

THE EFFECT OF PERCEIVED CONVENIENCE, SATISFACTION, AND TAX UNDERSTANDING ON INTEREST IN USING E-FILING AT WPOP WITH THE BENEFITS OF INFORMATION TECHNOLOGY AS A MODERATING VARIABLE

Cindy Della Ardana¹ Yunita Fitria²
Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia
yunita.fitria@feb.unmul.ac.id

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 28-02-2025
Tgl. Diterima : 05-08-2025
Tersedia Online : 01-09-2025

Keywords:

Perceived Ease, Perceived Satisfaction, Tax Understanding, Information Technology Benefits, Interest in Individual Taxpayers, e-Filing.

ABSTRAK/ABSTRACT

This study aims to analyze and prove the effect of perceived convenience, satisfaction, and tax understanding on interest in using e-Filing for individual taxpayers (WPOP) registered at KPP Pratama Tenggarong. This study uses primary data collected through questionnaires that have been conducted by researchers directly or offline and questionnaires sent online using google forms. The number of samples used in this study were 100 respondents selected through purposive sampling technique of individual taxpayers registered at KPP Pratama Tenggarong and who reported their annual tax return using e-Filing. This study uses SmartPLS version 4.1 for data analysis and is measured using a Likert scale. The results of this study indicate that perceived convenience, perceived satisfaction, and understanding of taxes have a significant positive effect on interest in using e-Filing on individual taxpayers, the benefits of information technology do not play a role in moderating the effect of perceived convenience, perceived satisfaction, and understanding of taxes on interest in using e-Filing on individual taxpayers.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang berasal dari iuran rakyat oleh orang pribadi maupun badan kepada kas negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang bersifat memaksa dan tidak mendapat imbalan langsung. Menurut Birru (2022) alasan utama pemungutan pajak ialah untuk mendukung operasi pemerintah dalam menutupi pengeluaran dengan menghasilkan pendapatan dari masyarakat. Oleh karena itu, Pajak bukan hanya suatu tanggung jawab yang harus dibayar, namun juga menjadi sarana terlaksananya seluruh proyek pembangunan di Indonesia agar dapat terwujud.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu instansi pemerintah yang berada dibawah Kementerian Keuangan (Kemenkeu) memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh penerimaan pajak agar terus meningkat setiap tahunnya sehingga dapat dioptimalkan untuk mendukung pembangunan berkelanjutan di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mencapai tujuan tersebut yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Menurut Awaloedin & Elwisam (2023) teknologi informasi kini merupakan sebuah keharusan untuk diterapkan, karena dengan adanya teknologi informasi dapat meningkatkan pelayanan publik termasuk kecepatan informasi dan

transaksi. Teknologi informasi yang semakin berkembang seiring berjalannya waktu mengalami kemajuan yang sangat pesat. Saat ini teknologi informasi telah diterapkan oleh banyak pelaku bisnis dan beberapa lembaga pemerintahan termasuk dalam bidang perpajakan.

Dalam bidang perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memutuskan untuk melakukan pembaharuan dalam sistem perpajakan, yaitu dengan memanfaatkan teknologi menggunakan sistem pengarsipan elektronik untuk memelihara seluruh dokumennya. Sistem ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak.

Menurut Kesuma (2022) salah satu faktor utama yang mempengaruhi bagaimana sistem perpajakan ialah kualitas yang diberikan. Peningkatan pelayanan perpajakan dapat dilihat melalui pemanfaatan teknologi informasi yang dapat mengoptimalkan dalam menghitung jumlah pajak, menyetorkan pajak, dan melaporkan pajak. Karena di Indonesia memiliki sistem perpajakan berbasis *self-assessment* maka, ketiga langkah tersebut harus dilakukan secara mandiri oleh wajib pajak.

Demi memudahkan wajib pajak dalam menjalankan perpajakannya, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengambil langkah inovatif untuk meningkatkan penerimaan pajak. Dahulu wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara manual ke Direktorat Jenderal Pajak dan mengirimkannya dalam bentuk kertas yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Rustan *et al.*, 2021). Namun, saat ini seluruh wajib pajak tidak diperkenankan lagi menggunakan sistem manual dan diwajibkan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajaknya menggunakan *e-Filing*. Hal ini mengharuskan para wajib pajak untuk paham tentang kegunaan dan tata cara menggunakan sistem *e-Filing*.

E-Filing atau *Electronic Filing System* merupakan salah satu bentuk *e-system* yang memudahkan penerimaan pembayaran pajak dengan metode penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) melalui situs Direktorat Jenderal Pajak www.pajak.go.id yang dapat dilakukan secara *online* dan *realtime* serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dalam waktu 24 jam, tanpa mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tenggarong adalah salah satu KPP yang berada di Provinsi Kalimantan Timur merupakan lokasi yang dipilih peneliti. Karena memiliki jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terus meningkat setiap tahunnya, hingga tahun 2023 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tenggarong tercatat memiliki 274.992 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP), tetapi hanya 45.886 atau 16,7% dari 274.992 jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melaporkan pajaknya menggunakan *e-Filing*.

Tabel 1. Data Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Tenggarong Tahun 2018-2023

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah Laporan SPT Tahunan Menggunakan <i>E-Filing</i>	Persentase
2018	156.155	32.032	20,5%
2019	171.717	32.584	19%
2020	218.053	44.110	20,2%
2021	233.689	49.352	21%
2022	255.714	42.919	16,7%
2023	274.992	45.866	16,7%

Sumber : KPP Pratama Tenggarong, (2024)

Berdasarkan data pada tabel 1 di atas jumlah penggunaan *e-Filing* tahun 2019 memiliki persentase lebih rendah dari tahun sebelumnya dan mengalami peningkatan di tahun berikutnya hingga pada tahun 2021. Namun, terjadi penurunan di tahun 2022 hingga tahun

2023 yang hanya memiliki persentase 16,7% atau 45.886 dari jumlah 274.992 WPOP yang terdaftar. Pelaporan SPT bagi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tenggara yang menggunakan *e-Filing* terhitung masih sangat sedikit dan belum maksimal dalam pemanfaatannya. Oleh karena itu, perlu dikaji beberapa aspek yang dapat mempengaruhi minat dalam penggunaan *e-Filing*.

Untuk mengetahui beberapa faktor yang berkontribusi terhadap minimnya *e-Filing*, penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikenalkan oleh Davis *et al.*, (1989). Teori TAM dapat menunjukkan pengaplikasian sebuah teknologi dalam kehidupan sehari-hari seperti persepsi kemudahan yang merupakan komponen untuk menentukan kesediaan wajib pajak dalam menggunakan teknologi sebagai proses yang mudah dan tidak rumit (Davis *et al.*, 1989). Jika wajib pajak merasa mudah dan tidak rumit dalam menggunakan sistem tersebut, maka dapat meningkatkan minat mereka dalam mengadopsi *e-Filing* untuk pelaporan perpajakannya (Kurnia Heru Susanti *et al.*, 2023).

Menurut Sutrisno, (2020) persepsi kepuasan atau tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pengalaman dalam penggunaan *e-Filing* merupakan faktor penting lainnya yang dapat menentukan minat berkelanjutan dalam penggunaan suatu teknologi. Dengan kata lain, semakin puas wajib pajak dengan manfaat dan kemudahan *e-Filing*, maka semakin tinggi kemungkinan untuk menggunakan sistem tersebut dalam pelaporan pajaknya.

Pemahaman pajak juga berperan penting dalam membentuk persepsi wajib pajak terhadap *e-Filing*. Pemahaman mengenai pajak dapat membantu wajib pajak dalam penggunaan fitur-fitur yang ada pada *e-Filing* secara maksimal. Sehingga, pelaporan pajak menjadi cepat dan mudah. Wajib pajak yang paham pajak dengan baik maka dapat mengurangi ketergantungan mereka pada

karyawan pajak dan menghemat waktu serta biaya (Vadira *et al.*, 2022). Sejumlah penelitian telah membuktikan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan *e-Filing*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Ermawati (2018), Sutrisno (2020), Agung & Tanamal (2021) dan Kurnia Heru Susanti *et al.*, (2023) menyimpulkan persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-Filing*. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Yuliana *et al.*, (2022), Lestari & Oktaviani (2022), Kholis (2020), dan Oktavia *et al.*, (2023) yang menyimpulkan persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap minat pelaporan pajak menggunakan *e-Filing*.

Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al.*, (2021) dan Maharani (2023) menyatakan persepsi kepuasan tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Sedangkan dalam penelitian Sutrisno (2020) dan Yuliana *et al.*, (2022) dan menyatakan bahwa persepsi kepuasan memiliki pengaruh terhadap penggunaan *e-Filing*.

Berikutnya hasil penelitian lain yang dilakukan oleh A. Lestari & Kholis (2020) dan Agung & Tanamal (2021) membuktikan bahwa pemahaman pajak tidak memiliki pengaruh signifikan tetapi memiliki arah yang positif terhadap penggunaan *e-Filing*. Hasil tersebut tidak selaras dengan penelitian Vadira *et al.*, (2022) yang membuktikan bahwa pemahaman terhadap perpajakan dan aturannya dapat mempengaruhi secara signifikan dan positif terhadap pelaporan pajak dengan menggunakan *e-Filing*.

Selain itu dalam penelitian ini menggunakan manfaat teknologi informasi sebagai variabel moderasi. Menurut Sutrisno (2020) dengan memanfaatkan teknologi dapat memberikan persepsi pada wajib pajak akan manfaat sebuah teknologi yang mampu membantu pekerjaan mereka menjadi lebih mudah. Karena dalam penggunaan *e-Filing* wajib pajak perlu memanfaatkan teknologi dengan baik

agar lebih mudah dan efisien waktu dalam proses pelaporan SPT (Sutrisno, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji minat WPOP dalam memanfaatkan *e-Filing* melalui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penyampaian SPT secara online pada KPP Pratama Tenggara. Pelaporan pajak lebih cepat dan mudah dengan *e-Filing*, tetapi masih banyak WPOP yang belum memanfaatkan secara maksimal. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam meningkatkan jumlah penggunaan *e-Filing* pada WPOP.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepuasan, dan Pemahaman Pajak Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing* Pada WPOP Dengan Manfaat Teknologi Informasi Sebagai Variabel Moderasi”**

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori yang menunjukkan pengaplikasian sebuah teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Teori TAM ini dikenalkan pertama kali oleh Davis dalam riset yang dilakukan tahun 1986. Teori ini merupakan adaptasi dari teori lain yaitu *Theory of Reason Actioned (TRA)*. *Theory of Reason Actioned (TRA)* merupakan asumsi dasar bahwa perilaku manusia dikendalikan oleh pertimbangan sadar dari semua informasi yang tersedia.

