

## Pengaruh Pengetahuan Teknologi, Persepsi Kemudahan dan Kesulitan Terhadap Penggunaan E-Billing

Jumnawaty<sup>1</sup> Fadliah Nasaruddin<sup>2</sup> Hamzah Ahmad<sup>3</sup>

### Email

[jumnawaty@gmail.com](mailto:jumnawaty@gmail.com) , [fadliah.nasaruddin@umi.ac.id](mailto:fadliah.nasaruddin@umi.ac.id) , [hamzah.achmad@umi.ac.id](mailto:hamzah.achmad@umi.ac.id)

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muslim Indonesia

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji pengaruh pengetahuan teknologi, persepsi kemudahan dan kesulitan terhadap penggunaan e-billing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros. 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 menemukan bahwa pengetahuan perpajakan, persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatannya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat pengguna e-billing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros.

**Kata Kunci :** *Pengetahuan Teknologi; Persepsi Kemudahan; Persepsi Kesulitan; E-Billing; Pajak*

### Pendahuluan

Kehadiran teknologi informasi merupakan hal yang urgen dalam segala bidang tugas karena dapat membantu meringankan beban tugas dan meningkatkan kinerja karyawan atau pegawai secara individual sehingga berdampak bagi kemajuan kinerja perusahaan (Goodhue & Thompson, 1995). Adanya manfaat yang begitu besar yang dapat dirasakan dari kehadiran teknologi informasi menjadi pemicu bagi organisasi swasta maupun Lembaga pemerintahan untuk melakukan reformasi dari proses administrasinya. *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 sebagaimana diatur dalam Perpres 81 2010 yang ditindaklanjuti dengan penerbitan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Roadmap* Reformasi Birokrasi 2010-2014 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Tahun 2015 – 2019 menjadi dasar adanya dukungan regulasi untuk melaksanakan gerakan Reformasi Birokrasi Kemenkeu dan diintegrasikan dengan gerakan Reformasi Birokrasi Nasional. Sasaran reformasi birokrasi ini mencakup 3 (tiga) aspek yaitu 1) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN; 2) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; dan 3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Reformasi perpajakan yang dimulai pada tahun 2002 menjadi dasar dari program dari penerapan sistem administrasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi untuk memonitoring seluruh kegiatan administrasi perpajakan di seluruh Kantor Pelayanan Pajak agar lebih transparan dan akuntabel. Pemanfaatan perkembangan teknologi dan informasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk memenuhi keinginan Wajib Pajak dengan mempermudah tata cara pembayaran pajak di Indonesia yang sudah bisa dilakukan melalui media internet. Teknologi informasi

layaknya suatu hal yang tak bisa lepas dari suatu organisasi, pengambilan keputusan yang cepat dan tepat sangat diperlukan untuk menunjang realisasi penerimaan pajak yang setiap tahun mengalami peningkatan. Suatu tujuan organisasi tanpa di dukung oleh teknologi informasi yang handal sepertinya mustahil untuk dicapai, terutama organisasi yang besar dan memiliki kantor cabang di hampir seluruh pelosok negeri seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya melakukan transformasi digital, baik dalam usaha meningkatkan kualitas layanan maupun meningkatkan efektivitas pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Salah satu layanan yang mencerminkan transformasi ini dan banyak dimanfaatkan oleh Wajib Pajak adalah portal DJP Online, sebuah layanan digital yang dapat diakses melalui internet secara realtime dengan fitur terbaru ini semakin meningkatkan daya tarik pengguna wajib pajak. Layanan online ini semakin memudahkan Wajib pajak. Manfaat yang bisa di rasakan dari layanan DJP Online adalah proses yang cepat, aman, gratis, dan paperless. Tidak dipungkiri jumlah wajib pajak yang mengakses layanan online meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun. Saat ini, jenis layanan yang disediakan dalam portal DJP Online adalah e-registration, e-billing, e-filing, dan e-tracking. Jenis layanan ini akan dikembangkan terus sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Prospeknya, DJP akan menerapkan sistem Single Sign On bagi Wajib Pajak untuk memudahkan akses pengguna layanan situs DJP ke seluruh aplikasi perpajakan. DJP Online tentu terus berupaya memperbaiki sistem pelayanan terbaik bagi penggunanya.

