



# Analisis kepuasan penggunaan e-filing menggunakan Technology of Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Bengkulu)

Lisna Wati Sitinjak<sup>1</sup>, Halimatusyadiah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Bengkulu, Indonesia

E-mail: [lisnawatisitinjak12@gmail.com](mailto:lisnawatisitinjak12@gmail.com)

Article Info	Abstract
<b>Article History</b> Received: 2023-12-03 Revised: 2024-01-15 Published: 2024-02-01  <b>Keywords:</b> <i>E-filing;</i> <i>Technology Acceptance Model (TAM);</i> <i>User Satisfaction (User Satisfaction).</i>	The use of e-filing is a process where taxpayers utilize the e-filing system to report their Annual Tax Return (SPT) online. The objective is to provide benefits and convenience for both the Directorate General of Taxes and taxpayers in reporting the Annual Tax Return (SPT). This research is conducted with the aim of analyzing the satisfaction of e-filing usage using the TAM model. For the data processing in this study, the researcher employs the Statistical Product and Service Solution (SPSS). The results of this research show that research perception has a significant influence on the efficiency of e-filing implementation in the Belngkullul city community. In this way, the first hypothesis states that "There is a significant influence on the implementation of individual taxpayers in the city of Belngkullul", received or evidence of its implementation.
Artikel Info	Abstrak
<b>Sejarah Artikel</b> Diterima: 2023-12-03 Direvisi: 2024-01-15 Dipublikasi: 2024-02-01  <b>Kata kunci:</b> <i>E-filing;</i> <i>Technology Acceptance Model (TAM);</i> <i>Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).</i>	Penggunaan e-filing adalah suatu proses dimana wajib pajak menggunakan sistem e-filing agar dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online, dengan tujuan dapat memberi manfaat dan kemudahan bagi pihak Direktorat Jendral Pajak dan wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk dapat menganalisis kepuasan penggunaan e-filing menggunakan model TAM. Untuk pengolahan data penelitian ini, peneliti menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS). Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa persepsi penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penggunaan e-filing pada Masyarakat kota Bengkulu. Dengan demikian Hipotesis pertama menyatakan bahwa "Ada pengaruh yang signifikan persepsi penggunaan terhadap kepuasan penggunaan e-filing Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Bengkulu", diterima atau terbukti kebenarannya.

## I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber penghasilan yang diperoleh dari masyarakat yang digunakan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan negara (Andira & Fatmayanti, 2022). Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran negara. Perpajakan di Indonesia juga memanfaatkan sistem informasi dan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi perpajakan, baik untuk keperluan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun masyarakat atau wajib pajak (Fatimah, 2022).

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk terus meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan cara melakukan pembaharuan dalam sistem

perpajakan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Pembaharuan sistem perpajakan dimulai sejak 24 Januari 2005. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Sarroh & Fidiana, 2020). Kemajuan internet dalam bidang teknologi informasi telah mengalami perkembangan pesat, diantaranya adalah teknologi kearsipan. Arsip elektronik merupakan kemajuan teknologi kearsipan, salah satunya seperti e-filing. E-filing merupakan bentuk reformasi administrasi pajak dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi (Saragih & Septamia, 2019).

E-filing berfungsi mempermudah pemenuhan pelaporan SPT Tahunan elektronik online secara real time dan dapat diakses menggunakan website pada Direktorat Jenderal Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) atau melalui Application

Service Provider (ASP). Penggunaan e-filing adalah suatu proses di mana wajib pajak menggunakan sistem e-filing agar dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara online, tujuannya agar dapat memberi manfaat dan kemudahan bagi pihak Direktorat Jendral Pajak dan wajib pajak dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) (Natalia et al., 2019).

Bagi pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pengguna e-filing disediakan secara gratis oleh Direktorat Jendral Pajak. pelaporan pajak yang disebut dengan e-Filing berperan dalam menjangkau penyampaian SPT wajib pajak yang lebih cepat, akurat, efisien, dan efektif karena sistem melakukannya secara otomatis, Adanya sistem pelaporan pajak elektronik dapat mempermudah pekerjaan pegawai pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan SPT 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Artinya, wajib pajak dapat melaporkan SPT nya meskipun pada hari libur. namun di kota Bengkulu masih ada beberapa masyarakat yang kesulitan menggunakan e-filing dikarenakan kesusahan untuk menggunakan teknologi, jaringannya yang lelet atau lebih mudah jika melaporkan SPT secara langsung.