Technology Acceptance Model (TAM) dapat menjelaskan alasan individu menerima atau menolak penggunaan teknologi informasi. TAM dapat menunjukkan bahwa teknologi akan menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna kemudahan dengan memaksimalkan manfaat teknologi itu sendiri. Davis *et al.*, (1989) berpendapat

terdapat dua komponen utama dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, yakni persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).

Davis *et al.*, (1989) juga menyebutkan bahwa model *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam bentuk aslinya melibatkan lima komponen utama yakni :

1. *Perceived Ease of Use* atau persepsi kemudahan penggunaan.
Perceived Ease of Use atau persepsi kemudahan penggunaan dapat didefinisikan sebagai seberapa sederhana dan dapat dimengerti suatu teknologi bagi penggunanya. Aspek ini memiliki dampak pada niat pengguna untuk memanfaatkan teknologi tersebut (Davis *et al.*, 1989).
2. *Perceived Usefulness* atau persepsi penggunaan.
Perceived Usefulness atau persepsi penggunaan didefinisikan sebagai pandangan seseorang mengenai sejauh mana suatu teknologi dapat digunakan dan memberikan keuntungan dalam mencapai tujuan mereka. Jika seseorang merasa bahwa teknologi tersebut berguna, maka mereka akan terus menggunakannya (Davis *et al.*, 1989).
3. *Attitude of Use* atau sikap penggunaan.
Attitude of Use atau sikap penggunaan yaitu sikap seseorang yang percaya bahwa ada timbal balik positif atau negatif suatu teknologi. Terdapat hubungan antara sikap, niat, dan kemudahan penggunaan (Davis *et al.*, 1989).
4. *Behavioral Intention to Use* atau minat perilaku untuk menggunakan.
Behavioral Intention to Use atau minat perilaku untuk menggunakan adalah seberapa besar kemungkinan seseorang terus menggunakan teknologi. Salah satu cara menghitung jumlah teknologi yang digunakan seseorang yaitu dengan mempertimbangkan pandangan dan

tujuan mereka, serta niat mereka dalam mendorong orang lain untuk menggunakannya (Davis *et al.*, 1989).

5. *Actual Technology Usage* atau penggunaan teknologi sesungguhnya. *Actual Technology Usage* atau penggunaan teknologi sesungguhnya didefinisikan sebagai situasi aktual seseorang dalam menggunakan suatu teknologi. Dapat diukur melalui seberapa sering dan seberapa lama teknologi tersebut digunakan. Tingkat kepuasan pengguna terhadap teknologi dapat terlihat dari situasi nyata penggunaan yang mudah dan meningkatnya produktivitas (Davis *et al.*, 1989).

E-Filing

E-Filing merupakan bentuk cerminan reformasi perpajakan yang mampu memecahkan masalah terkait dengan tatanan administrasi pajak di Indonesia. Keputusan Dirjen Jenderal Pajak (DJP) KEP-05/PJ/2005 mengatur penyampaian SPT secara elektronik melalui *e-Filing* yang dapat membuat mudah wajib pajak untuk pelaporan SPT secara *online* (Asiah *et al.*, 2020). Tata cara penerimaan dan pengelolaan *e-Filing* diatur dalam peraturan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Nomor PER-26/PJ/2012, dan tata cara penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS diatur dalam PER-39/PJ/2011. Kemudian diperbarui oleh PER-1/PJ/2014 yang menyempurnakan tata cara penyampaian SPT melalui *e-Filing* (Putra *et al.*, 2024). Aturan pemakaian *e-Filing* wajib untuk diimplementasikan ada dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 yang dapat diakses secara *online* dan *realtime* menggunakan internet pada pajak.go.id yang berbasis *website*.

Menurut Ainul & Susanti (2021) efektifitas pelaporan SPT melalui *e-Filing* memberikan dukungan pemerintah terhadap wajib pajak untuk melaksanakan *self assessment system*. *E-Filing* membuat pelaporan mejadi lebih efektif,

hal ini karena dalam satu *website* ini berisi beragam SPT dimulai dari SPT PPh orang pribadi dan juga badan yang dalam satu akun dapat melaporkan SPT tahunan. Sehingga administrasi perpajakan masyarakat menjadi lebih tertata.

E-Filing adalah pengaplikasian

Adapun beberapa prosedur pelaporan SPT Tahunan secara elektronik menurut Hashim *et al.*, (2022) melalui *e-Filing* yakni:

1. Wajib pajak diharuskan membuat *Elektronik Filing Identification Number* (e-FIN) dengan mendaftar melalui situs DJP atau KPP terdekat. Setelah e-FIN berhasil dibuat wajib pajak dapat mengakses dan *login* ke dalam sistem *e-Filing* menggunakan e-FIN dan password yang telah dibuat.
2. Wajib pajak dapat melengkapi data-data dalam e-SPT sesuai dengan jenis formulir yang di perlukan. Terdapat tiga jenis formulir yang dapat digunakan wajib pajak untuk mengisi SPT, yaitu:
 - a. SPT 1770SS
SPT 1770SS yang digunakan wajib pajak merupakan formulir sederhana dengan penghasilan bruto kurang dari Rp60 juta pertahun dan hanya satu pemberi kerja. Misalnya guru swasta atau guru dengan penghasilan sedikit, dan karyawan tetap yang hanya menerima penghasilan dari satu pemberian kerja.
 - b. SPT 1770S
SPT 1770S digunakan wajib pajak yang memperoleh penghasilan bruto lebih dari Rp60 juta pertahun atau lebih dari satu pemberi kerja tanpa melakukan usaha atau pekerjaan bebas. Formulir 1770S lebih kompleks daripada 1770SS, sehingga perlu banyak informasi penghasilan wajib pajak. SPT 1770S biasa digunakan oleh PNS dengan golongan tinggi, pejabat, karyawan senior, atau pimpinan Perusahaan.

- c. SPT 1770
SPT 1770 digunakan wajib pajak yang menerima penghasilan dari usaha atau pekerjaan bebas, penghasilan luar negeri, dan penghasilan lainnya yang tidak masuk dalam SPT 1770SS maupun 1770S. Formulir 1770 ialah formulir paling rumit dari formulir 1770SS dan 1770S, karena perlu kelengkapan tentang penghasilan dan pengeluaran yang ditanggung wajib pajak. SPT 1770 dapat digunakan oleh dokter, pengacara, akuntan, arsitek, pengusaha toko, dan pemilik properti yang di sewakan.
3. Setelah mengisi data SPT Tahunan secara lengkap wajib pajak dapat menyelesaikan SPT dengan mencetak penerimaan bukti penerimaan *e-Filing*. Selanjutnya SPT yang telah dilaporkan akan diproses oleh DJP. Dengan begitu, pelaporan SPT telah selesai dilaporkan melalui *e-Filing* sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan.

Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Menurut Lestari & Kholis (2020) wajib pajak merujuk pada orang pribadi maupun badan yang memiliki kewajiban dan hak sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak mencakup membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak. Mereka wajib memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dengan cara mendaftarkan diri untuk mendapatkannya. Sebagai seorang wajib pajak mereka harus melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, contohnya seperti melaporkan dan menyetor pajak tepat waktu. Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) adalah individu yang wajib membayar pajak sesuai dengan ketentuan perpajakan di Indonesia.

Kategori wajib pajak orang pribadi dibagi menjadi dua, yakni:

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri

Wajib pajak dalam negeri adalah orang yang tinggal di Indonesia selama lebih 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan atau yang sudah lama tinggal di Indonesia.

- b. Wajib Pajak Orang Pribadi Luar Negeri

Wajib pajak orang pribadi luar negeri adalah orang yang tidak tinggal tetap di Indonesia tetapi memperoleh penghasilan dari Indonesia, dan dikenakan pajak atas penghasilan yang berasal dari Indonesia. Misalnya investasi, properti yang ada di Indonesia, dan pekerjaan dari Indonesia.

Minat Penggunaan *E-Filing*

Minat individu berkaitan erat dengan perilaku seseorang. Menurut Wulandari Laksmi & Ariwangsa (2021) faktor yang mempengaruhi minat yaitu niat yang dapat mendorong individu terlibat dalam suatu tindakan. Semakin besar minat dan niat seseorang dalam melakukan suatu perilaku, maka semakin besar pula perilaku tersebut akan dilakukan dengan baik dan optimal.

Minat penggunaan *e-Filing* merujuk pada tingkat ketertarikan wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT. Dengan menggunakan *e-Filing* dapat memudahkan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, karena dilakukan langsung oleh wajib pajak tanpa bantuan orang lain (Kemuning *et al.*, 2022). Minat penggunaan akan memberikan beberapa perilaku seperti adanya keinginan untuk memahami dasar hukum penggunaan dan mempelajari tata cara penggunaan *e-Filing*.

Sehingga disimpulkan bahwa minat penggunaan *e-Filing* disebabkan karena penawaran sistem yang mudah diaplikasikan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Jika seseorang merasa suatu sistem informasi mudah dan dapat memenuhi kebutuhan mereka, maka pengguna sistem tersebut akan meningkat.

Terdapat tiga indikator terkait minat penggunaan *e-Filing* dalam penelitian ini menurut Agung & Tanamal (2021) diantaranya:

1. Selalu memakai *e-Filing* ketika melaporkan pajaknya
2. Memakai *e-Filing* dimasa mendatang, dan
3. Merekomendasikan *e-Filing* ke teman ataupun kerabat.

Persepsi Kemudahan

Dalam penelitian Saputri & Cahyono (2022) mengatakan persepsi kemudahan adalah kepercayaan yang diberikan terhadap sebuah teknologi yang dimanfaatkan individu dan akan memberikan imbas terhadap kemudahan pengaplikasiannya. Kemudahan dalam hal ini mengarah pada terbentuknya efisiensi terhadap pengguna, lebih sederhana, dapat digunakan dimanapun dan kapanpun.

