

## **Perceived Risk, Perceived Functional Benefit, dan Kepuasan sebagai Penentu Intensi Berkelanjutan Wajib Pajak Menggunakan e-filing**

**Yenni Mangoting**

Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Kristen Petra  
Jl. Siwalankerto 121-131, Kota Surabaya, Jawa Timur 60236

**Abstract.** *The study aims to examine the impact of perceived functional benefits as a mediator in the use of e-filing influence on satisfaction and continuing taxpayer's intention. Moderation testing is conducted to determine the effect of perceived risk in the relationship between e-filing and taxpayer satisfaction. The respondents are individual taxpayers who have used e-filing. The number of research respondents was 230 individual taxpayers. Hypothesis testing using Wrap-PLS. The results showed that all the variable that are tested directly, namely e-filing, perceived functional benefit, and satisfaction are significantly influence the satisfaction and continuing intention's taxpayers for using e-filing in long term. Mediation variable test shows that perceived functional benefit and satisfaction of taxpayers can mediate. This means that the higher use of e-filing can increase the perceived benefits of taxpayers, thereby increasing the taxpayer's continuing intention to use e-filing. The higher perceived functional benefit will increase taxpayer satisfaction, thereby increasing the taxpayer's continuing intention to use e-filing. However, the moderator factor, namely perceived risk, does not show a significant influence to strengthen or weaken the relationship between e-filing and taxpayer satisfaction. This research confirms that the government needs to increase the capacity of the online system not only by focusing on the use of e-filing, but also other expected functional benefits, namely, cost and time efficiency and effectiveness in completing tax obligations, and ease of accessibility.*

**Keywords:** *perceived risk, perceived functional benefit, taxpayer's satisfaction, e-filing, continuing intention*

**Abstrak.** *Penelitian bertujuan untuk menguji dampak perceived functional benefit sebagai mediasi dalam pengaruh penggunaan e-filing terhadap kepuasan dan intensi berkelanjutan wajib pajak. Pengujian moderasi juga dilakukan untuk mengetahui pengaruh kuat dan lemahnya perceived risk dalam hubungan e-filing dan kepuasan wajib pajak. Responden penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang telah menggunakan e-filing. Jumlah responden penelitian adalah 220 wajib pajak orang pribadi. Alat menguji hipotesis menggunakan Wrap-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel yang diuji secara langsung yaitu e-filing, perceived functional benefit menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan intensi keberlanjutan wajib pajak menggunakan e-filing dalam jangka panjang. Uji variabel mediasi menunjukkan bahwa perceived functional benefit dan kepuasan wajib pajak dapat memediasi. Artinya, penggunaan e-filing yang makin tinggi dapat meningkatkan manfaat yang dirasakan wajib pajak sehingga meningkatkan niat berkelanjutan wajib pajak menggunakan e-filing. Faktor moderator, yaitu perceived risk tidak menunjukkan pengaruh signifikan untuk menguatkan atau melemahkan hubungan antara e-filing dan kepuasan wajib pajak. Penelitian menegaskan bahwa pemerintah perlu meningkatkan kapasitas sistem online tidak hanya memfokuskan pada kemudahan penggunaan e-filing, namun juga manfaat fungsional yang diharapkan yaitu, efisiensi biaya dan waktu dan efektivitas dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan, dan kemudahan aksesibilitas.*

**Kata Kunci:** *perceived risk, perceived functional benefit, kepuasan wajib pajak, e-filing*

**Corresponding Author.** [yenni@petra.ac.id](mailto:yenni@petra.ac.id)

**How to Cite This Article.** Yenni Mangoting. (2020). *Perceived Risk, Perceived Functional Benefit, dan Kepuasan sebagai Penentu Intensi Berkelanjutan Wajib Pajak Menggunakan e-filing.* *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 12 (1), 32-47.

**History of Article.** *Received: Januari 2020, Revision: Juni 2020, Published: Juni 2020*

Online ISSN: 2541-0342. Print ISSN: 2086-2563. DOI : <https://doi.org/10.17509/jaset.v12i1.22920>

Copyright©2020. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset) Program Studi Akuntansi FPEB UPI*

### **PENDAHULUAN**

Otoritas perpajakan yang berkepentingan dalam kebijakan implementasi teknologi informasi perpajakan perlu mengetahui bagaimana wajib pajak meresponi

keberadaan teknologi informasi tersebut. Proses pengambilan keputusan apakah akan konsisten menggunakan teknologi informasi akan dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak dalam memandang teknologi informasi

perpajakan tersebut. Beberapa penelitian seperti Night and Bananuka (2019); Lymer, Hansford, and Pilkington (2012); Zaidi, Henderson, and Gupta (2017) dan Hussein and Mohamed (2011) mengidentifikasi perilaku wajib pajak menggunakan teknologi informasi melalui konsep TAM (Technology Acceptance Model) ataupun TPB (Theory Planned and Benefit). TAM menggunakan persepsi, bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan teknologi informasi (*perceived of used*). Penelitian lainnya seperti Azmi, Kamarulzaman, and Hamid (2012); Gupta, Zaidi, Udo, and Bagchi (2015) (Gupta et al., 2015); Lu, Huang, and Lo (2010) juga dapat membuktikan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan berdasarkan TAM dapat mempengaruhi sikap wajib pajak untuk menggunakan e-filing

*e-filing* sebagai konsep teknologi informasi dianggap mampu menyederhanakan dan memudahkan proses pemenuhan kewajiban pelaporan perpajakan, sehingga wajib pajak tidak perlu menggunakan kertas, mengurangi beban pengiriman, konfirmasi penerimaan e-filing langsung diterima, dan mengurangi risiko tidak diterimanya pelaporan pajak tersebut. Koong, Bai, Tejinder, and Morris (2019) mengungkapkan tiga faktor dominan berdasarkan hasil survei yang mempengaruhi wajib pajak yang menggunakan *e-filing*, yaitu: *perceived functional benefit* atau manfaat fungsi yang dirasakan, kepercayaan, dan *perceived risk*. Demikian juga dalam penelitian Lymer et al. (2012), bahwa sistem e-filing memiliki banyak manfaat dan mendatangkan kepuasan khususnya bagi perusahaan kecil menengah.

Penelitian mengenai *e-filing* seharusnya tidak hanya mengidentifikasi faktor-faktor kognitif yang diadopsi dalam konsep TAM berdasarkan prinsip *perceived usefulness*, *perceived easy of used*, dan *intention to use*. Faktor kegunaan dan kemudahan perlu dielaborasi dengan menambahkan faktor lain yang merujuk kepada pertimbangan psikologi pengguna atau wajib pajak. Teori *Expectation Confirmation Model* menjelaskan bahwa

keberhasilan implementasi teknologi informasi seharusnya dipandang dari adanya konsistensi atau intensi keberlangsungan penggunaan. Intensi berkelanjutan penggunaan teknologi informasi didefinisikan sebagai keinginan seseorang untuk terus menggunakan teknologi informasi dalam jangka panjang (Bhattacharje, 2001). Teori *Expectation Confirmation Model* atau konfirmasi harapan ini berpendapat bahwa harapan, ditambah dengan kinerja yang dirasakan, mengarah pada kepuasan pasca penggunaan teknologi pertama kali. Ekspektasi yang terkonfirmasi menjadi kunci dalam menentukan kepuasan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi, karena ekspektasi merupakan penguatan terhadap rencana perilaku seseorang di kemudian hari. Efek kepuasan mencerminkan pengalaman yang menyenangkan karena kinerja yang diharapkan melalui *e-filing* dapat melebihi ekspektasi yang diharapkan (Akram, Malik, Shareef, & Goraya, 2018; Saibon, Nawawi, & Salin, 2016).