Dalam mewujudkan modernisasi perpajakan, DJP meluncurkan suatu sistem pembayaran elektronik (e-billing). Penerapan peraturan ini dimulai sejak 1 Juli 2016 yang menyatakan bahwa pembayaran pajak tidak lagi menggunakan sistem pembayaran pajak manual tetapi para Wajib Pajak hanya dapat menggunakan mekanisme pembayaran elektronik dengan menggunakan sistem e-billing untuk membayar pajak yang terutang. E-billing merupakan sebuah metode pembayaran pajak secara elektronik yang menggunakan kode billing. Kode billing sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing atas suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak. Sistem e-billing diciptakan untuk mendukung sistem pemungutan pajak saat ini (*self assessment system*), sehingga Wajib Pajak bisa melakukan pembayaran pajak secara mandiri tanpa adanya kehadiran dari petugas pajak. Dengan tidak bertemunya petugas pajak dengan Wajib Pajak diharapkan dapat meminimalisir praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Berdasarkan hasil observasi awal, diperoleh informasi bahwa beberapa wajib pajak saat ini masih menganggap bahwa penggunaan sistem online dalam melakukan transaksi pembayaran pajak membingungkan dan menyulitkan terutama mengenai pengoperasian e-billing. Hal ini disebabkan karena masih kurangnya pemahaman wajib pajak tentang penggunaan sistem pembayaran pajak secara elektronik (Said & Aslindah, 2018). Kondisi ini menjadikan DJP masih memerlukan telaah, evaluasi dan sosialisasi yang mendalam tentang Peraturan Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2014 sehingga dapat digunakan sebagai payung penggunaan kemajuan teknologi informasi dalam perpajakan.

Persoalan penerimaan sistem e-billing oleh wajib pajak bukan persoalan peraturan, melainkan persoalan penerimaan terhadap suatu produk, yaitu sistem e-billing. Kurangnya penerimaan Wajib Pajak tersebut dapat menyebabkan Wajib Pajak sekedar terpaksa menggunakan dan tanpa diimbangi dengan penggunaan yang handal pada sistem tersebut. Selain itu juga dapat menyebabkan masalah ketidakpuasan bagi Wajib Pajak terhadap sistem tersebut. Keengganan dan penolakan dari pengguna ini menyebabkan

tidak diperolehnya manfaat dan keuntungan dari sistem tersebut yang secara tidak langsung menyebabkan kegagalan implementasi sistem (Amaranti, 2006). Penggunaan sistem informasi menjadi aspek yang seharusnya mendapatkan perhatian utama dalam implementasi sistem informasi, karena kuatnya penerimaan atau penolakan terhadap suatu sistem menentukan keberhasilan implementasi sistem tersebut. Implementasi sistem informasi memerlukan banyak waktu dan perhatian yang lebih, tidak hanya menyangkut masalah pengembangan dan membuat sistem informasi bekerja pada kondisi yang benar, namun yang penting adalah membuat pengguna mau bekerja dengan sistem informasi yang ada, sehingga dalam penerapannya sangat ditentukan pula oleh faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna atas teknologi informasi dalam hal ini yaitu e-billing (Sarana, 2000). Untuk membuktikan secara empiris diterimanya sistem e-billing oleh Wajib Pajak, dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan teori dan model.

Salah satu model untuk memprediksi dan menjelaskan penerimaan penggunaan Teknologi Informasi adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang dibuat oleh Fred D Davis. TAM adalah suatu model yang menjelaskan bagaimana user atau pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut (Sarana, 2000). Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model yang populer dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian mengenai proses adopsi teknologi informasi dan lebih khusus untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi yang dikembangkan. Kesederhanaan (parsimony) dan kemampuan menjelaskan (explanatory power) hubungan sebab akibat merupakan alasan utama penggunaan model TAM. Menurut Davis (1989) tujuan utama TAM adalah untuk memberikan kerangka dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. TAM menganggap bahwa 2 keyakinan individual, yaitu persepsi manfaat (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived easy of use) merupakan determinan utama perilaku adopsi (perilaku untuk menggunakan atau mengadopsi) dan akhirnya penggunaan teknologi informasi.

Penerimaan user terhadap sistem juga menjadi pengukuran dalam menilai keberhasilan sistem informasi. Seddon (1997) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu. Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Penelitian tentang penerimaan sistem informasi telah dilakukan oleh Kusumawati & Astuti, (2013) Yim & Shin, (2013) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi manfaat dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap kognitif. Sementara untuk variabel keamanan berpengaruh terhadap sikap kognitif dan afektif. Sikap kognitif berpengaruh terhadap sikap afektif dan keduanya mempengaruhi perilaku pembelian dan penggunaan system elektronik.

Wajib pajak yang ada di Kabupaten Maros, dalam menyikapi adanya elektronifikasi pembayaran pajak, masih merasa kesulitan dalam mengoperasikan e-billing. Hal ini disebabkan oleh sebagian besar wajib pajak adalah masyarakat yang belum merata dalam penguasaan teknologi, dan masih banyak wajib pajak yang berdomisili di beberapa wilayah yang masih belum menguasai teknologi, sehingga menyulitkan mereka dalam menggunakan e-billing. Kemauan untuk memanfaatkan teknologi akan

mempengaruhi penggunaan teknologi yang sesungguhnya. Pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan, sebaliknya persepsi negatif akan muncul setelah pengguna pernah mencoba teknologi tersebut atau pengguna berpengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Sehingga model TAM dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan menggunakan teknologi (Davis, 1989; Wijaya, 2005).

