

Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan DJP Online

Fitrah Maula¹ Syamsuri Rahim² Darwis Lannai³

Email

fitrahpipot@gmail.com , syamsurirahim@umi.ac.id , darwis.lannai@umi.ac.id

^{1,2,3} Universitas Muslim Indonesia

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, kerumitan dan penguasaan teknologi terhadap minat wajib pajak untuk menggunakan DJP online di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang wajib pajak. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode regresi berganda dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau terbukti. Hasil penelitian ini menemukan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan dan penguasaan teknologi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat pengguna DJP online pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Untuk persepsi kerumitan, ditemukan hasil bahwa persepsi kerumitan memiliki pengaruh negative tidak signifikan terhadap minat pengguna DJP online pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

Kata Kunci : *Persepsi, Kegunaan; kemudahan; kerumitan; penguasaan teknologi; wajib pajak*

Pendahuluan

Era globalisasi menuntut setiap organisasi agar memiliki kemampuan mengelola organisasi dengan baik agar mampu berkompetisi dengan organisasi yang lain (Beer, 2010). Kemampuan organisasi ini ditopang oleh 6 (enam) unsur yakni: sistem kerja (work system), proses manajemen (management process), sumber daya manusia (human resources system), prinsip dan nilai (principle and values), pola kepemimpinan (leadership behaviour) dan lingkungan/strategi. Keenam unsur tersebut di atas, pada dasarnya telah tumbuh dan berkembang secara alamiah dalam suatu organisasi. Pada saat organisasi menghadapi tantangan yang ada dalam lingkungannya maka ia meresponnya dengan mengembangkan praktek-praktek bisnis dan manajemen yang sesuai sehingga menjadi sebuah kebiasaan yang melembaga dalam sistem pengelolaan sumber daya manusianya (Muchsin, 2017).

Semua jenis organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta menggunakan sistem yang digunakan untuk mengatur operasional organisasi. Pada organisasi pemerintah seperti Direktorat Jenderal Pajak, penggunaan sistem melalui aplikasi (software) telah digunakan untuk menghubungkan semua sistem administrasi perpajakan yang terintegrasi dari kantor pusat DJP, Kanwil maupun dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Begitu besarnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak (Widayati dan Nurlis, 2010; Sudirman & Muslim, 2018).

Aplikasi tersebut fungsinya memonitoring seluruh kegiatan administrasi perpajakan di seluruh KPP. Direktorat Jenderal Pajak tidak hanya fokus melakukan reformasi dalam perbaikan struktur organisasi, penyederhanaan sistem operasi, pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi serta penyiapan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional tetapi juga memperbaiki dan meningkatkan sistem informasi dalam administrasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi (TI).

Pengembangan teknologi informasi DJP ini dimulai pada awal tahun 1990, yakni dengan penerapan *New Payment Control System* (NPCS) untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak. Tahun 1994, mulai diperkenalkan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dan SIPMOD (SIP Modifikasi) untuk menggantikan NPCS yang berfungsi sebagai sarana pengawasan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) sekaligus untuk mengawasi dan mengevaluasi pembayaran pajak, serta dapat juga berperan sebagai sarana pendukung pengambilan keputusan namun SIP dan SIPMOD masih belum terintegrasi dengan modul-modul utama administrasi perpajakan, melakukan login untuk setiap aplikasi dan keamanan sistem masih lemah.

Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan account representative dan complaint center untuk menampung keberatan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern terbaru ditandai dengan adanya Aplikasi DJP online yang telah menambahkan semua kekurangan yang dimiliki aplikasi sebelumnya yakni dimunculkannya empat komponen utama dalam DJP online yaitu *core system*, pembangkit kasus, *workflow system* serta profil wajib pajak yang diharapkan dapat memudahkan dan bermanfaat bagi pegawai pajak serta menjadi alat pendukung terciptanya data wajib pajak yang akurat dengan mengerahkan partisipasi berbagai pihak dalam melakukan monitoring terhadap data wajib pajak seperti pengolahan pendaftaran, pelaporan, pembayaran pajak yang sifatnya terintegrasi dengan menggunakan modul-modul utama administrasi perpajakan dan database Kantor Pelayanan Pajak yang ada di dalam aplikasi DJP online

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model yang menjelaskan faktor-faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi dalam pekerjaan individu pengguna (Davis, 2000) dan merupakan area sistem informasi yang digunakan sebagai teori pendukung dalam konteks manajemen sistem informasi (Chen, 2011). Menurut Davis (1998) penerimaan penggunaan sistem ditentukan oleh dua faktor yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan. Menurut Jen et al., (2006) TAM merupakan kondisi psikologis seseorang pada intensitas penggunaan teknologi secara sukarela. Dalam TAM digambarkan bahwa penerimaan penggunaan TI dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kemanfaatan dan kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh ke minat perilaku. Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan (Davis, 1986)

Davis (1989) menjelaskan lebih jauh mengenai keterkaitan antara persepsi terhadap kegunaan dan persepsi terhadap kemudahan menggunakan teknologi, maka dapat dilihat dalam tabel 1.