Teknologi telah dianggap oleh masyarakat mampu memberikan kemudahan dalam memenuhi administrasi, hal ini karena munculnya dengan bantuan teknologi seseorang dapat mengisi dan menginput data dimanapun dan kapanpun. Selain itu, penerima data akan mudah dalam melakukan identifikasi (Awaloedin & Elwisam, 2023). Dengan pengaplikasian teknologi ini pemerintah berharap akan meningkatkan penggunaan *e-Filing* karena telah memberikan akses mudah bagi masyarakat khususnya bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan (Oktavia *et al.*, 2023).

Menurut Nurjannah *et al.*, (2017) persepsi kemudahan dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu:

1. Mempelajari penggunaan *e-Filing* dengan mudah, interaksi dengan *e-Filing* jelas dan dipahami
2. Menggunakan *e-Filing* dengan mudah
3. Mudah beradaptasi dengan *e-Filing*, dan
4. Terampil menggunakan *e-Filing*.

Persepsi Kepuasan

Persepsi kepuasan merupakan hasil dari pemikiran dan evaluasi setelah penggunaan karena adanya pengalaman yang telah dilakukan oleh seseorang dan merasa tidak menemukan kelemahan selama pengaplikasian penggunaan tersebut sehingga memunculkan kepuasan (Pramesti *et al.*, 2021). Kepuasan ini akan berdampak terhadap individu untuk menggunakan ulang teknologi tersebut karena dinilai memberikan keuntungan dan membuat kinerja menjadi lebih efektif.

Dalam penggunaan *e-Filing* seseorang akan merasa bahwa pelayanan dari penggunaan teknologi mampu menyelesaikan permasalahan yang selama ini menjadi penghambat baik terkait dengan waktu maupun akses yang dipermudah, sehingga memunculkan kepuasan dalam penggunaan *e-Filing* tersebut (Sutrisno, 2020).

Persepsi kepuasan berdasarkan penelitian Nopiana (2017) dapat diukur melalui beberapa indikator, diantaranya:

1. Keefisienan dan efektivitas sistem
2. Tingkat kepuasan penggunaan
3. Perasaan bangga dalam memanfaatkan sistem dan
4. Perolehan informasi yang dibutuhkan.

Pemahaman Pajak

Menurut Lestari & Kholis (2020) pemahaman pajak merupakan pengetahuan terkait dengan aturan, hak, dan kewajiban individu dalam aspek administrasi perpajakan. Pemahaman pajak dapat diartikan juga sebagai tingkat wawasan individu terkait sanksi perpajakan, serta tata cara memenuhi kewajiban administrasi pajak. Pemahaman pajak dapat ditingkatkan dengan mengakses website resmi DJP, online pajak, DDTC, dan dapat juga dengan mengakses jurnal-jurnal terbaru terkait dengan aturan perpajakan dan fenomena pajak terkini.

Pemahaman seorang individu terhadap pajak akan memicu respon dan

tindakan wajib pajak, diharapkan dengan pemahaman individu yang baik maka seseorang akan lebih suka rela dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pemahaman pajak perlu sering diperbarui, hal ini karena aturan pajak bersifat dinamis dan mudah berubah seiring dengan fenomena dan keadaan ekonomi masyarakat. Penggunaan *e-Filing* membutuhkan pemahaman yang baik tentang pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, wajib pajak dapat menggunakan *e-Filing* dengan lebih baik jika mereka dapat memahami pajak dengan baik (Vadira *et al.*, 2022).

Menurut Agung & Tanamal, (2021) pemahaman pajak dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu:

1. Memahami proses perhitungan pajak terhutang
2. Mengetahui tata cara pembayaran pajak
3. Mengetahui langkah-langkah pengisian SPT
4. Memahami konsekuensi sanksi akibat keterlambatan.

Manfaat Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi berdampak terhadap kebiasaan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Menurut Awaloedin & Elwisam (2023) teknologi yang berkembang dapat memudahkan pertukaran informasi, karena dengan adanya perkembangan teknologi akan memberikan percepatan terhadap pertukaran akses informasi.. Teknologi informasi juga dimanfaatkan oleh pemerintah untuk mensosialisasikan program aturan terbaru termasuk dalam pemanfaatan penyebaran informasi terkait dengan pajak melalui media sosial dan website resmi.

Wajib pajak dapat menggunakan komputer dan internet untuk mengetahui informasi terkait pajak dengan cepat. Manfaat teknologi informasi berperan penting dalam kemajuan penggunaan *e-Filing*. Wajib pajak yang dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan baik dalam menggunakan komputer dan akses internet, maka akan

mudah untuk menggunakan *e-Filing*. Dengan adanya teknologi dapat mendorong wajib pajak beralih dari pelaporan manual ke pelaporan elektronik menggunakan *e-Filing*. Sehingga, dapat meningkatkan kepatuhan dan efisiensi administrasi perpajakan (Ermawati, 2018).

Menurut Pramesti *et al.*, (2021) manfaat teknologi informasi dapat diukur melalui beberapa indikator, diantaranya:

1. Intensitas dalam penggunaan teknologi informasi
2. Kemahiran dalam penggunaan teknologi informasi, dan
3. Jumlah perangkat yang digunakan.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) pengaplikasian teknologi dibutuhkan untuk memudahkan dan mengefektifkan sebuah proses kerja sebuah sistem. Persepsi kemudahan adalah kepercayaan seseorang terhadap penggunaan teknologi yang mampu meringankan tugas (Wulandari Laksmi & Oka Ariwangsa, 2021). Bentuk kepercayaan ini akan memberikan implikasi terkait dengan keinginan memakai informasi tersebut. Hal ini juga berlaku pada persepsi penggunaan *e-Filing* sebagai aplikasi perpajakan dalam pemenuhan kewajiban pajak terkait dengan pelaporan SPT.

Menurut Budiatin & Rustiyaningsih (2021) persepsi kemudahan ini akan membentuk kepercayaan seseorang bahwa *e-Filing* akan memberikan pengalaman mudahnya pemenuhan kewajiban perpajakan dalam pelaporan SPT. Persepsi kemudahan dirasakan karena menyederhanakan proses pelaporan SPT menjadi lebih efektif dan efisien.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Agung & Tanamal (2021), Kurnia Heru Susanti *et al.*, (2023) dan Awaloedin & Elwisam (2023) menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki

pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Sehingga hipotesis yang disusun berdasarkan penjelasan ini ialah:

H1: Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing*

Pengaruh Persepsi Kepuasan terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa bahwa pengaplikasian teknologi akan mampu memberikan pengalaman efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Persepsi kepuasan merupakan hasil evaluasi seseorang terhadap penggunaan objek yang dirasa mampu memecahkan masalah dan tidak menunjukkan adanya kelemahan pada saat pengaplikasiannya (Agung & Tanamal, 2021).

Menurut Putri (2019) kepuasan ini akan memberikan dampak psikologis terhadap wajib pajak sehingga mereka tetap berminat untuk menggunakan *e-Filing* dalam lapor SPT. Berdasarkan Teori TAM diasumsikan bahwa persepsi kepuasan berupa anggapan seseorang terkait penggunaan teknologi. Dengan pengaplikasian *e-Filing* dalam pelaporan SPT dengan baik dan tanpa kendala sehingga wajib pajak lebih cenderung untuk terus menggunakan *e-Filing* dalam pelaporan SPT (Yuliana *et al.*, 2022).

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuliana *et al.*, (2022), Agung & Tanamal (2021), dan Sutrisno (2020) menunjukkan bahwa persepsi kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Sehingga hipotesis yang disusun berdasarkan penjelasan ini adalah:

H2: Persepsi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing*

Pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) berfungsi untuk memahami dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap teknologi.

Berdasarkan prinsip TAM, pemahaman merupakan aspek dalam keputusan pengguna untuk menggunakan suatu teknologi. Dalam teori TAM pemahaman yang lebih tentang pajak dapat mempengaruhi minat wajib pajak untuk melaporkan SPT secara elektronik menggunakan *e-Filing*. Pemahaman pajak terkait peraturan perpajakan biasanya membuat seorang wajib pajak akan menjalankan peraturan perpajakan sesuai dengan peraturan yang tercantum. Wajib pajak juga akan mengetahui bahwa harus menyampaikan SPT dalam bentuk elektronik memanfaatkan teknologi yang ada dan tidak melaporkan secara manual (Agung & Tanamal, 2021).

Menurut Lestari & Kholis (2020) pemahaman pajak merupakan wawasan yang terkait dengan pengetahuan manfaat pajak, hak kewajiban selaku wajib pajak, selain itu juga wawasan ini terkait dengan kemampuan mengetahui sanksi yang terjadi apabila melakukan pelanggaran pajak. Pemahaman akan pajak ini menjadi bekal masyarakat untuk memenuhi dan memahami setiap aturan perpajakan, hal ini karena aturan pajak merupakan aturan dinamis yang akan menjadikan mudahnya perubahan aturan terjadi sesuai dengan keadaan ekonomi masyarakat. Termasuk dalam perubahan aturan yang dulu pelaporan pajak dilakukan secara manual berubah menjadi elektronik yang tersistem dalam *e-Filing* (Vadira *et al.*, 2022).

Hasil penelitian sebelumnya yang diteliti Vadira *et al.*, (2022) menunjukkan bahwa pemahaman pajak memiliki arah pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelaporan pajak dengan penggunaan *e-Filing*. Sehingga hipotesis yang dapat disusun berdasarkan penjelasan ini adalah:

H3: Pemahaman pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing*

Manfaat	Teknologi	Informasi
Memoderasi	Pengaruh	Persepsi

Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat diasumsikan teknologi memberikan manfaat bagi pengguna yang berpengaruh terhadap sikap dan perilaku dalam menerima teknologi tersebut. Menurut Biduri *et al.*, (2021) teknologi akan memberikan kemudahan wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan termasuk dalam pengisian data SPT.

Menurut Awaloedin & Elwisam (2023) dengan manfaat teknologi informasi akan memberikan pandangan persepsi kemudahan bagi masyarakat guna mengetahui dan memahami aturan perpajakan terkait dengan kewajiban pemakaian *e-Filing*. Selain itu, dalam pemanfaatan teknologi perlu pemahaman internet agar pengguna dapat mengakses informasi dengan baik dan dapat maksimal dalam penggunaannya. Sehingga, berimplikasi pada minat penggunaan *e-Filing* sebagai layanan aplikasi yang digunakan dalam kegiatan lapor pajak setiap periodenya (C. D. Lestari & Oktaviani, 2022).

Hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Ermawati (2018) dan Sutrisno (2020) menyimpulkan bahwa teknologi informasi sebagai pemoderasi dapat memperkuat persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Sehingga hipotesis yang disusun berdasarkan penjelasan ini adalah:

H4: Manfaat teknologi informasi dapat memoderasi persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan e-Filing

Manfaat Teknologi Informasi Memoderasi Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing

Manfaat teknologi informasi dapat memoderasi atau menjadi penguat pengaruh persepsi kepuasan terhadap

minat penggunaan *e-Filing* yang dikaitkan dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Teori TAM mengatakan faktor utama dalam mengadopsi teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) (Biduri *et al.*, 2021). Dalam hal ini, teknologi informasi dapat meningkatkan kegunaan dan kemudahan dengan menawarkan fitur yang mempermudah proses pelaporan pajak secara elektronik menggunakan *e-Filing*. Sehingga dapat meningkatkan persepsi kepuasan pada wajib pajak jika kinerja suatu sistem yang mudah dipahami dan memiliki petunjuk yang jelas (Maharani, 2023).

Hasil penelitian sebelumnya yang telah diteliti oleh Sutrisno (2020) dan mengatakan bahwa teknologi informasi sebagai pemoderasi dapat memperkuat persepsi kepuasan terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Sehingga hipotesis yang disusun berdasarkan penjelasan ini adalah:

H5: Manfaat teknologi informasi dapat memoderasi persepsi kepuasan terhadap minat penggunaan e-Filing

Manfaat Teknologi Informasi Memoderasi Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Minat Penggunaan E-Filing

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) teknologi informasi dapat membuat kesadaran dan pemahaman akan pajak pada wajib pajak tentang *e-Filing* meningkat. Menurut Lestari & Kholis (2020) pemahaman tentang pajak merupakan dasar yang harus dimiliki seorang wajib pajak secara baik, yaitu tentang tata cara mengisi, menghitung, dan penyampaian SPT.

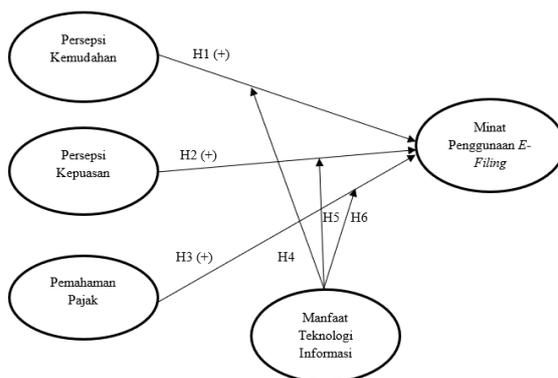
Teknologi informasi berperan penting dalam proses pelaporan pajak agar lebih efektif dan efisien (Sutrisno, 2020). Selain itu, wajib pajak yang tidak tahu banyak mengenai pajak dapat memanfaatkan teknologi dalam mendapat informasi guna membantu mereka agar tetap menggunakan *e-Filing*, karena

mudah digunakan dan memiliki petunjuk yang jelas (Agung & Tanamal, 2021). Dengan demikian wajib pajak akan merasa nyaman menggunakan *e-Filing*.

Dapat disimpulkan dari penjelasan ini, bahwa dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat memoderasi atau memperkuat hubungan antara pemahaman pajak terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Karena pemahaman yang baik mengenai pajak dan peraturan pajak dari penggunaan teknologi yang mudah digunakan dan intruksi yang jelas dapat meningkatkan rasa percaya pada wajib pajak, maka wajib pajak akan berminat menggunakan *e-Filing* (A. Lestari & Kholis, 2020). Sehingga hipotesis yang disusun berdasarkan penjelasan ini adalah:

H6 : Manfaat teknologi informasi dapat memoderasi pemahaman pajak terhadap minat penggunaan *e-Filing*

Model Penelitian



METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Tenggarong dan menggunakan *e-Filing* pada tahun terakhir yang berjumlah 45.886 orang. Pemilihan sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan pendekatan pengambilan sampel dengan pertimbangan dan memiliki kriteria tertentu (Sugiyono,

2019). Teknik penarikan sampel menggunakan rumus *slovin* untuk mendapat jumlah sampel yang mampu menggambarkan karakteristik populasi yang sesuai kenyataannya, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{45.886}{1 + 45.886 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{45.886}{458,86} = 100$$

Dari perhitungan diatas, maka banyaknya sampel yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 sampel Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar dan menggunakan *e-Filing*.

Keterangan :

n :Jumlah besaran sampel

N :Jumlah besaran populasi

e :Tingkat kesalahan pengambilan sampel

Jenis dan Sumber Data

Pendekatan kuantitatif merupakan jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, karena data yang dikumpulkan nantinya akan berupa angka. Data yang diperoleh dari informasi dalam bentuk angka akan diolah dalam skala numerik. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan langsung dari responden melalui kuesioner yang terdiri dari pertanyaan dan pernyataan tertutup. Selain itu data sekunder digunakan untuk melengkapi data primer. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Tenggarong dan telah menggunakan *e-Filing* yang digunakan sebagai data sekunder dalam penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

Kuesioner atau angket merupakan metode yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data, dengan memberi kuesioner yang berisi serangkaian pertanyaan menyangkut hal yang diteliti

dimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan tersebut. Kuesioner akan disampaikan kepada responden secara *offline* dengan menyebarkan langsung kepada responden dan penyebaran secara *online* atau tidak langsung melalui *link* dalam bentuk *google form*.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan SmartPLS 4.1 untuk menganalisis pengaruh langsung variabel X terhadap variabel Y serta pengaruh tidak langsung variabel X terhadap variabel Y melalui variabel Z. Menurut Ghozali & Latan (2015) *Partial Least Square* (PLS) merupakan pendekatan dari *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *variance*. *Partial Least Square* (PLS) ialah teknik analisis yang efektif dan fleksibel karena tidak memerlukan asumsi-asumsi klasik regresi, seperti data yang harus memiliki distribusi normal multivariat dan ketiadaan masalah multikolonieritas antara variabel eksogen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Data Responden

No.	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin :		
	Laki - laki	35	35%
	Perempuan	65	65%
2.	Umur :		
	20 - 25 Tahun	18	18%
	26 - 30 Tahun	31	31%
	31 - 35 Tahun	14	14%
	36 - 40 Tahun	7	7%
	> 40 Tahun	30	30%
3.	Pendidikan Terakhir :		
	SD	0	0
	SMP	2	2%
	SMA/SMK	14	14%
	Diploma/Sarjana	84	84%
4.	Jenis Pekerjaan :		
	Karyawan	45	45%
	Wiraswasta	15	15%
	PNS	32	32%
	Lainnya...	8	8%
5.	Pernah Menggunakan <i>E-Filing</i>		
	Ya	100	100%
	Tidak	0	0
6.	Sudah Berapa Lama Menggunakan <i>E-Filing</i>		
	< 1 Tahun	14	14%
	1 - 3 Tahun	47	47%
	3 - 5 Tahun	18	18%
	> 5 Tahun	21	21%

Sumber: Data diolah, (2024)

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tabel 3. Hasil *Outer Loading*

Variabel	Instrumen	Outer Loading	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X1)	X1.1	0.785	Valid
	X1.2	0.755	Valid
	X1.3	0.770	Valid
	X1.4	0.829	Valid
Persepsi Kepuasan (X2)	X2.1	0.746	Valid
	X2.2	0.708	Valid
	X2.3	0.797	Valid
	X2.4	0.793	Valid
	X2.5	0.773	Valid
Pemahaman Pajak (X3)	X3.1	0.801	Valid
	X3.2	0.795	Valid
	X3.3	0.854	Valid
	X3.4	0.824	Valid
	X3.5	0.704	Valid
Minat Penggunaan E-Filing (Y)	Y.1	0.757	Valid
	Y.2	0.783	Valid
	Y.3	0.709	Valid
	Y.4	0.812	Valid
	Y.5	0.759	Valid
Manfaat Teknologi Informasi (Z)	Z.1	0.869	Valid
	Z.2	0.714	Valid
	Z.3	0.774	Valid
	Z.4	0.839	Valid
	Z.5	0.713	Valid

Sumber: Hasil data diolah, (2024)

Pada tabel di atas setiap indikator memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,70 (> 0,70) menunjukkan validitas yang tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk telah memenuhi kriteria *convergent validity*, sehingga konstruk dapat diterima.

Tabel 4. Hasil Nilai AVE (Average Variance Extracted)

Variabel	Nilai AVE	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X1)	0.637	Valid
Persepsi Kepuasan (X2)	0.584	Valid
Pemahaman Pajak (X3)	0.636	Valid
Minat Penggunaan E-Filing (Y)	0.585	Valid
Manfaat Teknologi Informasi (Z)	0.615	Valid

Sumber: Hasil data diolah, (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil nilai AVE (*Average Variance Extracted*) memiliki nilai lebih besar dari 0,50 (> 0,50). Maka dapat disimpulkan

memenuhi syarat, sehingga konstruk dapat diterima.