Fenomena yang sedang terjadi di Indonesia adalah sering sekali terjadi kejahatan yang memanfaatkan sistem teknologi informasi yang membuat wajib pajak memiliki krisis kepercayaan akan teknologi informasi ini, mereka memiliki ketakutan apabila data-data yang mereka input atau yang mereka laporkan bisa disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab (Hasari, 2019). Hal ini didukung oleh (JOSHUA & SUMARTA, 2020) dalam penelitiannya bahwa kerahasiaan dan keamanan berpengaruh secara positif terhadap minat perilaku wajib pajak dalam menggunakan e-filing. Dalam riset ini variabel ditentukan dengan Technology Acceptance Model (TAM). Technology Accepted Model (TAM) merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan individu terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi penggunaan dan persepsi kemudahan. Persepsi penggunaan, persepsi kemudahan terhadap kepuasan penggunaan e-filing wajib pajak ini dapat dihubungkan dengan model penerimaan teknologi atau Technology Accepted Model (TAM), dimana TAM merupakan salah satu teori yang menjelaskan tentang penggunaan sistem teknologi informasi terhadap individual dan juga TAM dapat membantu pengguna dalam menilai dan memberikan pandangan dengan penggunaan sistem e-filing.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen yaitu kepuasan penggunaan e-filing. Sedangkan variabel independent adalah persepsi penggunaan dan persepsi kemudahan. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Kota Bengkulu. Berdasarkan data yang dikeluarkan Seksi Pengolahan Data dan Informasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu Dua (2021), total populasi yang tercatat di Kota Bengkulu adalah 36525 orang. Dalam penelitian ini menerapkan metode non probability (purposive sampling) dengan pemilihan sampel menggunakan rumus Slovin yang diformulasikan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{N}{1 + N(0,1)^2}$$
$$n = \frac{36525}{1 + 36525(0,1)^2}$$
$$= 99,72$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = presentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir yaitu 10% populasi yang besar berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus slovin diketahui  $n = 99,72$  dibulatkan menjadi 100, artinya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi dalam cakupan di Kota Bengkulu yang sudah berpengalaman menggunakan E-Filing.

Untuk karakteristik yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah yang sudah memiliki npwp dan sudah ada penghasilan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari pengisian kuisisioner yang dilakukan dengan penyebaran secara langsung kepada responden. Kuisisioner yang digunakan terdiri dari 3 bagian yaitu persepsi penggunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan penggunaan e-filing. Pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuisisioner dibuat dengan skala likert dengan 1-5. 1 Sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 ragu-ragu, 4 setuju, 5 sangat setuju.

Dalam penelitian ini akan dilakukan uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya akan dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

Penelitian ini menggunakan Analisa regresi linear berganda dengan menggunakan program komputer yaitu SPSS dalam pengujian hipotesis. Uji F digunakan untuk mengetahui kelayakan model penelitian. Ketentuan menilai hasil penelitian hasil hipotesis F berupa level signifikan 0,05 (alfa = 5%). Nilai t digunakan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel independent terhadap variabel dependen juga dilakukan dengan melihat nilai probabilitasnya (signifikansi), dimana apabila nilai signifikan  $t < 0,05$ , maka itu artinya variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen, apabila koefisien regresi positif berarti pengaruh positif dan apabila koefisien regresi negative berarti berpengaruh negative.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Statistik

**Tabel 1.** Hasil Data Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	61	61%
	Perempuan	39	39%
Usia	25-45 Tahun	62	62%
	> 46 Tahun	38	38%
Pekerjaan/Profesi	PNS	12	12%
	BUMN	8	8%
	Wiraswasta	64	64%
	Karyawan Swasta	9	9%
	Pekerjaan Lainnya	7	7%
	SMA/SMK/SLTA	47	47%
Pendidikan Terakhir	D3	5	5%
	S1	40	40%
	S2	8	8%
Pengalaman E-filing	1-3 Tahun	51	51%
	> 3 Tahun	49	49%

Berdasarkan tabel diatas diketahui karakteristik responden jenis kelamin yang paling mendominasi adalah laki-laki sebanyak 61% dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang menggunakan e-filing di kota Bengkulu yaitu laki-laki. Berdasarkan karakteristik responden usia yang paling mendominasi adalah usia dari 25-45 tahun sebanyak 62% dapat disimpulkan bahwa rata-rata yang menggunakan e-filing di kota Bengkulu yaitu yang usia dari 25-45 tahun. Berdasarkan pekerjaan/profesi yang paling mendominasi adalah pekerjaan wiraswasta sebanyak 64% sedangkan dari karakteristik Pendidikan terakhir yang paling mendominasi adalah tingkat SMA/SMK.SLTA dan S1. SMA/SMK.SLTA sebanyak 47% dan dari tingkat S1 sebanyak 40%.