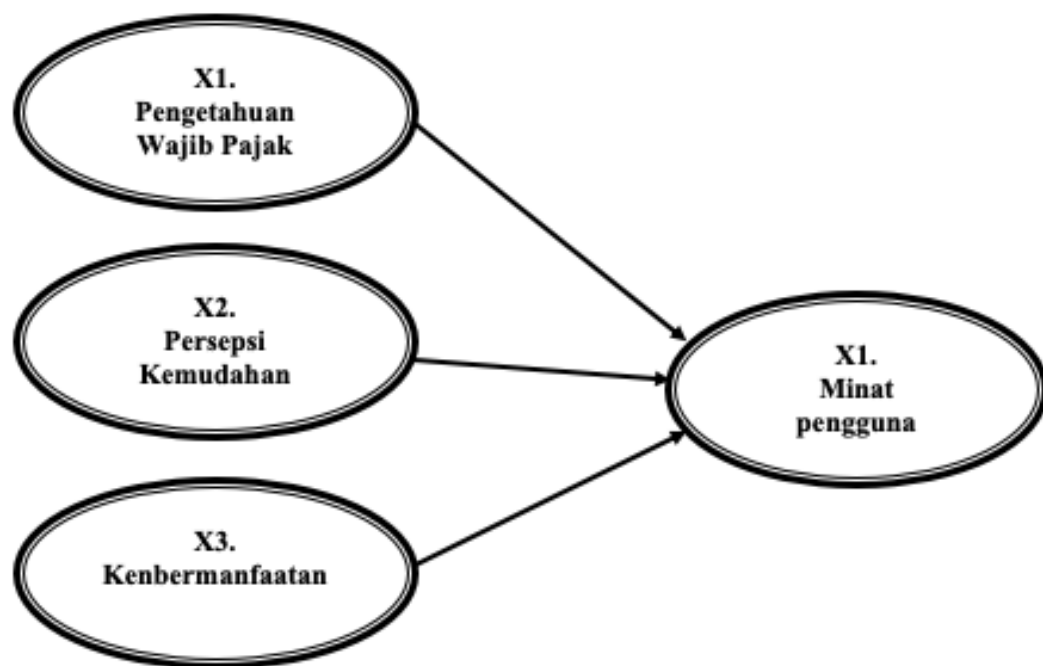
Kebanyakan penelitian atau pandangan terkait persoalan kurangnya minat masyarakat bertransaksi dengan melalui e-billing adalah selalu dianggap kurangnya informasi dan sosialisasi akan manfaat dari produk teknologi informasi dibidang perpajakan, akan tetapi tanpa kita sadari bahwa Teknologi dan sistim informasi mengambil alih peran sebagai pengendali mental individu penggunanya, meskipun tanpa juga kita sadari bahwa individu pun memiliki kekuatan pengendali. Masalah teknologi informasi telah dijelaskan oleh Alvin Toffler (1970) bahwa produk teknologi e-billing akan memberikan keyakinan yang kuat kepada wajib pajak dalam melakukan transaksi atau pembayaran pajak apabila didukung oleh kualitas sistem dan aplikasi yang mampu memberikan kenyamanan dan manfaat kepada wajib pajak. O'Briens, 2005 mengemukakan bahwa kualitas informasi merupakan tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu. Suatu sistem dari penggunaan IT harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan /organisasi. Oleh karena itu semua itu tergantung pada kualitas informasi yang dihasilkan Dalam pengujiannya (Seddon, 1997). Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri (Jogiyanto, 2007; Chen, 2010).

Kualitas sistem e-billing yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan user interface. Semakin baik kualitas sistem e-billing dari segi kelengkapan menu, kemudahan mengakses, kecepatan akses, dan keandalan koneksi akan menyebabkan semakin tingginya penggunaan sistem e-billing dan juga akan mempengaruhi sikap pengguna sistem e-billing, jika pengguna sistem e-billing tidak merasa puas, maka sistem informasi tersebut belum dapat dikatakan sukses. Teori kesuksesan sistem informasi model DeLone & McLean (1992) merupakan landasan teori dalam penelitian ini, teori ini menyatakan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari kualitas sistem (system quality) dan kualitas output berupa informasi yang dihasilkan (information quality). Kesuksesan juga dapat dinilai dari sikap dan kegunaan sistem yang diterapkan bagi penggunanya. Sikap atau perasaan yang ditimbulkan pengguna sistem dalam menggunakan sebuah sistem untuk melaksanakan tugas-tugasnya merupakan sebuah gambaran kesuksesan sistem informasi dan kualitas sistem informasi.

