



ANALISIS APLIKASI PAJAK (E-FILLING DAN E-BILLING) BERBASIS TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Della Fadhilatunisa¹, M. Miftach Fakhri², Rosidah³, Radhiah⁴, Raodahtul Jannah⁵

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar^{1,5}, Universitas Negeri Makassar^{2,3},
Universitas Tadulako⁴

Surel: della.fadhilatunisa@uin-alauddin.ac.id¹, fakhri@unm.ac.id²,
rosidah@unm.ac.id³, radhiah@untad.ac.id⁴, raodahtul.jannah@uin-
alauddin.ac.id⁵

INFO ARTIKEL

JIAP Volume 8
Nomor 1
Halaman 100-120
Samata,
Januari-Juni 2022

ISSN 2441-3017
e-ISSN 2697-9116

Tanggal Masuk:
9 Mei 2022

Tanggal Diterima:
30 Juni 2022

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 mempengaruhi perekonomian di Indonesia sehingga pemerintah bergantung pada pajak sebagai sumber utama pendapatan nasional untuk melanjutkan pembangunan negara. Tujuan penelitian yaitu mengetahui perspektif user yaitu wajib pajak terhadap aplikasi pajak (e-filling dan e-billing) dengan technology acceptance model (TAM). Populasi penelitian ini adalah dosen mata kuliah perpajakan pada Universitas Islam di Kota Makassar sebagai wajib pajak (WP) yang berjumlah 96 orang sehingga seluruh jumlah populasi juga dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik pengumpulan data yaitu kuesioner melalui e-mail dan google form. Analisis data menggunakan aplikasi Smart PLS dengan pengujian hipotesis yaitu model structural atau inner model. Hasil penelitian menjelaskan pendapat wajib pajak terhadap aplikasi digitalisasi pajak yaitu memiliki pengaruh positif dari hasil analisis inner model dengan nilai original sampel yang menjelaskan hasil positif.

Kata Kunci : E-filling, E-billing, Technology Acceptance Model, Kepatuhan Wajib Pajak

The Covid-19 pandemic affected the economy in Indonesia so the government relies on taxes as the main source of national income to continue the country's development. The purpose of the research is to find out the perspective of users, namely taxpayers, on the taxation application (e-filling and e-billing) with technology acceptance model (TAM). This research population is a lecturer in taxation courses at the Islamic University in Makassar City as a taxpayer (WP) which amounts to 96 people so that the entire population is also used as a research sample. Teknik data collection is a questionnaire through e-mail and google form. Data analysis using the Smart PLS application by testing hypotheses, namely structural models or inner models. The results of the study explain the taxpayer's opinion on the application of tax digitization that has a positive influence from the results of the analysis of the inner model with the original value of the sample that explains the positive results.

Key Words : E-filling, E-billing, Technology Acceptance Model, Tax Compliance

Copyright: Fadhilatunisa, Della., Fakhri, M. Miftach., Rosidah., Radhiah., Jannah, Raodahtul (2022). Analisis Aplikasi Pajak (E-Filling dan E-Billing) Berbasis Technology Acceptance Model (TAM). Jurnal Ilmiah Akuntansi Peradaban (100-120). <https://doi.org/10.24252/jiap.v8i1.28714>

PENDAHULUAN

Penyebaran Covid-19 pada awal 2020 menimbulkan pengaruh besar pada kondisi kesehatan dan sosial ekonomi masyarakat di banyak negara, termasuk Indonesia. Dampak utama atas hadirnya Covid-19 dapat dilihat pada krisis kesehatan yang terjadi yang tentunya juga berdampak pada krisis ekonomi (Ari Sujaningsih, 2020). Pandemi Covid-19 yang terus menerus mempengaruhi perekonomian di berbagai negara dan tentunya mempengaruhi kondisi ekonomi di Indonesia sehingga pemerintah di Indonesia sangat bergantung pada pajak sebagai sumber utama pendapatan nasional untuk menangani perawatan kesehatan, kesejahteraan dan melanjutkan pembangunan negara yang direncanakan sebelum Covid-19. Namun demikian, pandemi ini sangat berdampak pada pendapatan pekerja dan bisnis yang dipungut pajak oleh pemerintah, sehingga target prediksi rasio kepatuhan pajak lebih rendah dari tahun sebelumnya. Selain itu, pada aspek pendapatan negara, Pemerintah menyusun reformasi pajak pada tahun 2021 hingga 2024 dengan salah satu tujuan utamanya yaitu optimalisasi penerimaan negara dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Fadilla et al., 2022; Masdi, 2021).

Pernyataan ini juga selaras oleh pernyataan dari Menteri Keuangan Republik Indonesia (RI) yang menyatakan bahwa pajak sebagai salah satu instrument fiskal mempunyai peranan dalam membangun negara dan dapat dijadikan stimulus untuk perekonomian (Kemenkeu, n.d.). Peran pajak memiliki peran kunci dalam membuat pertumbuhan berkelanjutan dan adil, terutama dalam konteks krisis COVID-19, dan melalui upaya-upaya seperti “menghijaukan” sistem pajak dan memerangi penghindaran dan penghindaran pajak (World Bank, n.d.). Selain itu, sebagai bagian dari paket fiskal yang luas ini, langkah-langkah pajak telah memainkan peran penting dalam memberikan bantuan krisis kepada bisnis dan rumah tangga di masa pandemic Covid-19 (OECD, 2021). Berdasarkan pernyataan-pernyataan ini dapat diasumsikan bahwa pajak sebagai kunci penting untuk membantu dalam kondisi pandemic COVID-19 sehingga memastikan pihak-pihak yang memiliki hak dan kewajiban yang berkaitan dengan pajak perlu diperhatikan lagi.

Perpajakan memainkan peran penting dalam membiayai pengeluaran publik melalui distribusi pendapatan. Untuk memastikan pendanaan yang berkelanjutan untuk produksi dan penyampaian layanan publik, kebijakan pajak yang berbeda harus diadopsi. Penegakan pajak merupakan salah satu jenis kebijakan fiskal yang memungkinkan pemerintah membiayai program-program publik. Idealnya, penerimaan pajak merupakan sumber otentik belanja pemerintah. Karena pembayaran pajak memungkinkan pemerintah untuk mendistribusikan kembali kekayaan di antara warga negara dengan menawarkan barang dan jasa publik yang lebih baik, pendekatan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pengumpulan pajak dan kepatuhan pajak harus dipertimbangkan (Youde & Lim, 2019).

