisir dan menganalisis data kuantitatif sehingga memperoleh gambaran yang teratur dalam suatu kegiatan. Statistik deskriptif digunakan jika peneliti ingin mendeskripsikan dan membuat kesimpulan data sampel, dan tidak berlaku untuk data atas populasi dimana sampel tersebut diambil (Ghozali, 2018). Ukuran yang digunakan dalam anailis statistik deskriptif dapat dilihat dari frekuensi, tendensi sentral (*mean, median, modus*), disperse (*standard deviation* dan *varian*), dan koefisien korelasi antara variabel penelitian.

#### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Regresi linear berganda merupakan analisis regresi yang menggunakan dua variabel independen atau lebih (Nazaruddin dan Basuki, 2015). Model regresi bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih variabel serta memperkirakan atau meramalkan kondisi di masa depan. Analisis dengan menggunakan regresi linear berganda digunakan untuk mengkaji satu vaiabel terikat terhadap beberapa variabel bebas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tujuh variabel yaitu enam variabel independen dan satu variabel dependen.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menjelaskan profil responden wajib pajak pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gubeng yang menggunakan *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing* sebagai berikut:

Tabel 2  
Klasifikasi Responden

| Keterangan          |                   | Jumlah | Persentase |
|---------------------|-------------------|--------|------------|
| Jenis Kelamin       | Laki-laki         | 61     | 61%        |
|                     | Perempuan         | 39     | 39%        |
|                     | Jumlah            | 100    | 100%       |
| Usia                | 21-30 Tahun       | 43     | 43%        |
|                     | 31-40 Tahun       | 26     | 26%        |
|                     | 41-50 Tahun       | 21     | 21%        |
|                     | 51-60 Tahun       | 10     | 10%        |
|                     | Jumlah            | 100    | 100%       |
| Pendidikan Terakhir | SMA               | 23     | 23%        |
|                     | Diploma           | 17     | 17%        |
|                     | S1                | 52     | 52%        |
|                     | S2                | 8      | 8%         |
|                     | Jumlah            | 100    | 100%       |
| Bidang Profesi      | PNS               | 9      | 9%         |
|                     | BUMN              | 11     | 11%        |
|                     | Karyawan Swasta   | 48     | 48%        |
|                     | Wiraswasta        | 20     | 20%        |
|                     | Pekerjaan Lainnya | 12     | 12%        |
|                     | Jumlah            | 100    | 100%       |

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki. Jumlah responden berdasarkan usia yang mendominasi berada di usia 21-30 tahun. Jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir yang mendominasi yaitu pendidikan S1. Jumlah responden berdasarkan bidang profesi yang mendominasi adalah karyawan swasta yang artinya bahwa sebagian besar bidang profesi seperti karyawan swasta sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya secara *online* untuk membantu kinerja pegawai tersebut.

### Uji Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan suatu informasi mengenai karakter sampel dan memberikan deskripsi variabel dalam penelitian tersebut. Berdasarkan perhitungan dengan nilai *Z Score* terdapat 25 data *outlier*. Data *outlier* adalah data dengan karakteristik unik yang memiliki hasil sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya, data *outlier* muncul dengan nilai ekstrim baik untuk variabel tunggal atau variabel kombinasi (Ghozali, 2006). Setelah dilakukannya data *outlier* maka data yang semula 100 data menjadi 75 data. Untuk mendapatkan jawaban responden terhadap jawaban dari masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban. Berikut adalah dasar untuk menentukan kriteria rata-rata jawaban responden yang menggunakan interval penilaian sebagai berikut:

$$\text{Nilai kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Tabel 3  
Kelas Interval

| No | Interval Rata-rata                                    | Kategori            |
|----|---|---------------------|
| 1  | 1,00 < PEUR, POUR, PEUB, POUB, PEUF, POUF, KWP < 1,80 | Sangat Tidak Setuju |
| 2  | 1,81 < PEUR, POUR, PEUB, POUB, PEUF, POUF, KWP < 2,60 | Tidak Setuju        |
| 3  | 2,61 < PEUR, POUR, PEUB, POUB, PEUF, POUF, KWP < 3,40 | Netral              |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
| 4 | 3,41 < PEUR, POUR, PEUB, POUB, PEUF, POUF, KWP < 4,20 | Setuju        |
| 5 | 4,21 < PEUR, POUR, PEUB, POUB, PEUF, POUF, KWP < 5,00 | Sangat Setuju |