Atribut manfaat dalam konsep *perceive functional benefit* diperkenalkan sebagai bagian penting untuk memprediksi perilaku kepuasan seseorang. Shareef, Kumar, Kumar, and Dwivedi (2011) memperkenalkan *perceive functional benefit* sebagai prediktor untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasakan manfaat fungsional secara keseluruhan, misalnya biaya, waktu, efisiensi dan efektifitas dengan adanya aplikasi teknologi informasi dalam layanan pemerintah. Memahami intensi perilaku pengguna informasi tidak cukup hanya berdasarkan faktor kemudahan dan kegunaan yang hanya sekedar melihat mengukur manfaat secara absolut namun tidak komprehensif. Konsep *perceive functional benefit* menggunakan indikator fungsional dengan melibatkan faktor efektivitas, efisiensi, ketersediaan, aksesibilitas, kenyamanan dalam penggunaan, penghematan waktu, penghematan biaya, dan kenyamanan (Shareef et al., 2011).

Implementasi teknologi e-filing tidaklah bebas risiko. Featherman and Pavlou (2003) menjelaskan bahwa risiko atau *perceived risk*

sebagai ketidakpastian yang dirasakan terkait kemungkinan konsekuensi negatif dari penggunaan suatu produk atau layanan. Featherman and Pavlou (2003) dan Horst, Kuttschreuter, and Gutteling (2007) menjelaskan bahwa persepsi risiko terbukti secara signifikan dapat memprediksi manfaat yang dirasakan dari layanan elektronik yang disediakan oleh pemerintah. Penelitian mengenai persepsi risiko lebih lanjut dilakukan oleh Li and Huang (2009) yang mengelaborasi *Theory of Perceived Risk* dengan *Theory of Acceptance Model* untuk mengidentifikasi hubungan antara risiko yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat yang dirasakan, intensi, dan perilaku pembelian. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa persepsi risiko yang dirasakan memainkan peranan penting dalam meningkatkan penggunaan teknologi melalui belanja *online*, karena konsumen tidak hanya memberikan penekanan pada kemudahan penggunaan dan manfaat tetapi juga pada risiko. Selain penelitian-penelitian sebelumnya yang melibatkan *perceived risk*, Thominathan and Ramayah (2012) juga menegaskan pentingnya identifikasi risiko dalam penggunaan *e-filing*. Identifikasi risiko akan menurunkan kuraguan wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*, sehingga wajib pajak tidak akan ragu-ragu mengirimkan informasi pribadi melalui *e-filing*.

Ukuran keberhasilan penggunaan teknologi informasi adalah berdasarkan kepuasan pengguna yang menentukan timbulnya intensi berkelanjutan penggunaan *e-filing* jangka panjang. DeLone and McLean (2016) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna harus didahului dengan pengalaman penggunaan. Pengalaman positif terhadap *e-filing* akan mengarah pada kepuasan lebih besar, sehingga mempengaruhi intensi wajib pajak yang lebih tinggi untuk menggunakan teknologi informasi tersebut. Persepsi wajib pajak adalah suatu proses yang membuat seseorang memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan rangsangan-rangsangan yang diterima menjadi suatu gambaran yang berarti dan lengkap (Permana, Astuti, & Suryadi, 2012).

Wajib pajak yang telah menggunakan *e-filing* akan memiliki pengalaman aktual yang dapat membentuk ekspektasi. Ekspektasi yang lebih besar daripada persepsi awal sebelum menggunakan *e-filing* akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Thominathan and Ramayah (2012) menjelaskan bahwa estimasi harapan wajib pajak diperlukan untuk meningkatkan kesadaran dan menurunkan keraguan menggunakan *e-filing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dan intensi berkelanjutan dalam penggunaan *e-filing*. Penyelidikan terhadap intensi berkelanjutan setelah penggunaan awal *e-filing* bertujuan untuk mengevaluasi kinerja *e-filing* sebagai layanan inovasi yang disediakan pemerintah. Penelitian ini juga menambahkan aspek psikologi berkaitan dengan *perceived risk* sebagai variabel moderasi dan *perceived functional benefit* sebagai variabel mediasi yang bertujuan untuk mengukur kekuatan penggunaan *e-filing* melalui kepuasan kepada wajib pajak yang berpengaruh terhadap penggunaan berkelanjutan.

## LANDASAN TEORI

### **Technology Acceptance Model (TAM) dan Expectation Confirmation Model (ECM)**

Penelitian seperti Night and Bananuka (2019); Lymer et al. (2012); Zaidi et al. (2017) dan Hussein and Mohamed (2011) menggunakan pendekatan TAM untuk memprediksi penerimaan terhadap teknologi baru. TAM menggunakan faktor keyakinan bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja (*perceived usefulness*) dan sejauh mana teknologi informasi itu mudah digunakan (*perceived of used*) (Azmi et al., 2012). Pengembangan model TAM dilakukan dengan memfokuskan penelitian pada adopsi teknologi informasi pasca penggunaan seperti intensi keberlangsungan penggunaan (*intention to use*) melalui teori *Expectation Confirmation Model* (ECM) atau teori konfirmasi harapan yang dikembangkan oleh Bhattacharjee (2001).

### **Perceived Functional Benefit**

Menurut Akram et al. (2018) kebanyakan penelitian teknologi menggunakan pendekatan TAM untuk mengetahui penerimaan teknologi bagi wajib pajak. Schaupp and Carter (2010) menyatakan bahwa faktor manfaat berpengaruh signifikan dalam penggunaan berkelanjutan *e-filing*. Wajib pajak menganggap layanan *e-governance* melalui *e-filing* memberikan manfaat tambahan seperti akses yang mudah dan layanan yang cepat bila dibandingkan dengan cara tradisional. Penegasan juga dijelaskan oleh Kumar, Adlakaha, and Mukherjee (2018). Ketika kinerja M-wallet lebih baik dari ekspektasi yang diharapkan, maka kondisi tersebut akan menentukan intensi berkelanjutan menggunakan M-wallet.

*Perceived functional benefit* berkaitan dengan manfaat berharga dari penggunaan *e-filing*. *Perceived functional benefit* menambahkan faktor efisiensi biaya dan waktu sebagai bagian dari manfaat yang diharapkan oleh wajib pajak. Logika awal yang dibangun adalah semakin tinggi manfaat yang dirasakan wajib pajak dalam menggunakan *e-filing* seperti, aksesibilitas, penghematan waktu, dan biaya, maka kepuasan penggunaan *e-filing* akan tinggi. Su, Li, and Cui (2009) mengaitkan antara *perceived functional benefit* dengan adanya manfaat inti yang wajib diterima oleh pelanggan seperti kualitas produk, kualitas layanan, dan harga yang kompetitif. Demikian juga Chu and Kang (2014) dan Gilbert et al. (2004) menjelaskan bahwa faktor manfaat yang dirasakan atau *perceived functional benefit* berkaitan dengan efisiensi biaya dan waktu merupakan pertimbangan penting dalam menggunakan layanan inovasi yang disediakan oleh pemerintah. Akram et al. (2018) mengungkapkan semakin tinggi persepsi kebermanfaatan yang dirasakan semakin tinggi kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian ini mengembangkan konsep TAM dengan menambahkan variabel *perceived functional benefit* sehingga hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Pengaruh *perceived functional benefit* terhadap intensi berkelanjutan

H<sub>2</sub>: Pengaruh *perceived functional benefit* terhadap kepuasan Wajib Pajak

*E-filing* dalam penelitian ini berkaitan dengan tiga aspek yaitu kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem. Sedangkan *perceived functional benefit* berkaitan efisiensi waktu dan biaya, kemudahan, serta kualitas keputusan. Su et al. (2009) mengaitkan antara *perceived functional benefit* dengan kepuasan wajib pajak menggunakan *e-filing*. Semakin besar manfaat yang diterima wajib pajak semakin menunjukkan kepuasan. J. V. Chen, Jubilado, Capistrano, and Yen (2015) menunjukkan pentingnya persepsi kebermanfaatan atas *e-filing* bagi wajib pajak di Filipina.