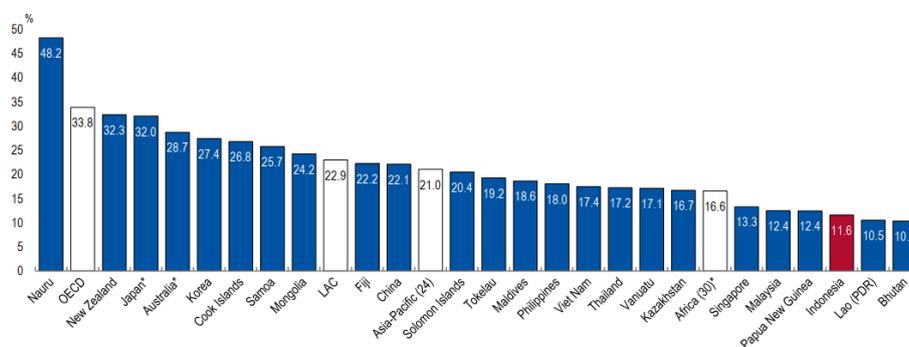
Tax compliance dapat didefinisikan sebagai perilaku untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan dengan membayar pajak tepat waktu dan akurat (Youde & Lim, 2019). Selain itu, *tax compliance* atau biasa disebut kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai tindakan wajib pajak (WP) yang mengikuti seluruh kewajibannya tentang pajak dan menjalankan hak pajaknya. Wajib pajak disini adalah Warga Negara Indonesia, Warga Negara Asing dan

Badan yang berdomisili di Indonesia. Terdapat 2 macam kepatuhan dalam wajib pajak yaitu kepatuhan formal dan materiil. Kepatuhan formal yaitu perilaku memenuhi tanggung jawab perpajakan dengan formal sesuai perundang-undangan perpajakan. Kemudian kepatuhan materiil yaitu sesuai muatan dan jiwa perundang-undangan perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2013; Nurmantu, 2000). Kepatuhan pajak juga didefinisikan sebagai kemampuan dan kemauan wajib pajak untuk mematuhi undang-undang perpajakan, menyatakan penghasilan yang benar untuk setiap tahun dan membayar jumlah pajak yang tepat pada waktunya (e Hassan et al., 2021).

Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap seorang wajib pajak yang diwujudkan dengan kepatuhan dan kesadarannya atas tanggung jawab untuk memutuskan sendiri kapan dan dimana dapat melakukan pelaporan dan pembayaran pajaknya berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Adapun indikator dari kepatuhan wajib pajak yaitu : (1) Aspek ketepatan waktu adalah pelaporan SPT tepat waktu, (2) Aspek Penghasilan Wajib Pajak adalah kepatuhan membayar Pajak Penghasilan (PPh), (3) Aspek law enforcement adalah pembayaran tunggakan pajak, dan (4) Aspek pembayaran adalah pembayaran pajak ke instansi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan (Amalia & Hapsari, 2018; Avianto et al., 2016). Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 74/PMK.03/2012, wajib pajak yang taat adalah wajib pajak yang melaksanakan hak dan kewajibannya yaitu : (1) Disiplin dalam penyampaian Surat Pemberitahuan, (2) Tidak memiliki tunggakan pajak, dan (3) Laporan keuangan yang diperiksa oleh akuntan public dalam bentuk *long form report*.

Salah satu faktor untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak yaitu *tax ratio* (rasio pajak) yang merupakan perbandingan antara akumulasi penerimaan pajak dengan Produk Domestik Bruto. Permasalahan pajak di Indonesia tentang *tax ratio* menjadi sorotan oleh *Organisation for Economic Co-Operation and Development* (OECD) yang menjelaskan bahwa *tax ratio* di Indonesia adalah yang paling rendah dibandingkan dengan negara-negara lain di Kawasan Asia Pasifik (OECD, 2019). Adapun *tax ration* berbagai negara dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 1.
Tax-to-GDP ratio compared to other Asian and Pacific Economies, 2019 (OECD, 2019)



Rasio pajak terhadap PDB Indonesia adalah 11,6% pada 2019, di bawah rata-rata Asia dan Pasifik (24) sebesar 21,0% sebesar 9,5 poin persentase. Itu juga di bawah rata-rata OECD (33,8%) sebesar 22,3 persen Berdasarkan hal ini dapat dilihat bahwa kondisi kepatuhan wajib pajak di Indonesia perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat diketahui penyebab kepatuhan wajib pajak yang rendah dibandingkan negara lain di Asia dan solusi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi patuhnya seorang wajib pajak yang salah satunya yaitu kualitas pelayanan dari sistem perpajakan. Menurut Sania & Yudianto (2018), kualitas pelayanan pajak mendapatkan pengaruh positif terhadap kepatuhan seorang wajib pajak yang artinya perbaikan dari kualitas sistem pelayanan yaitu adanya sistem pajak (tax system) dapat membantu meningkatkan keinginan seseorang untuk membayar pajak. Hal yang sama juga dijelaskan oleh Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati berharap bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat memperoleh manfaat yang mudah saat melakukan pembayaran pajak. Pelaporan SPT tahunan dengan memanfaatkan aplikasi E-filling memberikan kemudahan terhadap wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak (Kementerian Keuangan, 2022).

E-filling adalah suatu metode penyampaian Surat Pemberitahuan tahunan (SPT) melalui media elektronik dengan cara *online* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (Direktorat Jenderal Pajak, 2009). Selain itu, E-filling juga dapat didefinisikan sebagai metode pelaporan SPT pajak yang dilaksanakan secara online di laman website DJP yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak (Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2019, n.d.). Menurut Amalia & Hapsari (2018), indikator dari e-filling yaitu : (1) Perspektif *user* adalah indikator pemakaian teknologi yang memberikan kegunaan bagi *user*, (2) Keamanan dan terjahanya rahasia dari data, (3) Perspektif Kemudahan Sistem, dan (4) Kompetensi perangkat lunak (Aplikasi E-filling).

Adapun keuntungan dari e-filling yaitu : (1) Penyampaian SPT dilaksanakan cepat, aman dan fleksibel, (2) Tidak memerlukan biaya mahal, (3) Mudahnya dalam *entry* SPT, (4) Adanya validasi pengisian SPT membuat data yang disampaikan oleh wajib pajak lengkap, dan (5) *Paper less* atau tidak memerlukan kertas (Kementerian Keuangan RI, 2018). Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2019, aplikasi *e-billing* adalah cara pembayaran elektronik atau online dengan kode billing. Kode billing disini yaitu kode yang diterima setelah *input* atau *entry* data transaksi perpajakan secara online yang akan dipakai sebagai kode pembayaran pajak di Teller Bank atau Kantor Pos serta berbagai tempat yang ditunjuk oleh pemerintah.

Pernyataan sama juga dijelaskan oleh Muhammad & Choiruddin (2021) bahwa aplikasi E-filling ini memberikan dampak yang baik dan membangun pengaruh yang kuat terhadap wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar dan melapor pajaknya. Penggunaan E-filling memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena peningkatan penerapan sistem e-filling dapat memiliki dampak yang cukup baik terhadap kepatuhan seorang wajib pajak (Natalia & Riswandari, 2021; Sundari & Subarsa, 2022). Berdasarkan pendapat ini dapat diasumsikan bahwa tinggi maupun

rendahnya penggunaan aplikasi ini akan membawa dampak terhadap patuhnya seorang wajib pajak.

Namun fakta lain diungkapkan oleh Puspasari (2021) yang dijelaskan melalui tulisannya di website Kementerian Keuangan Republik Indonesia bahwa terdapat penurunan tingkat pelaporan SPT dari tahun 2020 sebanyak 5.987.221 menjadi 5.152.006 pada tahun 2021. Kondisi ini tentunya berbanding terbalik dari fakta yang diungkapkan oleh beberapa penelitian di atas tentang dampak atau pengaruh positif dari penggunaan Sistem Digitalisasi Perpajakan seperti Aplikasi E-Filing, dan lain-lain terhadap pelaporan dan pembayaran pajak seorang wajib pajak (WP). Data tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 2.
Perkembangan Penerimaan SPT Tahunan 2021

Perkembangan Penerimaan SPT Tahunan
Tahun 2021
Data update 8 Maret 2021

No	Metode Pelaporan SPT	Jumlah	
		2020	2021
1	E-Filing ASP	0	10,220
2	E-Filing DJP	5,340,497	4,640,533
3	E-Form	331,119	266,037
4	E-SPT	63,084	40,380
5	Manual	252,521	194,836
Total		5,987,221	5,152,006

Sumber: (Puspasari, 2021)

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat penurunan pemakaian aplikasi E-filing dari wajib pajak (WP). Kondisi ini tentunya menjadi pertanyaan tersendiri, faktor apa yang menyebabkan penurunan pemakaian terhadap aplikasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan sebuah pemeriksaan tersendiri terhadap Aplikasi E-filing untuk memastikan kualitas dari Sistem E-filing itu agar terjadi peningkatan terhadap jumlah pemakaian aplikasi tersebut di tahun selanjutnya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memeriksa kualitas Aplikasi Digitalisasi ini yaitu dengan melakukan pemeriksaan Aplikasi menggunakan instrument *Technology Acceptance Model*.

