

Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Dampak Penggunaan terhadap Minat menggunakan *E-Filing*: Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Surakarta

Arum Putri Utami, Eskasari Putri*

Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, Indonesia,
b200210342@student.ums.ac.id, ep122@ums.ac.id*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, social factors, tax officer service quality, and usage impact on individual taxpayers' intention to use e-filing at the Surakarta Primary Tax Office. A quantitative method with purposive sampling was applied to 110 respondents, and data were analyzed using multiple linear regression. The simultaneous test revealed that all independent variables significantly affected the intention to use e-filing ($F = 38.816$; $Sig. = 0.000$). The partial test showed that perceived ease of use ($\beta = 0.321$; $Sig. = 0.000$), tax officer service quality ($\beta = 0.249$; $Sig. = 0.003$), and usage impact ($\beta = 0.372$; $Sig. = 0.001$) had a significant positive effect, while perceived usefulness ($\beta = -0.073$; $Sig. = 0.535$) and social factors ($\beta = 0.040$; $Sig. = 0.360$) had no significant effect. The coefficient of determination indicated an Adjusted R^2 of 0.656, meaning that 65.6% of the variation in intention to use e-filing was explained by the independent variables. These results highlight the critical role of system ease of use, tax officer service quality, and tangible benefits in promoting e-filing adoption.

Keyword: *e-filing, perceived ease of use, tax officer service quality, usage impact, taxpayer intention*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, kualitas pelayanan fiskus, dan dampak penggunaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi menggunakan e-filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* pada 110 responden, serta analisis regresi linear berganda. Hasil uji simultan menunjukkan seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-filing ($F = 38,816$; $Sig. = 0,000$). Uji parsial menunjukkan persepsi kemudahan ($\beta = 0,321$; $Sig. = 0,000$), kualitas pelayanan fiskus ($\beta = 0,249$; $Sig. = 0,003$), dan dampak penggunaan ($\beta = 0,372$; $Sig. = 0,001$) berpengaruh positif signifikan, sedangkan persepsi kegunaan ($\beta = -0,073$; $Sig. = 0,535$) dan faktor sosial ($\beta = 0,040$; $Sig. = 0,360$) tidak signifikan. Koefisien determinasi menunjukkan Adjusted R^2 sebesar 0,656, artinya 65,6% variasi minat menggunakan e-filing dijelaskan oleh variabel independen. Hasil ini menegaskan pentingnya kemudahan penggunaan, mutu pelayanan fiskus, dan manfaat langsung dalam mendorong adopsi e-filing.

Kata Kunci: *e-filing, persepsi kemudahan, kualitas pelayanan fiskus, dampak penggunaan, minat wajib pajak*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah merevolusi sektor pelayanan publik secara global, termasuk dalam sistem administrasi perpajakan. Perpajakan sebagai pilar utama pendanaan negara menuntut sistem yang adaptif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Di Indonesia, digitalisasi perpajakan melalui sistem *e-filing* menjadi salah satu kebijakan strategis untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan efisiensi birokrasi fiskal (Effendi & Hidayatulloh, 2020). *E-filing* memungkinkan wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik, menggantikan prosedur manual yang lambat, tidak praktis, dan rentan kesalahan administratif.

Kendati sistem ini telah diperkenalkan sejak 2007 dan diatur secara formal melalui PMK No. 9 Tahun 2018, tingkat adopsi wajib pajak di lapangan masih belum optimal (Sukarmo & Nurmantu, 2024). Rendahnya partisipasi tersebut menandakan adanya kesenjangan antara desain kebijakan dan realitas implementasi. Dalam hal ini, adopsi teknologi tidak hanya persoalan ketersediaan infrastruktur, tetapi juga bergantung pada persepsi, kesiapan, dan penerimaan sosial dari pengguna teknologi itu sendiri (Venkatesh & Davis, 2000).

Model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) secara luas digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi. Dua variabel utama dalam model ini *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara konsisten terbukti berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan sistem berbasis teknologi (Agung & Tanamal, 2021). Dalam konteks *e-filing*, persepsi kegunaan mencerminkan keyakinan bahwa sistem akan meningkatkan efisiensi pelaporan pajak, sedangkan persepsi kemudahan menunjukkan sejauh mana sistem tersebut dipahami dan dioperasikan tanpa beban kognitif yang tinggi.

Selain aspek persepsi individual, pengaruh eksternal seperti faktor sosial juga berperan signifikan. Teori perilaku terencana dan pengembangan TAM 2 menekankan bahwa norma subjektif dan dorongan sosial dari lingkungan sekitar dapat membentuk niat untuk menggunakan teknologi baru (Venkatesh & Davis, 2000). Dalam praktiknya, opini rekan kerja, dorongan dari keluarga, dan kampanye otoritas fiskal dapat memengaruhi adopsi sistem *e-filing* (Sopian et al., 2024).