Tabel 1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Teknologi Informasi

No	Kegunaan (usefulness)	Kemudahan (eye of use)
1	Bekerja lebih cepat	Mudah dipelajari
2	Kinerja	Dapat dikontrol
3	Produktivitas Meningkatkan	Jelas dan Mudah Dipahami
4	Efektif	Fleksibel
5	Mempermudah tugas	Mudah dikuasai/terampil
6	Kegunaan	Mudah digunakan

Sumber: Davis (1989)

Berdasarkan table 1, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan TI dapat mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan TI, sehingga dapat menjadi factor penentu apakah seseorang berniat untuk menggunakan TI atau tidak. Davis (1989) menjelaskan, dalam TAM persepsi kegunaan (usefulness) juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan TI tetapi tidak berlaku sebaliknya. Sehingga, individu tidak terlalu memperhatikan apakah TI mudah atau tidak mudah selama memberikan manfaat dalam tugas-tugas yang dikerjakannya.

Szajna (1996), Igbaria et al. (1997), Sundan Zhang (2003) menemukan hubungan signifikan dari persepsi kegunaan terhadap penggunaan aktual dan mengkonfirmasi bahwa kegunaan merupakan faktor yang paling penting dalam penerimaan pengguna teknologi. Penelitian yang dilakukan Davis (1989) menemukan bahwa hubungan persepsi kegunaan terhadap penggunaan senyatanya lebih kuat dibandingkan konstruk manapun. Studi yang dilakukan Wiyono (2008) terhadap para wajib pajak yang telah mencoba atau menggunakan e-filing di Indonesia menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan teknologi. Kemudahan pengguna akan mempengaruhi penggunaan sistem e-filing.

Persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya. Kunci untuk memahami persepsi terletak pada suatu penafsiran yang unik terhadap situasi dan bukan pada pencatatan yang benar terhadap situasi (Thoha, 2000). Persepsi diawali oleh proses penginderaan dan diterimanya stimulus oleh individu kemudian membentuk persepsi (David Mark, 1982; Bimo Walgito, 2004; Laura A.King, 2010; Feldman, 2010).

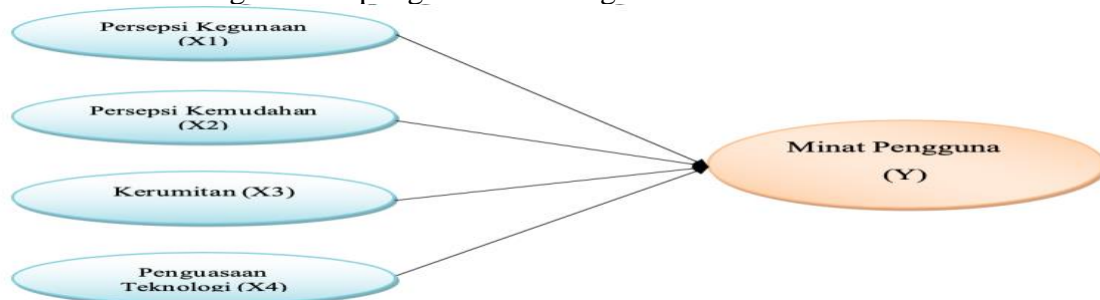
Teori atribusi menjelaskan tentang penyebab atau motif yang melandasi seseorang dalam berperilaku (Robbins & Judge, 2008; Rustiarini, 2014). Penyebab perilaku seseorang adalah karena situasional attributions dan dispositional attributions. Situational attributions merupakan perilaku individu yang disebabkan oleh faktor lingkungan, seperti nilai sosial, kondisi sosial dan pandangan masyarakat. Sementara itu, dispositional attributions lebih cenderung pada perilaku seseorang yang disebabkan faktor internal, yaitu sifat kepribadian dan persepsi diri yang sudah melekat dalam diri seorang individu tersebut (Wade & Tavis, 2008). Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini, sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor eksternal misalnya tingkat kebermanfaatan dalam laporan perpajakan, administrasi pajak yang tersedia secara memadai. Sedangkan dari faktor internal, adanya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan. Seseorang dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman yang tinggi, maka hal tersebut akan digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Artinya jika wajib pajak mempersepsikan bahwa e-DJP itu dirasakannya dalam konsep indrawi dinyatakan baik, maka akibatnya adalah membangun kesan atas sebuah nilai yang

disebut sebagai anggapan positif. Hal ini karena manfaat memiliki substansi indrawi sebagai sesuatu yang dirasakan.

Hasil penelitian Begum & Jahagir (2008), Tjini, (2012). menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kemanan dan kerahasiaan, sikap pelanggan dan customer adaptation berpengaruh positif terhadap sistem perbankan elektronik.

Rahayu, Sri & Lingga Salsalina Ita (2009), Pandiangan (2008), Pratama (2009) menjelaskan bahwa Sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern adalah untuk memaksimalkan penerimaan pajak dengan kualitas pelayanan yang mendukung seperti tingkat integritas dan keadilan yang tinggi, rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak, pegawai pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional, peningkatan produktivitas yang berkesinambungan, wajib pajak memiliki alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan, dan optimalisasi pencegahan penggelapan pajak. Penelitian Wang, et.al. (2003), Pikkarainen et al., (2004) menunjukkan variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan sistem online.

