

PENGARUH METODE PELAPORAN PAJAK TERHADAP *INTENTION TO USE* METODE TERSEBUT BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI BERPENGETAHUAN (PENGUJIAN TEORI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* DENGAN METODE EKSPERIMENTAL)

Ivanda Caesara Wibawa
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing
Dr. Etik Kresnawati, S.E., M.Si

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of convenience and usefulness of the tax reporting method on the intention to use the method for taxpayers of knowledgeable individuals. This research was conducted using the experimental method within subject with the participants of FEB UMY Accounting S1 Students. Calculation and reporting of taxes carried out by participants is a case of individual taxpayer tax with paperbased and e-filing methods. Testing is done by multiple regression followed by comparing the two methods of tax reporting. The test results show that, convenience and usefulness have a positive effect on the intention to use taxpayers in their tax reporting on paperbased and e-filing methods.

Keywords: tax reporting method, intention to use, paperbased, e-filing, tax reporting.

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2007 pajak adalah suatu kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan dan bersifat memaksa, serta tidak mendapatkan imbalan secara

langsung karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak adalah salah satu sumber dana pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang digunakan untuk kepentingan negara serta kemakmuran rakyat. Menurut Mardiasmo (2011:1) fungsi pajak terbagi menjadi empat, pertama adalah *budgetair* yaitu pajak sebagai salah satu sumber utama dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara. Kedua adalah *regulerend*, yaitu pajak digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Ketiga adalah stabilitas, yaitu digunakan untuk kebijakan stabilitas harga. Kemudian yang terakhir adalah retribusi pendapatan yang digunakan pemerintah untuk membiayai pembangunan.

Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak, antara lain dengan melakukan reformasi perpajakan tahun 1983 yang mengganti mekanisme pemungutan pajak dari *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System*. Perubahan sistem ini memberikan kepercayaan sepenuhnya bagi wajib pajak untuk menghitung, membayar, serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutanganya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, pemerintah juga terus berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan mengoptimalkan pelayanannya dari yang sebelumnya dengan *paper-based* menjadi sistem *e-filing*. Usaha pemerintah tersebut sebagai bentuk analisis respon kognitif dimana pemerintah berusaha memahami pemikiran rakyat agar bisa memenuhi kewajibannya membayar pajak dengan memberikan kemudahan sistem. Pemerintah berharap dengan adanya *e-filing* akan memberikan dampak positif

kepada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak dan pelaporan SPT. Hal tersebut tertuang pada keputusan DJP nomor Kep-88/PJ/2004 pada Bulan Mei tahun 2004 yang secara resmi diluncurkannya *e-filing*. (<http://forumpajak.org/reformasi-pajak-1983/>).

Menurut Pandiangan (2008:35), *e-filing* adalah suatu layanan dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi untuk mengisi serta menyampaikan surat pemberitahuan wajib pajak secara *online* pada *website* yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Pemerintah berharap melalui penerapan sistem *e-filing* ini wajib pajak dapat dengan mudah menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan dimanapun dan kapanpun menggunakan jaringan internet selama 24 jam, termasuk hari libur. Sistem ini juga dapat meminimalisir biaya dan waktu yang digunakan wajib pajak untuk melakukan perhitungan, pengisian, dan penyampaian SPT. Namun demikian, kelemahan dari sistem *e-filing* ini adalah diperlukannya akses internet untuk pengisian SPT, sehingga untuk daerah seperti perdesaan yang belum mencakup internet sulit untuk menggunakan *e-filing* ini. Selain itu, sistem ini juga masih membuka celah bagi wajib pajak untuk memanipulasi SPT karena sistem ini memberikan sepenuhnya kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, serta melaporkan pajak terutang. Penerapan *e-filing* memiliki beberapa tujuan selain untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak diantaranya adalah untuk memudahkan pemantauan Direktorat Jenderal Pajak dan juga memudahkan dalam evaluasi untuk adanya reformasi administrasi perpajakan selanjutnya.

Menurut Sentya (2015) Pelaksanaan sistem *e-filing* yang diterapkan oleh pemerintah masih mengalami kendala yang disebabkan kurangnya pemahaman wajib pajak dalam pengaplikasian sistem *e-filing*. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang tidak menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT dan lebih memilih menggunakan SPT manual. Pemahaman dalam penggunaan sistem sangat diperlukan dan harus terus disosialisasikan karena masyarakat Indonesia memiliki latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang berbeda-beda.

Gusma, Sri, dan Bayu (2016) mengungkapkan bahwa kondisi tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia relatif rendah yang diakibatkan wajib pajak orang pribadi yang sudah mendaftarkan dirinya namun kemudian tidak melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunannya (SPT). Terkait dengan penerapan *e-filing*, penelitian yang dilakukan oleh Nurlaela pada tahun 2017 di KPP Pratama Kabupaten Garut menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Garut sebesar 7,3 persen. Penelitian lainnya dilakukan oleh Erawati dan Ratnasari pada tahun 2018 tentang pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel *intervening*. Hasil penelitiannya adalah penerapan pengisian elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya adalah tentang pengaruh penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta yang dilakukan oleh Agustiniingsih tahun 2016. Hasil

penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan beberapa penelitian di atas dengan metode survey kuisioner menunjukkan bahwa *e-filing* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, kurangnya pemahaman masyarakat tentang *e-filing* menyebabkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih relatif rendah. Pada penelitian-penelitian sebelumnya belum ada yang menguji secara langsung tentang dampak pelatihan terhadap kepatuhan. Melalui metode eksperimen ini, diharapkan bahwa pengetahuan dan pemahaman dapat meningkatkan kepatuhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Untuk mengetahui apakah pengaplikasian sebuah metode baru mampu mendorong seseorang untuk menggunakan metode tersebut akan lebih tepat bila diuji dengan metode eksperimen. Dengan metode ini, partisipan dapat mempraktikkan dan merasakan dampak dari metode baru (*e-filing*) dibandingkan dengan metode sebelumnya (*Paper Based*). Untuk membangun model pengujian, penulis menggambarkan argumen TAM yaitu penerimaan teknologi informasi terhadap pengguna dalam pengaplikasiannya di kehidupan sehari-hari. Dalam penggunaan sistem informasi, para pengguna mempertimbangkan manfaat dan kegunaan sistem tersebut.

Berdasarkan Teori TAM, penerimaan pengguna terhadap teknologi merujuk pada dua variabel, yaitu persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kebermanfaatan yaitu dengan penggunaan suatu item, akan meningkatkan kinerja pengguna dengan menggunakan teknologi informasi. Persepsi kemudahan penggunaan yaitu sistem dapat digunakan dengan mudah serta dapat dipelajari sendiri oleh pengguna. Persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh langsung terhadap Sikap terhadap menggunakan teknologi informasi (*Attitude towards using technology*) kemudian minat perilaku (*Behavioral intention to use*) serta Perilaku (*Behavior*). Perilaku yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah perilaku wajib pajak dalam menggunakan metode pelaporan *paperbased* dan *e-filing* atau dengan kata lain kepatuhan wajib pajak. Tetapi, dalam penelitian ini peneliti hanya menguji sampai sebatas minat perilaku (*Behavior intention to use*) dikarenakan partisipan yang digunakan adalah mahasiswa yang berperan sebagai wajib pajak orang pribadi, bukan wajib pajak orang pribadi sesungguhnya yang memiliki NPWP terdaftar yang telah melakukan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan keterangan tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Apakah pelatihan memberikan kemudahan dalam pelaporan SPT bagi wajib pajak ?

2. Apakah kebermanfaatan dalam pelatihan *e-filing* berpengaruh positif terhadap *intention to use* pada metode *paperbased* dan *e-filing*?
3. Apakah kemudahan dalam pelatihan *e-filing* berpengaruh positif terhadap *intention to use* pada metode *paperbased* dan *e-filing*?
4. Apakah *e-filing* meningkatkan *intention to use* wajib pajak dibandingkan dengan *paper based* ?

II. TINJAUAN PUSTAKA

Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi. Penelitian ini

dilakukan oleh Davis (1989) tentang *Behavioral intention to use* yaitu kecenderungan perilaku untuk tetap mengaplikasikan sebuah teknologi. Pada penelitian ini, metode pelaporan pajak adalah metode pelaporan berbasis kertas dan teknologi informasi berupa *Software* dari DJP yaitu *e-SPT* dan *e-filing*. *E-SPT* bersifat *offline* sedangkan *e-filing* bersifat online yang dapat diakses di website DJP. Metode berbasis kertas saat ini sudah tidak digunakan lagi. Wajib pajak orang pribadi wajib menggunakan metode *e-filing* dalam pelaporan pajak. Dengan menggunakan argumen TAM yang menyatakan bahwa kebermanfaatan dan kemudahan sebuah teknologi dapat menjadi alasan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut, penelitian ini akan menguji bahwa peralihan metode pelaporan yang berbasis kertas ke *e-filing* akan meningkatkan *intention to use e-filing*.

Perpajakan

1. Definisi dan Fungsi Pajak

Pengertian pajak sesuai dengan yang di jelaskan oleh Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) adalah iuran rakyat yang diberikan kepada kas negara berdasarkan undang undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontrapretasi) secara langsung. Secara umum pajak merupakan sumbangan yang diberikan dari rakyat kepada pemerintah yang dipaksakan berdasarkan undang–undang. Fungsi utama dari pajak yaitu fungsi *budgetair* yang berarti pajak sebagai salah satu sumber utama dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran–pengeluarannya, dan

merupakan sebuah fungsi mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)

Pembayaran pajak di Indonesia dilakukan setiap tahunnya melalui Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan tiga jenis formulir, yaitu Formulir 1770, Formulir 1770S, dan Formulir 1770SS yang digunakan oleh wajib pajak dalam melaporkan perhitungan serta pembayaran pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sesuai dengan pasal 3 ayat (1) undang-undang No. 28/2007 menjelaskan bahwa setiap wajib pajak memiliki kewajiban mengisi surat pemberitahuan tahunan dengan lengkap, benar, dan jelas menggunakan Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab dengan satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikan pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP), tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan, atau tempat lain yang telah resmi di tunjuk oleh DJP. Dalam penyampaian surat pemberitahuan DJP memberikan beberapa cara yaitu secara langsung dikirim melalui pos, dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi, dan melalui *e-filing*.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 74 Tahun 2012 kriteria kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.

- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Pengaruh Kebermanfaatan Metode Pelaporan Pajak terhadap *Intention to Use*

Seseorang dapat meningkatkan kinerjanya ketika seseorang tersebut yakin pada manfaat dari sebuah sistem yang digunakan (Davis,1989). Keyakinan seseorang pada sebuah sistem merupakan sebuah penentu sistem tersebut dapat diterima atau tidak. Anggapan dari wajib pajak bahwa *e-filing* akan memberikan manfaat bagi mereka dalam menyampaikan SPT membuat mereka tertarik untuk menggunakan sistem tersebut. Semakin besar wajib pajak merasa *e-filing* bermanfaat maka semakin besar intensitas dalam penggunaan sistem *e-filing* (Situmorang,2016).

Intensitas penggunaan *e-filing* di Indonesia belum begitu tinggi karena wajib pajak masih belum terlalu memahami tentang tata cara penggunaannya, selain itu Wibisono dkk, (2014), menyatakan bahwa proses *e-filing* hanya sebatas mengubah sistem manual ke sistem digital dengan media elektronik.

Sistem akuntansi masih dilakukan secara manual karena sistem *e-filing* tidak terkoneksi dengan perangkat *back-off* yang dilakukan wajib pajak. Dilain hal *e-filing* tetap memberikan manfaat bagi penggunanya seperti pendapat dari Noviandini (2012) yang menjelaskan bahwa penerapan sistem *e-filing* memberikan manfaat kepada wajib pajak untuk menyelesaikan kewajibannya tanpa harus antri di kantor pelayanan pajak sehingga wajib pajak merasa penerapan *e-filing* lebih efektif dan efisien.

Suatu teknologi akan dapat dirasakan manfaatnya ketika seseorang yang menggunakan teknologi tersebut paham tentang tata cara penggunaannya, begitu juga dengan penggunaan *e-filing* dalam pelaporan pajak. Selain pemahaman tata cara penggunaan, pengguna akan merasakan manfaatnya ketika mereka meyakini teknologi tersebut memberikan manfaat sehingga mereka mau menggunakan teknologi yang dirasa baru dan menggantikan metode *paperbased*. Berbeda ketika mereka belum meyakini maka mereka tidak akan tertarik dengan pengganti metode *paperbased* dan akan tetap bertahan dengan metode *paperbased*. Kebermanfaatan diukur dengan waktu perhitungan dan pelaporan pajak dengan metode *paperbased* dan *e-filing*. Berdasarkan uraian di atas dan hasil dari penelitian terdahulu maka terbentuklah hipotesis sebagai berikut:

H1a : Kebermanfaatan Metode Pelaporan Pajak Menggunakan *Paperbased* Berpengaruh Positif terhadap *Intention to Use Metode Paperbased*

H1b : Kebermanfaatan Metode Pelaporan Pajak Menggunakan *E-filing* Berpengaruh Positif terhadap *Intention to Use Metode E-filing*

Pengaruh Kemudahan Metode Pelaporan Pajak terhadap *Intention to Use*

Penerapan *e-filing* memiliki beberapa tujuan selain untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak diantaranya adalah untuk memudahkan pemantauan Direktorat Jenderal Pajak dan juga memudahkan dalam evaluasi untuk adanya reformasi administrasi perpajakan selanjutnya. Hasil penelitian Haris, (2015); Gunarso, (2016); dan Akib dan Amdayani, (2017) menjelaskan bahwa adanya *e-filing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT . Sedangkan menurut Sentya (2015) Pelaksanaan sistem *e-filing* yang diterapkan oleh pemerintah masih mengalami kendala yang disebabkan kurangnya pemahaman wajib pajak dalam pengaplikasian sistem *e-filing*. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang tidak menggunakan *e-filing* dalam pelaporan SPT dan lebih memilih menggunakan SPT manual.

Perbedaan sistem manual (*paperbased*) dan elektronik (*e-filing*) memang membutuhkan pemahaman yang cukup sehingga mendapatkan manfaat dari penggunaan sistem elektronik, seperti pendapat yang di ungkapkan oleh Rysaka, dkk (2014) bahwa penggunaan sistem elektronik akan mempercepat perhitungan dan meningkatkan keakuratan sehingga mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak. Menurut Wahyuni (2015) dalam penelitian Situmorang (2016), menjelaskan bahwa anggapan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna beranggapan bahwa sistem *e-filing* memberikan kemudahan, maka target penggunaan sistem dapat tercapai. Secara teknis, metode *e-filing* dapat meminimalisir waktu yang digunakan wajib pajak dalam

melaporkan pajaknya. Pelaporan pajak dengan metode *paperbased* harus dilakukan di kantor pajak sehingga memerlukan lebih banyak waktu, berbeda dengan pelaporan pajak menggunakan *e-filing* yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun secara *online* selama 24 jam.

Pemilihan penggunaan sistem elektronik atau *e-filing* dan *paperbased* menjadi pilihan bagi wajib pajak dengan pemahaman yang mereka miliki. Ketika seorang wajib pajak telah memahami penggunaan sistem elektronik maka wajib pajak akan merasa sangat terbantu dengan adanya sistem tersebut. Jika sistem yang digunakan dapat meminimalisir usaha yang harus dilakukan, maka penggunaan sistem memiliki potensi akan digunakan secara terus menerus sehingga terdapat minat wajib pajak menggunakan *e-filing* yang kemudian akan meningkatkan kepatuhan dalam penyampaian SPT, namun sebaliknya ketika mereka belum memahami cara penggunaan justru akan mempersulit mereka sehingga menimbulkan kekeliruan. Hal tersebut membuat mereka akan merasa lebih mudah menggunakan sistem *paperbased* dalam melakukan pelaporan pajak. Kemudahan diukur menggunakan seberapa kecil tingkat kesalahan dalam pelaporan SPT. Berdasarkan pemaparan dan hasil penelitian terdahulu maka terbentuklah hipotesis sebagai berikut.