Tabel 5. Hasil Cross Loadings

Variabel	X1	X2	X3	Y	Z	Z x X1	Z x X2	Z x X3
X1.1	0.785	0.493	0.498	0.536	0.524	-0.015	0.086	0.026
X1.2	0.755	0.458	0.567	0.601	0.558	-0.067	0.076	-0.056
X1.3	0.770	0.611	0.530	0.595	0.528	-0.064	0.008	-0.051
X1.4	0.829	0.573	0.632	0.616	0.582	-0.140	-0.047	-0.158
X1.5	0.848	0.486	0.514	0.661	0.663	-0.168	0.020	-0.140
X2.1	0.447	0.746	0.340	0.505	0.373	0.059	0.020	0.088
X2.2	0.406	0.709	0.437	0.459	0.273	0.025	-0.048	0.053
X2.3	0.516	0.797	0.476	0.509	0.385	0.060	-0.013	0.056
X2.4	0.595	0.793	0.515	0.601	0.505	-0.012	0.063	-0.002
X2.5	0.518	0.773	0.599	0.581	0.420	0.018	0.124	-0.035
X3.1	0.592	0.485	0.797	0.530	0.451	-0.142	0.040	-0.016
X3.2	0.545	0.500	0.796	0.610	0.466	-0.029	0.069	-0.037
X3.3	0.602	0.506	0.854	0.591	0.515	-0.118	0.019	-0.141
X3.4	0.553	0.517	0.824	0.666	0.504	-0.058	0.057	-0.078
X3.5	0.432	0.486	0.701	0.440	0.344	-0.070	-0.076	0.003
Y.1	0.536	0.559	0.575	0.759	0.386	0.017	0.059	-0.079
Y.2	0.623	0.560	0.606	0.785	0.546	-0.053	0.069	-0.086
Y.3	0.618	0.528	0.517	0.709	0.592	-0.024	0.055	-0.036
Y.4	0.540	0.501	0.475	0.810	0.525	-0.121	-0.030	-0.167
Y.5	0.563	0.521	0.577	0.756	0.541	-0.162	-0.065	-0.200
Z.1	0.674	0.488	0.525	0.588	0.869	-0.124	-0.023	-0.138
Z.2	0.469	0.397	0.376	0.534	0.714	-0.045	-0.086	-0.105
Z.3	0.590	0.384	0.501	0.541	0.774	-0.152	0.019	-0.189
Z.4	0.574	0.366	0.474	0.555	0.839	-0.134	-0.038	-0.191
Z.5	0.493	0.402	0.378	0.437	0.713	-0.034	-0.106	-0.086
Z x X1	-0.118	0.037	-0.102	-0.09	-0.129	1.000	0.6990	0.7370
Z x X2	0.033	0.045	0.035	0.025	-0.056	0.6990	1.000	0.7040
Z x X3	-0.100	0.037	-0.073	-0.148	-0.183	0.737	0.704	1.000

Sumber: Hasil data diolah, (2024)

Tabel di atas menunjukkan jika struktur laten yang berada di dalam blok memiliki nilai yang besar daripada ukuran balok lain. Sehingga, tidak ada masalah dalam analisis *cross loading* karena nilai variabel lebih besar dari 0,50 (> 0,50).

Tabel 6. Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbach Alpha	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X1)	0.898	0.857	Reliabel
Persepsi Kepuasan (X2)	0.875	0.822	Reliabel
Pemahaman Pajak (X3)	0.897	0.857	Reliabel
Minat Penggunaan E-Filing (Y)	0.875	0.822	Reliabel
Manfaat Teknologi Informasi (Z)	0.888	0.842	Reliabel

Sumber: Hasil data diolah, (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa *composite reliability* dan *cronbach alpha* memperoleh hasil lebih besar dari 0,70 (>0,70) dan 0,60 (>0,60) pada seluruh konstruk. Maka dapat disimpulkan bahwa reliabilitas pada seluruh variabel baik.

Model Struktural (Inner Model)

Tabel 7. Hasil R-Square

Keterangan	R - Square
Minat Penggunaan <i>E-Filing</i> (Y)	0.708

Sumber: Hasil data diolah, (2024)

Tabel di atas menunjukkan hasil *R-Square* memiliki nilai sebesar 0,708 atau 70,8% yang artinya bahwa kemungkinan besar konstruk dipengaruhi oleh variabel independen model.

Tabel 8. Hasil F-Square

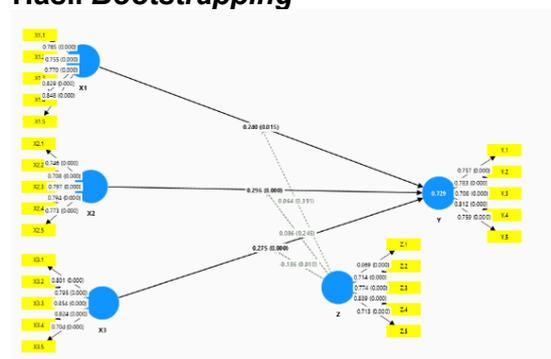
Keterangan	F - Square
Persepsi Kemudahan (X1)	0.070
Persepsi Kepuasan (X2)	0.165
Pemahaman Pajak (X3)	0.133
Manfaat Teknologi Informasi × Persepsi Kemudahan (Z × X1)	0.006
Manfaat Teknologi Informasi × Persepsi Kepuasan (Z × X2)	0.017
Manfaat Teknologi Informasi × Pemahaman Pajak (Z × X3)	0.071

Sumber: Hasil data diolah, (2024)

Tabel di atas menunjukkan hasil *F-square* untuk variabel independen yaitu variabel persepsi kemudahan (X1) memiliki nilai *F-square* (0,070) yang artinya *effect size* dari variabel tersebut berada antara kriteria 0,02 dan 0,15, sehingga dikatakan *effect size* yang masih lemah tetapi lebih besar dari batas minimum 0,02. Variabel persepsi kepuasan (X2) memiliki nilai *F-square* (0,165) yang artinya *effect size* dari variabel tersebut dikatakan sedang karena berada di atas 0,15. Variabel pemahaman pajak (X3) memiliki nilai *F-square* (0,133) yang artinya *effect size* dari variabel tersebut dapat dikatakan dalam kriteria sedang, karena berada diantara 0,02 dan 0,15. Berikutnya hasil nilai *F-square* untuk variabel moderasi, yang pertama variabel manfaat teknologi informasi × persepsi kemudahan (Z × X1) memiliki nilai *F-square* (0,006) yang

artinya *effect size* dari variabel tersebut dikatakan lemah karena kurang dari 0,02. Kedua, variabel moderasi manfaat teknologi informasi × persepsi kepuasan (Z × X2) memiliki nilai *F-square* (0,017) yang artinya *effect size* dari variabel tersebut dikatakan lemah karena kurang dari 0,02. Selanjutnya variabel manfaat teknologi informasi × pemahaman pajak (Z × X3) memiliki nilai *F-square* (0,071) yang artinya *effect size* dari variabel tersebut berada di antara 0,02 dan 0,15, maka *effect size* dikatakan sedang.

Hasil Bootstrapping



Nilai estimasi model struktural untuk hubungan jalur harus signifikan. Nilai tersebut diperoleh dengan menggunakan metode *bootstrapping*.

Tabel 9. Hasil Path Coefficient

Keterangan	Original Sample (O)	P - Values
X1 -> Y	0.240	0.015
X2 -> Y	0.296	0.000
X3 -> Y	0.275	0.000
Z -> Y	0.160	0.047
Z x X1 -> Y	0.064	0.391
Z x X2 -> Y	0.086	0.245
Z x X3 -> Y	-0.186	0.010

Sumber: Hasil data diolah, (2024)

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dijelaskan hasil *bootstrapping* adalah sebagai berikut :

- Hipotesis pertama (H1) persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-Filing* menunjukkan nilai *p-value* 0,015, yang artinya lebih kecil dari 0,05 (< 0,05) dan *path coefficient* (0,240) positif. Maka dapat

- disimpulkan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan *e-Filing*, sehingga hipotesis (H1) **diterima**.
- 2) Hipotesis kedua (H2) persepsi kepuasan terhadap minat penggunaan *e-Filing* menunjukkan nilai *p-value* 0,000, yang artinya lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) dan *path coefficient* (0,286) positif. Maka dapat disimpulkan persepsi kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan *e-Filing*, sehingga hipotesis (H2) **diterima**.
 - 3) Hipotesis kedua (H3) pemahaman pajak terhadap minat penggunaan *e-Filing* menunjukkan nilai *p-value* 0,000, yang artinya lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) dan *path coefficient* (0,275) positif. Maka dapat disimpulkan pemahaman pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan *e-Filing*, sehingga hipotesis (H3) **diterima**.
 - 4) Hipotesis keempat (H4) manfaat teknologi informasi dalam memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-Filing* menunjukkan nilai *p-value* 0,391, yang artinya lebih besar dari 0,05 ($> 0,05$) dan *path coefficient* (0,064) positif. Maka dapat disimpulkan bahwa manfaat teknologi informasi tidak signifikan tetapi memiliki arah yang positif dalam memoderasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-Filing*, sehingga hipotesis (H4) **ditolak**.
 - 5) Hipotesis kelima (H5) manfaat teknologi informasi dalam memoderasi hubungan antara persepsi kepuasan terhadap minat penggunaan *e-Filing* menunjukkan nilai *p-value* 0,245, yang artinya lebih besar dari 0,05 ($> 0,05$) dan *path coefficient* (0,086) positif. Maka dapat disimpulkan bahwa manfaat teknologi informasi tidak signifikan tetapi memiliki arah yang positif dalam memoderasi pengaruh persepsi kepuasan terhadap minat

penggunaan *e-Filing*, sehingga hipotesis (H5) **ditolak**.

- 6) Hipotesis keenam (H6) manfaat teknologi informasi dalam memoderasi hubungan antara pemahaman pajak terhadap minat penggunaan *e-Filing* menunjukkan nilai *p-value* 0,010, yang artinya lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) dan *path coefficient* (-0,186) negatif. Maka dapat disimpulkan bahwa manfaat teknologi informasi signifikan tetapi memiliki arah yang negatif dalam memoderasi pengaruh pemahaman pajak terhadap minat penggunaan *e-Filing*, sehingga hipotesis (H6) **ditolak**.

PEMBAHASAN

Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*

Dari hasil hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Tenggara. Dibuktikan dengan hasil *p-values* sebesar 0,015 yang lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) dan *path coefficient* sebesar 0,240 yang artinya berarah positif. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dapat diterima.

Sesuai dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi keinginan orang untuk menggunakan teknologi ialah persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemudahan dirasakan karena dapat membantu wajib pajak dalam proses lapor SPT secara sederhana, efektif, dan efisien. Wajib pajak dapat mempelajari *e-Filing* dengan mudah dalam pengaplikasiannya memiliki skor tertinggi dibanding pernyataan lain, dengan banyaknya responden yang memberi skor 4 menunjukkan mereka setuju bahwa *e-Filing* dapat dipelajari dengan mudah. Selain itu, skor tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap *e-Filing* yang

dapat mendorong minat mereka untuk menggunakannya.

Hal ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak dapat meningkatkan minat mereka dalam menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan SPT tahunannya. Kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak merupakan kepercayaan mereka terhadap *e-Filing* yang mudah digunakan, memiliki panduan yang jelas, dan akses yang cepat dalam prosesnya. Semakin baik persepsi kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak, semakin besar minat mereka dalam menggunakan *e-Filing* secara terus menerus untuk pelaporan pajaknya.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno (2020), Agung & Tanamal (2021), Awaloedin & Elwisam (2023), dan Kurnia Heru Susanti *et al.*, (2023) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Yuliana *et al.*, (2022), Lestari & Oktaviani (2022), Kholis (2020), dan Oktavia *et al.*, (2023) yang menyimpulkan persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap minat pelaporan pajak menggunakan *e-Filing*.

Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*

Dari hasil hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Tenggara. Dibuktikan dengan hasil *p-values* sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (<0,05) dan *path coefficient* sebesar 0,286 yang artinya berarah positif. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua dapat diterima.

Menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM) persepsi kepuasan berupa anggapan seseorang terkait penggunaan teknologi. Persepsi kepuasan dapat meningkatkan

penerimaan teknologi karena memberikan pengalaman dan kepercayaan yang baik pada *e-Filing*. Sebagian besar responden telah menggunakan *e-Filing* 1-3 tahun dan lebih dari 5 tahun yang menunjukkan bahwa responden merasa *e-Filing* memberi mereka rasa puas sehingga mereka konsisten untuk terus menggunakannya. Banyak responden yang memberikan skor 5 yang artinya responden sangat setuju *e-Filing* dapat membantu proses pelaporan pajak mereka secara efisien. Oleh karena itu, persepsi kepuasan mampu mendorong wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* secara berkelanjutan.

Hal ini membuktikan bahwa persepsi kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak dapat meningkatkan minat mereka dalam menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan SPT tahunannya. Persepsi kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak merupakan hasil penilaian dan pengalaman yang telah dilakukan saat menggunakan *e-Filing* dan selama penggunaan tidak menemukan kelemahan, sehingga memunculkan kepuasan. Semakin baik persepsi kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak, semakin besar minat mereka dalam menggunakan *e-Filing* secara terus menerus untuk pelaporan pajaknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno (2020), Agung & Tanamal (2021), dan Yuliana *et al.*, (2022) yang menunjukkan bahwa persepsi kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi *et al.*, (2021) dan Maharani (2023) menyatakan persepsi kepuasan tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan *e-Filing*.

Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*

Dari hasil hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh signifikan dan positif

terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Tenggara. Dibuktikan dengan hasil *p-values* sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$) dan *path coefficient* sebesar 0,275 yang artinya berarah positif. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga dapat diterima.

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dijelaskan bahwa pemahaman atau pengetahuan mengenai suatu sistem sangat mempengaruhi penerimaan teknologi dan minat seseorang untuk menggunakannya. Pemahaman pajak yang baik dapat mengurangi rasa cemas dan bingung saat menggunakan sistem *e-Filing*. Pemahaman pajak yang dimiliki wajib pajak tidak hanya membuat jelas dan mudah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap teknologi. Jika wajib pajak memiliki pemahaman yang cukup, maka mereka dapat mengikuti prosedur *e-Filing* dengan lebih percaya diri dalam menjalankan fitur yang tersedia, kepercayaan pada *e-Filing* dapat membuat wajib pajak untuk terus menggunakannya.

Data responden menunjukkan mayoritas responden memiliki jenis pekerjaan karyawan dan PNS, artinya mereka siap dalam menggunakan *e-Filing* karena pekerjaan mereka dapat memberi akses pelatihan dan informasi relevan terkait pelaporan pajak, sehingga responden memiliki pemahaman yang cukup terkait pajak. Hal tersebut mendukung bahwa pentingnya tingkat pemahaman pajak untuk mendorong kepercayaan dan minat wajib pajak dalam menggunakan *e-Filing* secara berkelanjutan. Pemahaman yang baik pada wajib pajak terkait aturan, cara menghitung, dan kewajiban perpajakan, akan lebih mudah bagi mereka dalam memahami manfaat dan kegunaan *e-Filing*. Semakin baik pemahaman pajak yang dimiliki oleh wajib pajak, semakin besar minat mereka dalam menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan pajaknya.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang

dilakukan oleh A. Lestari & Kholis (2020) dan Agung & Tanamal (2021) yang menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Namun, hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Vadira *et al.*, (2022) yang membuktikan bahwa pemahaman terhadap perpajakan dan aturannya dapat mempengaruhi secara signifikan dan positif terhadap pelaporan pajak dengan menggunakan *e-Filing*. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh sosialisasi pajak dan meningkatnya kualitas *e-Filing*. Selain itu peningkatan literasi digital seperti media sosial memiliki akses yang luas terkait informasi perpajakan yang dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pada wajib pajak mengenai aturan perpajakan dan sistem *e-Filing*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang pajak sangat penting ketika didukung oleh edukasi yang baik agar dapat mendorong penggunaan teknologi perpajakan seperti *e-Filing*.

Manfaat Teknologi Informasi Memoderasi Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing

Dari hasil hipotesis keempat (H4) menyatakan bahwa manfaat teknologi informasi dalam memoderasi hubungan persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan tetapi memiliki arah positif terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Tenggara. Dibuktikan dengan hasil *p-values* sebesar 0,391 yang artinya lebih besar dari 0,05 ($>0,05$) dan *path coefficient* sebesar 0,064 yang artinya memiliki arah positif. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat ditolak.

Berdasarkan hasil hipotesis tersebut uji variabel moderasi (0,047 $<0,05$) dengan nilai uji variabel bebas dikali variabel moderasi 0,391 yang lebih besar dari 0,05 (0,391 $>0,05$), maka jenis moderasi pada hipotesis ini ialah moderasi prediktor (*predictor moderator*). Sebagai moderasi prediktor, manfaat

teknologi informasi memiliki pengaruh yang besar sebagai variabel prediktor atau variabel independen tetapi tidak memiliki pengaruh sebagai variabel moderasi. Oleh karena itu, variabel manfaat teknologi dalam penelitian ini tidak dapat memperkuat persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-Filing*.

Menurut teori *Technology Acceptance Model* (TAM) faktor utama yang mempengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan sebuah teknologi ialah kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kegunaan (*usefulness*). Namun pada penelitian ini teknologi informasi dalam memoderasi hubungan persepsi kemudahan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mungkin merasakan kemudahan yang belum cukup secara signifikan untuk meningkatkan minat mereka. Sebanyak 30% atau 30 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki umur di atas 40 tahun yang mungkin mempunyai pengalaman terbatas atau kurang mahir dalam menggunakan teknologi dengan benar. Sehingga pandangan mereka tentang manfaat teknologi mungkin tidak sepenuhnya dapat dirasakan. Kurangnya pengalaman yang mereka miliki mungkin membuat mereka tidak merasa dan memahami sepenuhnya keuntungan *e-Filing* dengan baik.

Dengan menggunakan dan paham internet dengan baik maka seharusnya manfaat teknologi informasi cenderung dapat meningkatkan hubungan antara persepsi kemudahan dan minat WPOP dalam penggunaan *e-Filing*. *E-Filing* memiliki manfaat yang dapat dirasakan secara langsung, seperti hemat waktu dan mudah diakses. Jika wajib pajak merasa bahwa *e-Filing* memiliki prosedur yang rumit dan membingungkan, maka manfaat teknologi tidak cukup memoderasi persepsi kemudahan. Meskipun manfaat teknologi informasi dapat mempermudah pelaporan pajak, persepsi wajib pajak terhadap

kemudahan proses merupakan faktor penting dalam menentukan efektivitas dalam suatu sistem.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Sutrisno (2020) dan Ermawati (2018) yang menyatakan teknologi informasi mampu memperkuat pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*. Tetapi hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian C. D. Lestari & Oktaviani (2022) yang menyatakan bahwa pemahaman internet untuk memanfaatkan teknologi tidak dapat memoderasi persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Meskipun teknologi informasi dapat membantu wajib pajak dalam proses perpajakannya, namun dalam penelitian ini tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap minat wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi belum sepenuhnya memoderasi hubungan antara persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-Filing*.

Manfaat Teknologi Informasi Memoderasi Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing*

Dari hasil hipotesis kelima (H5) menyatakan bahwa manfaat teknologi informasi dalam memoderasi hubungan persepsi kepuasan tidak berpengaruh signifikan tetapi memiliki arah positif terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Tenggarong. Dibuktikan dengan hasil *p-values* sebesar 0,245 yang artinya lebih besar dari 0,05 ($>0,05$) dan *path coefficient* sebesar 0,086 artinya memiliki arah positif. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima ditolak.

Berdasarkan hasil hipotesis tersebut uji variabel moderasi (0,047 $<0,05$) dengan nilai uji variabel bebas dikali variabel moderasi 0,245 yang lebih besar dari 0,05 (0,245 $>0,05$), maka jenis moderasi pada hipotesis ini ialah moderasi prediktor (*predictor moderator*). Sebagai moderasi prediktor, manfaat

teknologi informasi memiliki pengaruh yang besar sebagai variabel prediktor atau variabel independen tetapi tidak memiliki pengaruh sebagai variabel moderasi. Oleh karena itu, variabel manfaat teknologi dalam penelitian ini tidak dapat memperkuat persepsi kepuasan terhadap minat penggunaan *e-Filing*, tetapi tetap ada arah positif dalam pengaruhnya.

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan alasan individu menerima atau menolak penggunaan teknologi informasi. Menurut TAM, teknologi informasi dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap kemudahan dan kegunaan teknologi, tetapi dalam penelitian ini belum cukup membuat wajib pajak merasa puas saat menggunakan *e-Filing*. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa aspek seperti wajib pajak yang tidak dapat memahami teknologi informasi secara mendalam guna mengakses *e-Filing* dan kurangnya edukasi terkait penggunaan sistem.

Saat ini masih sangat sedikit wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang menggunakan sistem *e-Filing* dalam pelaporan SPT, wajib pajak yang sudah berumur sering melakukan kesalahan saat mengisi *e-Filing* karena merasa lebih sulit dan sering terjadinya *server down* atau respon yang lama menjelang batas waktu pelaporan. Karena tidak merasakan kemudahan secara langsung, hal ini dapat menjadi faktor yang membuat mereka tidak merasakan adanya kepuasan dalam penggunaan *e-Filing*. Beberapa wajib pajak masih membutuhkan bantuan orang lain dalam mengisi *e-Filing*, seperti cara memasukkan *e-mail* dan SPT apa yang harus dilaporkan. Jika wajib pajak paham akan kegunaan internet, maka dapat mengakses teknologi dengan baik dan timbul kepuasan, sehingga kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik saat menggunakan *e-Filing*.