Konvergensi komputer dengan internet saat ini membutuhkan pengetahuan bagi pemakaiannya. Jika pemakainya mempersepsikan adanya kesulitan dalam menggunakannya, maka akan berpengaruh terhadap minat penggunaannya. Penguasaan teknologi informasi bagi suatu perusahaan ditentukan oleh karakteristik pengguna teknologi informasi (Syam, 1999). Kesulitan menggunakan DJP online ini membutuhkan penguasaan teknologi sehingga dengan menguasai atau mengetahui pengoperasian DJP online akan mendorong adanya minat menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian dapat dihipotesiskan bahwa penguasaan teknologi akan memberikan dampak terhadap minat. Maka kerangka konsep digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

H₁ : Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna DJP online pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

H₂ : Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna DJP online pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

H₃ : Persepsi Kerumitan berpengaruh negative tidak signifikan terhadap minat pengguna DJP online pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

H₄ : Penguasaan Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna DJP online pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif analitis. Penelitian deskriptif analitis merupakan studi untuk menemukan fakta dengan

interpretasi yang tepat ditujukan untuk memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, menerangkan hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi, dan mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang akan dipecahkan (Nazir, 2006). Penelitian ini akan dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kepada responden penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak. Data yang berhasil dikumpulkan akan dianalisis melalui beberapa tahap pengujian seperti pengujian kualitas data yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Setelah seluruh instrument dinyatakan layak, maka langkah analisis selanjutnya adalah pengujian hipotesis untuk menjawab hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini melalui Uji R₂, Uji F(Simultan) dan Uji t (Parsial).

Analisis Data Dan Pembahasan

Analisis Data Penelitian

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuisisioner yang telah diisi oleh responden, dasar pengukurannya adalah apabila hasil pengujian dari setiap pertanyaan menunjukkan angka yang lebih besar dari 0,60 maka butir pertanyaan dianggap valid (Sugiyono, 2010). Berdasarkan tabel 2, semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,240, sehingga item-item pertanyaan dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1 Kegunaan	1	0,601	0,196	Valid
	2	0,590	0,196	Valid
	3	0,565	0,196	Valid
	4	0,683	0,196	Valid
	5	0,777	0,196	Valid
X2 Kemudahan	1	0,668	0,196	Valid
	2	0,636	0,196	Valid
	3	0,716	0,196	Valid
	4	0,656	0,196	Valid
	5	0,775	0,196	Valid
X3 Kerumitan	1	0,770	0,196	Valid
	2	0,745	0,196	Valid
	3	0,591	0,196	Valid
	4	0,697	0,196	Valid
	5	0,664	0,196	Valid
X4 Penguasaan Teknologi	1	0,686	0,196	Valid
	2	0,661	0,196	Valid
	3	0,702	0,196	Valid
	4	0,648	0,196	Valid
	5	0,452	0,196	Valid
Y Minat Pengguna IDJP	1	0,693	0,196	Valid
	2	0,760	0,196	Valid
	3	0,711	0,196	Valid
	4	0,401	0,196	Valid
	5	0,469	0,196	Valid

Sumber: Output SPSS (2020)

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu, sebuah variabel dikatakan valid apabila nilai Cronbach's Alpha > 60% (Ghozali, 2006). Berdasarkan tabel 3, terlihat bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari nilai standar yaitu 0,60 sehingga item-item pertanyaan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

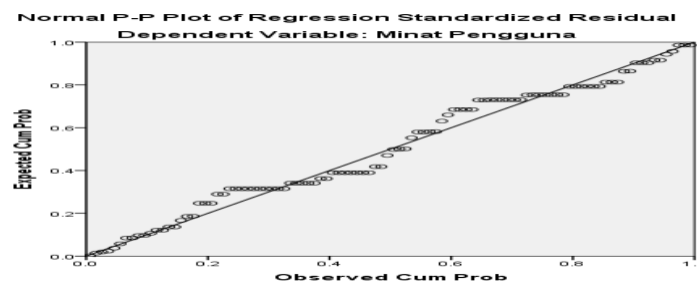
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Ket
X1. Kegunaan	0,784	Reliabel
X2. Kemudahan	0,819	Reliabel
X3. Kerumitan	0,825	Reliabel
X4. Penguasaan Teknologi	0,780	Reliabel
Y. Minat Pengguna	0,794	Reliabel

Sumber: Output SPSS (2020)

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis ordinary least square (OLS). Uji asumsi klasik yang sering digunakan yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji autokorelasi dan uji linearitas. Tidak ada ketentuan yang pasti tentang urutan uji mana dulu yang harus dipenuhi. Analisis dapat dilakukan tergantung pada data yang ada. Sebagai contoh, dilakukan analisis terhadap semua uji asumsi klasik, lalu dilihat mana yang tidak memenuhi persyaratan. Kemudian dilakukan perbaikan pada uji tersebut, dan setelah memenuhi persyaratan, dilakukan pengujian pada uji yang lain.

Uji normalitas dapat digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusannya menurut (Singgih Santoso, 2000) yaitu : Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian karena grafik memenuhi asumsi maka model regresi memenuhi syarat uji normalitas.