H2a : Kemudahan Metode Pelaporan Menggunakan *Paperbased* Berpengaruh Positif terhadap *Intention to Use Metode Paperbased*

H2b : Kemudahan Metode Pelaporan Menggunakan *E-filing* Berpengaruh Positif terhadap *Intention to Use Metode E-filing*

Pengaruh Kebermanfaatan dan Kemudahan Metode Pelaporan Menggunakan *E-filing* terhadap *Intention to Use* pada Metode *E-filing* Lebih Tinggi Dibandingkan *Paperbased*

Suatu sistem diyakini memiliki sebuah manfaat ketika dapat memberikan kebermanfaatan bagi penggunanya. Menurut Desmayanti (2012), persepsi pengguna merupakan ukuran dari suatu teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakan teknologi tersebut. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Adamson dan Shine (dalam Wibisono dkk, 2014) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan merupakan salah satu faktor yang cukup kuat untuk mempengaruhi pengguna dalam menerima teknologi dan mengadopsi teknologi tersebut dalam kehidupannya.

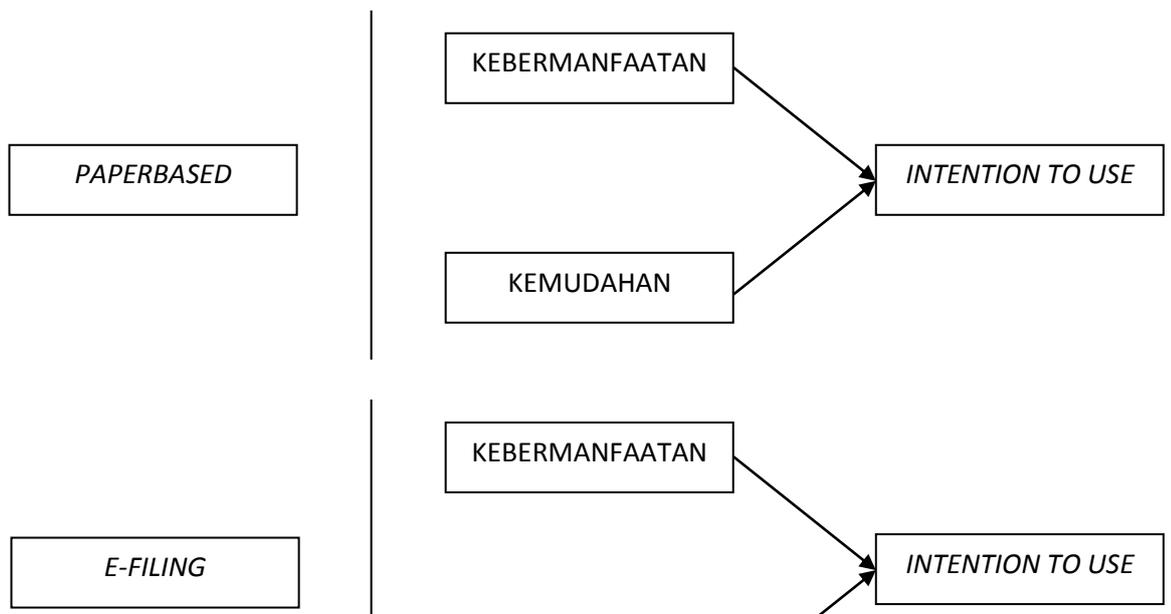
Sebuah sistem dikatakan memiliki kualitas ketika sistem tersebut mampu memberikan kemudahan pada penggunanya. Sistem dikatakan mudah ketika sistem tersebut mudah dipahami oleh penggunanya (Davis,1989). Kemudahan adalah penggunaan sesuatu yang tidak perlu melakukan usaha keras dan tidak ada kesulitan. Anggapan sebuah sistem itu mudah ketika penggunanya yakin bahwa sistem tidak merepotkan atau tidak memerlukan usaha yang besar saat digunakan. Wajib pajak beranggapan bahwa penggunaan *e-filing* itu mudah ketika wajib pajak tidak membutuhkan usaha keras untuk memahami cara melakukan penyampaian SPT menggunakan *e-filing* karena sistem tersebut mudah dipahami dan digunakan (Situmorang, 2016). Menurut Amijaya (dalam Wibisono dkk, 2014) menyatakan bahwa persepsi kemudahan ini akan berdampak pada perilaku yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan

menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

Kebermanfaatan dan kemudahan berperan penting dalam mempengaruhi masyarakat dalam hal ini wajib pajak untuk menggunakan teknologi yang diterapkan oleh pemerintah. Ketika wajib pajak percaya bahwa sistem tersebut memberikan manfaat maka wajib pajak akan mencoba untuk menggunakannya, dan ketika mereka telah merasakan menggunakan suatu teknologi dan telah memahami tata cara penggunaannya maka mereka akan merasakan kemudahan dari teknologi sehingga mereka akan mengadopsi teknologi atau dalam hal ini *e-filing* untuk melaporkan pajak pada setiap waktu menjalankan kewajiban perpajakannya. berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan uraian diatas maka terbentuklah hipotesis sebagai berikut :