Menurut Sutabri (2012) kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (accurate), tepat waktu (timeliness), dan relevan (relevance). Kualitas informasi ini sendiri berfokus pada informasi yang akan dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas informasi juga berarti menentukan kesuksesan desain dari suatu sistem dimana jika desain ini mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna, maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses Kirana (2010). Kualitas informasi e-billing yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak menyangkut keterkaitan output yang berhubungan dengan nilai, manfaat dan relevansi dari informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Jika kualitas informasi dari sistem e-billing ini baik atau pengguna memperoleh manfaat lebih dari sistem tersebut maka akan berdampak pada sikap

pengguna (Ramayah et al., 2010). Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan system (Rana et al., 2019). Hasil penelitian Chua Chang Jin, Lim Chee Seong & Aye Aye Khin (2018) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan dan kemudahan dalam menggunakan pembayaran mobile terhadap niat dan perilaku penggunaanya di Malaysia. Hanim Maria Astuti (2013). Menyatakan bahwa kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem dari e-learning yang digunakan di Departemen Sistem Informasi ITS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Minat penggunaan terhadap produk teknologi e-biling tentunya didasarkan pertimbangan rasional wajib pajak dalam menentukan preferensinya menggunakan e-biling dalam membayar pajak. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian Mun & Hwang (2003) yang menunjukkan peran penting kenikmatan, belajar orientasi diri, dan efikasi diri berpengaruh secara positif terhadap keputusan untuk menggunakan teknologi berbasis web dan penggunaan aktual berikutnya. Penelitian Dianta & Zusrony, (2019) menunjukkan bahwa 80%, menyatakan bahwa dimensi availability dengan indikator access speed adalah yang paling mempengaruhi keamanan system informasi fitur Internet Banking. Hal ini dapat dijadikan rekomendasi bagi Bank BCA dalam hal peningkatan data security khususnya terkait Internet Banking. Atas dasar teori dan penelitian yang dikemukakan maka model penelitian digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1.** Model Penelitian

*H1 : Pengatahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna e-billing pada KPP Pratama Maros.*

*H2 : Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna e-billing pada KPP Pratama Maros*

*H3 : Pengatahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna e-billing pada KPP Pratama Maros*

## Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif analitis 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 (Sugiyono, 2010). Penelitian ini dilaksanakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kepada responden penelitian dengan sampel penelitian yang 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 R<sup>2</sup>, Uji F(Simultan) dan Uji t (Parsial).

Penelitian ini menggunakan persamaan regresi linear berganda dan menggunakan rumus

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

### Keterangan :

Y	= Minat Pengguna
b <sub>0</sub>	= Konstanta
b <sub>1</sub> – b <sub>3</sub>	= Parameter (koefisien regresi)
X <sub>1</sub>	= Pengetahuan perpajakan
X <sub>2</sub>	= Persepsi kemudahan
X <sub>3</sub>	= Persepsi Kebermanfaatan
e	= Variabel Gangguan (standard error)

## Analisis Data Dan Pembahasan

### Analisis Data Penelitian

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuisioner 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.

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS dengan model Alpha Cronbach's yang diukur berdasarkan skala alpha cronbach's 0 sampai 1. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. (Ghozali, 2006). Sedangkan sebuah variabel dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 60% (Ghozali, 2006). Berdasarkan tabel 1, 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 1.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Ket
Pengetahuan perpajakan X1	1	0,659	0,196	Valid
	2	0,571	0,196	Valid
	3	0,691	0,196	Valid
	4	0,645	0,196	Valid
	5	0,720	0,196	Valid
	6	0,654	0,196	Valid
Persepsi Kemudahan X2	1	0,613	0,196	Valid
	2	0,589	0,196	Valid
	3	0,521	0,196	Valid
	4	0,636	0,196	Valid
	5	0,766	0,196	Valid
	6	0,883	0,196	Valid
Persepsi Kebermanfaatan (X3)	1	0,603	0,196	Valid
	2	0,601	0,196	Valid
	3	0,654	0,196	Valid
	4	0,649	0,196	Valid
	5	0,690	0,196	Valid
Minat Pengguna Y		0,639	0,196	Valid
		0,741	0,196	Valid
		0,639	0,196	Valid
		0,710	0,196	Valid

Sumber: Output SPSS (2020)

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Ket
X1. Pengetahuan Perpajakan	0,820	Reliabel
X2. Persepsi Kemudahan	0,837	Reliabel
X3. Persepsi Kebermanfaatan	0,768	Reliabel
Y Minat pengguna e-billing	0,784	Reliabel

Sumber: Output SPSS (2020)

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 (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

Santoso, (2000) menyatakan bahwa model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan gambar 2, tampak bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis sehingga instrument penelitian dinyatakan memenuhi asumsi normalitas

**Tabel 3. Uji Heterokedastisitas**

No	Variabel	Nilai t	Nilai sig	Ket
1	Persepsi Pengetahuan Perpajakan	4.955	0,000	Ada Hubungan
2	Persepsi Kemudahan	6.510	0,000	Ada Hubungan
3	Persepsi Kebermanfaatan	2.974	0,004	Ada Hubungan