Penggunaan instrument *Technology Acceptance Model* (TAM) yang awalnya diusulkan oleh Davis (1989) dan Davis, et al (1989) sebagai model untuk memprediksi kemungkinan teknologi baru diadopsi dalam suatu kelompok atau organisasi. Pernyataan ini juga didukung oleh teori dari Fish Bein (1975) bahwa TAM didasarkan pada hipotesis bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dapat dijelaskan dalam hal keyakinan, sikap, dan niat internal pengguna. Pada dasarnya TAM yang *original* mengukur dampak dari empat variabel internal pada penggunaan teknologi yang sebenarnya. Variabel internal dalam TAM asli yaitu persepsi kemudahan penggunaan (PEU), persepsi kegunaan (PU), sikap terhadap penggunaan (A) dan niat perilaku untuk menggunakan (BI) (F, 1989).

Model penerimaan teknologi (TAM), yang dikembangkan pada 1980-an memberikan landasan konseptual dari penelitian kami. TAM dirancang untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang membentuk niat pekerja dari berbagai 104egati untuk menggunakan teknologi informasi (TI) yang muncul, yang seharusnya membantu organisasi meningkatkan penggunaan TI pekerja mereka (F.D et al.,

1989). TAM berasal dari teori tindakan beralasan (TRA), sebuah teori untuk menggambarkan perilaku dan niat individu yang terkait dengan berbagai aktivitas (M. & I., 1975). Inti dari TRA adalah keyakinan pribadi dan norma subjektif, yang mempengaruhi sikap dan harapan individu yang meningkatkan keinginan mereka untuk melakukan suatu perilaku.

Model penerimaan teknologi (TAM) mendefinisikan sikap, persepsi positif atau perspektif orang tentang niat untuk mengadopsi sistem diprediksi oleh kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan. TAM pertama kali diusulkan oleh Davis pada tahun 1986. Dalam teori TAM, diyakini bahwa kemudahan penggunaan juga dapat memprediksi manfaat yang dirasakan. Selain itu, niat perilaku mengadopsi sistem diprediksi oleh sikap dan kegunaan yang dirasakan. Kemudian, niat perilaku digunakan untuk memprediksi penggunaan teknologi yang digambarkan sebagai penggunaan sistem. Beberapa teori penerimaan teknologi yang cukup terkenal dan digunakan di seluruh dunia, antara lain TRA, TPB, TAM, TAM2. Dalam mengumpulkan informasi umum tentang pandangan seseorang tentang penggunaan teknologi, TAM lebih sederhana dan lebih cepat.

Manfaat dari penggunaan TAM ditunjukkan oleh riset dari Kabir et al. (2022) menjelaskan bahwa penggunaan TAM sebagai kerangka teoritis untuk menyelidiki faktor-faktor yang berdampak atas kesediaan pekerja untuk menggunakan sistem yang muncul. Penelitian ini menemukan bahwa manfaat yang dirasakan dari sistem secara positif mempengaruhi niat pekerja untuk menggunakan sistem informasi ini. Selain itu, penggunaan dari TAM juga atas penggunaan aplikasi *e-commerce* juga dijelaskan oleh Rosyida, (n.d.) yang menunjukkan bahwa indikator dari TAM yaitu kemudahan, kegunaan, sikap dan intens sangat berpengaruh dalam mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas dari software tersebut. Berdasarkan kedua riset di atas ini dapat dilihat bahwa penggunaan TAM dapat membantu institusi atau perusahaan untuk mengetahui apa saja yang diperlukan sebuah sistem untuk dapat memberikan pelayanan maksimal terhadap penggunaanya.

Tujuan dari TAM adalah untuk memberikan penjelasan tentang faktor-faktor penentu penerimaan komputer secara umum, mampu menjelaskan perilaku pengguna di luar jangkauan teknologi komputasi pengguna akhir dan populasi pengguna, sementara pada saat yang sama baik pelit dan dibenarkan secara teoritis. TAM adalah model dominan untuk menyelidiki teknologi pengguna penerimaan dan mengumpulkan dukungan empiris yang cukup memuaskan untuk kekuatan penjelasnya secara keseluruhan (Hu et al., 1999; Rupeika-Apoga & Nedovis, 2015; Thalassinis et al., 2015; Theriou, 2015). Penggunaan TAM sebagai model evaluasi aplikasi juga ditunjukkan dalam penyusunan laporan keuangan saat menggunakan aplikasi zahir accounting yang menunjukkan hasil bahwa pengguna atau *user* aplikasi tersebut merasakan dampak positif atas penggunaan aplikasi tersebut yang dilihat dari evaluasi model TAM (Fakhri & Fadhilatunisa, n.d.).

Pemakaian TAM juga dijelaskan oleh penelitian Natasia et al., (2022) menjelaskan bahwa penerimaan terhadap aplikasi di Lembaga Pendidikan Integral Luqman Al-Hakim Balikpapan terbilang baik. Selain itu penggunaan TAM juga dapat memberikan beberapa rekomendasi terhadap institusi ini untuk melakukan pembenahan agar sistem yang berjalan di institusi ini dapat lebih

ditingkatkan lebih baik lagi. Berdasarkan riset dari Mardhiyah et al., (2021) menjelaskan bahwa indikator dari TAM yaitu niat sangat berdampak atas keinginan seseorang dalam pemakaian teknologi aplikasi gojek. Hasil penelitian ini juga memberikan beberapa rekomendasi untuk peningkatan kualitas ari aplikasi gojek agar kualitas kinerja gojek dapat terus bertambah dan tentunya implikasinya pada meningkatnya pengguna aplikasi tersebut. Berdasarkan beberapa penelitian di atas dapat dilihat bahwa penggunaan aplikasi TAM untuk memeriksa kualitas sebuah sistem atau perangkat lunak dapat memberikan dampak positif dan rekomendasi bagi sistem untuk senantiasa melakukan perubahan dan evolusi atas sistem yang dimilikinya agar pengguna atau *user* dapat konsisten memakainya bahkan menarik *user* lain untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan beberapa data dan penelitian atau riset di atas tentang fakta dari aplikasi digitalisasi perpajakan yang mengalami penurunan pemakaian dari wajib pajak (WP) dari tahun 2020 ke 2021 maka dirasa perlu untuk melakukan pemeriksaan kualitas dari aplikasi digitalisasi untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam penggunaan aplikasi ini dilihat dari sudut pandang instrument *technology acceptance model* (TAM) dengan beberapa aspek atau indikator didalamnya sehingga diharapkan penggunaan aplikasi TAM ini dapat memberikan gambaran atau *insight* bahkan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait untuk senantiasa melakukan pembenahan dan perbaikan atas aplikasi yang sudah ada saat ini. Evolusi dari aplikasi digitalisasi perpajakan yang sudah ada saat ini tentunya dapat menumbuhkan keinginan penggunaan yaitu dalam hal ini wajib pajak (WP) untuk senantiasa melakukan pembayaran dan pelaporan pajak melalui aplikasi digitalisasi perpajakan. Dampak akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak karena kemudahan dan fleksibilitas yang ditawarkan oleh aplikasi digitalisasi perpajakan. Oleh karena itu pada penelitian ini judul penelitian yaitu “Analisis Aplikasi Pajak (E-Filling Dan E-Billing) Berbasis Technology Acceptance Model (TAM)”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang terdiri dari tiga tahap, yaitu tahap desain, implementasi, serta hasil dan pembahasan. Pada tahap desain, terdapat tiga proses yaitu merancang model TAM, menentukan responden penelitian, dan merancang kuesioner. Selain itu, terdapat tiga proses dalam tahap implementasi, yaitu pengumpulan data, pengujian data angket, dan pengujian model konseptual. Pada tahap hasil dan pembahasan terdapat dua proses yaitu analisis interpretasi pengujian hipotesis dan pemberian rekomendasi. Data kuesioner diuji menggunakan software Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM).

Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Arikunto, jika jumlah responden diperkirakan kurang dari 100, maka semua sampel diambil sehingga penelitian ini merupakan penelitian menyeluruh. Sedangkan jika jumlah responden melebihi 100 maka sampling ratio adalah 10%-15% atau 20%-25% atau lebih (Arikunto & Suharsimi, 2002). Karena responden dalam penelitian ini kurang dari 100 responden yaitu sebanyak 96

responden maka pemilihan responden ditentukan dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai partisipan dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah dosen mata kuliah perpajakan sebagai pengguna yaitu wajib pajak (WP) pada Universitas Islam di Kota Makassar.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

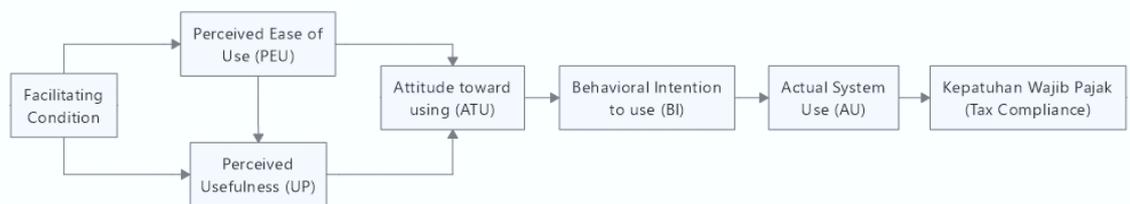
Dalam proses ini dilakukan perancangan kuesioner yang diambil dari sejumlah variabel yang dikemukakan oleh Sukendro et al. (2020) dimana kedua penelitian tersebut mengacu pada model TAM dan penyesuaian kembali untuk kebutuhan peneliti. Desain kuesioner penelitian diukur menggunakan skala Likert empat poin, dengan nilai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Pengumpulan data ini dilakukan mulai bulan November 2021 hingga Januari 2022. Kuesioner penelitian disebarakan secara online melalui Google Form.

Model Referensi Konseptual

Model penelitian untuk penelitian ini adalah penggunaan penelitian konstruksi berbasis TAM yang diperluas oleh Sukendro et al. (2020). Kerangka yang diusulkan memiliki 6 variabel seperti yang ditunjukkan pada Gambar. 1. Model memperkenalkan variabel kondisi fasilitasi yang menjadi variabel eksternal yang melekat pada struktur inti TAM. Hipotesis mengacu pada model konseptual yang dikemukakan oleh Sukendro et al. (2020) yaitu:

- H1: *Facilitating Condition* memiliki pengaruh positif pada *Perceived Ease of Use*.
- H2: *Facilitating Condition* memiliki pengaruh positif pada *Perceived Usefulness*
- H3: *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif pada *Perceived Usefulness*
- H4: *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif pada *Attitude toward using*
- H5: *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif pada *Attitude toward using*
- H6: *Attitude toward using* memiliki pengaruh positif pada *Behavioral Intention*
- H7: *Behavioral Intention* memiliki pengaruh positif pada *Actual System Use*
- H8: *Actual System Use* memiliki pengaruh positif pada *Tax Compliance*

Gambar 3.
Model Konseptual



Sumber: Sukenro *et al.* (2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Outer Loading atau *Loading*

Outer Loading adalah nilai yang menjelaskan korelasi antara variabel indikator (*manifest indicator*) dan variabel latennya (*construct variable*). Pada

analisis ini semakin tinggi nilai *outer loading* maka makin erat hubungan antara indikator dengan variabel konstruksinya sehingga nilai > 0.7 dapat diterima, sementara nilai *outer loading* < 0.4 biasanya dieliminasi dari proses analisis (Gio, 2022). Berikut adalah hasil dari analisis PLS-SEM pada penelitian ini :

Tabel 1.
Data Analisis *Outer Loading*

Outer
Loadings

	Actual system use (AU)	Attitude toward using (ATU)	Behavioural intention to use (BI)	Facilitating Condition (FC)	Perceived ease of use (PEU)	Perceived usefulness (PU)	Tax Compliance (TC)
ATU1		0,842					
ATU2		0,807					
ATU3		0,611					
AU1	0,898						
AU2	0,906						
BU		1,000					
FC1				0,826			
FC2				0,734			
FC3				0,643			
FC4				0,774			
PEU1					0,762		
PEU2					0,774		
PEU3					0,705		
PU1						0,796	
PU2						0,840	
PU3						0,728	
TC1							0,733
TC2							0,712
TC3							0,821
TC4							0,752
TC5							0,611
TC6							0,632
TC7							0,744
TC8							0,682

Sumber: Hasil olah data penelitian

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa nilai *outer loading* dari indikator variabel : (1) ATU1, (2) ATU2, (3) AU1, (4) AU2, (5) BU, (6) FC1, (7) FC2, (8) FC4, (9) PEU1, (10) PEU2, (11) PEU3, (12) PU1, (13) PU2, (14) PU3, (15) TC1, (16) TC2, (17) TC3, (18) TC4, dan (19) TC7 memiliki nilai lebih dari 0.7 dan nilai *outer loading* selain indikator ini walaupun di bawah 0.7 namun nilai *outer loading* lebih dari 0.4 maka dapat dilanjutkan proses analisis selanjutnya. Nilai $>$

0.7 ini berarti variabilitas dari suatu variabel indikator dapat dijelaskan oleh variabel konstraknya.

Average Variance Extracted (AVE) dan Composite Reliability

Average Variance Extracted (AVE) adalah nilai (rata-rata (on average)) yang menjelaskan besarnya variabel konstruk dapat menerangkan *variance* variabel indikatornya. Semakin besar nilai AVE maka semakin bagus juga variabel konstraknya dalam menerangkan *variance* dari indikator-indikator. Nilai AVE > 0.5 artinya variabel konstruk telah menyerap informasi dari variabel indikator-indikatornya lebih dari 0.5. Sedangkan *composite reliability* adalah ukuran reliabilitas yang lebih cocok dibandingkan *cronbach's alpha*. Ukuran dari nilai *Dillon-Goldstein's rho (composite reliability)* memperhitungkan seberapa besar variabel konstruk menerangkan blok indikator. Nilai *composite reliability* diterima jika nilai > 0.7. Berikut adalah hasil analisis AVE pada penelitian ini :

Tabel 2.