#### 2. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuisioner dari masing-masing variabel tersebut. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  berarti data valid. Hasil uji validitas disajikan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 2.** Uji validitas

No	Variabel	Signifikansi	Keterangan
1	Persepsi penggunaan	0,000	Valid
2	Persepsi kemudahan	0.000	Valid
3	Kepuasan penggunaan e-filing	0.000	Valid

Sumber. Hasil penelitian, 2023

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan, didapat bahwa variabel persepsi penggunaan, persepsi kemudahan dan kepuasan penggunaan dinyatakan valid.

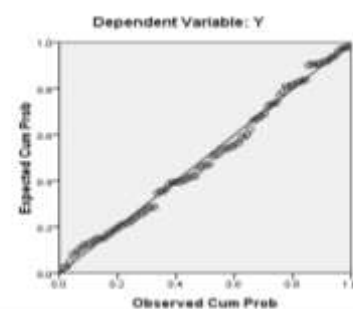
Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas cronbach's alpha. berdasarkan hasil olah data reliabilitas, dinyatakan bahwa data yang diuji memiliki nilai variabel reliabilits yang handal atau dapat dipercaya secara keseluruhan karena nilai cronbach's alphamenunjukkan nilai yang lebih besar dari batas kritis yang ditentukan yaitu 0,06. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini disajikan pada tabel dibawah:

**Tabel 3.** Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach'S Alpha	Keterangan
1	Persepsi penggunaan	0.805	Reliabel
2	Persepsi kemudahan	0.826	Reliabel
3	Kepuasan penggunaan e-filing	0.822	Reliabel

Sumber. Hasil Penelitian, 2023

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar 1.** Uji Normalitas  
Sumber. Hasil Penelitian, 2023

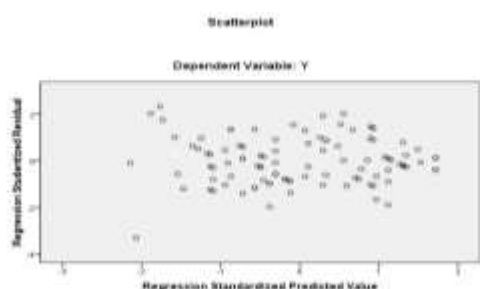
Berdasarkan gambar grafik diatas tampak bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis, maka dapat disimpulkan bahwasannya

regresi ini memenuhi asumsi klasik Normalitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut (Ghozali, 2016) bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidak-samaan varian dari residul satu pengamatan yang lain. Model regresi baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah:

- a) Jika ada plot tertentu, seperti titik ada yang membentuk bola tertentu teratur (bergelombang dan melebur lalu kemudian menyempit maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas



**Gambar 2.** Uji Heteroskedastisitas  
Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan pada gambar diatas diketahui bahwa scatterplot membentuk titik yang menyebar secara acak dengan tidak membentuk pola yang jelas, hal ini menunjukkan tidak ada masalah ada heteroskedastisitas atau tidak mengalami heteroskedastisitas.

### 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.** Hasil pengujian hipotesis

Variabel	Koefisien b1	t-statistik	Sig.	Keterangan
Konstanta	10,779	6,209	0,000	
Persepsi penggunaan	0,731	5,723	0,000	Diterima
Persepsi kemudahan	0,611	6,391	0,000	Diterima
R square		0,725		
Adjust R <sup>2</sup>		0,719		
F		127,851		
Variabel	Koefisien b1	t-statistik	Sig	
Sig		0,000 <sup>a</sup>		

Sumber: Data primer diolah, 2023

Hipotesis pertama, menunjukan variabel persepsi penggunaan terhadap kepuasaan penggunaan e-filing memberikan hasil signifikan sebesar  $0,000 <$

$0,05$  dengan nilai koefisiennya  $0,731$ . Hal ini menunjukkan bahwa persepsi penggunaan berpengaruh terhadap kepuasaan penggunaan e-filing, dengan demikian hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima.

Hipotesis kedua, menunjukan variabel persepsi kemudahan terhadap kepuasaan penggunaan e-filing memberikan hasil signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai koefisiennya  $0,611$ . Hal ini juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasaan penggunaan e-filing. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini diterima.

### B. Pembahasan

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa persepsi penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasaan penggunaan e-filing pada Masyarakat kota Bengkulu. Dengan demikian Hipotesis pertama menyatakan bahwa “Ada pengaruh yang signifikan persepsi penggunaan terhadap kepuasaan penggunaan e-filing Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Bengkulu”, diterima atau terbukti kebenarannya. Pengujian variabel persepsi pengguna ini menunjukkan hasil bahwa kepuasaan wajib pajak orang pribadi pengguna e-filing memiliki nilai yang positif yang dapat menjelaskan bahwa dengan adanya e-filing pengguna dapat mengetahui menggunakan teknologi dan dapat berguna dalam pekerjaannya sehingga pengguna sangat merasa puas dengan adanya e-filing. Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh [20] yang menyatakan bahwa persepsi pegunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan e-filing. Demikian dengan hasil penelitian dari [21] menunjukan bahwa persepsi pegunaan berpengaruh signifikan jika dengan menggunakan sisitem e-filing.