Hal ini dapat dilihat pada uji pernyataan X2.3 yang menyatakan bahwa wajib pajak merasa puas dengan

informasi yang dihasilkan dengan menggunakan *e-Filing* terdapat beberapa responden memberi skor 2, yang membuktikan bahwa ada sebagian responden tidak setuju bahwa *e-Filing* membuat mereka merasa puas, dan menunjukkan bahwa ada perbedaan persepsi diantara wajib pajak mungkin saja disebabkan oleh pengalaman saat menggunakan, akses yang mudah, dan kejelasan informasi yang diperoleh melalui *e-Filing*.

Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian Sutrisno (2020) yang menyatakan bahwa teknologi informasi dapat memoderasi hubungan persepsi kepuasan terhadap penggunaan *e-Filing*. Tetapi hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Maharani (2023) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi tidak dapat memoderasi hubungan persepsi kepuasan dalam penggunaan *e-Filing*.

Manfaat Teknologi Informasi Memoderasi Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Minat Penggunaan E-Filing

Dari hasil hipotesis keenam (H6) menyatakan bahwa manfaat teknologi informasi dalam memoderasi hubungan pemahaman pajak berpengaruh signifikan tetapi memiliki arah yang negatif terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Tenggara. Dibuktikan dengan hasil *p-values* sebesar 0,010 yang artinya lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) dan *path coefficient* sebesar (-0,186) artinya memiliki arah yang negatif. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam ditolak.

Berdasarkan hasil hipotesis tersebut uji variabel moderasi ($0,047 < 0,05$) dengan nilai uji variabel bebas dikali variabel moderasi 0,010 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,010 < 0,05$), maka jenis moderasi pada hipotesis ini ialah moderasi semu (*quasi moderator*). Sebagai moderasi semu, manfaat teknologi informasi mempengaruhi minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*,

tetapi tidak cukup kuat mempengaruhi secara signifikan untuk meningkatkan minat penggunaan secara langsung. Moderasi semu tidak berperan sebagai moderasi penuh yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel utama, oleh karena itu dalam penelitian ini manfaat teknologi informasi tidak dapat memperkuat pemahaman pajak terhadap minat penggunaan *e-Filing*.

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menekankan tentang manfaat yang dirasakan sebagai kunci untuk adopsi sebuah teknologi. Menurut TAM, minat untuk mengadopsi teknologi akan meningkat seiring manfaat. Namun pada penelitian ini tidak sejalan dengan teori TAM, yaitu manfaat teknologi tidak dapat memoderasi pemahaman pajak terhadap minat dalam menggunakan *e-Filing*. Hal ini dapat disebabkan oleh wajib pajak yang kurang paham pajak, dan belum memahami manfaat penuh dari *e-Filing*. Dalam konteks *e-Filing* pemahaman yang kuat tentang pajak sangat penting bagi wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* dengan baik.

Hipotesis keenam menyatakan bahwa teknologi informasi dalam memoderasi pengaruh pemahaman pajak terhadap minat penggunaan *e-Filing* bermanfaat atau berperan signifikan bagi wajib pajak orang pribadi (WPOP), tetapi dengan arah negatif. Arah negatif pada moderasi dapat menunjukkan bahwa pengguna yang memahami pajak percaya bahwa teknologi tidak memberikan nilai tambah pada wajib pajak. Dibandingkan dengan bergantung pada sistem teknologi, wajib pajak lebih percaya pada pengetahuan mereka terkait aturan pajak. Dengan kata lain, meskipun teknologi memberikan manfaat secara signifikan, justru memperlemah hubungan antara pemahaman pajak dan minat wajib pajak dalam penggunaan *e-Filing*.

Hal ini dapat dilihat dari karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang menunjukkan

responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir berbeda-beda. Perbedaan tingkat pendidikan ini menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam pemahaman wajib pajak terkait pajak dan keterampilan mereka saat menggunakan teknologi informasi, yang mungkin berpengaruh kesedian mereka menggunakan *e-Filing* secara benar. Dengan pemahaman yang terbatas, teknologi informasi tidak cukup signifikan untuk mendorong minat wajib pajak untuk terus menggunakan *e-Filing*.

Seperti yang telah disampaikan oleh A. Lestari & Kholis (2020) pelapor pajak hanya melaporkan SPT karena itu harus dilakukan, jadi mereka tidak perlu menggunakan teknologi secara mendalam untuk memberikan pemahaman lebih jauh, yang terpenting sudah melakukan kewajiban sebagai pelapor pajak. Meskipun WPOP memahami kewajiban perpajakan dan cara perhitungan pajak dalam pelaporan SPT, wajib pajak mungkin lebih suka lapor pajak secara manual atau melalui pihak ketiga dengan bantuan orang lain tanpa menggunakan *e-Filing* secara langsung. Sehingga manfaat teknologi yang harusnya memperkuat minat *e-Filing*, sebaliknya dapat memperlemah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Tenggara. Hal ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak dapat meningkatkan minat mereka dalam menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan SPT tahunannya. Kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak merupakan kepercayaan mereka terhadap *e-Filing* yang mudah digunakan,

- memiliki panduan yang jelas, dan akses yang cepat dalam prosesnya. Persepsi kemudahan yang dirasakan langsung oleh wajib pajak dapat meningkatkan minat mereka dalam menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan SPT tahunannya.
2. Persepsi kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Tenggarong. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa puas setelah menggunakan *e-Filing* melalui pengalaman mereka. Dengan lama penggunaan *e-Filing* oleh responden sebagian besar telah menggunakan selama 1-3 tahun dan lebih dari 5 tahun, menunjukkan bahwa responden merasa *e-Filing* memberi mereka rasa puas, sehingga mereka konsisten untuk terus menggunakan *e-Filing*.
 3. Pemahaman pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *e-Filing* wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Tenggarong. Hal ini karena mayoritas jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini bekerja sebagai karyawan dan PNS, yang mungkin mereka siap dalam menggunakan *e-Filing* karena di dalam pekerjaan mereka dapat memperoleh akses pelatihan dan informasi relevan terkait pelaporan pajak, sehingga responden memiliki pemahaman yang cukup terkait pajak.
 4. Manfaat teknologi informasi tidak mampu memoderasi hubungan pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Tenggarong. Hal ini mungkin dapat disebabkan karena banyaknya orang yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki umur di atas 40 tahun yang mungkin mempunyai pengalaman terbatas atau kurang mahir dalam menggunakan teknologi dengan benar. Sehingga pandangan mereka tentang manfaat teknologi mungkin tidak sepenuhnya dapat dirasakan.
 5. Manfaat teknologi tidak mampu memoderasi hubungan pengaruh persepsi kepuasan terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Tenggarong. Terdapat beberapa responden memberi skor 2, yang membuktikan bahwa ada sebagian responden tidak setuju bahwa *e-Filing* membuat mereka merasa puas, dan menunjukkan bahwa ada perbedaan persepsi diantara wajib pajak mungkin saja disebabkan oleh pengalaman saat menggunakan, akses yang mudah, dan kejelasan informasi yang diperoleh melalui *e-Filing*.
 6. Manfaat teknologi tidak mampu memoderasi hubungan pengaruh pemahaman pajak terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Tenggarong. Hal ini mungkin dapat disebabkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang menunjukkan responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir berbeda-beda. Perbedaan tingkat pendidikan ini menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam pemahaman wajib pajak terkait pajak dan keterampilan mereka saat menggunakan teknologi informasi, yang mungkin berpengaruh kesedian mereka menggunakan *e-Filing* secara benar.

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Implikasi teoritis hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pentingnya Persepsi Kemudahan pada WPOP : Hasil temuan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Tenggarong. Hal ini dapat menunjukkan bahwa persepsi kemudahan yang dimiliki tiap individu sangat penting untuk menarik minat mereka dalam menggunakan *e-Filing*. Sesuai dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mengatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi keinginan orang untuk menggunakan teknologi ialah persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemudahan dirasakan karena dapat membantu wajib pajak dalam proses lapor SPT secara sederhana, efektif, dan efisien.
2. Pentingnya Persepsi Kepuasan pada WPOP : Hasil temuan menyatakan bahwa persepsi kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Tenggarong. Hal ini dapat menunjukkan bahwa persepsi kepuasan yang dimiliki tiap individu sangat penting untuk menarik minat mereka dalam menggunakan *e-Filing*. Sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan persepsi kepuasan berupa anggapan seseorang terkait penggunaan teknologi. Persepsi kepuasan dapat meningkatkan penerimaan teknologi karena memberikan pengalaman dan kepercayaan yang baik setelah menggunakan *e-Filing*.
3. Pentingnya Pemahaman Pajak pada WPOP : Hasil temuan menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Tenggarong. Hal ini dapat menunjukkan bahwa pemahaman pajak yang dimiliki tiap individu sangat penting untuk menarik minat mereka dalam menggunakan *e-Filing*. Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dijelaskan bahwa pemahaman atau pengetahuan mengenai suatu sistem

sangat mempengaruhi penerimaan teknologi dan minat seseorang untuk menggunakannya. Pemahaman pajak yang baik dapat mengurangi rasa cemas dan bingung saat menggunakan sistem *e-Filing*.

Jika wajib pajak memiliki pemahaman yang cukup, maka mereka dapat mengikuti prosedur *e-Filing* dengan lebih percaya diri dalam menjalankan fitur yang tersedia, kepercayaan pada *e-Filing* dapat membuat wajib pajak untuk terus menggunakannya.

4. Hubungan Manfaat Teknologi Informasi Memoderasi Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing* : Hasil temuan menyatakan bahwa manfaat teknologi informasi dalam memoderasi hubungan persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan tetapi memiliki arah positif terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Tenggarong. Jenis moderasi pada hipotesis ini ialah moderasi prediktor (*predictor moderator*). Sebagai moderasi prediktor, manfaat teknologi informasi memiliki pengaruh yang besar sebagai variabel prediktor atau variabel independen tetapi tidak memiliki pengaruh sebagai variabel moderasi. Oleh karena itu, variabel manfaat teknologi dalam penelitian ini tidak dapat memperkuat persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak mungkin merasakan kemudahan yang belum cukup secara signifikan untuk meningkatkan minat mereka.
5. Hubungan Manfaat Teknologi Informasi Memoderasi Pengaruh Persepsi Kepuasan Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing* : Hasil temuan menyatakan bahwa manfaat teknologi informasi dalam memoderasi hubungan persepsi kepuasan tidak berpengaruh signifikan tetapi memiliki arah positif terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Tenggarong. Jenis moderasi pada hipotesis ini ialah moderasi prediktor (*predictor moderator*). Sebagai moderasi prediktor, manfaat teknologi informasi memiliki pengaruh yang besar

sebagai variabel prediktor atau variabel independen tetapi tidak memiliki pengaruh sebagai variabel moderasi. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa aspek seperti wajib pajak yang tidak dapat memahami teknologi informasi secara mendalam guna mengakses *e-Filing* dan kurangnya edukasi terkait penggunaan sistem.