Akram et al. (2018) menjelaskan bahwa semakin berkualitasnya sistem *online* yang disediakan pemerintah maka wajib pajak akan merasakan manfaat yang maksimal. Kualitas sistem yang tinggi, layanan informasi yang memadai, dan kualitas informasi yang baik akan memfasilitasi hubungan wajib pajak dengan pemerintah dan memperkuat manfaat *e-filing* yang dirasakan sehingga mendatangkan kepuasan. Sehingga hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Pengaruh *perceived functional benefit* dapat memediasi pengaruh *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak

### **E-filing**

Keuntungan *e-filing* juga menjadi catatan bagi otoritas pajak negara Thailand berkaitan dengan efisiensi, peningkatan kualitas informasi, akurasi, dan efisiensi biaya kepatuhan (Bhuasiri, Zo, Lee, & Ciganek, 2016). Wang and Liao (2008) dan Floropoulos, Spathis, Halvatzis, and Tsipouridou (2010) menyelidiki upaya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi teknologi informasi. Tiga faktor yang menjadi indikator keberhasilan implementasi *e-filing* sebagai aplikasi layanan publik, yaitu: kualitas sistem

informasi (information quality), kualitas sistem (system quality), dan kualitas layanan (service quality). Dalam beberapa penelitian lainnya juga ditemukan bahwa e-filing dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak (Puthur, A.P, & Mahadevan, 2016; Shareef et al., 2011).

Rifat, Nisha, and Iqbal (2019) menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan positif dalam membentuk intensi wajib pajak untuk menggunakan *e-filing*. Veeramootoo, Nunkoo, and Dwivendi (2018) menemukan adanya faktor signifikan dari kualitas sistem yang mempengaruhi kepuasan menggunakan *e-filing*. Demikian juga Goh, Ong, Tan, Goh, and Eze (2012) yang membuktikan bahwa responden puas dengan sistem *e-filing* dan menyetujui bahwa sistem *e-filing* memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat diandalkan serta responsif. Sembilan dimensi kualitas layanan elektronik dinyatakan signifikan berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna terhadap *e-filing*. C.-W. Chen (2010) memandang bahwa kesuksesan penggunaan e-filing dipengaruhi oleh dua faktor yaitu kualitas informasi dan kualitas sistem. Kualitas informasi yang disediakan dalam *e-filing* dianggap dapat memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Shareef et al. (2011) menggarisbawahi bahwa kesuksesan penggunaan teknologi tidak hanya memberikan manfaat yang dapat meningkatkan kinerja seseorang. Layanan teknologi informasi seperti *e-filing* wajib memberikan memberikan manfaat maksimal bagi wajib pajak antara lain dalam hal kemudahan pelaporan pajak, efisiensi biaya dan akses yang mudah dan cepat. Penelitian teknologi informasi perlu menambahkan *perceived functional benefit* untuk mengetahui kepuasan *e-filing* bagi wajib pajak dengan. Kualitas sistem yang tinggi, layanan informasi yang memadai, dan kualitas informasi yang baik akan memfasilitasi hubungan wajib pajak dengan pemerintah dan memperkuat manfaat *e-filing* yang dirasakan (Akram et al., 2018). Sehingga hipotesis

penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Pengaruh *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak

H<sub>5</sub>: Pengaruh *e-filing* terhadap *perceived functional benefit*

### **Kepuasan Wajib Pajak**

Kepuasan atau ketidakpuasan dimaknai sebagai akibat pengalaman positif atau negatif masa lalu mengenai penggunaan teknologi informasi (Porumbescu, 2016). Bhattacherje (2001) mengaitkan konsep kepuasan dengan Expectation-Confirmation Theory yang menjelaskan bahwa seseorang pada awalnya memiliki ekspektasi yang tinggi dalam penggunaan teknologi informasi kemudian orang tersebut menggunakan dan mengevaluasi teknologi informasi tersebut apakah sesuai dengan yang diekspektasikan. Jika ekspektasi tersebut terkonfirmasi maka seseorang akan merasa puas dan terus melanjutkan penggunaan teknologi tersebut. Trana, Phama, and Leb (2019) mengaitkan kepuasan sebagai respon positif yang akan menentukan intensi berkelanjutan untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang telah dibeli sebelumnya. Chen, S. C., Chen, H. H., & Chen, M. F. (2009) dapat membuktikan bahwa penggunaan berkelanjutan memiliki koneksi dengan kepuasan pelanggan.

*Perceived functional benefit* melibatkan faktor-faktor ekonomis yang dapat meningkatkan kinerja *e-filing*, seperti efisiensi biaya dalam melaksanakan pelaporan pajak. Pada sisi yang lain kepuasan dapat menentukan intensi berkelanjutan wajib pajak menggunakan *e-filing*. Gilbert and Balestrini (2004) dan Shareef et al. (2011) menemukan bahwa *perceived functional benefit* melalui efisiensi biaya dan waktu merupakan dimensi penting yang memicu kesediaan untuk mengadopsi layanan *e-government*. Bhattacherje, A. (2001) menekankan keberadaan teori konfirmasi harapan yang menyatakan bahwa intensi untuk membeli kembali suatu produk atau melanjutkan penggunaan layanan ditentukan terutama oleh

kepuasan. Sedangkan Veeramootoo et al. (2018) menunjukkan bahwa kepuasan dan manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh penting pada intensi berkelanjutan penggunaan sistem *online*.

H<sub>6</sub>: Pengaruh kepuasan terhadap intensi berkelanjutan *e-filing*

H<sub>7</sub>: Pengaruh kepuasan terhadap *perceived functional benefit* dan *intensi berkelanjutan*

### **Perceived Risk**

Risiko berkaitan dengan kepercayaan dan persepsi sejauh mana teknologi *e-filing* yang digunakan oleh wajib pajak dapat menjamin bahwa data pribadi mereka tidak akan disalahgunakan oleh petugas pajak. Untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak tersebut, otoritas pajak sebagai operator dari sistem *e-filing* harus dapat meningkatkan manfaat sekaligus meminimalkan risiko penggunaan teknologi informasi (Carter, Weerakkody, Phillips, & Dwivedi, 2016). Akram et al. (2018) memahami bahwa risiko merupakan komponen yang relevan dalam implementasi teknologi informasi. Mayer, Davis, and Schoorman (1995) mengakui bahwa faktor risiko adalah komponen penting dalam membangun keinginan wajib pajak, sehingga penting dalam penelitian teknologi informasi melibatkan pengujian faktor risiko.