H3 : Pengaruh Kebermanfaatan dan Kemudahan Metode Pelaporan Pajak Menggunakan *E-filing* terhadap *Intention to Use* pada Metode *E-filing* Lebih Tinggi Dibandingkan Metode Pelaporan Pajak Menggunakan *Paperbased* terhadap *Intention to Use Paperbased*

Model Penelitian



III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskom B gedung AR Fachrudin B lantai 2 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Subyek penelitian ini adalah Mahasiswa S1 Akuntansi yang berperan sebagai wajib pajak. Mahasiswa tersebut sudah mempelajari mata kuliah perpajakan tetapi belum pernah menghitung SPT baik secara *paper based* maupun *e-filing*. Mahasiswa akan diberikan sosialisasi serta praktek secara langsung tentang cara menghitung dan melaporkan SPT dengan *paper based* dan *e-filing*. Hal ini dilakukan agar dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk melaporkan SPT dengan menggunakan *e-filing* yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan wajib pajak orang pribadi untuk menggunakan *e-filing*.

Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah *intention to use* yang diukur menggunakan Skala Likert mulai dari 1 yang berarti sangat tidak berminat hingga 5 yang berarti sangat berminat. Instrumen yang digunakan untuk mengukur *intention to use* adalah dengan memberikan pertanyaan “Jika anda adalah wajib pajak

orang pribadi, seberapa besar minat anda untuk melaporkan pajak dengan metode *paperbased* dan *e-filing*?”.

2. Variabel Independen

1). Kemudahan

Kemudahan merupakan tingkatan dimana individu percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Kemudahan penggunaan berkaitan dengan efisiensi individu dalam menggunakan teknologi baru. Hal ini berhubungan dengan salah satu pengukur kemudahan pada Teori TAM yang menyatakan bahwa “Saya merasa mudah untuk mengurangi kesalahan yang ditemui saat menggunakan surat elektronik. Dalam penelitian ini kemudahan diukur dengan keakuratan jawaban dalam penyampaian dan pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi.

Penggunaan *e-filing* secara otomatis dapat menghitung dan melaporkan pajak, sehingga sistem ini dapat meminimalisir kesalahan perhitungan SPT bagi wajib pajak. Dengan demikian, jika *e-filing* dapat bermanfaat bagi wajib pajak maka sistem ini akan sering digunakan. Instrumen kebermanfaatan penggunaan diukur dengan waktu dalam mengerjakan soal pelatihan. Nilai dihitung berdasarkan jumlah jawaban benar dari 40 *item* yang terdapat pada lembar SPT 1770 dan *e-filing*.

2). Kebermanfaatan

Kebermanfaatan penggunaan berkaitan dengan efisiensi individu dalam menggunakan teknologi baru. Efisiensi diukur dengan berapa lama

waktu yang dibutuhkan bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT. Hal ini berkaitan dengan salah satu pengukur kebermanfaatan pada Teori TAM yang menyatakan bahwa “Penggunaan surat elektronik mempersingkat waktu saya”. Waktu diukur menggunakan *timer* pada saat mulai mengerjakan soal dan *timer* dimatikan pada saat selesai mengerjakan.

Uji Hipotesis dan Analisis Data

Pengujian H1a dan H1b dilakukan dengan cara meregres kebermanfaatan dan kemudahan terhadap minat perilaku dalam metode *paperbased*. Adapun persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y_{pb} = \alpha_0 + \alpha_1 EU_{pb} + \alpha_2 US_{pb} + e$$

Keterangan :

Y : Minat perilaku

α : Konstanta

US : *Usefulness* (Kebermanfaatan)

EU : *Ease of Use* (Kemudahan)

pb : *Paperbased*

Pengujian H1b dan H2b dilakukan dengan meregres kebermanfaatan dan kemudahan terhadap minat perilaku dalam metode *e-filing*. Persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y_{ef} = \beta_0 + \beta_1 EU_{ef} + \beta_2 US_{ef} + e$$

Keterangan:

- Y : Minat perilaku
- β : Konstanta
- US : *Usefulness* (Kebermanfaatan)
- EU : *Ease of Use* (Kemudahan)
- ef : *E-filing*

Pengujian ketiga dilakukan dengan meregres kebermanfaatan dan kemudahan terhadap minat perilaku dalam metode *paperbased* dan *e-filing* (total).

Persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y_t = \delta_0 + \delta_1 EU_t + \delta_2 US_t + e$$

Keterangan:

- Y : Minat perilaku
- δ : Konstanta
- US : *Usefulness* (Kebermanfaatan)
- EU : *Ease of Use* (Kemudahan)
- t : Total *paperbased* + *e-filing*

Pengujian keempat dilakukan dengan menguji total dari *paperbased* dan *e-filing* menggunakan *chow test*. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{(SSR_t - SSR_{pb+ef})/k}{(SSR_{pb+ef})/(n_1 + n_2 - 2k)}$$

Keterangan :

- SSR_t : *Sum of Square Residual Total*
- SSR_{pb+ef} : *Sum of Square Paperbased + E-filing*
- k *numerator* : Jumlah parameter pada *unrestricted regression*

n : Jumlah partisipan

k *denominator* : Jumlah parameter pada *restricted regression*

$$F_{tabel} = df 1, df 2, 5\%$$

Keterangan :

df 1 : df numerator

df 2 : df denominator

5% : P *value*

Paired Sample T-Test

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} - 2r\left(\frac{S_1}{n_1}\right)\left(\frac{S_2}{n_2}\right)}}$$

Keterangan:

X_1 = Rata-rata sampel 1

X_2 = Rata-rata sampel 2

S_1^2 = Varians sampel 1

S_2^2 = Varians sampel 2

r = Korelasi antara 2 sampel

S_1 = Simpangan baku sampel 1

S_2 = Simpangan baku sampel 2

IV. HASIL DAN ANALISIS

Penelitian ini menggunakan sampel Mahasiswa S1 yang sudah mempelajari Mata Kuliah Perpajakan.