Gambar 2. Normal P-Plot

Menurut singgih santoso 2000: 2008) model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. Uji Heterokedastisitas

No	Variabel	Nilai t	Nilai Sig	Keterangan
1	X1 atas Y	6,371	.000	Ada hubungan
2	X2 atas Y	3,063	.003	Ada hubungan
3	X3 atas Y	-1.351	.180	Ada hubungan
4	X4 atas Y	4.885	.000	Ada hubungan

Sumber: Output SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 5, terlihat bahwa model regresi memenuhi syarat uji multikolinieritas karena pada kolom VIF berada disekitar angka 1 dan kolom tolerance mendekati angka 1.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
Model		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Persepsi Kegunaan	.675	.547	.385	.758	1.320
	Persepsi Kemudahan	.589	.300	.185	.679	1.473
	Persepsi Kerumitan	-.157	-.137	-.082	.984	1.017
	Penguasaan Teknologi	.611	.448	.295	.750	1.333

a. Dependent Variable: Minat Pengguna

Berdasarkan table 6, data olahan program SPSS, sebagai alat bantu dalam pengolahan hasil analisis data, maka secara metodologi tampilan analisis regresi liner berganda dpat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.592	.405		1.461	.147
	Persepsi Kegunaan	.410	.064	.443	6.371	.000
	Persepsi Kemudahan	.230	.075	.225	3.063	.003
	Persepsi Kerumitan	-.076	.056	-.082	-1.351	.180
	Penguasaan Teknologi	.333	.068	.341	4.885	.000

a. Dependent Variable: Minat Pengguna

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa nilai konstan yaitu $b_0 = 0.592$, variabel Persepsi Kegunaan (X1) sebesar 0,410, variabel Kemudahan ,0.230, Persepsi kerumitan (X3) sebesar -0,076, Penguasaan Teknologi X4 sebesar 0,333 sehingga persamaan regresi dapat dilihat sebagai berikut :

$$Y = 0,592 + 0,410 X1 + 0,230 X2 + -0,076 X3 + 0,333 X4$$

Nilai konstan yaitu $b_0 = 0,592$, mempunyai arti bahwa, apabila Persepsi Kegunaan (X1) Persepsi Kemudahan, Persepsi kerumitan (X3, dan Penguasaan Teknologi (X4) tidak mengalami perubahan maka minat pengguna Sistim DJP online atau variabel Y sebesar 0,592 atau 59,2 dengan asumsi Variabel X2 dan Variabel X3, dan X4 bernilai konstan.

Koefisien variabel Persepsi Kegunaan (X1) sebesar 0.410, hal ini berarti bahwa semakin tinggi persepsi kegunaan yang dirasakan, maka akan meningkatkan Minat wajib Pajak menggunakan Sistim DJP online dengan asumsi Variabel X2 dan Variabel X3, dan X4 bernilai konstan.

Koefisien variabel Persepsi Kemudahan (X2) sebesar 0.230, hal ini berarti bahwa semakin mudah menggunakan DJP online yang dipersepsikan, maka akan meningkatkan Minat wajib Pajak menggunakan DJP online dengan asumsi Variabel X1 dan Variabel X3, dan X4 bernilai konstan.

Koefisien variabel Persepsi Kerumitan (X3) sebesar -0.076, hal ini berarti bahwa semakin sulit menggunakan DJP online yang dipersepsikan, maka akan menurunkan Minat wajib Pajak menggunakan DJP online dengan asumsi Variabel X1 dan Variabel X2, dan X4 bernilai konstan.

Koefisien variabel Penguasaan Teknologi (X4) sebesar 0.333, hal ini berarti bahwa semakin meningkat penguasaan teknologi maka akan meningkatkan Minat wajib Pajak dalam menggunakan DJP online dengan asumsi Variabel X1, Variabel X2, dan X3 bernilai konstan.

Besarnya nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah 0.808, hal ini menunjukkan bahwa besarnya hubungan antara variabel independen X1, dan X2, X3, dan X4 dengan Variabel Dependen (Y) yaitu Minat Pengguna DJP online 0.808 atau 80,8 dan hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama mempunyai hubungan yang kuat terhadap Minat Pengguna DJP online di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

Besarnya nilai koefisien determinasi (R²) adalah 0.653, hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap minat pengguna IDJP sebesar 0.653 atau (65,3) dan sisanya sebesar 0.347 atau 34,7 dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Uji t (Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari masing-masing variabel independen Persepsi Kegunaan (X1) Persepsi Kemudahan, Persepsi kerumitan (X3, dan Penguasaan Teknologi (X4) terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan DJP online di KPP Pratama Makassar Selatan.

Pengujian hipotesis pertama (H1)

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan DJP online dapat dilihat dari perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabel dimana nilai t hitung = 6,371 > t tabel = 1,661 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak pengguna DJP online pada KPP Pratama Makassar Selatan. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak pengguna DJP online pada KPP Pratama Makassar Selatan, terbukti (H1 diterima).

Pengujian hipotesis kedua (H2)

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Persepsi Manfaat terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan DJP online dapat dilihat dari perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabel dimana nilai t hitung = 3.063 > t tabel = 1,661 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil jika dibandingkan dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak pengguna DJP online pada KPP Pratama Makassar Selatan. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat wajib pajak pengguna DJP online pada KPP Pratama Makassar Selatan, terbukti (H2 diterima).