Sumber: Sugiyono (2017)

Untuk lebih jelasnya, maka berikut ini merupakan hasil tanggapan responden dari masing-masing variabel sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

|      | N  | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |
|------|----|---------|---------|-------|----------------|
| PEUR | 75 | 1       | 5       | 4,162 | 0,694          |
| POUR | 75 | 1       | 5       | 3,792 | 0,439          |
| PEUB | 75 | 1       | 5       | 4,142 | 0,618          |
| POUB | 75 | 1       | 5       | 3,754 | 0,370          |
| PEUF | 75 | 1       | 5       | 4,177 | 0,681          |
| POUF | 75 | 1       | 5       | 3,608 | 0,582          |
| KWP  | 75 | 1       | 5       | 4,052 | 0,497          |

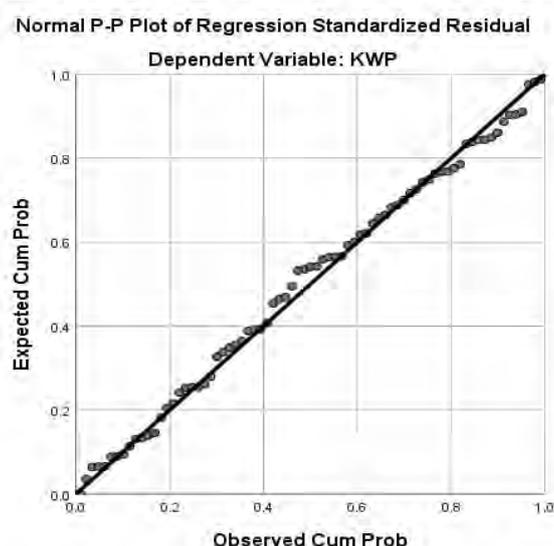
Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4 diatas dapat disimpulkan indikator PEUR bahwa reponden setuju *E-Registration* memudahkan wajib pajak untuk mendaftarkan diri, indikator POUR bahwa responden setuju *E-Registration* mudah digunakan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, indikator PEUB bahwa responden setuju *E-Billing* memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak, indikator POUB bahwa responden setuju *E-Billing* mudah digunakan untuk membayar pajak, indikator PEUF bahwa responden setuju *E-Filing* memudahkan wajib pajak untuk lapor SPT, dan indikator POUF bahwa responden setuju *E-Filing* mudah digunakan untuk lapor SPT.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak. Pada uji ini peneliti menggunakan pendekatan grafik Normal *P-P Plot of Regression Standart* yang dapat dilihat sebagai berikut:



**Gambar 2**

Grafik Pengujian Normalitas Data

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 2 menunjukkan bahwa titik-titik telah mengikuti arah diagonal dan menyebar disekitar garis diagonal. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini telah terdistribusi secara normal. Sedangkan pada uji *Kolmogorov-smirnov* residual menghasilkan nilai *asympt. sig* sebesar 0,200 yang berarti nilai *asympt. sig* lebih besar dari 0,05 atau 5% yang menunjukkan bahwa data tersebut telah terdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berguna untuk menguji model regresi apakah ada bentuk korelasi yang kuat antar variabel bebas atau variabel independen. Berdasarkan Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai dari masing-masing variabel independen memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (FIV) kurang dari 10 dan memiliki nilai toleransi lebih dari 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari gejala multikolinearitas atau dengan kata lain bahwa model regresi tersebut dapat dikatakan baik.