Data Analisis Average Variance Extracted (AVE) dan Composite Reliability

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Actual system use (AU)	0,771	0,772	0,897	0,813
Attitude toward using (ATU)	0,622	0,641	0,801	0,578
Behavioural intention to use (BI)	1,000	1,000	1,000	1,000
Facilitating Condition (FC)	0,736	0,752	0,834	0,558
Perceived ease of use (PEU)	0,605	0,605	0,791	0,559
Perceived usefulness (PU)	0,698	0,714	0,832	0,623
Tax Compliance (TC)	0,866	0,879	0,892	0,509

Sumber: Hasil olah data penelitian

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai AVE dari ketujuh variabel konstruk atau latennya > 0.5 yang berarti variabel konstraknya telah menyerap informasi dari variabel indikator-indikator lebih dari 50%. Kemudian nilai dari *composite reliability* dari ketujuh variabel konstruk atau laten di atas lebih dari 0.7 sehingga blok dari variabel indikatornya sebagai unidimensional.

Validitas Diskriminan : Cross-Loading

Validitas diskriminan melakukan pengujian sejauh mana suatu variabel laten atau konstruk memiliki perbedaan dari variabel laten lainnya. Pada penelitian ini dilakukan pendekatan validitas diskriminan dengan membandingkan nilai *outlier loading* terhadap variabel laten lainnya. Pada pendekatan ini melakukan pengujian apakah terdapat indikator yang tertukar atau tidak. Pendekatan ini juga disebut sebagai *cross loading*. Berikut adalah hasil analisis dari *cross loading*.

Tabel 3.
Data Analisis Validitas Diskriminan : *Cross-Loading*

Cross Loadings

	Actual system use (AU)	Attitude toward using (ATU)	Behavioural intention to use (BI)	Facilitating Condition (FC)	Perceived ease of use (PEU)	Perceived usefulness (PU)	Tax Compliance (TC)
ATU1	0,023	0,842	0,075	0,483	0,555	0,630	0,105
ATU2	0,099	0,807	0,122	0,336	0,512	0,429	0,238
ATU3	0,208	0,611	0,171	0,312	0,485	0,411	0,287
AU1	0,898	0,137	0,668	0,100	0,272	0,001	0,548
AU2	0,906	0,108	0,674	0,151	0,200	-0,056	0,597
BU	0,744	0,157	1,000	0,236	0,256	0,107	0,612
FC1	0,117	0,458	0,184	0,826	0,477	0,539	0,162
FC2	0,138	0,504	0,256	0,734	0,404	0,508	0,176
FC3	0,133	0,198	0,199	0,643	0,313	0,386	0,099
FC4	0,021	0,293	0,051	0,774	0,285	0,443	0,058
PEU1	0,298	0,564	0,337	0,350	0,762	0,454	0,380
PEU2	0,241	0,453	0,218	0,362	0,774	0,364	0,318
PEU3	0,040	0,505	0,008	0,425	0,705	0,335	0,179
PU1	-0,143	0,488	0,019	0,477	0,339	0,796	0,015
PU2	0,018	0,614	0,150	0,579	0,435	0,840	0,158
PU3	0,043	0,436	0,068	0,433	0,453	0,728	0,255
TC1	0,591	0,125	0,605	0,121	0,214	0,070	0,733
TC2	0,453	0,305	0,513	0,194	0,298	0,213	0,712
TC3	0,512	0,166	0,438	0,243	0,375	0,125	0,821
TC4	0,350	0,272	0,307	0,131	0,339	0,211	0,752
TC5	0,231	0,155	0,119	0,081	0,285	0,126	0,611
TC6	0,239	0,086	0,234	0,090	0,213	0,174	0,632
TC7	0,483	0,207	0,505	0,050	0,317	0,072	0,744
TC8	0,520	0,193	0,476	0,056	0,234	0,112	0,682

Sumber: Hasil olah data penelitian

Berdasarkan hasil analisis *cross loading* pada penelitian ini yaitu nilai loading antara variabel indikator dengan variabel konstraknya lebih tinggi dibandingkan nilai loading antara variabel indikator dengan variabel konstruk yang lain. Berikut adalah interpretasi hasil dari pengujian *cross loading*:

- Nilai loading antara FC1 hingga FC4 dan *Facilitating Condition* lebih besar dibandingkan nilai loading dari variabel indikator dengan keenam variabel konstruk lainnya.
- Nilai loading antara PEU1 hingga PEU3 dan *Perceived ease to use* lebih besar dibandingkan nilai loading dari variabel indikator dengan keenam variabel konstruk lainnya.

- Nilai loading antara PU1 hingga PU3 dan *Perceived usefulness* lebih besar dibandingkan nilai loading dari variabel indikator dengan keenam variabel konstruk lainnya.
- Nilai loading antara ATU1 hingga ATU3 dan *Actual toward using* lebih besar dibandingkan nilai loading dari variabel indikator dengan keenam variabel konstruk lainnya.
- Nilai loading antara AU1 hingga AU2 dan *Actual system using* lebih besar dibandingkan nilai loading dari variabel indikator dengan keenam variabel konstruk lainnya.
- Nilai loading antara BU (BI) dan *Behavioural intention to use* lebih besar dibandingkan nilai loading dari variabel indikator dengan keenam variabel konstruk lainnya.
- Nilai loading antara TC1 hingga TC8 dan *Tax compliance* lebih besar dibandingkan nilai loading dari variabel indikator dengan keenam variabel konstruk lainnya.

Data Pengujian Model Strukturan (Structural Model or Inner Model)

Pada penelitian ini akan dilakukan pengujian signifikansi yaitu apakah terdapat pengaruh variabel konstruk yang signifikan terhadap variabel konstruk lainnya. Pengujian ini dilakukan untuk membuktikan hipotesis pada penelitian ini. Berikut adalah hasil dari pengujian *inner model*:

Tabel 4.
Data Analisis Pengujian Signifikansi (Inner Model)

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Actual system use (AU) -> Tax Compliance (TC)	0,635	0,645	0,055	11,453	0,000
Attitude toward using (ATU) -> Behavioural intention to use (BI)	0,157	0,160	0,103	1,516	0,130
Behavioural intention to use (BI) -> Actual system use (AU)	0,744	0,746	0,053	13,976	0,000
Facilitating Condition (FC) -> Perceived ease of use (PEU)	0,507	0,522	0,077	6,569	0,000
Facilitating Condition (FC) -> Perceived usefulness (PU)	0,502	0,504	0,078	6,456	0,000
Perceived ease of use (PEU) -> Attitude toward using (ATU)	0,468	0,466	0,067	7,010	0,000
Perceived ease of use (PEU) -> Perceived usefulness (PU)	0,263	0,267	0,098	2,698	0,007

Perceived usefulness (PU) - > Attitude toward using (ATU)	0,415	0,421	0,086	4,835	0,000
---	-------	-------	-------	-------	-------