Pengujian hipotesis ketiga (H3)

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Persepsi kerumitan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan DJP online dapat dilihat dari perbandingan

nilai t hitung dengan nilai t tabel dimana nilai t hitung = $-1.351 < t \text{ tabel} = 1,661$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,180, lebih besar jika dibandingkan dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Persepsi Kerumitan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap minat wajib pajak pengguna DJP online pada KPP Pratama Makassar Selatan. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Persepsi kerumitan berpengaruh negative terhadap minat wajib pajak pengguna DJP online pada KPP Pratama Makassar Selatan, terbukti (H3 diterima).

Pengujian hipotesis keempat (H4)

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Reward (penghargaan) terhadap keputusan rasional wajib pajak dengan status prioritas dapat dilihat dari perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabel dimana nilai t hitung = $4.885 > t \text{ tabel} = 1,661$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, lebih besar jika dibandingkan dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$. Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Penguasaan teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap Minat wajib Pajak Pengguna DJP online . Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Penguasaan teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap Minat wajib Pajak Pengguna Sistim DJP online di KPP Pratama Makassar Selatan, terbukti (H4 diterima).

Uji F

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana variabel variabel independen Persepsi Kegunaan (X1) Persepsi Kemudahan, Persepsi kerumitan (X3, dan Penguasaan Teknologi (X4) terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan DJP online dan SIDJP

Tabel 6. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.956	4	6.239	44.619	.000 ^b
	Residual	13.284	95	.140		
	Total	38.240	99			

Pada tampilan out put SPSS diatas diperoleh F-hitung = $44.619 > F_{\text{tabel}} = 3,09$ (df 1 = 4, df2 = 95) serta memiliki tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa model regresi yang telah digunakan ini dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam menggunakan DJP online di KPP Pratama Makassar Selatan.

Pembahasan

Pengujian hipotesis pertama (H1)

Pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak pengguna DJP online di Kantr Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan. Hasil ini sejalan dengan teori Theory of Planned Behavior (TPB) yang dikemukakan oleh (Arzen, 1991) bahwa minat individu akan menggunakan suatu sistem ditimbulkan oleh faktor-faktor keyakinan perilaku, dan keyakinan normatif. Hal ini juga diperkuat oleh Jen et.al. (2006) yang mengatakan bahwa Teori ini menilai intensitas perilaku seseorang dipengaruhi oleh attitude yang mencerminkan perasaan positif pada suatu perilaku, subjective norms yang mencerminkan persepsi bahwa orang lain menginginkan seseorang melakukan tindakan tertentu dan control beliefs yang mencerminkan batasan eksternal maupun internal dalam

melakukan sesuatu. Penelitian ini juga sejalan dengan teori Goodhue dan Thompson (1995).

Menurut Goodhue & Thompson (1995), kecocokan tugas dengan teknologi akan membentuk aliran yang dapat membantu memahami hubungan antara teknologi informasi dengan kinerja. Jawaban responden pada variabel ini menunjukkan bahwa pada umumnya persepsi responden mengenai kegunaan dari penggunaan DJP online pada kantor KPP Pratama Makassar Selatan memiliki respon yang positif. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Muslim A. Djalil, Muhammad Arfan, M. Rizal Yahya and Nura Sahirah (2017), Ivana Lie dan Raden Arja Sadjarto (2013), dan Puspita ramanopiana dan yuliadi (2017) Sofyarifani Pu'o, Jullie J. Sondakh, Novi S. Budiarmo (2018) yang menemukan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan sistem informasi dan teknologi.

Pengujian hipotesis kedua (H2)

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak pengguna DJP online di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Hasil penelitian ini jika dikaitkan dengan jawaban kuesioner pada variabel ini menunjukkan adanya peningkatan dalam hal persepsi wajib pajak dengan nilai rata-rata variabel yang menunjukkan kategori sangat baik. Beberapa pernyataan terkait dengan kemudahan menggunakan IDJP terdapat dalam pernyataan bahwa aplikasi DJP online sangat mudah digunakan, mudah diakses, dan dapat diakses dimana saja, serta dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya.

Menurut Szajna (1994), Bimo Walgito (2004), persepsi merupakan proses mengatur dan mengartikan informasi sensoris untuk memberikan makna. Kemudahan penggunaan diartikan sebagai sesuatu yang mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoprasiannya (Jogiyanto, 2007: 129).