Tabel 4.1
Karakteristik Partisipan

Keterangan	Deskripsi	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	16	48,5%
	Perempuan	17	51,5%
	Jumlah	33	100%
Usia	20-21 tahun	6	18%
	> 21 tahun	27	78%
	Jumlah	33	100%
Mempelajari Mata Kuliah Perpajakan	Sudah	33	100%
	Belum	0	0%
Perpajakan	Jumlah	33	100%

Sumber: data diolah, 2019

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 4.2
Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kebermanfaatan Paper Based	33	17	40	28.24	6.129
Kebermanfaatan E-Filling	33	10	28	19.42	5.148
Total Kebermanfaatan	66	27	66	47.67	10.421
Kemudahan Paper Based	33	25	40	34.61	3.674
Kemudahan E-Filling	33	27	40	37.42	3.518
Total Kemudahan	66	52	80	72.03	6.953
Intention To Use Paper Based	33	1	4	2.61	.704
Intention To Use E-Filling	33	3	5	4.52	.619
Total Intention To Use	66	4	9	7.12	1.139
Valid N (listwise)	33				

Sumber: Data diolah, 2019

Uji Hipotesis

1. Pengaruh kebermanfaatan dan kemudahan terhadap *intention to use* pada metode *paperbased*

Tabel 4.3
Hasil Uji Hipotesis Metode Paperbased

Model	B	T	Sig.
(Constant)	-2.232	-2.579	.015
Kebermanfaatan <i>Paperbased</i>	.041	2.755	.010
Kemudahan <i>Paperbased</i>	.106	4.298	.000

F : 16.734
Sig : .000
Adj R Square : .496

2. Pengaruh kebermanfaatan dan kemudahan terhadap *intention to use* pada metode *e-filing*

Tabel 4.4
Hasil Uji Hipotesis Metode *E-filing*

Model	B	T	Sig.
(Constant)	.871	.956	.347
Kebermanfaatan <i>E-filing</i>	.054	3.163	.004
Kemudahan <i>E-filing</i>	.070	2.810	.009

F : 11.655
Sig : .000
Adj R Square : .400

Sumber: Data Diolah, 2019

3. Pengaruh kebermanfaatan dan kemudahan terhadap *intention to use* pada metode *e-filing* lebih tinggi dibandingkan pengaruh kebermanfaatan dan kemudahan terhadap *intention to use* pada metode *e-filing*

Tabel 4.5
Hasil Uji Hipotesis *Paperbased* + *E-filing* Menggunakan *Chow Test*

Sampel	Model	Sum of Square	df	Mean of Square	F
Total Paperbased + E- filing	Regression	38.061	2	19.030	23.884
	Residual	50.197	63	.797	
	Total	88.258	65		
Paperbased	Regression	8.373	2	4.187	16.734
	Residual	7.506	30	.250	
	Total	15.879	32		
E-filing	Regression	5.353	2	2.677	11.655
	Residual	6.889	30	.230	
	Total	12.242	32		

Sumber: Data Diolah, 2019

$$\begin{aligned}
F_{hitung} &= \frac{(SSR_t - SSR_{pb+ef})/k}{(SSR_{pb+ef})/(n_1+n_2-2k)} \\
&= \frac{(50.197 - 14395)/3}{(14.395)/(33+33-60)} \\
&= \frac{35.802/3}{14.395/6} \\
&= 4,974 \\
F_{tabel} &= \text{df numerator, df denominator, 5\%} \\
&= 3,60,5\% \\
&= 3,15
\end{aligned}$$

Tabel 4.6
Ringkasan Hasil Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Hasil
H1 : Kebermanfaatan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap <i>intention to use</i> pada metode <i>paperbased</i>	Diterima
H2 : Kebermanfaatan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap <i>intention to use</i> pada metode <i>e-filing</i>	Diterima
H3 : Kebermanfaatan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap <i>intention to use</i> pada metode <i>e-filing</i> lebih tinggi dibandingkan metode <i>paperbased</i>	Diterima

Sumber : data primer diolah, 2019

Pembahasan

1. Pengaruh kebermanfaatan dan kemudahan terhadap *intention to use* pada metode *paperbased*

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa dengan adanya kebermanfaatan metode pelaporan pajak berupa *paperbased* dan *e-filing*, dapat meningkatkan minat wajib pajak untuk menggunakan metode tersebut. Akan tetapi, kebermanfaatan lebih dirasakan wajib pajak ketika

menggunakan metode *e-filing* dibandingkan dengan metode *paperbased*. Kebermanfaatan yang dirasakan dengan adanya metode *e-filing* diantaranya wajib pajak dapat melaporkan SPT lebih cepat dengan meminimalisir biaya dan waktu seperti yang digunakan pada metode *paperbased*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Noviandini (2012) yang menjelaskan bahwa penerapan sistem *e-filing* memberikan manfaat kepada wajib pajak untuk menyelesaikan kewajibannya tanpa harus antri di kantor pelayanan pajak sehingga wajib pajak merasa penerapan *e-filing* lebih efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa kebermanfaatan metode pelaporan pajak dengan menggunakan metode *e-filing* mampu meningkatkan minat wajib pajak untuk terus menggunakannya dalam pelaporan SPT. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dapat diterima.