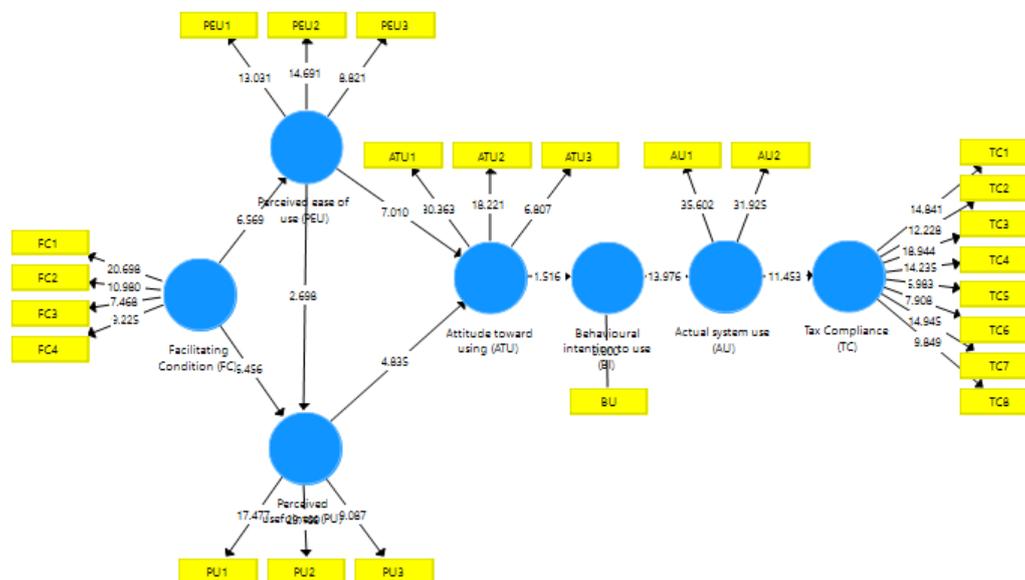
Sumber: Hasil olah data penelitian

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui nilai koefisien jalur (*original sample*) sebagai berikut :

- Nilai koefisien jalur AU terhadap TC adalah 0.635 yakni bernilai positif yang berarti variabel konstruk AU memiliki pengaruh positif terhadap TC. Kemudian nilai *P-Values* = 0.000 < 0.05 berarti *actual system use* berpengaruh signifikan terhadap *tax compliance*.
- Nilai koefisien jalur ATU terhadap BI adalah 0.157 yakni bernilai positif yang berarti variabel konstruk ATU memiliki pengaruh positif terhadap BU (BI). Kemudian nilai *P-Values* = 0.130 > 0.05 berarti *attitude toward using* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention to use*
- Nilai koefisien jalur BI (BU) terhadap AU adalah 0.744 yakni bernilai positif yang berarti variabel konstruk BI (BU) memiliki pengaruh positif terhadap AU. Kemudian nilai *P-Values* = 0.000 < 0.05 berarti *behavioural intention to use* berpengaruh signifikan terhadap *actual system use*.
- Nilai koefisien jalur FC terhadap PEU adalah 0.507 yakni bernilai positif yang berarti variabel konstruk FC memiliki pengaruh positif terhadap PEU. Kemudian nilai *P-Values* = 0.000 < 0.05 berarti *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *perceived ease of use*.
- Nilai koefisien jalur FC terhadap PU adalah 0.502 yakni bernilai positif yang berarti variabel konstruk FC memiliki pengaruh positif terhadap PU. Kemudian nilai *P-Values* = 0.000 < 0.05 berarti *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*.
- Nilai koefisien jalur PEU terhadap ATU adalah 0.468 yakni bernilai positif yang berarti variabel konstruk PEU memiliki pengaruh positif terhadap ATU. Kemudian nilai *P-Values* = 0.000 < 0.05 berarti *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *attitude toward using*.
- Nilai koefisien jalur PEU terhadap PU adalah 0.263 yakni bernilai positif yang berarti variabel konstruk PEU memiliki pengaruh positif terhadap PU. Kemudian nilai *P-Values* = 0.007 < 0.05 berarti *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*.
- Nilai koefisien jalur PU terhadap ATU adalah 0.415 yakni bernilai positif yang berarti variabel konstruk PU memiliki pengaruh positif terhadap ATU. Kemudian nilai *P-Values* = 0.000 < 0.05 berarti *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *attitude toward using*.

Berdasarkan hasil pengujian dengan *inner model* atau *structural model* di atas dapat dilihat bahwa untuk hipotesis 1 hingga hipotesis 5 dan hipotesis 7 diterima dan hanya hipotesis 6 saja yang ditolak karena nilai signifikansinya kurang dari 0.05. Berikut adalah model dari hasil analisis PLS-SEM dari gambar berikut :

Gambar 4.
Hasil Analisis PLS-SEM



Sumber: Hasil olah data penelitian

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dari wajib pajak terhadap Aplikasi Digitalisasi Perpajakan yaitu E-filing dan E-billing melalui konsep *technology acceptance model* dengan 6 (enam) aspek yaitu : (1) *Perceived ease of use*, (2) *Perceived usefulness*, (3) *Attitude toward using*, (4) *Behavioural intention*, dan (5) *Actual System Use* dan dengan tambahan *external variable* yaitu *Facilitating Condition*. Berdasarkan hasil penelitian di atas dengan menggunakan analisis PLS-SEM dengan pengujian *inner model* atau model structural menjelaskan bahwa :

- H1: *Facilitating Condition* memiliki pengaruh positif pada *Perceived Ease of Use* (Diterima)
- H2: *Facilitating Condition* memiliki pengaruh positif pada *Perceived Usefulness* (Diterima)
- H3: *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif pada *Perceived Usefulness* (Diterima)
- H4: *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif pada *Attitude toward using* (Diterima)
- H5: *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif pada *Attitude toward using* (Diterima)
- H6: *Attitude toward using* memiliki pengaruh positif pada *Behavioral Intention* (Diterima)
- H7: *Behavioral Intention* memiliki pengaruh positif pada *Actual System Use* (Diterima)
- H8: *Actual System Use* memiliki pengaruh positif pada *Tax Compliance* (Diterima)

Berdasarkan hasil pengujian signifikan dengan model structural dengan aplikasi PLS-SEM menjelaskan bahwa hipotesis 1 hingga hipotesis 8 diterima.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diterangkan bahwa 8 (delapan) hipotesis dengan menggunakan konsep TAM menjelaskan bahwa pendapat responden sebagai wajib pajak terhadap aplikasi digitalisasi pajak yaitu *e-filing* dan *e-billing* yaitu memiliki pengaruh positif dan cukup baik yang ditunjukkan dari hasil analisis *inner model* di atas. Selain itu, berdasarkan hipotesis 8 (delapan) yaitu persepsi user yaitu wajib pajak yang menganggap sistem mudah digunakan (*actual system use*) yang cukup berpengaruh positif terhadap *tax compliance* yang artinya semakin tinggi nilai *actual system use* dari wajib pajak akan meningkatkan *tax compliance* atau kepatuhan wajib pajak seseorang.