Risiko dalam mengimplementasikan *e-filing* oleh wajib pajak bisa diterjemahkan sebagai keamanan. Carter, Shaupp, Hobbs, and Campbell (2011) mencermati bahwa risiko keamanan mempengaruhi kepuasan penggunaan *e-filing* bagi wajib pajak. Penelitian Kumar et al. (2018) membangun hubungan di antara faktor-faktor yang mempengaruhi intensi kelanjutan penggunaan M-wallet di India. Hasil menunjukkan bahwa keamanan yang dirasakan mempengaruhi intensi kelanjutan melalui perbaikan pelayanan, kepercayaan dan kepuasan.

Tidak mudah bagi wajib pajak menempatkan data-data rahasia tanpa perlu khawatir terhadap keamanan data tersebut. Faktor keamanan menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Wajib pajak tidak hanya mengharapkan *e-filing* memberikan manfaat lebih dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tetapi juga mempertimbangkan faktor keamanan data yang disimpan dalam *e-filing*, sehingga intensi untuk menggunakan *e-filing* dipengaruhi oleh tingginya manfaat dan rendahnya risiko (Azmi et al., 2012; Rifat et al., 2019). Akram et al. (2018) mengaitkan kebermanfaatan dengan risiko penggunaan sistem. Ketika *e-filing* memberikan manfaat yang besar, wajib pajak juga berharap bahwa *e-filing* rendah risiko. Oleh karena itu hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

H<sub>8</sub>: *Perceived risk* dapat memoderasi pengaruh *e-filing* terhadap kepuasan

### **Intensi Berkelanjutan**

Konsep intensi berkelanjutan menunjukkan adanya niat untuk terus berpartisipasi atau ikut mengambil peran dalam sebuah sistem tertentu. Konsep intensi berkelanjutan atau *continuing intention* dikembangkan untuk mengetahui berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi. Bhattacharje (2001) mendefinisikan intensi berkelanjutan sebagai kelanjutan dari perilaku penerimaan. Artinya, setelah seseorang merasa puas menggunakan suatu teknologi informasi, selanjutnya akan tumbuh intensi untuk menggunakan teknologi informasi tersebut dikemudian hari. Thominathan and Ramayah (2012) menekankan bahwa estimasi harapan menjadi faktor penting dalam memahami perilaku wajib pajak menggunakan *e-filing*.

Demikian juga Susanto, Chang, and Ha (2016) menjelaskan konsep intensi berkelanjutan dengan perilaku pasca pembelian. Bahwa ketika kinerja pasca pembelian memenuhi atau melampaui harapan pra-pembelian, negatif diskonfirmasi terjadi yang mengarah ke konsumen yang puas. Konsumen yang puas akan memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk membeli kembali produk atau layanan di masa depan. Tetapi ketika kinerja jatuh di bawah harapan pra-pembelian, konfirmasi positif terjadi dan

memberikan kontribusi kepada konsumen yang tidak puas. Konsumen yang tidak puas akan menghindari menggunakan produk atau layanan lagi di masa depan. Dalam konteks penelitian ini, ketika wajib pajak mendapatkan pengalaman baik pada saat pertama kali menggunakan *e-filing*, pengalaman tersebut akan membentuk harapan yang lebih tinggi pada saat penggunaan *e-filing* berikutnya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur perilaku wajib pajak dalam mengukur perilaku, opini, dan persepsi wajib pajak dalam menggunakan *e-filing*. Jawaban responden diukur dengan skala 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan pendekatan WarpPLS

## Definisi Operasional dan Responden Penelitian

Penelitian menggunakan lima variabel, yaitu *perceived risk*, *perceived functional benefit*, *e-filing*, intensi berkelanjutan, dan *kepuasan*. *Perceived risk* sebagai variabel moderator berkaitan dengan risiko yang menyatakan bahwa teknologi *e-filing* yang digunakan dapat mengamankan data pribadi wajib pajak. Indikator risiko penelitian berkaitan dengan faktor psikologi penggunaan *e-filing*, yaitu: ketakutan penyalahgunaan informasi pribadi, keraguan keamanan data pribadi, dan konsekuensi negatif penggunaan *e-filing* (Schaupp & Carter, 2010). *Perceived functional benefit* sebagai variabel mediasi berkaitan dengan kebermanfaatan *e-filing* bagi wajib pajak dengan indikator efisiensi biaya dan waktu, kemudahan menyelesaikan pelaporan, dan kualitas pengambilan keputusan (Schaupp & Carter, 2010).

*e-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan tepat waktu. Indikator *e-filing* berdasarkan kualitas informasi berkaitan dengan akurasi, kejelasan, relevansi, dan kebaruan data, kualitas sistem

berkaitan dengan kenyamanan, keandalan, fleksibilitas, dan aksesibilitas *e-filing*, dan kualitas layanan berkaitan dengan ketersediaan informasi, siaga mengatasi kesulitan, ketersediaan layanan setiap waktu, dan keamanan dan perlindungan data pribadi (Wang & Liao, 2008). Intensi berkelanjutan adalah perilaku wajib pajak yang melanjutkan penerimaan setelah mendapatkan kepuasan dari penggunaan *e-filing* pada pengalaman sebelumnya. Variabel terakhir adalah *kepuasan* atau kepuasan yang berkaitan dengan pengalaman menyenangkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan menggunakan *e-filing*. Indikator kepuasan menggunakan pernyataan sangat tidak senang sampai senang, sangat tidak puas sampai puas, dan sangat frustrasi (Bhattacharje, 2001).

Data primer dikumpulkan melalui yang disebarkan kepada responden melalui *google form*. 127 dari responden tersebut adalah laki-laki dan 93 adalah perempuan. Sebagian besar responden berumur 45 tahun dan berpendidikan sarjana. Mayoritas responden bekerja sebagai karyawan swasta dan memiliki pengalaman menggunakan internet lebih dari lima tahun, sedangkan pengalaman menggunakan *e-filing* masih sekitar satu sampai dua tahun.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat respon pengisi kuisioner dapat dilihat dalam tabel 1. Kuisioner dikirimkan kepada 240 responden. 232 responden mengembalikan kuisioner tersebut, dengan demikian tingkat respon adalah sebesar 96%. Dari data tersebut 220 kuisioner dapat dianalisis, sisanya 12 responden tidak memenuhi kriteria *sample*.

Tabel 1 Frekuensi Distribusi dan Pengembalian Kuisioner

Jumlah kuisioner terdistribusi melalui google form	240
Jumlah kuisioner yang diterima	232
Jumlah kuisioner yang tidak dapat diolah	12
Jumlah kuisioner yang memenuhi kriteria	220

Tabel 2 menunjukkan statistik deskriptif untuk hasil pengujian model konstruk. Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa kualitas informasi menunjukkan rata-rata sebesar 4,01 dari skala 6 yang berarti wajib pajak setuju bahwa *e-filing* yang digunakan mengandung informasi yang akurat, jelas sehingga mudah dipahami, relevan, dan informasi terkini. Selain kualitas informasi, wajib pajak juga memberikan penilaian bahwa *e-filing* merupakan sistem yang berkualitas berkaitan dengan kemudahan untuk diakses, dapat diandalkan, dan fleksibel. Penilaian yang relatif rendah oleh wajib pajak diberikan pada konstruk *perceived risk* atau risiko yang dirasakan. Pada satu sisi wajib pajak menyadari pentingnya *e-filing* dalam membantu pemenuhan kewajiban perpajakan, namun pada sisi yang berbeda, wajib pajak masih belum mempercayai kemampuan dampak negatif dari *e-filing* yang rentan dengan kebocoran data pribadi, dan mengalami ketakutan bahwa *e-filing* rentan dengan pencurian data dan sempitnya ruang privasi.