Tabel 5  
Hasil Uji Multikolinearitas

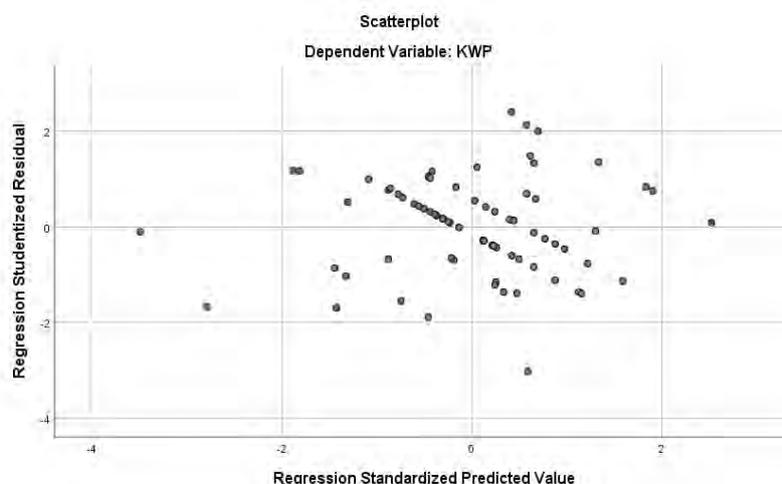
| Model | Collinearity Statistics |       | Keterangan                       |
|-------|-------------------------|-------|----------------------------------|
|       | Tolerance               | VIF   |                                  |
| PEUR  | 0,258                   | 3,883 | Tidak terjadi multikoliniearitas |
| POUR  | 0,520                   | 1,924 | Tidak terjadi multikoliniearitas |
| PEUB  | 0,811                   | 1,233 | Tidak terjadi multikoliniearitas |
| POUB  | 0,668                   | 1,496 | Tidak terjadi multikoliniearitas |
| PEUF  | 0,236                   | 4,239 | Tidak terjadi multikoliniearitas |
| POUF  | 0,837                   | 1,195 | Tidak terjadi multikoliniearitas |

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: data primer diolah, 2021

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berguna untuk menguji apakah ada perbedaan varian dari nilai residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dapat menggunakan metode grafik *scatterplot* yang dapat diketahui bahwa titik-titik data telah menyebar secara acak yang berada diatas dan dibawah atau disekitar angka 0 (nol) dan titik-titik tidak membentuk suatu pola yang jelas. Dengan ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.



Gambar 3  
Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Sumber: data primer diolah, 2021

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh persepsi kemudahan *E-Registration* (PEUR), persepsi kegunaan *E-Registration* (POUR), persepsi kemudahan *E-Billing* (PEUB), persepsi kegunaan *E-Billing* (POUB), persepsi kemudahan *E-Filing* (PEUF), persepsi kegunaan *E-Filing* (POUF) terhadap kepatuhan wajib pajak (KWP). Berdasarkan perhitungan dengan bantuan *software* SPSS maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

**Table 6**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

| Variabel  | Unstandardized Coefficients |            |
|---|-----------------------------|------------|
|   | B                           | Std. Error |
| Constant  | 0,339                       | 1,993      |
| Persepsi Kemudahan <i>E-Registration</i> (PEUR) | 0,258                       | 0,116      |
| Persepsi Kegunaan <i>E-Registration</i> (POUR)  | 0,305                       | 0,104      |
| Persepsi Kemudahan <i>E-Billing</i> (PEUB)      | 0,105                       | 0,074      |
| Persepsi Kegunaan <i>E-Billing</i> (POUB)       | 0,338                       | 0,108      |
| Persepsi Kemudahan <i>E-Filing</i> (PEUF)       | 0,264                       | 0,124      |
| Persepsi Kegunaan <i>E-Filing</i> (POUF)        | 0,143                       | 0,062      |

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 6 diatas bahwa dapat dibentuk persamaan regresi yaitu:  $KWP = 0,339 + 0,258PEUR + 0,305POUR + 0,105PEUB + 0,338POUB + 0,264PEUF + 0,143POUF + e$ . Dari persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa persepsi kemudahan *E-Registration*, persepsi kegunaan *E-Registration*, persepsi kemudahan *E-Billing*, persepsi kegunaan *E-Billing*, persepsi kemudahan *E-Filing*, dan persepsi kegunaan *E-Filing* memiliki nilai koefisien positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi penggunaan *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing* meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami kenaikan.

### Uji Hipotesis

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) berguna untuk memprediksi dan mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen yang ditunjukkan dengan besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ). Jika nilai  $R^2$  mendekati angka 1 maka semakin kuat pengaruh tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, besarnya nilai *R Square* sebesar 0,537 atau 53,7% yang menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan *E-Registration*, persepsi kegunaan *E-Registration*, persepsi kemudahan *E-Billing*, persepsi kegunaan *E-Billing*, persepsi kemudahan *E-Filing*, dan persepsi kegunaan *E-Filing* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sisanya sebesar 46,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian atau variabel yang tidak diteliti.