2. Pengaruh kebermanfaatan dan kemudahan terhadap *intention to use* pada metode *e-filing*

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa dengan adanya kemudahan dalam metode pelaporan pajak berupa *paperbased* dan *e-filing*, dapat meningkatkan minat wajib pajak untuk menggunakan metode pelaporan tersebut. Akan tetapi, kemudahan lebih dirasakan ketika wajib pajak menggunakan metode *e-filing* dibandingkan metode *paperbased*. Kemudahan yang dirasakan wajib pajak adalah perhitungan

pajak dapat akurat karena pada metode *e-filing* pajak akan secara otomatis dihitung oleh sistem.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rysaka, dkk (2014) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem elektronik akan mempercepat perhitungan dan meningkatkan keakuratan sehingga mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wahyuni (2015) dalam penelitian Situmorang (2016), yang menjelaskan bahwa anggapan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna beranggapan bahwa sistem *e-filing* memberikan kemudahan, maka target penggunaan sistem dapat tercapai.

Penjelasan yang terdapat pada hipotesis ini adalah kemudahan metode pelaporan pajak dengan menggunakan metode *e-filing* mampu meningkatkan minat wajib pajak untuk terus menggunakannya dalam pelaporan SPT. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini dapat diterima.

3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Penggelapan Pajak

Hasil hipotesis ketiga menunjukkan bahwa dengan adanya kebermanfaatan dan kemudahan dalam pelaporan pajak menggunakan metode *e-filing*, dapat meningkatkan minat wajib pajak untuk melaporkan pajaknya dibandingkan dengan metode *paperbased*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amijaya (dalam Wibisono dkk, 2014) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan ini akan

berdampak pada perilaku yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Desmayanti (2012), yaitu persepsi pengguna merupakan ukuran dari suatu metode dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi setiap individu yang menggunakan metode tersebut. Begitu juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Adamson dan Shine (dalam Wibisono dkk, 2014) yang menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan merupakan salah satu faktor yang cukup kuat untuk mempengaruhi pengguna dalam menerima metode dan mengadopsi metode tersebut dalam kehidupannya.

Penjelasan yang terdapat pada hipotesis ini adalah kebermanfaatan dan kemudahan metode pelaporan pajak dengan menggunakan metode *e-filing* mampu meningkatkan minat bagi wajib pajak untuk melaporkan pajaknya dibandingkan dengan menggunakan metode *paperbased*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini dapat diterima.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan metode pelaporan pajak berupa *paperbased* dan *e-filing* berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Penggunaan metode dengan metode *e-filing* dirasa memberikan kemudahan lebih tinggi dibandingkan metode

paperbased. Wajib pajak merasa terbantu dengan adanya *e-filing* karena pelaporan pajak dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang ke kantor pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rysaka, dkk (2014) dan Wahyuni (2015).

2. Kebermanfaatan metode pelaporan pajak berupa *paperbased* dan *e-filing* berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan metode tersebut. Penggunaan metode dengan metode *e-filing* dirasa dapat memberikan manfaat yang lebih tinggi dibandingkan dengan metode *paperbased*. Hal ini dikarenakan *e-filing* mampu menghitung pajak dengan menggunakan sistem sehingga wajib pajak tidak perlu kesusahan dalam menghitung pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novianidini (2012).
3. Kemudahan dan kebermanfaatan pelaporan menggunakan metode *e-filing* terhadap minat menggunakan *e-filing* lebih tinggi dibandingkan metode *paperbased*. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa bahwa penggunaan metode *e-filing* mempunyai banyak manfaat dan kemudahan dibandingkan metode *paperbased*, seperti dapat meminimalisir waktu dan biaya yang digunakan untuk melaporkan pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amijaya (dalam Wibisono dkk, 2014), Desmayanti (2012), dan Adamson dan Shine (dalam Wibisono dkk, 2014).

Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini menggunakan 33 orang sebagai sampel penelitian dari jumlah pendaftar 44 orang. Hal ini dirasa kurang untuk mewakili wajib pajak. Walaupun dapat diuji, jumlah sampel yang lebih besar akan dapat memberi gambaran hasil yang lebih baik.
2. Sulit untuk mendapatkan wajib pajak yang sesungguhnya sebagai partisipan dikarenakan keterbatasan waktu serta biaya.
3. Laboratorium mengalami gangguan pada saat penelitian berlangsung sehingga penelitian dipindahkan ke laboratorium lain. Hal ini menyebabkan waktu penelitian sedikit lama dari waktu yang ditetapkan.