Lebih jauh, kualitas pelayanan fiskus memainkan peran kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, sopan, dan berbasis solusi akan memperkuat citra otoritas pajak dan meningkatkan loyalitas pengguna sistem (Sugeha & Urumsah, 2022). Dalam sektor pelayanan publik, kualitas interaksi manusia (*human interaction quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas sistem digital yang berbasis layanan (Septiyaningsih, 2023).

Aspek lain yang tak kalah penting adalah *impact of use* atau dampak penggunaan. Dalam perspektif sistem informasi, keputusan untuk terus menggunakan suatu sistem sangat ditentukan oleh pengalaman penggunaan awal yang memuaskan. Manfaat nyata seperti penghematan waktu, pengurangan biaya transaksi, dan jaminan keamanan data akan memperkuat niat berkelanjutan untuk menggunakan sistem (Nasution & Japina, 2025; Vientiany et al., 2024).

Terlepas dari berbagai upaya DJP dalam menyosialisasikan dan menyempurnakan *e-filing*, beberapa tantangan masih dihadapi, khususnya di wilayah pelayanan seperti KPP Pratama Surakarta. Budaya digital yang belum merata, keterbatasan infrastruktur, serta persepsi negatif terhadap pelayanan publik menjadi penghambat utama (Riyani et al., 2019; Pipit Mulyah et al., 2020). Di sisi lain, bonus demografi Indonesia membuka peluang besar bagi transformasi digital perpajakan. Dengan dominasi generasi produktif yang melek teknologi, implementasi *e-filing* seharusnya dapat dimaksimalkan melalui pendekatan yang tepat sasaran dan berbasis data (BKKBN, 2017).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, kualitas pelayanan fiskus, dan dampak penggunaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing* di KPP Surakarta. Studi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi konseptual terhadap pengembangan model adopsi teknologi

TINJAUAN LITERATUR

Teori Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model / TAM*)

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis (1989) dan merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. TAM menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua variabel utama: *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan). Kedua faktor ini berkontribusi langsung terhadap minat seseorang dalam menggunakan teknologi tertentu. Dalam konteks penelitian ini, TAM menjadi landasan untuk menganalisis bagaimana persepsi wajib pajak terhadap kemudahan dan kegunaan *e-filing* mempengaruhi minat mereka untuk menggunakannya secara aktif.

Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan adalah tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem teknologi akan meningkatkan kinerja atau produktivitasnya (Davis, 1989). Dalam konteks *e-filing*, wajib pajak akan tertarik menggunakan sistem ini apabila mereka percaya bahwa *e-filing* dapat mempercepat dan menyederhanakan proses pelaporan pajak. Penelitian sebelumnya oleh Suryani & Merkusiwati (2022) dan Alfiah (2021) menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-filing*.

H1 = Persepsi kegunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*

Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tidak memerlukan upaya besar atau kompleksitas tinggi (Davis, 1989). Sistem *e-filing* akan semakin diminati apabila pengguna merasa sistem tersebut mudah dipahami dan dioperasikan. Hasil penelitian oleh Didi et al. (2023), Setiawati et al. (2023), dan Suryani & Merkusiwati (2022) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat perilaku pengguna.

H2 = Persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*

Faktor Sosial

Faktor sosial merujuk pada pengaruh lingkungan sosial terhadap perilaku seseorang dalam menggunakan teknologi, termasuk pengaruh teman, keluarga, komunitas, atau tokoh yang dihormati (Venkatesh & Davis, 2000). Dalam konteks perpajakan, rekomendasi atau dorongan dari orang-orang terdekat dapat mendorong seseorang untuk menggunakan *e-filing*. Studi oleh Ghani & Kusumowati (2020) menemukan bahwa faktor sosial memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan *e-filing*, walaupun studi Budiadin & Rustiyaningsih (2021) menunjukkan hasil yang berbeda.

H3 = Faktor sosial berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus merujuk pada persepsi wajib pajak terhadap profesionalisme, kecepatan, kejelasan informasi, dan keramahan petugas pajak. Pelayanan yang berkualitas dapat membangun kepercayaan dan kenyamanan dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian oleh Murti & Fabiansyah (2023) serta Soleha (2024) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus yang baik berkontribusi pada meningkatnya kepatuhan dan minat terhadap layanan digital perpajakan.

H4 = Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*

Dampak Penggunaan

Dampak penggunaan adalah persepsi individu terhadap manfaat langsung yang dirasakan setelah menggunakan sistem, seperti efisiensi waktu, keakuratan data, dan kenyamanan. Dampak positif dari penggunaan *e-filing* akan meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut di masa depan. Penelitian oleh Pratama (2022), Riza & Mahmudi (2022), dan Setiawan et al. (2018) menunjukkan bahwa dampak penggunaan *e-filing* secara signifikan mendorong kepatuhan dan minat pengguna.