#### Uji Kelayakan Model (F)

Uji f dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi layak dipergunakan atau tidak, dapat dilihat dari tingkat signifikansinya. Pada uji f, jika nilai signifikansi  $f > 0,05$  maka model regresi tidak fit atau disebut juga tidak layak dan sebaliknya jika nilai signifikansi  $f < 0,05$  maka model regresi layak untuk digunakan. Berdasarkan hasil penelitian, hasil uji f sebesar 13,167 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa antara persepsi kemudahan *E-Registration*, persepsi kegunaan *E-Registration*, persepsi kemudahan *E-Billing*, persepsi kegunaan *E-Billing*, persepsi kemudahan *E-Filing*, dan persepsi kegunaan *E-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya keterkaitan antara persepsi kemudahan *E-Registration*, persepsi kegunaan *E-Registration*, persepsi kemudahan *E-Billing*, persepsi kegunaan *E-Billing*, persepsi kemudahan *E-Filing*, dan

persepsi kegunaan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Gubeng Pratama Surabaya.

### Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terdapat pengaruh antara variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Hasil uji t dapat disajikan sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

| Variabel Independen | Koefisien Regresi | t output | Sig.  | kesimpulan              |
|---------------------|-------------------|----------|-------|-------------------------|
| PEUR                | 0,258             | 2,215    | 0,030 | H <sub>1</sub> diterima |
| POUR                | 0,305             | 2,941    | 0,004 | H <sub>2</sub> diterima |
| PEUB                | 0,105             | 1,420    | 0,006 | H <sub>3</sub> diterima |
| POUF                | 0,338             | 3,116    | 0,003 | H <sub>4</sub> diterima |
| PEUF                | 0,264             | 2,132    | 0,037 | H <sub>5</sub> diterima |
| POUF                | 0,143             | 2,320    | 0,023 | H <sub>6</sub> diterima |

Konstanta = 0,339  
Adjusted R<sup>2</sup> = 0,537  
F Hitung = 13,167      Sig = 0,000

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: data primer diolah, 2021

### Pembahasan

#### Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t pada Tabel 7 untuk pengaruh persepsi kegunaan *E-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai 2,941 yang berarti berpengaruh positif dan nilai signifikansi sebesar 0,004 kurang dari 0,05 yang berarti menunjukkan arah positif sehingga hipotesis diterima. Jadi hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu positif dan dapat dijelaskan bahwa manfaat yang diberikan *E-Registration* seperti wajib pajak tidak perlu memerlukan waktu yang lama untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tanpa harus datang langsung ke kantor pajak, tetapi terdapat juga sebagian kecil wajib pajak yang sedikit belum paham karena belum bisa menyesuaikan dengan sistem yang berbasis komputer. Sistem yang mudah untuk digunakan akan meningkatkan keberhasilan kegunaan yang akan diterima oleh pengguna. Sebaliknya jika kemudahan penggunaan sistem tersebut rendah maka manfaat yang diperoleh akan sulit untuk diterima oleh pengguna. Persepsi kegunaan yang dapat digambarkan sebagai keyakinan bahwa penggunaan *E-Registration* akan memudahkan wajib pajak untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan mendapatkan Nomor Pokok wajib pajak (NPWP) secara *online* sehingga membantu wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini mendukung penelitian Dewantara (2019) dan Putra (2020) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari persepsi kegunaan *E-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### Pengaruh Persepsi Kemudahan *E-Registration* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji t pada Tabel 7 untuk pengaruh persepsi kemudahan *E-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai 2,215 yang berarti berpengaruh positif dan nilai signifikansi sebesar 0,030 kurang dari 0,05 yang berarti menunjukkan arah positif sehingga hipotesis diterima. Jadi hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu positif dan dapat dijelaskan bahwa kemudahan yang diberikan sistem *E-Registration* dapat memudahkan wajib pajak untuk mendaftarkan diri dan memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara *online* dan sebagian besar responden dalam penelitian ini berpendidikan terakhir S1 sehingga mudah untuk menggunakannya yang akan berdampak positif kepada wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng Surabaya. Persepsi merupakan suatu