**Sumber:** Output SPSS (2020)

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Pengetahuan Perpajakan	.611	.451	.301	.753	1.328
	Persepsi Kemudahan	.675	.553	.395	.765	1.307
	Kebermanfaatan	.589	.290	.181	.681	1.468

**Sumber:** Output SPSS (2020)

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)		.244	.314		.777	.439
	Pengetahuan Perpajakan	.339	.068	.347	4.955	.000
	Persepsi Kemudahan	.419	.064	.452	6.510	.000
	Kebermanfaatan	.224	.075	.219	2.974	.004

**Sumber:** Output SPSS (2020)

Berdasarkan tabel 4, terlihat bahwa model regresi memenuhi syarat uji multikolinieritas karena pada kolom VIF berada disekitar angka 1 dan kolom tolerance mendekati angka 1. Berdasarkan tabel 5, nilai konstan yaitu  $b_0 = 0.244$ , variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) sebesar 0,339, variabel Persepsi Kemudahan ,0,419, Kebermanfaatan (X3) sebesar 0,224, sehingga persamaan regresi dapat dilihat sebagai berikut :

$$Y = 0,244 + 0,339 X1 + 0,419 X2 + 0,224X3$$

Nilai konstan yaitu  $b_0 = 0,244$ , mempunyai arti bahwa, apabila Pengetahuan perpajakan (X1) Persepsi Kemudahan (X2) Kebermanfaatan (X3) tidak mengalami perubahan maka minat pengguna e-billing atau variabel Y sebesar 0,244 atau 24,4.

Koefisien variabel Pengetahuan perpajakann (X1) sebesar 0.339, hal ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan wajib pajak, maka akan meningkatkan Minat wajib Pajak menggunakan fasilitas e-billing dengan asumsi Variabel X2 dan Variabel X3, bernilai konstan. Atau jika pengetahuan perpajakan itu ditingkatkan menjadi 1 unit, maka akan meningkatkan minat sebesar 0,339.



Koefisien variabel Persepsi Kemudahan (X2) sebesar 0.419, hal ini berarti bahwa semakin tinggi Kemudahan yang dirasakan Wajib pajak, maka akan meningkatkan Minat wajib Pajak menggunakan fasilitas e-billing dengan asumsi Variabel X1 dan Variabel X3, bernilai konstan.

Koefisien variabel Persepsi Kebermanfaatan (X3) sebesar 0.224, hal ini berarti bahwa semakin tinggi manfaat yang dirasakan Wajib pajak, maka akan meningkatkan Minat wajib Pajak menggunakan fasilitas e-billing dengan asumsi Variabel X1 dan Variabel X2, bernilai konstan.

Besarnya nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah 0.804, hal ini menunjukkan bahwa besarnya hubungan antara variabel independen X1, X2, dan X3, dengan Variabel Dependen (Y) yaitu Minat Pengguna e-billing sebesar 0.804 atau 80,4 dan hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama mempunyai hubungan yang kuat terhadap Minat Pengguna e-billing di KPP Pratama Maros.

Besarnya nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah 0.606, hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap minat pengguna e-billing sebesar 0.646 atau (64,6) dan sisanya sebesar 0.354 atau 35,4 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 Pengetahuan perpajakan terhadap minat pengguna e-billing dapat dilihat dari nilai t yaitu t hitung = 4.955 > t tabel = 1.660 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, >  $\alpha = 5\%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pengguna e-billing. Dengan demikian hipotesis pertama (H1 diterima).

#### *Pengujian hipotesis kedua (H2)*

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat pengguna e-billing diperoleh nilai t hitung = 6.510 > nilai t- tabel = 1.660 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, <  $\alpha = 5\%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap Minat pengguna e-billing. Dengan demikian hipotesis kedua (H2 diterima).

#### *Pengujian hipotesis ketiga (H3)*

Berdasarkan hasil penelitian yang menguji pengaruh Kebermanfaatan terhadap Minat pengguna e-billing diperoleh nilai t hitung = 2.974 > nilai t- tabel = 1.660 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,004, < jika dibandingkan dengan tingkat  $\alpha = 5\%$ . Hasil ini menunjukkan bahwa secara perhitungan statistik Kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat pengguna e-billing. Dengan demikian (H3 diterima).

#### *Uji F*

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana variabel variabel independen Pengetahuan perpajakan (X1) Persepsi Kemudahan, (X2), dan Persepsi Kebermanfaatan (X3) terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan e-billing.

**Tabel 6.** Hasil Uji F (Simultan)

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.701	3	8.234	58.381	.000 <sup>b</sup>
	Residual	13.539	96	.141		
	Total	38.240	99			

**Sumber:** Output SPSS (2020)

Pada tampilan Output SPSS pada table 6, diperoleh  $F\text{-hitung} = 58.381 > F\text{tabel} = 2,70$  ( $df_1 = 3, df_2 = 96$ ) 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 menggunakan e-billing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros.