H5 = Dampak penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-filing*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, kualitas pelayanan fiskus, dan dampak penggunaan terhadap minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner berbasis Google Form dan angket fisik kepada responden yang memenuhi kriteria. Desain penelitian ini bersifat eksplanatori karena berusaha menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen dan dependen melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta dan telah menggunakan layanan *e-filing*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun kriteria yang digunakan sebagai dasar seleksi sampel antara lain: (1) WPOP

yang telah menggunakan layanan *e-filing* minimal satu kali dalam dua tahun terakhir, dan (2) WPOP yang memiliki pengalaman berinteraksi langsung dengan pelayanan fiskus, baik melalui konsultasi, asistensi, atau edukasi di KPP.

Jumlah kuesioner yang dikumpulkan dalam penelitian ini sebanyak 120, dan setelah melalui tahap uji kelayakan serta eliminasi data yang tidak memenuhi kriteria (*outlier* dan tidak lengkap), jumlah sampel akhir yang digunakan dalam analisis adalah 110 responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner tertutup berbasis skala Likert lima poin, di mana responden diminta untuk memberikan penilaian mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) terhadap setiap item pernyataan yang mencerminkan variabel-variabel yang diteliti. Skala ini umum digunakan dalam penelitian perilaku pengguna teknologi berbasis *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000).

Setiap variabel dalam penelitian ini didefinisikan secara operasional dan diukur menggunakan indikator-indikator yang telah terbukti valid dalam penelitian sebelumnya. Uji validitas dilakukan dengan korelasi item-total dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, di mana nilai $\alpha \geq 0,60$ dinyatakan reliabel (Ghozali, 2016).

Tabel 1. Perhitungan Variabel

Variabel	Indikator	Sumber Referensi
Variabel Dependen		
Minat Menggunakan E-Filing	Niat mencoba, rencana penggunaan, keinginan melanjutkan, harapan terus menggunakan, ketertarikan fitur.	Budiatin & Rustiyaningsih (2021)
Variabel Independen		
Persepsi Kegunaan	Produktivitas meningkat, proses pelaporan sederhana, efektivitas meningkat, performa pelaporan meningkat.	Agung & Tanamal (2021)
Persepsi Kemudahan	Mudah digunakan, mudah dioperasikan, fleksibel, terampil, tidak membingungkan.	Budiatin & Rustiyaningsih (2021)
Faktor Sosial	Niat pribadi, saran teman, kurang informasi, saran keluarga, minim sosialisasi.	Budiatin & Rustiyaningsih (2021)
Kualitas Pelayanan Fiskus	Penampilan fisik, pelayanan akurat, penyelesaian masalah, kredibilitas & sopan santun, pendekatan personal.	Ningsi (2018)
Dampak Penggunaan	Pelaporan lebih cepat, kesalahan berkurang, kepatuhan meningkat, fleksibilitas pelaporan.	Wahyuningrum et al. (2025)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, kualitas pelayanan fiskus, dan dampak penggunaan terhadap minat menggunakan e-filing. Data diperoleh dari 100 wajib pajak orang pribadi di KPP Surakarta yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria penggunaan e-filing dan pengalaman berinteraksi dengan fiskus. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dari populasi sebesar 164.418, menghasilkan ukuran sampel 100 responden.

Hasil karakteristik responden menunjukkan mayoritas berjenis kelamin perempuan (58%) dan laki-laki (42%). Dari sisi usia, kelompok terbanyak berada pada rentang 20–25 tahun (30%), diikuti oleh kelompok 36–40 tahun (24%). Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi oleh wirausaha (27%), diikuti PNS dan swasta (masing-masing 22%), BUMN (21%), serta mahasiswa dan guru dalam jumlah kecil.

Gambaran ini menunjukkan bahwa e-filing telah digunakan oleh wajib pajak dari berbagai latar belakang, baik usia produktif maupun sektor pekerjaan yang beragam. Selanjutnya, analisis inferensial dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel penelitian secara statistik.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai persebaran jawaban responden terhadap masing-masing variabel penelitian, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, kualitas pelayanan fiskus, dampak penggunaan, dan minat menggunakan e-filing. Statistik yang digunakan mencakup nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), serta standar deviasi. Pengukuran dilakukan dengan skala Likert 5 poin, dan data diperoleh dari 100 wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan e-filing di KPP Surakarta.

Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total_X1	100	12.00	20.00	17.3000	1.48051
Total_X2	100	15.00	25.00	21.2900	2.27989
Total_X3	100	12.00	25.00	19.7400	3.27716
Total_X4	100	13.00	25.00	21.6400	2.27645
Total_X5	100	14.00	25.00	22.0000	2.05480
Total_Y	100	15.00	25.00	21.8100	2.03849

Sumber: *Output SPSS, 2025*

Hasil menunjukkan bahwa variabel minat menggunakan e-filing memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 21,81 dengan standar deviasi 2,04, mengindikasikan bahwa mayoritas responden menunjukkan ketertarikan tinggi terhadap penggunaan e-filing. Diikuti oleh kualitas pelayanan fiskus (mean = 21,64; SD = 2,28) dan persepsi kemudahan (mean = 21,29; SD = 2,28), yang menunjukkan bahwa kemudahan sistem

dan pelayanan fiskus turut berperan dalam membentuk persepsi positif wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan studi Davis (1989) dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menegaskan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan merupakan determinan penting dalam penerimaan teknologi.

Sementara itu, variabel faktor sosial mencatat standar deviasi tertinggi (3,28), menunjukkan variasi persepsi yang cukup besar di antara responden terhadap pengaruh sosial, yang juga didukung oleh Rogers (2003) dalam teori *Diffusion of Innovations*. Di sisi lain, dampak penggunaan mencatat rata-rata terendah (17,61), menunjukkan bahwa sebagian responden belum sepenuhnya merasakan manfaat konkret dari penggunaan *e-filing*, seperti efisiensi waktu atau pengurangan beban administratif, sebagaimana diungkap dalam studi Wang et al. (2019). Secara keseluruhan, data deskriptif menunjukkan bahwa persepsi terhadap sistem *e-filing* sudah cukup baik, namun beberapa aspek seperti persepsi dampak penggunaan masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran dalam penelitian ini valid dan reliabel. Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur (Hair et al., 2010), sedangkan reliabilitas mengukur konsistensi internal antar item dalam satu konstruk (Sekaran & Bougie, 2016).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Pernyataan	r hitung
Persepsi Kegunaan (X1)	PKG1	0,605
	PKG2	0,533
	PKG3	0,572
	PKG4	0,671
	PKG5	0,606
Persepsi Kemudahan (X2)	PKM1	0,67
	PKM2	0,71
	PKM3	0,643
	PKM4	0,642
	PKM5	0,725
Faktor Sosial (X3)	FS1	0,511
	FS2	0,741
	FS3	0,741
	FS4	0,81
	FS5	0,719
Kualitas Pelayanan Fiskus (X4)	KPF1	0,72
	KPF2	0,698
	KPF3	0,628
	KPF4	0,709
	KPF5	0,705

Variabel	Pernyataan	r hitung
Dampak Penggunaan (X5)	DP1	0,604
	DP2	0,682
	DP3	0,626
	DP4	0,72
	DP5	0,672
Minat Menggunakan E-Filing (Y)	MMEF1	0,683
	MMEF2	0,676
	MMEF3	0,697
	MMEF4	0,608
	MMEF5	0,573

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung terhadap r-tabel sebesar 0,1966. Hasilnya menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, faktor sosial, kualitas pelayanan fiskus, dampak penggunaan, dan minat menggunakan *e-filing* memiliki r-hitung > r-tabel. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruksinya secara tepat.

Seluruh nilai korelasi item berkisar antara 0,501 hingga 0,910, yang menandakan adanya kekuatan hubungan yang cukup hingga sangat kuat antar indikator dengan konstruksinya masing-masing (Sugiyono, 2017). Validitas setiap pertanyaan ini memperkuat kualitas pengukuran variabel dalam model yang diteliti, sehingga hasil analisis akan mencerminkan fenomena yang sesungguhnya.

Reliabilitas diuji menggunakan metode Cronbach's Alpha. Hasil menunjukkan nilai alpha sebesar 0,904, jauh di atas ambang minimum 0,60 (Ghozali, 2018), yang mengindikasikan bahwa seluruh konstruk memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan dapat diandalkan dalam analisis lanjutan. Indikator dikatakan reliabilitas apabila nilai Cronbach alpha > 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator semua item variabel X1, X2, X3, X4, X5, dan Y terbukti reliabel dan ini layak digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menghindari terjadinya estimasi yang bias dalam pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini digunakan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data residual dalam model regresi memenuhi asumsi distribusi normal, yang merupakan prasyarat penting dalam analisis regresi linier klasik (Gujarati & Porter, 2009). Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S), yang dianggap efektif untuk menguji distribusi data dalam sampel kecil maupun besar (Ghasemi & Zahediasl, 2012). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini adalah jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05, maka data residual dinyatakan berdistribusi normal (Hair et al., 2019).