hal yang membentuk hubungan dengan orang lain, persepsi didefinisikan sebagai suatu proses pengenalan seseorang mengenai sesuatu (Lie dan Sadjiarto, 2013). Persepsi kemudahan *E-Registration* merupakan kemudahan bagi wajib pajak untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara *online* melalui sistem *E-Registration*. Jika *E-Registration* dapat digunakan dengan mudah, maka wajib pajak akan memiliki kepercayaan terhadap teknologi tersebut, sebaliknya jika tidak mudah digunakan, maka menimbulkan rasa kurang percaya terhadap sistem *E-Registration*. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan Dewantara (2019) yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari persepsi kemudahan *E-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji t pada Tabel 7 untuk pengaruh persepsi kegunaan *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai 3,116 yang berarti berpengaruh positif dan nilai signifikansi sebesar 0,003 kurang dari 0,05 yang berarti menunjukkan arah positif sehingga hipotesis diterima. Jadi hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu positif dan dapat dijelaskan bahwa cara pembayaran pajak yang dilakukan dengan efektif dan efisien mampu memberikan kepercayaan dan meningkatkan kinerja bagi wajib pajak. Kemudahan penggunaan sistem *E-Billing* mampu memberikan respon positif bagi wajib pajak dalam merasakan manfaat dari dibentuknya sistem *E-Billing*. Semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak menggunakan sistem *E-Billing* dengan mudah maka semakin tinggi pula minat wajib pajak untuk menggunakan sistem tersebut, namun sebaliknya jika tingkat kepercayaan wajib pajak menggunakan sistem *E-Billing* rendah maka semakin rendah pula minat wajib pajak untuk menggunakan sistem tersebut. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan Elminingtias (2019) dan Putra (2020) yang mengatakan sistem *E-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji t pada Tabel 7 untuk pengaruh persepsi kemudahan *E-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai 1,420 yang berarti berpengaruh positif dan nilai signifikansi sebesar 0,006 kurang dari 0,05 yang berarti menunjukkan arah positif sehingga hipotesis diterima. Jadi hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu positif dan dapat dijelaskan bahwa pembayaran pajak yang dapat dilakukan melalui ATM atau bank persepsi kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke kantor pajak sehingga memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Persepsi kemudahan merupakan suatu tingkat seseorang yang percaya menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha (Davis, 1989). Kemudahan pengguna *E-Billing* yang dimaksud dapat dilihat seperti tampilan sederhana yang sering digunakan wajib pajak mengingat sebagian besar responden mempunyai pendidikan terakhir S1 yang kemungkinan besar memiliki ATM untuk digunakan sehari-hari sehingga memudahkan wajib pajak untuk menggunakan sistem *E-Billing*. Pengguna akan menggunakan sistem *E-Billing* jika pengguna merasa menggunakan sistem tersebut membutuhkan usaha yang lebih kecil, namun sebaliknya jika pengguna *E-Billing* merasa menggunakan sistem tersebut membutuhkan usaha yang lebih besar maka pengguna tidak menggunakannya. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan Elminingtias (2019) dan Putri (2019) yang menunjukkan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Persepsi Kegunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji t pada Tabel 7 untuk pengaruh persepsi kegunaan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai 2,320 yang berarti berpengaruh positif dan nilai signifikansi sebesar 0,023 kurang dari 0,05 yang berarti menunjukkan arah positif sehingga hipotesis diterima. Jadi hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu positif dan dapat dijelaskan