## Pembahasan

### *Pengujian hipotesis pertama (H1)*

Pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna e-billing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros. awaban responden mengenai Pengetahuan perpajakan dalam menggunakan e-billing di KPP Pratama Maros, dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata variabel persepsi kemudahan termasuk aktegori sangat tinggi atau sangat baik. Hal ini berarti bahwa wajib pajak di KPP Pratama Maros memiliki sensitivitas dalam hal kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan wajib pajak terdiri dari pengetahuan bahwa jika mereka yang memiliki penghasilan segera mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak, serta ketentuan yang terkait dengan kewajiban perpajakan direspon dengan sangat baik. Sebab dengan pengetahuan yang dimiliki maka mereka akan mudah melakukan transaksi perpajakan. Secara keseluruhan repon wajib pajak dengan pernyataan ini dapat diandalkan sebagai reaksi positif bahwa pengetahuan perpajakan adalah sesuatu yang sangat penting wajib pajak dalam merespon penggunaan teknologi dibidang perpajakan. Tingginya respon wajib pajak ini menandakan bahwa wajib pajak di KPP Pratama maros sangat membutuhkan namanya pengetahuan dibidang perpajakan sehingga dapat membantu mereka dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Mardiasmo, (2009), Utomo, (2011) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Notoatmodjo, (2003), Sudirman & Muslim (2018) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi pengetahuan perpajakan adalah salah satunya pendidikan. Jika pendidikan masyarakat wajib pajak tidak dapat menjangkau kehebatan dan kemajuan teknologi maka mereka akan sulit menggunakan produk teknologi perpajakan termasuk e-biling.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Caroko (2015) yang menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini mendukung penelitian Pratama (2019), menemukan bahwa wajib pajak yang memiliki pengetahuan akan dengan mudah menggunakan fasilitas teknologi informasi dibidang perpajakan

*Pengujian hipotesis kedua (H2)*

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa Persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna e-billing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros. Jawaban responden mengenai persepsi kemudahan dalam menggunakan e-billing di KPP Pratama Maros, dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata variabel persepsi kemudahan termasuk aktegori tinggi atau baik. Hal ini berarti bahwa e-billing sebagai sebuah produk teknologi dibidang perpajakan dianggap mudah digunakan oleh wajib pajak diwilayah KPP Pratama Maros. Reaksi psikologis wajib pajak yang menggunakan sebuah produk teknologi dalam penelitian ini sejalan dengan teori TAM oleh Davis (1989), yang dapat disederhanakan bahwa sesuatu yang dipersepsikan mudah digunakan oleh penggunanya, maka akan membuat individu merasa responsive dan akan berefek pada minat menggunakannya. Rangsangan psikologis wajib pajak yang menggunakan e-billing di Maros, dapat dilihat dari sikap mereka dalam memberikan tanggapannya dalam penelitian ini. Bahwa semua unsur-unsur dalam dimensi kemudahan penggunaan e-billing dipersepsikan mudah oleh wajib pajak.

Meskipun penelitian ini mereplikasi variabel dalam konstruk TAM secara parsial, namun dapat membuktikan secara faktual bahwa asumsi kemudahan sebagai alasan utama terhadap minat adalah sesuatu yang rasional, sehingga dapat dikatakan bahwa mudah adalah pengisfatan dari pengetahuan, dan pengalaman, pengamatan, dan daya serap eksternal. Jika diaplikasikan dalam penggunaan e-billing, maka maksudnya wajib pajak di KPP Pratma Maros meyakini kalau sistem informasi e-billing tersebut mudah dalam penggunaannya sehingga tidak memerlukan usaha keras dan akan terbebas dari kesulitan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Herman et al., (2019), Alomary & Wollard (2015), Farouqi et al., (2018), Jahangir & Begum (2008), Wahid F, (2007), Mello (2009), Anandarajan et al. (2000), Blagoeva & Mijoska (2017), Dehbini et al. (2015), Gavurova et al., (2018), Koufaris (2002). Uraian dari beberapa hasil penelitian yang telah dijelaskan pada umumnya dilakukan dengan variabel dan model yang beragam, namun pada intinya hasil temuan dapat menjustifikasi bahwa Kemudahan menjadi point penting bagi para pemakai teknologi informasi. Keyakinan TAM merupakan teori yang dapat dijadikan dasar bukan tanpa alasan. Selain adanya pembaharuan yang didasarkan kepada perkembangan yang ada, teori TAM juga selalu menjadi dasar pengembangan studi empiris mengenai kesiapan pemanfaatan teknologi.

Sampai saat ini merupakan teori yang dianggap paling relevan dalam memprediksi keinginan serta kesiapan untuk mengadopsi teknologi Chuttur, (2009). Lebih lanjut menurut Surendran (2012) TAM telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian dan diverifikasi oleh beberapa situasi, kondisi dan objek yang berbeda untuk mengkaji perilaku penerimaan teknologi individu dalam berbagai konstruksi sistem informasi (Setiawan & Sulistiowati, 2017).