Laksana & Dewantara (2015) menjelaskan bahwa kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan Internet Banking mempengaruhi seseorang untuk memiliki minat ulang untuk menggunakannya. Hal ini didasari atas efisiensi waktu yang dirasakan, kemampuan melakukan transaksi, kemudahan operasional internet banking dan fleksibilitas yang dirasakan ketika menggunakannya. Dari beberapa pendapat diatas, maka penelitian ini searah dengan teori atribusi. bahwa wajib pajak dalam berperilaku untuk menggunakan DJP online, memiliki informasi-informasi dari lingkungan sekitarnya, jika terdapat kesan positif dari informasi tersebut maka mereka akan memutuskan untuk berperilaku atau disebut dengan atribusi situasional. Penelitian ini juga searah dengan teori pengharapan. Menurut Stephen Robbins (2007:148) menyatakan bahwa individu cenderung bertindak dengan cara tertentu berdasarkan pengharapan bahwa tindakan tersebut akan diikuti oleh hasil tertentu dan oleh daya tarik hasil tersebut bagi orang itu. Sedangkan menurut Wibowo (2006) menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pikkarainen et al (2004), Sofyarifani Pu'o, Jullie J. Sondakh, Novi S. Budiarmo (2018) yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan e-filing. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Puspita Rama Nopiana dan Yuliadi (2017) bahwa persepsi kemudahan tidak memiliki hubungan positif dan signifikan bagi wajib pajak terhadap fasilitas e-filing.

Pengujian hipotesis ketiga (H3)

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan persepsi kerumitan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat wajib pajak pengguna DJP online di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan. Berdasarkan jawaban responden pada variabel kerumitan terdapat beberapa item yang oleh pengguna DJP online dianggap sebagai faktor yang melemahkan wajib pajak dalam penggunaan Sistem DJP online. Misalnya tentang jaringan yang selalu sibuk ketika wajib mengakses DJP online, hal ini dianggap negative oleh wajib pajak. Faktor lain yang dianggap melemahkan minat mereka yaitu pengetahuan wajib pajak tentang sistem informasi atau teknologi yang digunakan dalam Sistem DJP online. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa DJP online saat ini masih dipersepsikan oleh wajib pajak sebagai sesuatu yang masih sulit untuk digunakan, sehingga menurunkan minat wajib pajak, dan akan memunculkan persepsi bahwa DJP online ini sesuatu yang sulit untuk digunakan.

Hasil penelitian mendukung penelitian Puspita rama nopiana dan yuliadi (2017) yang mengatakan bahwa kerumitan berpengaruh negative terhadap penggunaan e-filing. Menurut Amoroso & Gardner, (2004), Thomson et al., (1991), Wiyono (2008) menemukan bahwa semakin kompleks (rumit) suatu inovasi, semakin rendah tingkat penyerapannya. Desmayanti (2012) menjelaskan kerumitan juga akan muncul, jika wajib pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dengan alasan belum terbiasa sehingga menginterpretasikan bahwa teknologi yang baru ini dapat menyita waktu dalam mempelajarinya atau bahkan sulit untuk dipahami. Hasil penelitian ini tidak sejalan sejalan dengan penelitian Dewi (2009), dan Irma (2017) bahwa kerumitan berpengaruh signifikan dan positif terhadap penggunaan teknologi informasi.

Meskipun secara rata-rata variabel kerumitan dalam penelitian ini, memiliki nilai responsivitas yang sangat baik akan tetapi pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sebagian besar memfokuskan pada sifat dari kerumitan. Bahwa secara perilaku etis, sesuatu yang rumit atau kompleks akan dihindari oleh individu. Jadi mindset wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini, bila dikaitkan dengan teori TRA Fishbein dan Ajzen adalah bagian dari Belief, atau kepercayaan. Karena Wajib Pajak percaya bahwa dengan sistem IDJP yang mudah cepat dan akurat, akan menjadi pilihan rasional mereka dalam memanfaatkan kecanggihan sistem informasi yang dirancang dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak, dibanding harus mengantri di KPP, terlepas dari rumit tidaknya DJP online itu dan ini sangat logis.

Pengujian hipotesis keempat (H4)

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa penguasaan teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna Sistem DJP online. Dengan hasil penelitian ini maka secara teoritis Teknologi sebagai sebuah sarana dan prasarana yang menyediakan sebuah yang diperlukan bagi kelangsungan hidup dan kenyamanan hidup umat manusia. Seiring dengan perkembangannya teknologi mengalami perluasan makna, menjadi sebuah benda yang tidak berwujud seperti software, metode pembelajaran, metode bisnis dan lainnya. Berdasarkan jawaban responden, diketahui bahwa secara rata-rata responden memberikan tanggapannya yang sangat positif dengan nilai skor rata-rata yang sangat tinggi. Jawaban responden pada item Baik WP maupun Badan, memiliki fasilitas penunjang teknologi. Hal ini berarti bahwa teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan manusia baik individu maupun organisasi, karena banyak memberikan manfaat, meskipun ada juga dampak negatifnya. Hal ini terdapat juga pada item kedua bahwa pada umumnya organisasi telah merespon kemajuan ini dengan menyediakan

SDM yang memiliki kemampuan menggunakan fasilitas teknologi, jika wajib memiliki kemampuan dalam mengoperasikan Sistem DJP online ini, maka mereka memiliki perhatian dalam mendorong adanya pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Jogiyanto (2010) yang mengatakan bahwa sistem teknologi informasi merupakan suatu system teknologi di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Rai Darmi & Asmara Putra (2009) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang tepat dan didukung oleh keahlian anggota yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang bersangkutan. Dengan demikian, hubungan dan dampak langsung dari teknologi informasi ini adalah terhadap individual pemakai dan yang kemudian akan meningkatkan kinerja perusahaan. Jawaban responden juga dalam penelitian telah mewakili indikator penguasaan teknologi yang digunakan dalam penelitian ini.