bahwa manfaat yang diperoleh wajib pajak seperti sistem *E-Filing* mampu menghitung secara otomatis dan mampu meminimalisir kesalahan wajib pajak dalam pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Kegunaan sebagai faktor yang paling penting yang memengaruhi penerimaan pengguna dengan sedikit pengecualian (Sun dan Zhang, 2003). Dengan menggunakan sistem *E-Filing* yang berdampak meningkatkan produktifitas dan kinerja wajib pajak dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang artinya semakin baik penggunaan *E-Filing*, maka kepatuhan wajib pajak juga meningkat dan sebaliknya jika sistem *E-Filing* memberikan dampak penurunan produktifitas dan kinerja wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan Laihah (2013) dan Dewi dan Supadmi (2019) yang menunjukkan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Persepsi Kemudahan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji t pada Tabel 7 untuk pengaruh persepsi kemudahan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh nilai 2,132 yang berarti berpengaruh positif dan nilai signifikansi sebesar 0,037 kurang dari 0,05 yang berarti menunjukkan arah positif sehingga hipotesis diterima. Jadi hasil dari penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu positif dan dapat dijelaskan bahwa sistem *E-Filing* mampu memberikan kemudahan dan manfaat yang sudah diterima oleh wajib pajak seperti sistem *E-Filing* bermanfaat untuk melaporkan pajak, menghitung pajak, dapat mencari dokumen atau bukti laporan pajak sehingga wajib pajak dapat menggunakan sistem *E-Filing* sesuai kebutuhan atau keperluan wajib pajak itu sendiri secara *online* dan sistem *E-Filing* ini telah digunakan secara kesesuaian manfaatnya. Persepsi kemudahan mampu memberikan dampak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Risatos, 2014). Sistem *E-Filing* mempunyai persepsi positif dari responden dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan secara *online* jika terobosan itu mudah digunakan. Adanya persepsi positif mengenai kemudahan penggunaan *E-Filing* dari pengguna mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan Laihah (2013) yang mengatakan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penerapan *E-Filing*.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh simpulan sebagai berikut: (1) Hasil dari penelitian menyatakan variabel persepsi kegunaan *E-Registration* berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut mengartikan bahwa keberhasilan kegunaan yang terdapat di sistem *E-Registration* tinggi maka manfaat yang diterima oleh wajib pajak juga banyak, (2) Hasil dari penelitian menyatakan variabel persepsi kemudahan *E-Registration* berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut mengartikan bahwa kemudahan sistem *E-Registration* yang telah dirasakan oleh wajib pajak besar maka rasa kepercayaan atau sikap positif wajib pajak terhadap *E-Registration* juga akan besar, (3) Hasil dari penelitian menyatakan variabel persepsi kegunaan *E-Billing* berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut mengartikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak dalam menggunakan *E-Billing* maka semakin besar pula minat wajib pajak untuk menggunakan *E-Billing*, (4) Hasil dari penelitian menyatakan variabel persepsi kemudahan *E-Billing* berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut mengartikan bahwa semakin kecil usaha yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam menggunakan *E-Billing* maka semakin besar kemudahan yang dirasakan wajib pajak dalam menggunakan *E-Billing*, (5) Hasil dari penelitian menyatakan variabel persepsi kegunaan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut mengartikan bahwa semakin tinggi tingkat produktifitas dan kinerja wajib pajak dalam menggunakan *E-Filing* untuk

meningkatkan kepatuhan perpajakannya maka semakin baik penggunaan *E-Filing*, (6) Hasil dari penelitian menyatakan variabel persepsi kemudahan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut mengartikan bahwa adanya persepsi positif mengenai kemudahan penggunaan *E-Filing* dari pengguna mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang diharapkan dapat diperhatikan untuk penelitian selanjutnya. Keterbatasan yang dimiliki penelitian ini yaitu pengambilan sampel sebanyak 100 responden dikarenakan peneliti mengambil sampel pada bulan Januari hingga Februari 2021 yang bertepatan dengan adanya pandemi COVID-19 yang menyebabkan sedikitnya wajib pajak yang datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan tidak semua dinas mengizinkan adanya penelitian secara tatap muka demi memutus rantai penularan COVID-19. Sebaiknya jumlah responden yang diambil bisa lebih dari itu sehingga peneliti dapat menentukan jumlah sampel dengan taraf keyakinan 90% atau 95% (90% atau 95% hasil penelitian benar).