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Model	F	Sig.	Keterangan
Regression	0.174	0,000	Model Penelitian Layak

Sumber: *Output SPSS, 2025*

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov yang ditunjukkan pada tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.174. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual model regresi ini berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi, sehingga analisis regresi yang dilakukan dapat dipercaya dan menghasilkan estimasi yang tidak bias dan efisien (Wooldridge, 2016).

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi apakah terdapat korelasi tinggi antar variabel independen. Menurut Hair et al. (2019), multikolinearitas yang tinggi dapat mengaburkan kontribusi relatif masing-masing prediktor. Kriteria umum yang digunakan adalah nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) ≤ 10 dan nilai tolerance $\geq 0,10$ (Gujarati & Porter, 2009). Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini ditunjukkan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,474	2,11	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,495	2,019	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X3	0,701	1,426	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X4	0,421	2,374	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X5	0,405	2,471	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: *Output SPSS, 2025*

Berdasarkan hasil pada Tabel 4, seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, yang berarti tidak terdapat indikasi multikolinearitas dalam model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki kontribusi yang independen terhadap variabel dependen.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah varians residual bersifat konstan. Ketidakterpenuhan asumsi ini dapat menyebabkan estimasi yang tidak efisien (Wooldridge, 2016). Penelitian ini menggunakan Uji Spearman-Rho sebagai salah satu metode yang direkomendasikan untuk mendeteksi heteroskedastisitas secara statistik (Ghozali, 2018). Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka model dianggap bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig	Keterangan
Persepsi Kegunaan	0.883	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Persepsi Kemudahan	0.855	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Faktor Sosial	0.748	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.818	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Dampak Penggunaan	0.601	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: *Output SPSS, 2025*

Nilai signifikansi seluruh variabel independen lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini bebas dari gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh simultan dan parsial dari Persepsi Kegunaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Faktor Sosial (X3), Kualitas Pelayanan Fiskus (X4), dan Dampak Penggunaan (X5) terhadap Minat Menggunakan E-Filing (Y).

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Konstanta)	3,518	1,491	-	2,359	0,020
Persepsi Kegunaan (X1)	-0,073	0,118	-0,053	-0,622	0,535
Persepsi Kemudahan (X2)	0,321	0,075	0,359	4,286	0,000
Faktor Sosial (X3)	0,040	0,044	0,065	0,920	0,360
Kualitas Pelayanan Fiskus (X4)	0,249	0,081	0,278	3,065	0,003
Dampak Penggunaan (X5)	0,372	0,109	0,316	3,413	0,001

Sumber: *Output SPSS, 2025*

Hasil analisis menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan ($\beta = 0,321$; $p < 0,001$), Kualitas Pelayanan Fiskus ($\beta = 0,249$; $p = 0,003$), dan Dampak Penggunaan ($\beta = 0,372$; $p = 0,001$) berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Menggunakan E-Filing. Sebaliknya, Persepsi Kegunaan ($\beta = -0,073$; $p = 0,535$) dan Faktor Sosial ($\beta = 0,040$; $p = 0,360$) tidak menunjukkan pengaruh signifikan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Venkatesh et al. (2012) dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*, yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan (*effort expectancy*) dan persepsi manfaat tambahan (*hedonic motivation* dan *performance expectancy*) menjadi determinan kuat dalam adopsi teknologi.

Lebih lanjut, kualitas pelayanan fiskus terbukti berpengaruh signifikan, mendukung hasil penelitian Parasuraman et al. (2005) yang menyatakan bahwa *service quality* berperan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna layanan berbasis digital. Dampak penggunaan yang signifikan juga konsisten dengan

temuan Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang menegaskan bahwa persepsi dampak positif dari penggunaan teknologi mendorong niat berkelanjutan untuk menggunakannya.

Model regresi ini menegaskan pentingnya faktor kemudahan, kualitas layanan, dan persepsi manfaat langsung sebagai pendorong adopsi e-filing, sementara faktor kegunaan yang diasumsikan dan pengaruh sosial cenderung tidak menjadi determinan utama dalam konteks wajib pajak orang pribadi di KPP Surakarta.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh bersama Persepsi Kegunaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Faktor Sosial (X3), Kualitas Pelayanan Fiskus (X4), dan Dampak Penggunaan (X5) terhadap Minat Menggunakan E-Filing (Y). Kriteria pengujian adalah jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka model regresi dikatakan signifikan secara simultan (Gujarati & Porter, 2020).

Tabel 8. Hasil Uji F

Sumber	Sum of Squares	df	Mean Square	F
Regression	277,130	5	55,426	38,805
Residual	134,260	94	1,428	–
Total	411,390	99	–	–

Sumber: *Output SPSS, 2025*

Hasil uji simultan menunjukkan nilai F sebesar 38,805 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang berarti secara bersama-sama Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Dampak Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan E-Filing. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi yang dibangun memiliki kemampuan prediksi yang baik.