Tabel 2 Statistik Deskriptif Data

<i>Konstruk</i>	<i>Rerata Penilaian</i>
e-filing	3,98 (Tinggi)
Perceived Functional Benefit (PFB)	4,02 (Tinggi)
Kepuasan (Satisfac)	3,97 (Tinggi)
Perceived Risk (PRisk)	2,33 (Rendah)
Intention	4,02 (Tinggi)

**Model Pengukuran**

Indikator variabel memenuhi validitas diskriminan jika nilai *loading* lebih besar dari nilai *cross loading*. Berdasarkan tabel 3, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *loading* semua indikator lebih besar dari *cross loading* sehingga dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminan untuk semua indikator adalah valid (Solimun, 2017). Metode lain untuk melihat *discriminant validity* adalah nilai *square root of average variance extracted* (AVE) dengan batasan > 0,5. Nilai AVE penelitian dalam tabel 3 menunjukkan angka >0.5

Table 3 Results of Validity and Reliability Test

Variable	Indicator	AVE	Loading	Cross Loading	P Value	Conclusion
<b>e-filing (kualitas informasi)</b>	Info Akurat	0.741	0.869	<0.869	<0.001	Valid
	Info Jelas		0.885	<0.885	<0.001	Valid
	InfoRelevan		0.895	<0.895	<0.001	Valid
	Info Terkini		0.888	<0.888	<0.001	Valid
	Akses e-filing		0.865	<0.865	<0.001	Valid
<b>e-filing (kualitas sistem)</b>	Diandalkan	0.960	0.862	<0.882	<0.001	Valid
	Fleksibel		0.844	<0.844	<0.001	Valid
	Akses Info		0.862	<0.862	<0.001	Valid
	Selalu siap		0.854	<0.854	<0.001	Valid
<b>e-filing (kualitas layanan)</b>	Tersedia	0.960	0.872	<0.872	<0.001	Valid
	Layanan Personal		0.825	<0.825	<0.001	Valid
<b>Perceived Functional Benefit (PFB)</b>	Keamanan	0.960	0.780	<0.780	<0.001	Valid
	Efisiensi		0.915	<0.915	<0.001	Valid
	Kemudahan		0.923	<0.923	<0.001	Valid
	Kualitas Keputusan		0.829	<0.829	<0.001	Valid
	Hemat Waktu		0.889	<0.889	<0.001	Valid



<b>Perceived Risk (PR)</b>	Khawatir	0.868	0.909	<0.909	<0.001	Valid
	Pencurian		0.949	<0.949	<0.001	Valid
	Privasi		0.951	<0.951	<0.001	Valid
	Dampak Negatif		0.917	<0.917	<0.001	Valid
<b>Kepuasan (SAT)</b>	Sangat Puas	0.792	0.980	<0.980	<0.001	Valid
	Sangat Senang		0.980	<0.980	<0.001	Valid
	Penggunaan di masa depan	0.924	0.961	<0.961	<0.001	Valid
<b>Intensi berkelanjutan (CIN)</b>	Penggunaan di masa depan		0.961	<0.961	<0.001	Valid
<b>Variable</b>	<b>Composite reliability</b>		<b>Cronbach's alpha</b>		<b>Conclusion</b>	
e-filing	0.968		0.972		Reliable	
Satisfa	0.912		0.979		Reliable	
PFB	0.958		0.938		Reliable	
PRisk	0.949		0.963		Reliable	
Inten	0.918		0.961		Reliable	
PRisk*e-fi	0.987		0.987		Reliable	

Uji reliabilitas melihat nilai *composite reliability* yang diperkuat dengan nilai *Cronbach Alpha*. Nilai tersebut untuk mengetahui reliabilitas instrumen penelitian (Solimun, 2017). Nilai *composite reliability* yang disajikan dalam tabel 3 memiliki angka *composite reliability* >0,7 yang menunjukkan bahwa semua konstruk pada model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*. Hasil uji reliabilitas ditegaskan dengan nilai *Cronbach Alpha* pada angka >0.8. Artinya, indikator yang telah ditetapkan mampu mengukur setiap variabel laten dengan baik atau dapat dikatakan bahwa model pengukuran dapat diandalkan.

Table 4 R-squared dan Adjusted R-squared coefficients

	<b>Satisfa</b>	<b>Inten</b>
<b>R-squared coefficients</b>	0.638	0.645
<b>Adjusted R-squared coefficients</b>	0.633	0.640

Pengujian pada *inner model* dalam tabel 4 diketahui dengan melihat nilai *R-square*

yang merupakan uji *goodness-fit model*. *R-square* menunjukkan berapa proposrsi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen (Solimun, 2017). Penelitian menunjukkan nilai *R-square* untuk variabel *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 0,638, yang berarti 64% variabel *e-filing* dapat menjelaskan variabel kepuasan wajib pajak, sedangkan sisanya yaitu 34% dijelaskan oleh faktor lain. Variabel kepuasan wajib pajak, *perceived functional benefit*, dan *perceived risk* dapat menjelaskan variabel intensi berkelanjutan sebesar 0,645 atau 65% sedangkan sisanya 36% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian dan eror.

Validitas diskriminan untuk kusioner dapat dilihat dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap variabel laten dengan korelasi antar variabel laten bersangkutan dengan variabel laten lainnya. Jika nilai *square root of average variance extracted* (AVE) lebih besar dari korelasi variabel yang bersangkutan, maka terpenuhi validitas diskriminan. Output ini penting untuk untuk mengevaluasi validitas diskriminan

kuisisioner (Solimun, 2017) Berdasarkan tabel 5, hasil pengujian menunjukkan *discriminant validity* untuk variabel, yaitu nilai kolom

diagonal lebih besar dari korelasi antar variabel independen pada kolom yang sama.

Table 5 Square Root of AVE and Correlation Coefficient Correlations among latent variables and errors Correlations among latent variables with square root of

	e-filing	Satisfa	PFB	PRisk	Inten	PRisk*e-filing
e-filing	<b>0.861</b>	0.769	0.819	-0.088	0.659	-0.268
Satisfa	0.769	<b>0.980</b>	0.747	-0.050	0.720	-0.303
PFB	0.819	0.747	<b>0.890</b>	-0.025	0.756	-0.279
PRisk	-0.088	-0.050	0.980	<b>0.932</b>	-0.016	0.111
Inten	0.659	0.720	0.756	-0.016	<b>0.961</b>	-0.276
PRisk*e-filing	-0.268	-0.303	-0.279	0.111	-0.276	<b>0.790</b>

Informasi yang ditunjukkan dalam tabel 6 berikut ini, membuktikan bahwa model

penelitian juga memenuhi kreteria *goodness of fit* untuk pengolah uji hipotesis.