Selanjutnya hasil penelitian dari persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasaan penggunaan e-filing pada Masyarakat kota Bengkulu. Dengan demikian Hipotesis kedua menyatakan bahwa “ada pengaruh yang signifikan persepsi kemudahan terhadap kepuasaan penggunaan e-filing Wajib Pajak Orang Pribadi di kota Bengkulu” pengujian variabel persepsi kemudahan ini menunjukan dengan adanya e-filing akan mampu menyediakan informasi

yang berkualitas, tepat, cepat dan akurat. Dengan adanya e-filing sangat mudah bagi pengguna untuk mengisi SPT secara online bisa diisi kapanpun dan dimanapun yang membuat pengguna menjadi puas dengan adanya sistem e-filing. Hasil dari penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Agung & Tanamal, 2021) pada variabel persepsi kemudahan mempengaruhi signifikan positif pada penggunaan E-filing. Penelitian ini juga di dukung oleh (Chrisandita & Sukartha, 2021) yang menyatakan persepsi kemudahan berpengaruh positif pada penggunaan e-filing. Hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa semakin Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) mempersepsikan e-filing kemudahan meningkat, maka penggunaan e-filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) akan meningkat.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

##### A. Simpulan

Setelah peneliti melakukan beberapa tahapan penelitian yakni penyusunan penelitian, metodologi penelitian, pengumpulan data, analisis data dan pengujian, maka didapatkan hasil yang bisa menjelaskan hubungan dari variabel yang dipergunakan yakni Persepsi penggunaan dan Persepsi Kemudahan. Semua variabel memiliki arah yang positif.

1. Variabel independen Persepsi penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan e-filing. Sehingga hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima.
2. Variabel independen persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan e-filing. Sehingga hipotesis (2) dalam penelitian ini diterima.
3. Variabel Persepsi penggunaan dan persepsi kemudahan secara Bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan e-filing dalam SPT Wajib Pajak Orang Pribadi. Sehingga, hipotesis ketiga (H3) dalam penelitian ini diterima.

##### B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan pada penelitian ini, maka penelitian selanjutnya disarankan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel yang terdapat pada Technology Of Acceptance (TAM) sehingga peneliti akan mampu membuktikan lebih jauh mengenai analisis

kepuasan pengguna e-filing dengan menggunakan model TAM terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian selanjutnya juga mampu menambahkan jumlah responden dengan cara memperluas wilayah responden dan menentukan waktu penyebaran kuisioner dengan tepat. Bagi Peneliti selanjutnya sebaiknya memperbesar jumlah data yang akan diolah dalam penelitian. Hal ini dimaksudkan untuk lebih diperhatikan, seperti sedikit diskusi agar jawaban yang diperoleh lebih menggambarkan keadaan responden yang sebenarnya.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Agung, A., & Tanamal, R. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepuasan, Kualitas Sistem, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Dalam Penggunaan E-Filing. *Teknika*, 10(2), 128–136.
- Andira, A., & Fatmayanti, F. (2022). Analisis Pelaporan SPT Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai Yang Berbasis Aplikasi E-Filing Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Meulaboh. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 424–430.
- Chrisandita, G. M., & Sukartha, I. M. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Efisien Wajib Pajak Orang Pribadi pada Penggunaan E-Filing. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(7), 3215–3228.
- Fatimah, A. S. (n.d.). A., & Aini Rahmah, N. (2022). Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(3), 419–438.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Hasari, N. K. Y. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENSITAS PERILAKU DALAM PENGGUNAAN E-FILING TERHADAP WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BADUNG SELATAN. *JSAM (Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen)*, 1(2), 41–77.
- JOSHUA, J., & SUMARTA, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan

- E-Filing Di Tangerang Selatan. *Media Bisnis*, 12(1), 67–82.
- Natalia, K., Ompusunggu, A. P., & Sarwono, J. (2019). Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Gambir Tiga (Survei pada KPP Pratama Gambir Tiga periode April-Juli 2017). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 186–197.
- Saragih, A. H., & Septamia, N. U. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna E-Filing Menggunakan Model Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Kajian Akuntansi*, 3(1), 1–17.
- arroh, M., & Fidiana, F. (2020). PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN, KEMUDAHAN, DAN KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENGGUNAAN E-FILING. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(3).