Hasil penelitian di atas didukung oleh riset dari Natalia & Riswandari (2021) yang menjelaskan bahwa penerapan sistem *e-filing* memiliki dampak positif terhadap wajib pajak yang bermakna bahwa penerapan *e-filing* maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga didukung oleh Sundari & Subarsa (2022) yang menjelaskan bahwa rendah atau tinggi atas penerapan aplikasi *e-filing* akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dari wajib pajak. Berdasarkan kedua penelitian ini juga dapat diasumsikan bahwa aplikasi *e-filing* cukup memiliki peran yang positif terhadap meningkatnya kepatuhan wajib pajak dari wajib pajak. Riset dari Suh & Han (2002) menjelaskan bahwa kepercayaan user terhadap aplikasi membawa dampak yang cukup positif terhadap penggunaan teknologi yang ada. Selain itu, penelitian relevan dari Ari (2022) menerangkan bahwa *benefit* dan *efficiency* mempunyai dampak positif terhadap kepuasan *user* yang artinya baiknya fitur yang dimiliki oleh *e-filing* membantu atas peningkatan kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Pernyataan yang sama juga dijelaskan oleh Fadhilatunisa, (2021) menjelaskan bahwa sistem *e-filing* memiliki pengaruh signifikan atas peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Selain dari aplikasi *e-filing* yaitu *e-billing* diterangkan oleh Sari (2021) menerangkan bahwa penerapan aplikasi *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap patuhnya seorang wajib pajak. Pernyataan ini juga didukung oleh riset dari G. A. Sari & Widyawati (2019) menjelaskan bahwa sistem *e-billing* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan kedua penelitian ini dapat diasumsikan bahwa perspektif positif wajib pajak terhadap aplikasi *e-billing* cukup dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak seseorang.

Selain itu, nilai *original sampel* yang paling tinggi yaitu *behavioural intention to use* yang berdampak positif terhadap *actual system use* yang berarti bahwa kecenderungan wajib pajak untuk menggunakan teknologi yaitu aplikasi perpajakan (*e-filing* dan *e-billing*) berdampak positif terhadap perspektif wajib pajak dalam menganggap mudahnya sebuah teknologi baru yaitu aplikasi perpajakan. Kemudian nilai *original sampel* yang cukup besar yaitu dari pengaruh *facilitating condition* dalam hal ini yaitu peran dari Relawan Pajak yang membantu wajib pajak untuk melaporkan pajaknya cukup membantu wajib pajak untuk memahami penggunaan dari aplikasi perpajakan.

Manfaat dari hadirnya relawan pajak dijelaskan juga oleh riset dari Agriyanto et al (2022) menerangkan bahwa peranan relawan pajak yang membantu dalam pelayanan kepada wajib pajak tentang pelaporan SPT yang tentunya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Riset ini juga didukung oleh Darmayasa et al., (2020) menjelaskan bahwa relawan pajak mempunyai kontribusi yang cukup baik dalam meningkatkan partisipasi seseorang dalam melaporkan SPT tahunannya. Pernyataan yang sama juga dijelaskan oleh Dewi et

al., (2020) yang menerangkan bahwa partisipasi masyarakat sebagai wajib pajak diharapkan mengalami peningkatan dengan adanya bantuan dari relawan pajak melalui sistem jemput bola artinya para relawan pajak mendatangi masyarakat dengan menawarkan bantuan dalam melaporkan SPT tahunannya. Selain itu, hadirnya petugas wajib pajak sebagai *account representative* juga berperan penting dalam kepuasan seorang wajib pajak yang ditunjukkan oleh riset dari (Fadhilatunisa, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian di atas dan beberapa penelitian relevan yang mendukung hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa hadirnya relawan pajak yang dijelaskan dalam variabel konstruk yaitu *facilitating condition* dan aplikasi digitalisasi perpajakan (*e-filling* dan *e-billing*) cukup membantu dalam mengubah perspektif masyarakat sebagai wajib pajak tentang kemudahan dan tanggung jawab dalam melaporkan tanggung jawabnya sebagai warga negara tentang pajak. Hal ini juga ditunjukkan dari kelima indikator dari konsep *technology acceptance model* (TAM) menunjukkan nilai yang positif sehingga dapat diasumsikan bahwa aplikasi perpajakan dari perspektif pengguna memiliki pengaruh yang baik atau positif baik dilihat dari aspek kemudahannya, fleksibilitas dan fitur-fitur yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dengan model structural (*inner model*) dengan aplikasi PLS-SEM menerangkan yaitu hipotesis 1 hingga hipotesis 8 dapat diterima. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa 8 (delapan) hipotesis dengan menggunakan konsep TAM menjelaskan bahwa pendapat responden sebagai wajib pajak terhadap aplikasi digitalisasi pajak yaitu *e-filling* dan *e-billing* yaitu memiliki pengaruh positif dan cukup baik yang ditunjukkan dari hasil analisis *inner model* di atas.

Selain itu, *original sampel* yang paling tinggi yaitu *behavioural intention to use* yang berdampak positif terhadap *actual system use* yang berarti bahwa kecenderungan wajib pajak untuk menggunakan teknologi yaitu aplikasi perpajakan (*e-filling* dan *e-billing*) berdampak positif terhadap perspektif wajib pajak dalam menganggap mudahnya sebuah teknologi baru yaitu aplikasi perpajakan. Nilai *original sampel* yang juga tinggi dijelaskan oleh persepsi user yaitu wajib pajak yang menganggap sistem mudah digunakan (*actual system use*) yang berpengaruh positif terhadap *tax compliance* yang artinya semakin tinggi nilai *actual system use* dari wajib pajak akan meningkatkan *tax compliance* atau kepatuhan wajib pajak seseorang.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada masih ada hipotesis yang masih bisa dikembangkan misalnya pengaruh dari setiap indikator atau aspek dari *technology acceptance model* (TAM) terhadap kepatuhan wajib pajak karena pada penelitian ini hanya dijelaskan pengaruh *actual system use* terhadap *tax compliance*. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencari pengaruh secara langsung atau tidak langsung dari variabel konstruk dari aspek TAM terhadap *tax compliance* atau kepatuhan wajib pajak sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi yang lebih baik lagi kepada orang lain baik bagi para peneliti lainnya, institusi pendidikan, dan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agriyanto, R., Istiariani, I., Ningsih, T. W., & Sulistyowati, N. (2022). *Peran Relawan Pajak dalam Upaya Pendampingan Pelaporan Pajak di KPP Pratama Kudus*. 6(2), 9.
- Amalia, & Hapsari. (2018). Pengaruh Implementasi E-Filing, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pelaporan Surat Pemberitahuan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tegal). *E-Proceeding of Management*, 59, 2. <https://doi.org/10.13541/j.cnki.chinade.2012.10.004>
- Ari, D. P. S. (2022). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-FILLING DENGAN PENDEKATAN COBRA DAN MODIFIKASINYA DI KOTA SUMBAWA BESAR. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 13(1), 71–84. <https://doi.org/10.18860/em.v13i1.14176>
- Ari Sujaningsih, E. D. (2020). *Menjadi Wajib Pajak Bijak di Tengah Pandemi Covid-19*. Direktori Jenderal Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/menjadi-wajib-pajak-bijak-di-tengah-pandemi-covid-19>
- Arikunto, & Suharsimi. (2002). *“Sampling ratio”, in Suharsimi Arikunto Research Procedure: A Practical Approach*. PT. Rineka Cipta.
- Avianto, Rahayu, & Kaniskha. (2016). Analisa Peranan E-Filing Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *IJurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9, 1–8.
- Darmayasa, I. N., Wibawa, B. P., & Nurhayanti, K. (2020). E-filling dan Relawan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 4(2), 208. <https://doi.org/10.33603/jka.v4i2.3949>
- Dewi, R. R., Siddi, P., & Titisari, K. H. (2020). PENDAMPINGAN KEPADA WAJIB PAJAK DALAM PELAPORAN SPT MENUJU KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK ORANG PRIBADI. *JURNAL CEMERLANG : Pengabdian pada Masyarakat*, 2(2), 98–108. <https://doi.org/10.31540/jpm.v2i2.612>
- Direktorat Jenderal Pajak. (2009). *Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 (Undangundang KUP)*. https://www.kemenkeu.go.id/sites/default/files/uu-kup_mobile.pdf