Temuan ini konsisten dengan kerangka *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2)* oleh Venkatesh et al. (2012), yang menegaskan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh kombinasi faktor persepsi kegunaan, kemudahan, pengaruh sosial, kualitas layanan, serta manfaat langsung yang dirasakan. Dalam konteks e-filing, kombinasi faktor-faktor ini mendorong pengguna untuk mengintegrasikan sistem digital dalam kepatuhan pajak.

Uji Parsial (Uji t)

Uji *t* bertujuan mengukur signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Menurut Hair et al. (2019) dan Gujarati & Porter (2020), uji ini krusial untuk mengidentifikasi prediktor yang berkontribusi nyata pada model regresi. Kriteria penilaian umumnya adalah jika *p-value* $< 0,05$ dan *t-hitung* $> t-tabel$, maka variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 9. Hasil Uji t

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Konstanta)	3,518	1,491	-	2,359	0,020
Persepsi Kegunaan (X1)	-0,073	0,118	-0,053	-0,622	0,535
Persepsi Kemudahan (X2)	0,321	0,075	0,359	4,286	0,000
Faktor Sosial (X3)	0,040	0,044	0,065	0,920	0,360
Kualitas Pelayanan Fiskus (X4)	0,249	0,081	0,278	3,065	0,003
Dampak Penggunaan (X5)	0,372	0,109	0,316	3,413	0,001

Sumber: *Output SPSS, 2025*

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan (X2), Kualitas Pelayanan Fiskus (X4), dan Dampak Penggunaan (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Menggunakan *E-Filing*. Temuan ini selaras dengan model *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989) yang menegaskan bahwa persepsi kemudahan dan kualitas layanan memengaruhi niat perilaku.

Persepsi Kegunaan (X1) dan Faktor Sosial (X3) tidak berpengaruh signifikan. Hasil ini konsisten dengan beberapa studi adopsi teknologi (Venkatesh et al., 2012) yang menemukan bahwa dalam konteks layanan daring wajib pajak, faktor utilitarian dan sosial dapat kehilangan relevansinya jika pengguna sudah terbiasa dengan sistem. Temuan ini mengimplikasikan bahwa strategi peningkatan adopsi *e-filing* sebaiknya fokus pada penyederhanaan proses, peningkatan kualitas layanan fiskus, dan optimalisasi manfaat langsung yang dirasakan pengguna.

Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi variabel dependen oleh variabel independen. Menurut Hair et al. (2019) dan Field (2018), nilai *Adjusted R²* lebih tepat digunakan dibanding R^2 murni, terutama pada model dengan lebih dari satu prediktor, karena telah mengoreksi bias akibat jumlah variabel bebas.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,821	0,674	0,656	1,19512

Sumber: *Output SPSS, 2025*

Nilai *Adjusted R²* sebesar 0,656 menunjukkan bahwa 65,6% variasi Minat Menggunakan *E-Filing* dapat dijelaskan oleh lima variabel independen, yaitu Persepsi Kegunaan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), Faktor Sosial (X3), Kualitas Pelayanan Fiskus (X4), dan Dampak Penggunaan (X5). Sisa sebesar 34,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti faktor kepercayaan terhadap teknologi, dukungan pemerintah, atau motivasi pribadi yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Nilai *R* sebesar 0,821 mengindikasikan adanya korelasi yang kuat antara seluruh variabel independen dengan variabel dependen. Menurut Cohen (1988),

korelasi di atas 0,80 dapat dikategorikan sebagai hubungan yang sangat kuat, sehingga model ini memiliki kekuatan prediktif yang memadai.

Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Minat Menggunakan E-Filing

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-filing. Temuan ini mengindikasikan bahwa walaupun e-filing berpotensi memberikan manfaat efisiensi, kecepatan, dan akurasi pelaporan pajak, manfaat tersebut belum menjadi pendorong utama niat penggunaan. Hal ini dapat terjadi karena adopsi teknologi perpajakan dipengaruhi oleh faktor lain seperti regulasi, dukungan teknis, dan pengalaman pengguna sebelumnya. Penelitian di bidang adopsi teknologi publik menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan baru akan berdampak signifikan apabila pengguna telah memiliki tingkat literasi digital yang tinggi (Alhujran et al., 2015; Mensah, 2020). Dengan demikian, meskipun e-filing secara konseptual menawarkan nilai tambah, persepsi tersebut tidak otomatis memengaruhi perilaku adopsi.

Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Minat Menggunakan E-Filing

Persepsi kemudahan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-filing. Hal ini memperkuat pandangan bahwa kemudahan navigasi, tampilan antarmuka yang intuitif, dan prosedur pelaporan yang sederhana merupakan kunci dalam meningkatkan niat penggunaan teknologi publik. Studi di sektor perpajakan digital di negara berkembang menemukan bahwa persepsi kemudahan menjadi faktor penentu adopsi yang lebih dominan dibanding persepsi manfaat (Aljarrah et al., 2022; Rehman et al., 2020). Artinya, semakin sedikit hambatan teknis yang dirasakan pengguna, semakin tinggi kemungkinan mereka untuk terus menggunakan *e-filing*.

Pengaruh Faktor Sosial terhadap Minat Menggunakan E-Filing

Faktor sosial dalam penelitian ini tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-filing. Temuan ini menegaskan bahwa keputusan penggunaan e-filing bersifat personal dan lebih dipengaruhi oleh pertimbangan fungsional daripada pengaruh sosial. Dalam konteks layanan pemerintah digital, pengaruh sosial cenderung menurun ketika tingkat kepercayaan pada sistem dan kemandirian teknologi masyarakat meningkat (Carter et al., 2016). Hal ini juga sejalan dengan riset terbaru yang menyatakan bahwa pada adopsi teknologi berbasis layanan publik, *peer influence* memiliki kontribusi yang rendah dibandingkan faktor kemudahan dan keamanan (Shareef et al., 2021).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Minat Menggunakan E-Filing

Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan e-filing. Pelayanan fiskus yang responsif, akurat, dan proaktif meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem digital, sehingga mendorong penggunaan berkelanjutan. Prinsip ini sejalan dengan dimensi *responsiveness* dan *assurance* dalam SERVQUAL yang berperan penting dalam meningkatkan niat adopsi teknologi publik (Parasuraman et al., 1988; Albeshir, 2016). Dalam konteks perpajakan digital, pelayanan yang baik dari petugas pajak dapat berfungsi sebagai

facilitating condition yang mengurangi hambatan adopsi dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Pengaruh Dampak Penggunaan terhadap Minat Menggunakan E-Filing

Dampak penggunaan terbukti signifikan dalam meningkatkan minat menggunakan e-filing. Ketika pengguna merasakan manfaat nyata seperti penghematan waktu, kemudahan akses, dan peningkatan kepatuhan pajak, maka kemungkinan untuk melanjutkan penggunaan di masa depan akan semakin besar. Riset di beberapa negara OECD menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pajak dapat meningkatkan kepatuhan sukarela hingga lebih dari 20% (OECD, 2021). Selain itu, persepsi terhadap dampak positif sistem digital juga berperan sebagai *behavioral reinforcement* yang memperkuat niat penggunaan (Susanto & Almunawar, 2023).

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Faktor Sosial, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Dampak Penggunaan terhadap Minat menggunakan *E-Filing*. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan dan Faktor Sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat, sedangkan Persepsi Kemudahan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Dampak Penggunaan berpengaruh positif signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas layanan fiskus yang responsif dan informatif, serta persepsi manfaat nyata seperti efisiensi waktu dan peningkatan kepatuhan menjadi pendorong utama adopsi *e-filing*, sedangkan manfaat yang dirasakan secara umum dan pengaruh sosial belum menjadi faktor dominan. Secara simultan, kelima variabel independen berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan E-Filing dengan kontribusi penjelasan sebesar 65,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian, peningkatan adopsi *e-filing* dapat dioptimalkan melalui strategi peningkatan kemudahan penggunaan, perbaikan kualitas layanan fiskus, dan penguatan penyampaian manfaat nyata kepada wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. M., & Tanamal, R. (2021). Pengaruh persepsi kegunaan dan kemudahan terhadap minat menggunakan e-filing. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 8(2), 101–110.
- Albeshar, A. Y. (2016). Trust as a source of long-term adoption of e-government. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 7(1), 176–183. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2016.070123>
- Alfiah, S. N. (2021). Persepsi kegunaan dan minat penggunaan e-filing. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(1), 55–64.
- Alhujran, O., Aloudat, A., & Altarawneh, I. (2015). Citizens' adoption of e-government services: A conceptual model. *Electronic Government, an International Journal*, 11(3), 287–308. <https://doi.org/10.1504/EG.2015.071213>