Simpulan Dan Saran

Berdasarkan analisis data, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau terbukti. Hasil penelitian ini menemukan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan dan penguasaan teknologi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat pengguna DJP online pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Untuk persepsi kerumitan, ditemukan hasil bahwa persepsi kerumitan memiliki pengaruh negative tidak signifikan terhadap minat pengguna DJP online pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

Hasil penelitian ini menyarankan agar pihak kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan senantiasa melakukan sosialisasi penggunaan DJP online dan terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas, pelayanan, serta manfaat yang diterima wajib pajak melalui DJP online sehingga minat terhadap penggunaan DJP online semakin meningkat.

Referensi

- Almutairi, H., dan Subramanian, GH. (2005). An Empirical Application of the DeLone and McLean Model in the Kuwaiti Private Sector. *Journal of Computer Information Systems*, 45(3), 113-122.
- Arisutha, Damartaji, (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia.
- Atanu K. Nath at.al (2012). Evaluation of government e-tax websites: an information quality and system quality approach. *Transforming Government: People, Process and Policy* Vol. 6 No. 3, 2012 pp. 300- 321 q Emerald Group Publishing Limited 1750-6166 DOI 10.1108/17506161211251281.
- Au, N. and Cheng, T.C.E. (2012). The Formation of Employee Satisfaction with Airline Information Systems", *J. Travel Tour. Mark*, no. 29, pp. 335–351. doi:10.1080/10548408.2012.674875.
- Baležentis, A. and Paražinskaitė, G. (2012) "The Benchmarking of the Government to Employee (G2e) Technology Development: Theoretical Aspects of the Model Construction", *Social Technologies*, vol. 2, no. 1, pp. 53–66.

- Baroudi, J.J dan Orlikowski W.J. (1988). A Short-Form Measure Of User Information Satisfaction: A Psychometric Evaluation And Notes On Use. *Journal Of Management Information System*. 4(4): 44-59.
- Beaudry, A., and Pinsioneault, A. (2005). Understanding User Responses to Information Technology: A Coping Model of User Adaptation. *MISQuarterly*. Vol 29 No.3. pp. 493-524.
- Bock, G.-W., Zmud, R. W., Kim, Y.-G., & Lee, J.-N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS quarterly*, 87-111.
- Cheung, CMK., dan Lee, MKO. (2005). The Asymetric Effect of Website Attribute Performance on Satisfaction: An Empirical Study. *Proceeding of the Thirtyeight Hawaii International Conference on System Science*, Big Island, Hawaii January 7th - 6th 2005.
- DeLone W. H. and McLean E. R. (1992) Information System Success: the quest for the dependent variable. *Journal Information System Research* Vol.3 No.1, pp60-95.
- Delone, W.H. and McLean, E.R. (2003) "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update", *J. Manag. Inf. Syst.*, no. 19, pp. 9–30. doi:10.1080/07421222.2003.11045748.
- Dimitrios Halvatzis (2010). Measuring the success of the Greek Taxation Information System. *International Journal of Information Management*. 0268-4012/\$ – see front matter © 2009 Elsevier Ltd. All rights reserved. doi:10.1016 /j .ijin fomgt.2009.03.013.
- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction". *MIS Quarterly*. 12 (June). pp. 259-274.
- Fraser, S. G., & Salter, G. (1995). A Motivational View of Information Systems Success: A Reinterpretation of DeLone & McLean's Model. *Proceedings of the 6th Australasian Conference on Information Systems*, 1, 119-140.
- Gaspersz, Vincent, (2001). *Total Quality Management*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gil-García, J.R. and Pardo, T.A. (2005) E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations", *Government Information Quarterly*, vol. 22, no. 2, pp. 187–216. doi:10.1016/j.giq.2005.02.001.
- Goldberg, M. (1997a) WebCT and First Year: Student Reaction to and Use of a Web-based Resource in First Year Computer Science, In *Proceedings of the 2nd Conference on Integrating Technology into Computer Science Education*, Uppsala, Sweden.
- Goldberg, M. (1997b). Communication and Collaboration Tools in WebCT, In *Proceedings of the Conference on Enabling Network-Based Learning*, May 28-30, Espoo, Finland.
- Grönlund, Å. and Horan, T.A. (2004) "Introducing e-government: history, definitions, and issues", *Communications of the Association for Information Systems*, vol. 15, no. 1, pp. 713–729.
- Gupta, B., Dasgupta, S. and Gupta, A. (2008) "Adoption of ICTIT in a government organisation in a developing country: An empirical study", *The Journal of Strategic Information Systems*, no. 2, pp. 140–154. doi:10.1016/j.jsis.2007.12.004.