Table 6 Model Fit and Quality Indices

No.	Model Fit and quality indices	Criteria Result Description	Fit Result	Description
1.	Average path coefficient (APC)	$P < 0.05$	$P < 0.001$	Fit
2.	Average R-squared (ARS)	$P < 0.05$	$P < 0.001$	Fit
3.	Average Adjusted R-squared (AARS)	$P < 0.05$	$P < 0.001$	Fit
4.	Average block VIF (AVIF)	Acceptable if $\leq 5$ , ideally $\leq 3.3$	$2.604$	Ideal
5.	Average full collinearity VIF (AFVIF)	Acceptable if $\leq 5$ , ideally $\leq 3.3$	$2.640$	Ideal
6.	Tenenhaus GoF (GoF)	Small $\geq 0.1$ , medium $\geq 0.25$ , large $\geq 0.36$	$0.731$	Large
7.	Sympson's paradox ratio (SPR)	Acceptable if $\geq 0.7$ , ideally =1	$1.000$	Accepted
8.	R-squared contribution ratio (RSCR)	Acceptable if $\geq 0.9$ , ideally =1	$1.000$	Accepted
9.	Statistical suppression ratio (SSR)	Acceptable if $\geq 0.7$	$1.000$	Accepted
10.	Nonlinear bivariate casuality direction ratio (NLBCDR)	Acceptable if $\geq 0.7$	$0.917$	Accepted

**Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis pada analisis WarpPLS menggunakan uji t. Keputusan pengujian hipotesis dilakukan sebagai berikut,

apabila diperoleh p-value  $\leq 0.10$  (alpha 10%) maka dikatakan *weakly significant*, jika p-value  $\leq 0.05$  (alpha 5%) maka dikatakan

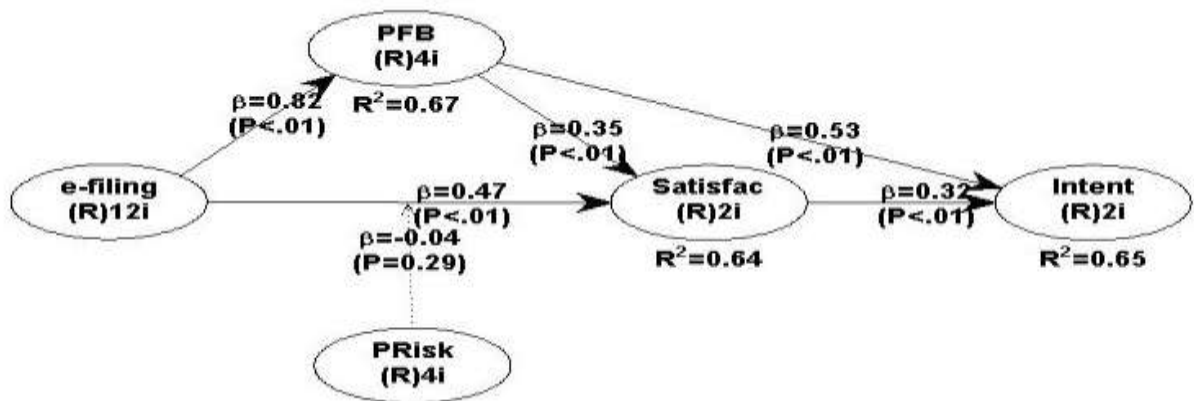
significant dan jika  $p\text{-value} \leq 0.01$  (alpha 1%) maka dikatakan *highly significant*.

Tabel 7 Hypothesis Testing

Pengaruh antar variabel	Path coefficients	P value	Explanation
e-filing → PFB	0.821	<0.001	Highly significant
e-filing → Satisfac	0.47	<0.001	Highly significant
PFB → Intention	0.526	<0.001	Highly significant
Satisfac → Intention	0.347	<0.001	Highly significant

→Satisfac	1	significant
Satisfac → Intention	0.320	<0.001
e-filing*PRisk	-0.037	0.290
→Satisfac		Not significant

Gambar 1 menunjukkan hasil analisa jalur penelitian yang dijelaskan dalam informasi pada Tabel 7.



Gambar 1. Output of Structural Model

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa pengaruh langsung *e-filing* terhadap *perceived functional benefit* dan pengaruh *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak adalah signifikan dengan nilai  $p\text{-value} < 0.001$ . Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0,821 dan 0,47 yang berarti arah hubungan *e-filing* dengan *perceived functional benefit* dan *e-filing* terhadap kepuasan adalah positif. Dengan demikian hipotesis H<sub>4</sub> dan H<sub>5</sub> dalam penelitian ini diterima. Semua komponen *e-filing*, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan dapat meningkatkan kemudahan, menciptakan efisiensi waktu dan biaya yang tinggi, serta menghasilkan kualitas keputusan yang dapat diandalkan. Hasil penelitian ini konsisten dengan Shareef et al. (2011) dan Akram et al. (2018) yang

menyatakan kualitas *e-filing* yang baik akan meningkatkan kinerja pelaporan pajak menjadi lebih tepat waktu, ekonomis, mudah, dan menghasilkan informasi yang dapat diandalkan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan *e-filing* dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hasil tersebut mendukung penelitian Bhuasiri et al. (2016), Veeramootoo et al. (2018) dan Wang and Liao (2008) bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam *e-filing* memberikan kepuasan bagi wajib pajak pengguna *e-filing*.

Hasil uji statistik dalam tabel 7 menunjukkan *perceived functional benefit* berpengaruh terhadap intensi berkelanjutan dan juga berpengaruh terhadap kepuasan, masing-masing dengan nilai  $p\text{-value} < 0.001$ .

Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0,526 dan 0,347 yang berarti arah hubungan *perceived functional benefit* terhadap intensi berkelanjutan dan *perceived fuctional benefit* terhadap kepuasan adalah positif. Dengan demikian hipotesis H<sub>1</sub> dan H<sub>2</sub> dalam penelitian ini diterima. Variabel *perceived functional benefit* adalah pengembangan dari konsep TAM. TAM memberikan penekanan pada faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya teknologi informasi, yaitu faktor *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Sedangkan *perceived functional benefit* menekankan pada peningkatan kinerja dengan melibatkan faktor-faktor ekonomi, seperti efisiensi dalam biaya dan waktu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Schaupp & Carter, 2010) dan (Kumar et al., 2018) yang menjelaskan bahwa faktor *perceived fuctional benefit* berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan *perceived fuctional benefit* juga berpengaruh langsung terhadap intensi berkelanjutan. Dengan demikian hipotesis H<sub>3</sub> dalam penelitian ini diterima. Wajib pajak pengguna *e-filing* tidak hanya melihat kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sebagai faktor yang mendatangkan kepuasan, namun demikian wajib pajak juga mempertimbangkan masalah efisiensi biaya dan waktu, kemudahan akses serta kualitas keputusan yang dihasilkan sebagai manfaat inti dari penggunaan *e-filing*. Penelitian ini juga menegaskan hasil penelitian Akram et al. (2018) yang menyatakan bahwa semakin tinggi manfaat dari *e-filing*, semakin

meningkat kepuasan wajib pajak pengguna *e-filing*.

Hasil uji statistik dalam tabel 7 menunjukkan kepuasan berpengaruh terhadap intensi berkelanjutan dengan nilai p-value <0.001. Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0,320 yang berarti arah hubungan kepuasan terhadap intensi berkelanjutan adalah positif. Dengan demikian hipotesis H<sub>6</sub> diterima. Bhattacharje (2001) menjelaskan bahwa ketika wajib pajak puas, maka wajib pajak akan berintens untuk menggunakan *e-filing* kembali karena kinerja yang diterima lebih besar dari ekspektasi pengalaman sebelumnya. Hasil penelitian ini sejalan juga dengan Trana et al. (2019) dan Veeramootoo et al. (2018) bahwa kepuasan wajib pajak adalah titik awal yang menentukan intensi berkelanjutan .