### Saran

Berdasarkan dari kesimpulan dan keterbatasan penelitian ini, maka penelitian selanjutnya disarankan, yang pertama untuk penelitian selanjutnya mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel yang terdapat pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) sehingga penelitian akan mampu membuktikan lebih jauh mengenai pengaruh pada penggunaan *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak, kedua penelitian selanjutnya mampu menambahkan jumlah responden dengan cara memperluas cakupan wilayah responden dan menentukan waktu penyebaran kuesioner dengan tepat, ketiga penelitian selanjutnya diharapkan mampu melakukan penelitian di beberapa dinas, bukan hanya melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak saja. Dan keempat kepada pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dihimbau untuk meningkatkan pelayanan dan pembaruan sistem perpajakan *online* yaitu *E-Registration*, *E-Billing*, dan *E-Filing* demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Burton, R. 2014. *Kajian Perpajakan dalam Konteks Kesejahteraan dan Keadilan*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* 13 (3): 319-340.
- Desmayanti dan Zulaikha. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Fasislitas *E-Filing* Oleh Wajib Pajak Sebagai Sarana Penyampaian SPT Masa Secara Online dan Realtime (Kegiatan Empiris di Wilayah Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting* 1(1):12.
- Devano dan Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Kencana. Jakarta.
- Dewantara, R. Y. 2019. Penerimaan Teknologi e-Registration sebagai Dukungan Administrasi Perpajakan. *Jambura Journal of Informatics* 1(2).
- Dewi dan Supadmi. 2019. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 28(2).
- Elminingtias, K. 2019. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dalam Mandatory Environment: Penggunaan E-Billing. *Skripsi*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Ersania, G. A. R., dan N. K. L. Merkusiwati. 2018. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 2(3).

- Gangwar, H., H. Date, dan R. Ramaswamy. 2015. Understanding Determinants of Cloud Computing Adoption Using an Integrated TAM-TOE Model. *Journal of Enterprise Information Management* 30(1): 107-130.
- Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Husnurrosyidah dan Suhadi. 2017. Pengaruh E-Filing, e-Billing dan e-Faktur Terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan* 1(1):104.
- Lado, Y. O., dan M. Budiantara. 2018. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Negeri Sipil Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi. *JRAMB, Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, UMB Yogyakarta* 4(1):79.
- Laihad, R. C. Y. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib Pajak Di Kota Manado. *Jurnal EMBA* 1(3): 44-51.
- Lie, I., dan A. Sadjiarto. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan E-Filing. *Tax and Accounting review* 3(2): 1-5
- Maryatin. 2017. Analisis Faktor-faktor Penerimaan Teknologi MYOB Dengan Integritas Trust dan Theory of Planned Behavior di SMK PGRI 1 Mejubo Kudus. *Thesis*. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri. Kudus.
- Nazaruddin dan Basuki. 2015. *Analisis Statistik dengan SPSS*. Danisa Media. Yogyakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ/2005 *Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-Filing) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)*. 12 Januari 2005. Jakarta.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 *Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik*. 13 Oktober 2014. Jakarta.
- Putra, I. S. P. 2020. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 9(3).
- Putri, A. A. 2019. Kepatuhan Wajib pajak: Studi Aspek E-Billing, E-Filing, dan E-Faktur. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas* 21(1):11.
- Pratami, L. P. K. A. W., N. L. G. E. Sulindawati, dan M. A. W. Wahyuni. 2017. Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singaraja. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1* 7(1).
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan aspek formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rahman, A. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Nuansa Cendekia. Jakarta.
- Risatos, T. 2014. Tax Evasion and Compliance; From the Neo Classical Paradigm to Behavioural Economics, a Review. *Journal of Accounting and Organizational Change* 10(2): 244-262.
- Robins, S. P., dan T. A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sari, N. I. 2015. Pengaruh Penerapan E-Registration Terhadap Tingkat Kepatuhan Masyarakat Untuk Mendaftarkan Diri. *Skripsi*. Universitas Widyatama. Bandung
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Method)*. Alfabeta. Yogyakarta.
- Sulistiyorini, M., S. Nurlaela, dan Y. Chomsatu. 2016. Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi e-Registration, e-Billing, e-SPT, dan e-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta). *In Prosiding Seminar Nasional & Internasional* (1).

- Sun, H., dan P. Zhang. 2003. *A New Perspective to Analyze User Technology Acceptance*. Working Paper. Syracuse University. New York.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 17 Juli 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85. Jakarta.
- Widjana, M. A., dan B. Rachmat. 2011. Factors determining acceptance level of internet banking implementation. *Journal of Economics, Business & Accountancy Ventura* 14(2).