- Hsieh, J.P.-A., Rai, A., Petter and S., Zhang, T. (2012) Impact of user satisfaction with mandated CRM use on employee service quality", *MIS Q.*, no. 36, pp. 1065–1080.
- Ifinedo, P., (2006), Acceptance and continuance of Web-based learning technologies (WLT) use among university students in Baltic country, *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 23, 6, pp. 1-20.
- Igbaria, M., dan Tan, M. (1997). *The Consequences of Information Technology Acceptance on Subsequent Individual Performance*. Amsterdam: Elsevier Science Publisher.
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *ACM SIGMIS Database*, no. 36, pp. 8–27. doi:10.1145/1066149.1066152.
- Istianingsih, dan Wijanto, Setyo H. (2008). Analisis Keberhasilan Penggunaan Perangkat Lunak Akuntansi Ditinjau Dari Persepsi Pemakai (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 5(1), 50-76.
- James E. Bailey and Sammy W. Pearson (1983). *Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction*.
- Jimenez, G., an tSionnaigh, N.M. and Kamenov, A. (2013). Information Technology for Tax Administration. USAID's Leadership in Public Financial Management, [Online], Available: http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/pnaea485.pdf.
- Jogiyanto. (2007a). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Jon Hartwick and Henri Barki. (1994). Explaining the Role of User Participation in Information System. *Journal Management Science*. Vol.40.no.4.
- Kulkarni, UR., Ravindran, S., dan Freeze, R. (2006). A Knowledge management Science Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation. *Journal of MIS*, 23(3), 309-347.
- Kuralay Baisalbayeva et al (2017). Digital transformation of tax administrations This paper is a joint production of Microsoft and Price waterhouse Coopers Belasting adviseurs N.V.2017.
- Laudon, Kenneth C. dan Jane P. Laudon. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Lee, K. C., & Chung, N. (2009). Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean's model perspective. *Interacting with Computers*, 21(5-6), 385- 392. doi:10.1016/j.intcom.2009.06.004.
- Lupiyoadi dan Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Mahmood .A., Yusuf, D.H.M., Yusoff, W.S. and Johari, A.N.B. (2012) Factors affecting user satisfaction in the Malaysian income tax e-filing system", *Afr. J. Bus. Manag*, no. 6, pp. 6447–6455.
- McKinney, V., Yoon, K., & Zahedi, F. M. (2002). The measurement of web-customer satisfaction: an expectation and disconfirmation approach, *Information Systems Research*, 13, 3, 296-315.
- McLeod, R dan George, S. (2004). *Sistem informasi Manajemen Edisi Kedelapan*. Jakarta : PT. Indeks.
- McLeod, R dan George, S. (2007). *Management Information System*, 10th. New Jersey: Inc., Upper Saddle River.

- Mitja Dečman and Maja Klun (2015). The Impact of Information Systems on Taxation: A Case of Users' Experience With an e-Recovery Information System. University of Ljubljana, Faculty of Administration, Ljubljana Slovenia.
- Mustansar Ali et al. (2010) Validating IS Success Model: Evaluation of Swedish e-Tax System. Master Thesis Department of Informatics, Lund University.
- Narasimhaiah Gorla (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Journal of Strategic Information Systems* 0963-8687/\$ - see front matter Ó 2010 Elsevier B.V. All rights reserved. doi:10.1016/j.jsis.2010.05.001. *European Journal of Information Systems* ISSN: 0960-085X (Print) 1476-9344 (Online).
- O'Brien, James. A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi Perseptif Bisnis dan Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat.
- Petter Stacie, W DeLone and E. R. McLean. (2008). Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships. *European Journal of Information Systems*. 236-263.
- Roldan, J.L. dan Leal, A. (2003). A Validation Test of an Adaptation of the DeLone and McLean's Model in Spanish EIS Field. Idea Group Publishing. Februari 12. Available at: business.clemson.edu/ISE/04chap.pdf.
- Schaupp, L.C. and Bélanger, F. (2005), "A conjoint analysis of online consumer satisfaction", *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 6 No. 2, pp. 95-111.
- Seddon, Peter B., Staples, S., Patnayakuni, R., dan Bowtell, M. (1999). Dimensions of Information Systems Success. *Communications of the Association for Information Systems*, 2(20), 1-61.
- Shannon, Claude E. & Warren, Weaver. (1949). *A Mathematical Model Of Communication*. Urbana, IL : University of Illinois Press.
- Stemvelt, Robert C., (2004). *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts. (Diterjemahkan oleh Purwoko)
- Sudirman, S., & Muslim, M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Perusahaan Melakukan Tax Planning (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di KPP Madya Makassar). *CESJ: Center Of Economic Students Journal*, 1(1), 1-13.
- Supranto. J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jilid 1, Rineka Cipta Jakarta.
- Urbach, N., Smolnik, S., Riempp, G. (2008). A Methodological Examination of Empirical Research on Information System Success: 2003 to 2007. *Proceedings of the Fourteenth Americas Conference on Information Systems*, Toronto, ON, Canada August 14th - 17th 2008.
- Wang, Y.-S., Liao, Y.-W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success". *Government Information Quarterly*, vol. 25, no. 4, pp. 717-733, doi:10.1016/j.giq.2007.06.002.
- Wu, JH., dan Wang, YM. (2006). Measuring KMS Success: A Respecification of the DeLone and McLean's Model. *Elsevier: Information and Management*, 43(6), 728-739.
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa, Jakarta.

Zhang, P. and Benjamin, R.I., (2007), Understanding Information related fields: A conceptual framework, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(13) pp. 1934-1947. *Journal of the Association for Information Systems*.