6. Hubungan Manfaat Teknologi Informasi Memoderasi Pengaruh Pemahaman pajak Terhadap Minat Penggunaan *E-Filing* : Hasil temuan menyatakan bahwa manfaat teknologi informasi dalam memoderasi hubungan pemahaman pajak berpengaruh signifikan tetapi memiliki arah yang negatif terhadap minat penggunaan *e-Filing* pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) di KPP Pratama Tenggarong. jenis moderasi pada hipotesis ini ialah moderasi semu (*quaisi moderator*). Moderasi semu tidak berperan sebagai moderasi penuh yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel utama, oleh karena itu dalam penelitian ini manfaat teknologi informasi tidak dapat memperkuat pemahaman pajak terhadap minat penggunaan *e-Filing*. Hal ini dapat disebabkan oleh wajib pajak yang kurang paham pajak, dan belum memahami manfaat penuh dari *e-Filing*. Dalam konteks *e-Filing* pemahaman yang kuat tentang pajak sangat penting bagi wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* dengan baik.

Berdasarkan hasil pengujian, pembahasan, dan kesimpulan tersebut maka saran yang disampaikan terkait penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)
Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pemahaman yang lebih baik terkait informasi perpajakan, terutama tentang cara penggunaan dan manfaat *e-Filing* sebagai sarana untuk pelaporan SPT Tahunan.
2. Bagi KPP Pratama Tenggarong
 - a. Diharapkan untuk memberikan pendampingan dan video tata cara kepada wajib pajak terkait cara mengisi SPT Tahunan

dengan menggunakan *e-Filing*, agar wajib pajak dapat merasa lebih mudah dan dapat memanfaatkan *e-Filing* secara langsung, sehingga dapat meningkatkan jumlah wajib pajak orang pribadi (WPOP) dalam penggunaan *e-Filing*.

- b. Diharapkan KPP Pratama Tenggarong untuk sering mengadakan sosialisasi kepada wajib pajak di wilayah Tenggarong dan sekitarnya, baik secara tatap muka di kantor pajak maupun seminar *online*. Serta memberikan layanan pajak keliling atau posko *e-Filing* di berbagai lokasi yang berada di wilayah Tenggarong ketika menjelang batas waktu pelaporan pajak, sehingga petugas pajak dapat memberi bantuan langsung pada wajib pajak yang belum terbiasa atau kesulitan dalam menggunakan *e-Filing*.
3. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)
Diharapkan DJP konsisten dalam melakukan sosialisasi mengenai pentingnya pajak, manfaat serta keuntungan menggunakan *e-Filing* dalam melaporkan SPT Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi (WPOP), dan dapat memperkuat kinerja sistem dalam mengatasi masalah teknis seperti *server down* atau waktu respon yang lama saat wajib pajak menggunakan *e-Filing* menjelang batas waktu pelaporan.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitian ini dengan menambah jumlah sampel pada wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Tenggarong atau dilokasi lainnya, dan menambah variabel lain seperti kompleksitas penggunaan, kualitas sistem, dan kesiapan

teknologi informasi yang dapat mempengaruhi minat dalam penggunaan *e-Filing*. Dengan tujuan untuk menganalisis variabel lain yang dapat mempengaruhi minat penggunaan *e-Filing*. Selain itu, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk tidak menjadikan variabel manfaat teknologi informasi sebagai variabel moderasi, melainkan sebagai variabel bebas atau independen agar dapat teruji pengaruhnya secara langsung terhadap minat penggunaan *e-Filing*.

REFERENCES

- Agung, A., & Tanamal, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan E-Filing. *Teknika*, 10(2), 128–136. <https://doi.org/10.34148/teknika.v10i2.368>
- Ainul, N. K. I. K., & Susanti. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 15(1), 9–19. <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i1.18004>
- Asiah, N., Widati, S., & Astuti, T. (2020). Pengaruh Penerapan E-Filing dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*, 5(02), 75–92.
- Awaloedin, D., & Elwisam, E. (2023). Minat Pelaporan Pajak dengan E-filling: Kualitas Pelayanan, Manfaat Teknologi Informasi dan Kemudahan Pengguna. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 19(2), 87–100. <http://dx.doi.org/10.47313/oikonomia.v19i2.2576>
- Biduri, S., Hermawan, S., & Khasanah, L. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Pemoderasi Pengaruh Technology Acceptance Model terhadap Penggunaan Sistem E – Filling. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8(01), 28–36. <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.01.03>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Dewi, C., Riswandari, E., & Bwarleling, T. H. (2021). Determinan Penggunaan E-Filing: Survey Pada Wajib. *Jurnal Digismantech*, 1(2), 1–12. <https://journal.ubm.ac.id/index.php/digismantech/article/view/3230/2221>
- Ermawati, N. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan E-Filing dengan Penguasaan Teknologi Informasi sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Pati). *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 5(2), 1863–1882.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Hashim, N. H., Hamid, N. A., Sanusi, S., & Mohammed, N. F. (2022). The impact of e-filing usage on the job performance of tax agents in Malaysia. *International Journal of Business and Emerging Markets*, 14(1), 63–85. <https://doi.org/10.1504/IJBEM.2022.119427>
- Kemuning, P., Djaelani, Y., & Fala, D. Y. A. S. (2022). The Influence of the Implementation of E-Filling and E-Billing on Individual Taxpayer Compliance with Tax Socialization and Understanding of the Internet as Moderating Variables. *Economics, Business, Accounting & Society Review*, 1(1), 27–36. <https://doi.org/10.55980/ebasr.v1i1.2>
- Kesuma, A. I. (2022). Volume . 24 Issue 3 (2022) Pages 588-595 FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi , Manajemen dan Akuntansi ISSN: 1411-1713 (Print) 2528-150X (Online) Pengaruh penerapan sistem elektronik bagi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan T. 3(3), 588–595. <https://doi.org/10.29264/jfor.v24i3.11313>
- Kurnia Heru Susanti, A., Nandiroh, U., Studi

- Akuntansi, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Islam Malang, U. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan SPT (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Selatan). *E_Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, 12(01), 699–706. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/jra>,
- Lestari, A., & Kholis, N. (2020). Pengaruh Persepsi Pemahaman Pajak, Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Faktor Sosial Dan Kesiapan Teknologi Informasi Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta). *Akuntoteknologi*, 1, 1–15.
- Lestari, C. D., & Oktaviani, R. M. (2022). Mampukah Pemahaman Internet Memoderasi Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan Terhadap Minat Penggunaan E-Filing? *E-Jurnal Akuntansi*, 32(3), 777. <https://doi.org/10.24843/eja.2022.v32.i03.p17>
- Maharani, N. A. & A. B. (2023). Determinan Yang Mempengaruhi Penggunaan E-Filing Melalui Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Determinants That Influence The Use Of E-Filing Through Internet Understanding As A Moderating Variable. *Kajian Akuntansi Dan Bisnis Terkini*, 4(2), 369–383. <https://current.ejournal.unri.ac.id>
- Nopiana, P. R. (2017). ANALISIS PERSEPSI KERUMITAN, KEMUDAHAN, KEGUNAAN DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK TERHADAP FASILITAS E-FILING SEBAGAI SARANA PENYAMPAIAN SPT MASA SECARA ONLINE DAN REALTIME (KAJIAN STUDI EMPIRIS: KOTA BATAM). *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(3), 1–13.
- Nurjannah, N., Rasuli, M., & Rusli, R. (2017). *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kecepatan, Keamanan Dan Kerahasiaan Terhadap Penggunaan Fasilitas E-filing Sebagai Sarana Penyampaian Spt Masasacara Online Dan Realtime Bagi Wajib Pajak Badan Di Dumai*. Riau University.
- Oktavia, D., Nuridah, S., & Rahwana, R. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Minat Menggunakan E-Filing di Kabupaten Bogor*. 3, 1743–1754.
- Pramesti, R. A., Sukirman, S., & Bawono, I. R. (2021). Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, Serta Kepuasan Wajib Pajak Pengguna E-Filing dan Non E-Filing untuk Pajak Tahunan Orang Pribadi. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 7(1), 94–112. <https://doi.org/10.24815/jped.v7i1.17000>
- Putra, A. N. M., Kusnaedi, U., & Nurhayati. (2024). Penerapan E-Filing, Sanksi dan Tingkat Pengetahuan Pajak : Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di JABODETABEK. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2), 2019–20201. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/15781>
- Rustan, R., Qalbi, S. A., & Rusyidi, M. (2021). Penerapan Pelaporan Pajak Menggunakan E-Filing. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 39–46. <https://doi.org/10.26618/jrp.v3i1.3410>
- Saputri, K. D., & Cahyono, T. D. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem E-Filing, Persepsi Kemudahan, Dan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Sumbawa Besar. *Journal of Accounting, Finance And Auditing*, 4(1), 12–26.
- Sutrisno. (2020). The effect of perception of ease and satisfied of the Taxpayers to use e-filing with information technology readiness as a moderation variables (case study in individual Taxpayers in the tax office Pratama Depok Cimanggis Indonesia). *International Journal of Economics, Commerce and Management*, VIII(12), 326–341. <http://ijecm.co.uk/>
- Vadira, W., Syamsu, A., & Nurwahyuni. (2022). Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi 5(2) (2022) | 156 Pengaruh Kemudahan dan Pemahaman Penggunaan Sistem E-Filing dalam Pelaporan Pajak. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(2), 156–170.
- Woldemariam Birru, M. (2022). Factors affecting the adoption and usage of electronic tax system in Ethiopia in the case of Addis Ababa city large taxpayers. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*, 14(7), 1896–1907.

<https://doi.org/10.1080/20421338.2021.1988412>

- Wulandari Laksmi, K. P., & Oka Ariwangsa, I. (2021). Penggunaan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 2528–1216. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/akuntansi>
- Yuliana, Y., Asmapane, S., & Lahjie, A. A. (2022). Pengaruh persepsi kebermanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan wajib pajak terhadap penggunaan e-filing bagi wajib pajak. *Jurnal Ilmu Akuntansi Mulawarman (JIAM)*, 7(2).