**Uji Pengaruh Moderasi Variabel Perceived Risk**

Hasil estimasi path coefficients dalam tabel 8 untuk menguji kekuatan pengaruh antara variabel *e-filing* terhadap kepuasan dengan memasukkan peran variabel moderasi, yaitu *perceived risk* menunjukkan nilai *p-value* 0,282. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *perceived risk* tidak dapat memoderasi hubungan antara *e-filing* terhadap kepuasan. Bagi wajib pajak, ketika pemerintah telah menyediakan layanan inovasi teknologi informasi melalui *e-filing*, pemerintah dianggap telah mengantisipasi faktor risiko sehingga tidak menimbulkan ketakutan wajib pajak menggunakan *e-filing*.

Table 8 *Mediating with 3 Segments and Moderating Variable Testing*

Relationship between variables (Explanatory variable→Response variable)				Path Coefficient,	p-value Explanation	Explanation
Explanatory variable	Mediating Variable	Response Variable	Moderating Variable	indirect		
PFB	Satisfac	Intention		0.285	<0.001	Highly Signifcant
e-filing	PFB	Satisfac		0.348	<0.001	Highly Signifcant
e-filing*PRisk			Satisfac	-0.027	0.282	Not Significant

Wajib pajak tidak perlu merasa khawatir menempatkan dan melaporkan informasi-informasi pribadinya dalam *e-filing*, karena *e-filing* yang mempunyai kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan dianggap mampu mengantisipasi persoalan keamanan data-data pribadi wajib pajak. Vatanasombut, Igbaria, Stylianou, and Rodgers (2008) menyebutkan bahwa pengguna yang dalam konteks penelitian ini adalah wajib pajak memiliki persepsi yang baik terhadap kondisi keamanan dan privasi yang dirasakan sehingga risiko tidak menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan *e-filing*.

### Uji Pengaruh Mediasi Variabel Perceived Function Benefit dan Kepuasan

Hasil uji pengaruh mediasi ditunjukkan dalam tabel 8 memperlihatkan pengaruh tidak langsung variabel *perceived functional benefit* dalam hubungan *e-filing* dan kepuasan dengan nilai *p-value* <0.001 dan *original sample estimate* adalah positif 0,285. Hasil tersebut menyatakan menerima hipotesis H<sub>3</sub>. *Perceived functional benefit* dapat memediasi *e-filing* terhadap kepuasan wajib pajak. Dapat dijelaskan bahwa penggunaan *e-filing* akan semakin tinggi diikuti dengan adanya manfaat fungsional yang dirasakan atau *perceived functional benefit* yang tinggi, maka kepuasan wajib pajak semakin meningkat. Artinya, kepuasan wajib pajak tidak hanya secara langsung dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi namun juga dipengaruhi secara tidak langsung oleh manfaat ekonomis, yang dapat mengefisienkan waktu dan biaya yang

dikeluarkan, menghasilkan keputusan yang berkualitas, dan kemudahan untuk mengakses *e-filing*.

Hasil uji mediasi dalam tabel 8 juga memperlihatkan bahwa kepuasan memiliki nilai *p-value* <0.001 bahwa pengaruh tidak langsung variabel kepuasan dalam hubungan *perceived functional benefit* dan intensi berkelanjutan menunjukkan nilai *p-value* <0.001 dengan nilai *original sample estimate* adalah positif 0,348. Penelitian menunjukkan hipotesis H<sub>7</sub> diterima, yaitu kepuasan wajib pajak dapat memediasi *perceived function benefit* terhadap intensi berkelanjutan. Efek mediasi menunjukkan bahwa keputusan untuk menggunakan *e-filing* lebih lanjut atau dalam jangka panjang tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh manfaat ekonomi seperti efisiensi waktu dan biaya, kualitas informasi, dan kemudahan akses namun juga dipengaruhi secara tidak langsung oleh adanya kepuasan itu sendiri yang dirasakan oleh wajib pajak. Dimana kepuasan wajib pajak itu berkaitan erat dengan kualitas sistem informasi yang melekat dalam *e-filing*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Bhattacharje, A. (2001) bahwa intensi untuk membeli kembali suatu produk atau melanjutkan penggunaan layanan ditentukan terutama oleh kepuasan dan Veeramootoo et al. (2018) menunjukkan bahwa kepuasan dan manfaat fungsional yang dirasakan memiliki pengaruh penting pada intensi berkelanjutan penggunaan sistem *online*. Hasil penelitian ini juga mengonfirmasi teori konfirmasi harapan yang berpendapat bahwa ketika wajib pajak mendapatkan kepuasan dalam menggunakan *e-filing*, kepuasan yang ditambah dengan manfaat yang dirasakan

### KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa secara langsung kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, efisiensi biaya, waktu, kualitas keputusan, dan kemudahan akses merupakan faktor utama yang meningkatkan kepuasan wajib pajak menggunakan *e-filing* atau pelaporan pajak elektronik. Menggunakan konsep teori TAM

dan ECM, hasil penelitian ini membuktikan bahwa keberhasilan implementasi teknologi informasi seharusnya dipandang dari intensi keberlanjutan untuk menggunakan *e-filing* kembali. Oleh karena itu, penelitian ini mengidentifikasi dua faktor yang mempengaruhi wajib pajak untuk berintens kembali menggunakan *e-filing*, yaitu faktor

kepuasan dan manfaat fungsional atau *perceived functional benefit*. Variabel kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi intensi berkelanjutan. Artinya, ketika wajib pajak merasakan kepuasan, efek kepuasan mencerminkan pengalaman yang menyenangkan karena terpenuhinya kinerja yang diharapkan melalui *e-filing* melebihi ekspektasi yang diharapkan kepuasan tersebut sehingga timbul mempengaruhi intensi untuk menggunakan *e-filing* dalam jangka panjang.

Tidak cukup merasa puas dengan kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem. Wajib pajak dalam penelitian ini melihat bahwa faktor manfaat fungsional atau *perceived functional benefit* selain mampu mempengaruhi kepuasan wajib pajak, juga menjadi faktor yang menentukan intensi berkelanjutan. Artinya, efisiensi biaya, waktu, kualitas keputusan yang baik, dan kemudahan akses adalah faktor penting yang dianggap dapat meningkatkan kinerja *e-filing* sehingga mempengaruhi kepuasan sekaligus menciptakan intensi jangka panjang untuk menggunakan *e-filing*. Faktor risiko juga tidak menjadi hambatan dalam menggunakan teknologi informasi perpajakan. Wajib pajak tidak ragu menggunakan *e-filing* sekaligus menempatkan data-data pribadi. Faktor kepercayaan bahwa inovasi teknologi yang disediakan otoritas pajak untuk pemenuhan kewajiban perpajakan telah mempertimbangkan ketakutan wajib pajak mengenai keamanan data-data pribadi. Oleh karena itu wajib pajak tidak mempertimbangkan persoalan risiko sebagai faktor yang dapat menurunkan kepuasan penggunaan *e-filing*.