- Aljarrah, H., Alomari, M., & Al-Gasaymeh, A. (2022). Determinants of e-tax service adoption: Evidence from developing countries. *Journal of Public Affairs*, 22(3), e2657. <https://doi.org/10.1002/pa.2657>
- Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional. (2017). *Bonus demografi: Peluang dan tantangan*. BKKBN Press.
- Budiatin, I., & Rustiyarningsih, S. (2021). Faktor yang mempengaruhi minat menggunakan e-filing. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Bisnis*, 10(1), 45–56.
- Carter, L., Weerakkody, V., Phillips, B., & Dwivedi, Y. K. (2016). Citizen adoption of e-government services: Exploring citizen perceptions of online services in the United States and United Kingdom. *Information Systems Management*, 33(2), 124–140. <https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1155948>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Didi, A., Susanti, A., & Putri, M. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan e-filing. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 150–162.
- Effendi, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Transformasi digital dalam administrasi perpajakan. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 2(1), 20–32.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Ghani, E., & Kusumowati, A. (2020). Pengaruh faktor sosial terhadap minat penggunaan e-filing. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 120–130.
- Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality tests for statistical analysis: A guide for non-statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10(2), 486–489. <https://doi.org/10.5812/ijem.3505>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic econometrics* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2020). *Dasar-dasar ekonometrika* (6th ed., A. Maulana, Trans.). Salemba Empat.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Pearson Education.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

- Mensah, R. (2020). Factors influencing the adoption of e-government services in developing countries. *Journal of African Business*, 21(4), 451–471. <https://doi.org/10.1080/15228916.2019.1666085>
- Murti, D., & Fabiansyah, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap minat penggunaan e-filing. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 5(1), 75–88.
- Nasution, A., & Japina, J. (2025). Dampak penggunaan e-filing terhadap kepatuhan pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 40–55.
- Ningsi, N. (2018). Kualitas pelayanan fiskus dan kepuasan wajib pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan*, 5(2), 120–132.
- OECD. (2021). *Tax Administration 2021: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/0e2fd0af-en>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pipit Mulyah, P., Utami, T., & Rahmawati, L. (2020). Hambatan implementasi e-filing di Indonesia. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 55–67.
- Pratama, Y. (2022). Dampak penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Administrasi Publik dan Perpajakan*, 7(2), 88–97.
- Rehman, M., Esichaikul, V., & Kamal, M. (2020). Factors influencing e-government adoption in Pakistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 14(3), 525–545. <https://doi.org/10.1108/TG-05-2019-0040>
- Riyani, N., Lestari, D., & Hakim, M. (2019). Analisis hambatan penggunaan e-filing di wilayah Jawa Tengah. *Jurnal Pajak Indonesia*, 4(2), 120–132.
- Riza, M., & Mahmudi, M. (2022). Pengaruh dampak penggunaan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 6(3), 200–210.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Septianingsih, R. (2023). Pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna layanan publik digital. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(1), 33–47.
- Setiawan, A., Nugroho, B., & Prabowo, H. (2018). Dampak implementasi e-filing terhadap efisiensi pelaporan pajak. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(2), 55–66.
- Setiawati, R., Kurniawan, T., & Hidayat, M. (2023). Persepsi kemudahan dan minat penggunaan e-filing. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 11(1), 77–88.
- Shareef, M. A., Archer, N., & Dwivedi, Y. K. (2021). Examining adoption behavior of mobile government. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101567. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101567>

- Soleha, S. (2024). Kualitas pelayanan fiskus dan loyalitas wajib pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 6(1), 15–26.
- Sopian, A., Ratnasari, A., & Putri, Y. (2024). Faktor sosial dan minat penggunaan e-filing. *Jurnal Administrasi dan Perpajakan*, 8(1), 60–70.
- Sugeha, D., & Urumsah, D. (2022). Peran kualitas pelayanan fiskus dalam adopsi teknologi perpajakan. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi*, 12(2), 45–55.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukarmo, S., & Nurmantu, S. (2024). Analisis implementasi e-filing di Indonesia. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 6(2), 99–110.
- Suryani, N., & Merkusiwati, N. (2022). Persepsi kegunaan, kemudahan, dan minat penggunaan e-filing. *E-Jurnal Akuntansi*, 32(1), 233–245.
- Susanto, H., & Almunawar, M. N. (2023). Digital transformation in taxation: Adoption, challenges, and opportunities. *Digital Business*, 3(1), 100041. <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100041>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Vientiany, F., Wulandari, T., & Prasetyo, H. (2024). Dampak penggunaan e-filing terhadap efisiensi administrasi perpajakan. *Jurnal Ekonomi dan Administrasi Publik*, 9(1), 12–25.
- Wahyuningrum, N., Prabowo, T., & Sari, D. (2025). Dampak penggunaan e-filing terhadap kepatuhan pajak. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 10(1), 50–62.
- Wang, Y., Tsai, C., & Tsai, M. (2019). Linking service quality and customer satisfaction to the internet of things: An integrated model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 51, 414–421. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.06.002>
- Wooldridge, J. M. (2016). *Introductory econometrics: A modern approach* (6th ed.). Cengage Learning.