Persepsi kemudahan untuk menggunakan berpengaruh terhadap persepsi akan kebermanfaatan teknologi tersebut. Ketika seorang individu menilai jika teknologi tersebut mudah digunakan, maka dia akan mengetahui pemanfaatannya pada aktivitas kerja. Dengan kata lain tingkat persepsi kemudahan untuk menggunakan teknologi akan berpengaruh terhadap persepsi kebermanfaatan teknologi tersebut. Namun penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Rakhmawati dan Isharijadi (2013) menunjukkan hasil bahwa variabel persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan sistem internet banking

### *Pengujian hipotesis ketiga (H3)*

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa bahwa Persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna e-billing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maros. Hasil penelitian ini tentunya berkaitan dengan teori yang digunakan dalam penelitian yaitu grand teori dari Davis Jika sebuah layanan dalam hal ini e-billing, dapat dengan mudah digunakan oleh penggunanya, maka otomatis layanan tersebut dapat pula memberikan manfaat bagi pengguna tersebut dengan adanya penghematan waktu dan tenaga. Hasil temuan ini tentunya sejalan dengan Penelitian Chau & Lai (2003) yang meneliti studi investigasi empiris yang menentukan penerimaan penggunaan internet banking. Jika dikaitkan dengan jawaban responden dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata variabel persepsi kebermanfaatan termasuk dalam kategori baik. Hal ini menandakan bahwa wajib pajak di KPP Pratama Maros ketika menggunakan e-billing dalam transaksi perpajakannya merasakan adanya manfaat yang diterima. Artinya e-billing memang dirasakan manfaatnya, sehingga menimbulkan keyakinan wajib pajak. Hasil penelitian Nawaz dan Thelijagoda (2015) menunjukkan harapan kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi untuk menggunakan e-Government. Penelitian yang dilakukan Juniwati (2014) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap.

Faktor berikutnya adalah effectiveness Wahid (2007) maupun Nadim dan Begum (2008) menemukan bahwa dengan persepsi kemudahan maka pengguna merasakan adanya manfaat, yang dapat meningkatkan efektifitas kerja. Berdasarkan pada kajian dan jawaban responden dalam penelitian ini, maka dapat dikatakan bahwa persepsi manfaat akan memberikan pengaruh terhadap minat dari wajib pajak dalam menggunakan e-billing di KPP Pratama Maros.

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan analisis data, hasil penelitian ini menemukan bahwa pengetahuan perpajakan, persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat pengguna e-billing pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros. Hasil penelitian ini menyarankan agar pihak kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan senantiasa melakukan sosialisasi penggunaan e-billing sampai ke pelosok desa-desa agar informasi tentang e-billing dapat merata sehingga dapat digunakan oleh seluruh kalangan khususnya wajib pajak akan merasakan manfaat dari penggunaan e-billing dan terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas, pelayanan, kualitas, jaringan dan kemudahan pengoperasian aplikasi teknologi perpajakan. Jika ini yang diperhatikan maka akan memberikan jaminan bagi wajib pajak dalam menggunakan layanan e-billing.

### **Referensi**

- Alomary, A., & Woollard, J. (2015). How is technology accepted by users? A review of technology acceptance models and theories.
- Amaranti, R. (2006). Faktor Kritis dalam Proyek Implementasi ERP dan Pengaruhnya
- Amaranti, R. (2006). Faktor Kritis dalam Proyek Implementasi ERP dan Pengaruhnya Terhadap Perubahan dalam Organisasi (Studi Kasus: PT Telekomunikasi Indonesia Tbk). Tesis Institut Teknologi Bandung. Terhadap