#### DAFTAR PUSTAKA

Akram, M. S., Malik, A., Shareef, M. A., & Goraya, M. A. S. (2018). Exploring the Interrelationship between Technological Predictors and Behavioral Mediators in Online Tax Filing: The Moderating of Perceived Risk. *Government Information Quartely*.

- Azmi, A. C., Kamarulzaman, Y., & Hamid, N. H. A. (2012). Perceived Risk and the Adoption of Tax E-Filing. *World Applied Sciences Journal*, 20(4), 532-539.
- Bhattacharje, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quartely*, 25(3), 351-370.
- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., & Ciganek, A. P. (2016). User Acceptance of e-government Services: Examining an e-tax Filing and Payment System in Thailand. *Information Technology for Development*, 22(4).
- Carter, L., Shaupp, L. C., Hobbs, J., & Campbell, R. (2011). The Role of Security and Trust in the Adoption of Online Tax Filing. *Transforming Government People, Process and Policy*, 5(4), 303-318.
- 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.
- Chen, C.-W. (2010). Impact of Quality Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-Filing Systems -An Emperical Study. *Information & Management*, 47(5-6), 308-315.
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., & Yen, D. C. (2015). Factors affecting online tax filing – An application of the IS Success Model and Trust Theory. *Computers in Human Behavior*, 43, 251-262.
- Chu, W., & Kang, M. (2014). The Effects of Customers' Perceived Relational Benefits on The Customer Perception of Service Innovation at Service Centers for IT Products: The Mediating Role of Customer Participation *Journal of Administrative Sciences and Technology*, 2014.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success

- Measurement. *Foundation and Trends in Information System*, 2(1).
- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting E-Services Adoption: A Perceived Risk Facets Perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(4), 451-474.
- Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tsiouridou, M. (2010). Measuring the Success of the Greek Taxation Information System. *International Journal of Information Management*, 30.
- Gilbert, D., & Balestrini, P. (2004). Barriers and Benefits in the Adoption of E-government. *The International Journal of Public Sector Management*, 17(4), 286-301.
- Goh, C. Y., Ong, J. W., Tan, S. Z., Goh, G. G., & Eze, U. C. (2012). E-Service Quality and User Satisfaction Toward E-Filing. *International Journal on Social Science, Economics and Art*, 2.
- Gupta, G., Zaidi, S. K., Udo, G., & Bagchi, K. (2015). The Influence of Theory of Planned Behavior, Technology Acceptance Model, and Information Systems Success Model on the Acceptance of Electronic Tax Filing System in an Emerging Economy. *The International Journal of Digital Accounting Research*, 15, 155-185.
- Horst, M., Kuttschreuter, M., & Gutteling, J. M. (2007). Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception and Trust as Determinants of Adoption of e-Government Services in the Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 23, 1838-1852.
- Hussein, R., & Mohamed, N. (2011). E-Government Application: an Integrated Model on G2C Adoption of Online Tax. *Transforming Government People, Process and Policy*, 5(3), 225-248.
- Koong, K. S., Bai, S., Tejinder, S., & Morris, C. (2019). Advancements and Forecasts of Electronic Tax Return and Informational Filings in the US. *International Journal of Accounting & Information Management*, 27(2), 2019.
- Kumar, A., Adlakaha, A., & Mukherjee, K. (2018). The Effect of Perceived Security and Grievance Redressal on Continuance Intention to Use M-wallets in a Developing Country. *International Journal of Bank Marketing*.
- Li, Y.-H., & Huang, J.-W. (2009). Applying Theory of Perceived Risk and Tecnology Accpetance in the Online Shopping Channel. *International Journal of Economics and Management Engineering*, 3(5), 511-505.
- Lu, C. T., Huang, S. Y., & Lo, P. Y. (2010). An Emperical Study of On-line Tax Filing Acceptance Model: Integrating TAM and TPB. *African Journal of Business Management*, 4(5), 800-810.
- Lymer, A., Hansford, A., & Pilkington, K. (2012). Developments in Tax E-filing: Practical Views from the Coalface. *Journal of Applied Accounting Research*, 13(3), 212-225.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Night, S., & Bananuka, J. (2019). The Mediating Role of Adaption of an Electronic Tax System in the Relationship between Attitude towards Electronic Tax System and Tax Compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*.
- Permana, W., Astuti, E. S., & Suryadi, I. (2012). *Layanan Perpustakaan via Mobile data*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Porumbescu, G. A. (2016). Linking Public Sector Social Media and E-Government Website Use to Trust in Government. *Government Information Quartely*, 33(2), 291-304.
- Puthur, J. K., A.P, G., & Mahadevan, L. (2016). Tax Payer Satisfaction and Intention to Re-use Government Site

- for E-Filing. *Indore Management Journal*, 8(1), 46-59.
- Rifat, A., Nisha, N., & Iqbal, M. (2019). Predicting e-Tax Service Adoption: Integrating Perceived Risk, Service quality and TAM. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 17(3), 71-100.
- Saibon, N. A., Nawawi, A., & Salin, A. S. A. P. (2016). E-filing Accpetance by the Individual Taxpayers - A Preliminary Analysis. *Journal of Administrative Science*, 13(2).
- Schaupp, L. C., & Carter, L. (2010). The Impact of Trust, Risk and Optimism Bias on E-file Adoption. *Information Systems Frontiers*, 12(3), 299-309.
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). e-Government Adoption Model (GAM): Differing Service Maturity Levels. *Government Information Quartely*, 28, 17-35.
- Solimun. (2017). *Analisis WarpPLS*. Malang: Program Studi Statistika Fakultas MIPA.
- Su, Q., Li, L., & Cui, Y. W. (2009). Analysing Relational Benefits in E-business Environment from Behavioural Perspective. *System Research and Behavioral Science*, 26(2).
- Susanto, A., Chang, Y., & Ha, Y. (2016). Determinants of continuance intention to use the smartphone banking services: An extension to the expectation-confirmation model. *Industrial Management & Data Systems*, 116(3), 508-525.
- Thominathan, S., & Ramayah, T. (2012). Continued Usage Intention of E-Filing System in Malaysia: The Role of Optimism Bias *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 397-403.
- Thong, J. Y. L., Hong, S.-J., & Tam, K. Y. (2006). The Effects of Post-Adoption Beliefs on the Expectation-Confirmation Model for Information Technology Continuance. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64, 799-810.
- Trana, L. T. T., Phama, L. M. T., & Leb, L. T. (2019). E-satisfaction and continuance intention: The moderator role of online ratings. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 311-322.
- Vatanasombut, B., Igbaria, M., Stylianou, A. C., & Rodgers, W. (2008). Information Systems Continuance Intention of Web-Based Applications Customers: The Case of Online Banking. *Information & Management*, 45, 419-428.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivendi, Y. K. (2018). What Determines Succes of an E-Government Service? Validation of an Integrative Model of E-Filing Continuance Usage. *Government Information Quartely*, 35(2), 161-174.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test\* *Decision Sciences*, 27(3), 451-481.
- Wang, Y.-S., & Liao, T.-W. (2008). Assesing eGovernment Systems Success: A Validation of the DeLone McLean Model of Information Systems Success. *Government Information Quartely*, 25(4), 717-733.
- Zaidi, S. K. R., Henderson, C. D., & Gupta, G. (2017). The Moderating Effect of Culture on E-Filing Taxes: Evidence from India. *Journal of Accounting in Emerging Economics*, 7(1), 134-152.