- Direktorat Jenderal Pajak. (2013). *Lebih Dekat dengan Pajak*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- e Hassan, I., Naeem, A., & Gulzar, S. (2021). Voluntary tax compliance behavior of individual taxpayers in Pakistan. *Financial Innovation*, 7(1), 21. <https://doi.org/10.1186/s40854-021-00234-4>
- F, D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Fadhilatunisa, D. (2018). PENGARUH KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (KASUS PADA WAJIB PAJAK BADAN YANG TELAH DIKUKUHKAN SEBAGAI PENGUSAHA KENA PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CICADAS). *PERSPEKTIF: Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani*, 3(2).
- Fadhilatunisa, D. (2021). PENGARUH SISTEM E-FILLING, E-SPT DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Makassar Selatan). *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsurya*, 6(2), 108–119.
- Fadilla, F. A., Juhaeni, H., Safitri, M. A., Ferthysa, R., Anshori, R. F. P., & Wijaya, A. (2022). *Tax Incentive and Taxpayers Awareness Impact on Tax Compliance during COVID-19 Pandemic*. 23(1), 7.
- Fakhri, M. M., & Fadhilatunisa, D. (n.d.). *THE USE OF THE EXTENDED TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TO MEASURE BEHAVIORAL INTENTION USERS OF ZAHIR ACCOUNTING SOFTWARE*. 12, 17.
- F.D, D., R.P., B., & P.R, W. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Gio, P. U. (2022). *Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM) dengan Software Smart PLS (Contoh Kasus dan Penyelesaiannya)*.
- Hu, P. J., Chau, P. Y. K., Sheng, & Tam. (1999). Examining the Technology Acceptance Model Using Physician Acceptance of Telemedicine Technology. *Journal of Management Information System*, 16(2), 91–112.

- Kabir, K. H., Hassan, F., Mukta, Most. Z. N., Roy, D., Darr, D., Leggette, H., & Ullah, S. M. A. (2022). Application of the technology acceptance model to assess the use and preferences of ICTs among field-level extension officers in Bangladesh. *Digital Geography and Society*, 3, 100027. <https://doi.org/10.1016/j.diggeo.2022.100027>
- Kemenkeu. (n.d.). *Menkeu: Pajak Merupakan Tulang Punggung Nasional*. Kementerian Keuangan. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-pajak-merupakan-tulang-punggung-nasional/>
- Kementerian Keuangan. (2022). *Menkeu Minta DJP Terus Tingkatkan Perbaikan Pelayanan Perpajakan*. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/menkeu-minta-djp-terus-tingkatkan-perbaikan-pelayanan-perpajakan/>
- Kementerian Keuangan RI. (2018). *Mudahnya Pelaporan Pajak Melalui E-filing*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- M., F., & I., A. (1975). Belief, Attitude, Intention, and Behaviour: An Introduction to Theory and Research. *Addison-Wesley*.
- Mardhiyah, N. S., Rusydi, M., & Azwari, P. C. (2021). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 10(2), 173–180. <https://doi.org/10.15408/ess.v10i2.16455>
- Masdi, A. (2021). *Menakar Penerimaan Pajak di Tahun Pandemi*. Direktori Jenderal Penganggaran. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel-dan-opini/menakar-penerimaan-pajak-di-tahun-pandemi/>
- Muhammad, A., & Choiruddin, A. L. (2021). *Factors Affecting Taxpayer Compliance (Survey on Entrepreneurs who are Bukalapak Partners in West Java)*. Turkish Journal of Computer and Mathematics Education.
- Natalia, C., & Riswandari, E. (2021). *PENERAPAN SISTEM E-FILLING, KESADARAN PERPAJAKAN, DAN SANKSI PERPAJAKAN PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI*. 2(2), 12.
- Natasia, S. R., Wiranti, Y. T., & Parastika, A. (2022). Acceptance analysis of NUADU as e-learning platform using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. *Procedia Computer Science*, 197, 512–520. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.168>

- Nurmantu. (2000). *Dasar-dasar perpajakan*. Ind-Hill-Co.
- OECD. (2021). *Tax Policy Reforms 2021: Special Edition on Tax Policy during the COVID-19 Pandemic*. OECD. <https://doi.org/10.1787/427d2616-en>
- OECD, O. for E. C.-O. and D. (2019). *Revenue-statistics-asia-and-pacific-indonesia.pdf*. Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD).
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2019. (n.d.). *Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan*. Direktur Jenderal Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 74/PMK.03/2012. (n.d.). *Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. Menteri Keuangan.
- Puspasari, R. (2021). Menkeu Imbau Lapor SPT Lewat E-FILING. *Biro Komunikasi Dan Layanan Informasi, Sekretariat Jenderal, Kementerian Keuangan*. <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/siaran-pers/siaran-pers-menkeu-imbau-lapor-spt-lewat-e-filing/>
- Rosyida, S. (n.d.). Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Internet dalam Berbelanja Online. *JURNAL SISTEM INFORMASI*, 2, 6.
- Rupeika-Apoga, & Nedovis, U. (2015). The Foreign Exchange Exposure of NonFinancial Companies in Eurozone: Myth or Reality? *International Journal of Economics and Business Administration*, 3(1), 54–66.
- Sania, A. F., & Yudianto, I. (2018). Analysis of Factors that Influence Taxpayers Compliance in Fulfilling their Taxation Obligations: Study of Small Medium Entrepreneur (SMEs) Taxpayers Based on eCommerce in the Bandung Area. *Journal of Accounting Auditing and Business*, 1(2), 17. <https://doi.org/10.24198/jaab.v1i2.18270>
- Sari, G. A., & Widyawati, D. (2019). *PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-BILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN VARIABEL MODERASI PEMAHAMAN PERPAJAKAN*. 8, 18.
- Sari, N. W. (2021). *PENGARUH PENERAPAN E-BILLING DAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA JAKARTA DUREN SAWIT)*. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unsuraya*, 1(1).

- Suh, B., & Han, I. (2002). Effect of trust on customer acceptance of Internet banking. *Electronic Commerce Research and Applications*, 17.
- Sukendro, Habibi, A., Khaeruddin, Indriyana, B., Syahrudin, Makadada, F. A., & Hakim, H. (2020). Using an extended technology acceptance model to understand students' use of e-learning during Covid-19. *Indonesian Sport Science Education Context*, 6(11).
- Sundari, R., & Subarsa, M. (2022). PENGARUH PENERAPAN SISTEM E-FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KUPUS II DITKUAD). *LAND JOURNAL*, 3(1), 37–48. <https://doi.org/10.47491/landjournal.v3i1.1747>
- Thalassinos, Pinte, & Ratiu. (2015). The Recent Financial Crisis and Its Impact on the Performance Indicators of Selected Countries during the Crisis Period: A Reply. *International Journal of Economic and Business Administration*, 3(1), 3–20.
- Theriou. (2015). Strategic Management Process and the Importance of Structured Formality, Financial and Non-Financial Information. *European Research Studies Journal*, 18(2), 3–28.
- World Bank. (n.d.). *Taxes and Government Revenue*. World Bank. <https://www.worldbank.org/en/topic/taxes-and-government-revenue#1>
- Youde, S., & Lim, S. (2019). Tax Compliance. In A. Farazmand (Ed.), *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 1–5). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3828-1