- Perubahan dalam Organisasi (Studi Kasus: PT Telekomunikasi Indonesia Tbk). Tesis Institut Teknologi Bandung.
- Anandarajan, M., Simmers, C., & Igbaria, M. (2000). An exploratory investigation of the antecedents and impact of internet usage: An individual perspective. *Behaviour & information technology*, 19(1), 69-85.
- Anugerah Pratama, A. (2019). Pengaruh kesadaran pajak, kemudahan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di kota Surabaya (Doctoral dissertation, Wijaya Kusuma Surabaya university).
- Arvidsson, N., 2014. Consumer attitudes on mobile payment services—results from a proof of concept test. *International Journal of Bank Marketing*, 32(2): 150-170. Available at: <https://doi.org/10.1108/ijbm-05-2013-0048>.
- Caroko, B. (2015). Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 4(1).
- Chau, P. Y., & Lai, V. S. (2003). An empirical investigation of the determinants of user acceptance of internet banking. *Journal of organizational computing and electronic commerce*, 13(2), 123-145.
- Chen, C. (2010). Information visualization. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Computational Statistics*, 2(4), 387-403.
- Chuttur, M. Y. (2009). Overview of the technology acceptance model: Origins, developments and future directions. *Working Papers on Information Systems*, 9(37), 9-37.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Dehbini, N., Birjandi, M., & Birjandi, H. (2015). Factors influencing the adoption of electronic payment cards in urban micro-payments. *Research Journal of Finance and Accounting*, 6(1), 39-47.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2002, January). Information systems success revisited. In *Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 2966-2976). IEEE.
- De Mello, N. O., Dias, E. M., Fontana, C. F., & Fernandez, M. L. A. (2009, July). The implementation of the electronic tax documents in Brazil as a tool to fight tax evasion. In *Proceedings of the 13th WSEAS International Conference on SYSTEMS* (pp. 449-456). World Scientific and Engineering Academy and Society (WSEAS).
- Dianta, I. A., & Zusrony, E. (2019). Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan Pada Nasabah Pengguna Internet Banking. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1-9.
- Farouqi, M. I., Aknuranda, I., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Usability pada Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Ghozali, I. (2018). Gavurova, B., Bacik, R., Fedorko, R., & Nastisin, L. (2018). The customer's brand experience in the light of selected performance indicators in the social media environment. *Journal of Competitiveness*, 10(2), 72.006). Structural equation modeling metode alternatif dengan partial least square PLS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodhue & Thompson, 1995, *Task-Technology Fit and Individual Performance*, McGraw-Hill, New York.

- Herman, L. A., Dewi, A. S., & Dewi, M. K. (2019). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Yang Dipersepsikan Melalui Faktor Deterrence, Keadilan Dan Norma Sosial. *Jurnal Benefita: Ekonomi Pembangunan, Manajemen Bisnis & Akuntansi*, 4(1), 146-161.
- Jahangir, N., & Begum, N. (2008). The role of perceived usefulness, perceived ease of use, security and privacy, and customer attitude to engender customer adaptation in the context of electronic banking. *African journal of business management*, 2(2), 032-040.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Juniwati, J. (2014). Influence of perceived usefulness, ease of use, risk on attitude and intention to shop online. *European Journal of Business and Management*, 6(27), 218-229.
- Kirana, Gita G. (2010). *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filing (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Koufaris, M. (2002). Applying the technology acceptance model and flow theory to online consumer behavior. *Information systems research*, 13(2), 205-223.
- Kusumawati, A., Pribadi, A., & Astuti, H. M. (2013). Analyzing The Influence Of Information System's Quality, User Satisfaction And Net Benefit Of E-Learning Users. *ISICO 2013*, 2013.
- Mardiasmo, D., & MBA, A. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Mun, Y. Y., & Hwang, Y. (2003). Predicting the use of web-based information systems: self-efficacy, enjoyment, learning goal orientation, and the technology acceptance model. *International journal of human-computer studies*, 59(4), 431-449.
- Nawaz, S. S., & Thelijagoda, S. (2015). Sri Lankan Citizens' Use Behaviour towards E-Government Services. *European Journal of Business and Management*, 7(8), 219-231.
- Notoatmodjo. Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Rakhmawati, S., & Isharijadi, I. (2013). Pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan sistem internet banking pada nasabah bank muamalat cabang pembantu madiun. *Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 2(2), 71-84.
- Ramayah, T., Ahmad, N. H., & Lo, M. C. (2010). The role of quality factors in intention to continue using an e-learning system in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5422-5426.
- Said, S., & Aslindah, A. (2018). Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Makassar Selatan). *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 29-39.
- Sarana. (2000). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Kecemasan, Sikap dan Penggunaan Mikro Komputer Terhadap Hasil Kerja Akuntan Pendidik*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information systems research*, 8(3), 240-253.
- Setiawan, A., & Sulistiowati, L. H. (2018). Penerapan Modifikasi Technology Acceptance Model (Tam) Dalam E-business. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 171-186.

- 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.
- Sugiyono, D. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surendran, P. (2012). Technology acceptance model: A survey of literature. *International Journal of Business and Social Research*, 2(4), 175-178.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi.
- Toffler, A. (1970). *Der Zukunftsschock*. Hamburg: Scherz.
- Trenevska Blagoeva, K., & Mijoska, M. (2017). Determinants Of Mobile Internet Usage And Opportunities For M-Marketing Among Youth In The Republic Of Macedonia. *International journal of multidisciplinary in business and scienc*, 3(4), 60-66.
- Utomo, B. A. W. (2011). Pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan terhadap keputusan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di kecamatan Pamulang kota Tangerang Selatan.
- Wahid, F. (2007). Using the technology adoption model to analyze internet adoption and use among men and women in Indonesia. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 32(1), 1-8.
- Wijaya, P. S. M. (2005). Pengujian Model Penerimaan Teknologi Internet Pada Mahasiswa. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 1(1), 51-65.
- Yim, S., & Shin, M. (2013, January). Effects of the Web 2.0 and Social Network Services Environment on Information Quality and Intentions to Re-Use. In *PACIS* (p. 65).