Saran berdasarkan keterbatasan penelitian

1. Penelitian ini hanya menguji kemudahan dan kebermanfaatan terhadap minat perilaku. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneruskan hingga ke perilaku wajib pajak (kepatuhan) dengan menggunakan wajib pajak sesungguhnya.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan subyek yang *real*, sehingga data yang didapatkan sesuai dengan pendapat wajib pajak sebenarnya.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempersiapkan eksperimen lebih baik lagi sehingga pada hari penelitian dilaksanakan dapat meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan.
4. Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan lebih luas lagi dengan menambah variabel-variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ageng, B. 2011. Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. *Skripsi*. Universitas Syarif Hidayattullah. Jakarta.
- Agustiningsih, W. 2016. Pengaruh Penerapan *E-filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal* 5(2).
- Andyastuti, L., Husaini, A., Topowijono. 2014. Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Penelitian Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*. Malang.
- Atika, Y. dan Kharlina, R. 2014. Analisis sosialisasi perpajakan pada wajib Pajak dalam upaya peningkatan Penerimaan perpajakan pada KPP Madya Palembang. Jurusan Akuntansi S1 STIE MDP. Palembang.
- Avianto, G. D., Rahayu, S. M., dan Kanishka, B. 2016. Analisa Peranan *E-filing* dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Malang.
- Basirun. 2012. Rancangan One Grup Pre-Post Test Design. www.basirunmetpel.blogspot.com. 13 Desember 2018 (08.30).
- Baron dan Byrne. 1991. *Social Psychology. sixth edition : Understanding Human Interaction*. Allyn and Bacon. United States of America.
- Burhan. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomer 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Cermati. 2016. Manfaat Pajak bagi Masyarakat dan Negara. www.cermati.com. 18 Oktober 2018 (09:10).
- Chimcute. 2009. Sistem Perpajakan di Indonesia. www.chimcute.wordpress.com. 18 Oktober (09:26).
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly* 13(5): 319-339.
- Djumena, E. 2018. 10,59 Juta SPT Masuk , 80 Persen Melalui *E-filing*. <http://www.ekonomi.kompas.com>. 5 Oktober 2018 (12:05).

- Erawati, P., Ratnasari, R. 2018. Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT Tahunan dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi* 6(1).
- Gujarati, Damodar N., dan Dawn C.P. 2009. Basic Econometrics. Singapura. *The McGraw-Hill Companies Inc.*
- Kasipillai, J., Aripin, N., dan Amran, N.A. 2003. The Influence of Education on Tax Avoidance and Tax Evasion. *E-Journal of Tax Research* 1(2).
- Kuncoro, A. R. 2015. Reformasi Pajak 1983. <http://forumpajak.org/reformasi-pajak-1983/>. 5 Desember 2018 (09:15).
- Laihad, R.C.Y. 2013. Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* Wajib Pajak di Kota Manado. *Jurnal EMBA* 1(3).
- Laowe, J. 2012. Manfaat pajak. www.pajakcoe.blogspot.com. 22 Oktober 2018 (20:30).
- Mardiasmo. 2006. Perpajakan Edisi Revisi 2011. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Marti, L.O. 2010. Taxpayers's Attitude and Tax Compliance Behaviour in Kenya. *African Journal of Business and Management* 1: 112-122.
- Monsour, E., Elias, R. dan Cruz, C.A. 2006. Accounting Students Likelihood of Compliance with Tax Preparation Standards. *Journal of Business Strategies* 23(2).
- Nasution, A. I. 2017. Pengaruh Penyuluhan, Efisiensi Data dan Efisiensi Pemrosesan Data Terhadap Penerapan SPT. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Lisasih, N.Y. 2011. *All About Law*. <https://ninyasmine.wordpress.com/>.
- Noviandini, N. C. 2012. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan *E-filing* bagi Wajib Pajak di Yogyakarta. *Jurnal nominal* 01(1).
- Nurlaela, L. 2017. Pengaruh Penerapan *E-filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansi* 02(02): 001-008.
- Pandiangan, L. 2008. Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru. PT Elex Media Komput Indo. Jakarta.
- Pramudyo, C. D. 2007. Cara Pinter Jadi Trainer. Percetakan Galang Press. Jakarta.
- Rahman, A. 2010. *Panduan Pelaksanaan administrasi Perpajakan untuk Karyawan, Pelaku Bisnis, dan Perusahaan*. Nuansa. Bandung.

- Rohmawati, A. N. dan Rasmini, N. K. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Journal Akuntansi Universitas Udayana* 1(2).
- Roshidi, M. A., Mustafa, H. dan Asri, M. 2007. The Effects of Knowledge on Tax Compliance Behaviours Among Malaysian Taxpayers, Business and Information. 4(1).
- Saleh, R. dan Sulistyowati. 2004. Studi Empiris Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Jakarta. SNA. Denpasar.
- Sasmita, S.N.A. 2015. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan di Semarang (Studi UMKM di Kota Semarang). *Jurnal Universitas Pandanaran*. Semarang.
- Situmorang, M. 2016. Pengembangan Bahan Ajar Kimia Berbasis Multimedia Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Pada Pengajaran Termokimia. *Jurnal Pendidikan Kimia* 8(3): 19-27.
- Sugiyono. 2008. Statistika untuk penelitian. Alfabeta. Bandung.
- Wahyuni, R. 2015. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Keamanan dan Kerahasiaan, dan Kecepatan Terhadap Intensitas Perilaku dalam Penggunaan *E-filing* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jom FEKON* 2(2).
- Werner, J. M. dan R. L. D. (2012). Human Resource Development (6e ed.). *Cengage Learning*.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi Purwokerto*.
- Witono, B. 2008. Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7(2): 196-208.

