

DILEMA KEMUDAHAN & RISIKO

Suyatmin Waskito Adi^{1*}, Edy Purwo Saputro², Dewi Probawati Setyaningrum³

¹Manajemen/FEB, Universitas Muhammadiyah Surakarta

²Manajemen/FEB, Universitas Muhammadiyah Surakarta

³Manajemen/FEB, Universitas Muhammadiyah Surakarta

*Email: suy182@ums.ac.id

Abstrak

Keywords:
kemudahan, risiko,
adopsi, e-filling

Perkembangan teknologi memungkinkan semua layanan bisa menjadi lebih mudah, cepat, bermanfaat, dan nyaman, meski di sisi lain tidak bisa terlepas dari ancaman risiko. Terkait hal ini e-filling (pelaporan pajak online) memberi kemudahan, kecepatan, dan kemanfaatan bagi wajib pajak, tetapi di sisi lain tidak bisa mengabaikan adanya risiko. Tujuan riset yaitu menguji dualisme kemudahan dan risiko layanan e-filling melibatkan 100 wajib pajak di Solo menggunakan analisis regresi. Hasil analisis membuktikan dualisme kemudahan dan risiko dari layanan e-filling yang kemudian menjadi acuan untuk penelitian lebih lanjut dan juga kepentingan generalisasinya

1. PENDAHULUAN

Riset tentang pajak menarik dilakukan karena sejumlah temuan riset menunjukkan hasil beragam dan faktor pengaruhnya juga sangat kompleks (Hakim dan Putra, 2019; Hoxby, 2018; Veeramootoo, et al., 2018; Anees dan Kumar, 2017). Oleh karena itu, identifikasi hasil riset perpajakan tidak saja dilihat dari potensi penerimaan tetapi juga sisi pertimbangan layanan kemudahan bagi wajib pajak. Setidaknya ini terkait potensi demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak (Bhuasiri, et al., 2016). Di satu sisi pajak menjadi sumber penerimaan negara dan di sisi lain warga negara wajib untuk dapat membayar pajak tepat waktu. Meski demikian tidak dipungkiri ada wajib pajak yang menolak mentaati regulasi pajak tapi

justru mensiasatinya. Bahkan banyak wajib pajak berkeinginan dimiskinkan jika harus berurusan dengan pajak dengan harapan membayar pajak seminimal mungkin atau jika dimungkinkan tidak membayar pajak. Hal ini kemudian menjadi preseden buruk terkait kumulatif nominal pajak, yaitu tidak hanya di daerah tetapi juga secara nasional.

Kantor pelayanan pajak sebagai garda terdepan dalam urusan pajak dituntut tidak hanya proaktif saja tapi juga harus inovatif dalam memberikan pelayanan perpajakan. Realitas ini agar wajib pajak tidak merasa sebagai obyek saja tapi sebaliknya menjadi subyek. Meski demikian, inovasi yang ada masih belum memberi hasil optimal untuk penerimaan perpajakan. Setidaknya hal ini terlihat dari penerimaan pajak secara yang tidak pernah tercapai sementara di sisi lain

targetnya terus meningkat seiring besaran APBN yang ditetapkan pemerintah. Oleh karena itu beralasan jika kantor pajak harus cermat, kreatif, proaktif dan inovatif dalam memberi pelayanan perpajakan tidak hanya di pusat tapi juga di daerah.

Pemanfaatan teknologi dan informasi yang didukung dengan akses internet yang kian cepat dan tarifnya yang kian murah dan fasilitas *smartphone* yang kian canggih - multifungsi memberi peluang modernitas dalam layanan perpajakan. Oleh karena itu, adopsi *e-filling* menjadi salah satu strategi bagi kantor pajak pada khususnya dan juga kepentingan perpajakan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, kemanfaatan dan rasa aman serta kenyamanan wajib pajak membayar pajak (Blaufus, et al., 2017; Chiang dan Limato, 2017; Karpagavalli, 2017; Messacar, 2017). Dari penjabaran diatas tujuan riset ini adalah untuk menguji dualisme antara persepsian kemudahan dan risiko layanan *e-filling*.

Inovasi *e-filling* pada dasarnya tidak terlepas dari persepsian terkait kemudahan penggunaan sehingga wajib pajak berharap dibanding dengan layanan yang tradisional - *offline* maka layanan modern berbentuk online yaitu *e-filling* dapat mempermudah layanan (Yefni, et al., 2018). Jadi, inovasi layanan *e-filling* diharapkan bisa memberi kemudahan dalam satu genggam model perpajakan. Implikasinya memacu tingkat kepatuhan wajib pajak, bukan hanya badan tetapi juga individu. Jika tingkat kepatuhan naik maka pendapatan perpajakan naik dan berpengaruh positif terhadap penerimaan daerah - pusat. Imbasnya yaitu mendukung pembiayaan pembangunan.

Gambaran pelayanan pajak selama ini yaitu wajib pajak datang ke kantor pajak menyampaikan langsung formulirnya atau mengirim melalui jasa pengiriman, misal dengan PT Pos Indonesia tapi saat ini bisa *online* menggunakan *e-filling* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak - penyedia layanan lainnya). Persepsian dari kemudahan melalui layanan *e-filling* yaitu salah satu penjabaran teoritis *Technology Acceptance Model* – TAM. Model *e-filling* harus melakukan aktivasi EFIN yaitu kode unik yang diberikan untuk wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian

proses verifikasi data wajib pajak sehingga tidak mungkin data pajak tertukar wajib pajak lainnya. Artinya, EFIN bisa menjadi kemudahan dan keamanan. Oleh karena itu *e-filling* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja *realtime* 24 jam sehari dan 7 hari seminggu sehingga hal ini mendukung kemudahan *e-filling*. Dari pembahasan ini maka hipotesa pertama riset ini yaitu:

(H₁) = kemudahan *e-filling* diduga berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Pertimbangan kedua adalah kecepatan layanan melalui *e-filling*. Betapa tidak di era global dan juga tuntutan adopsi semua teknologi yang menjanjikan kemudahan tentu tidak bisa terlepas dari kepentingan kecepatan (Chaouali, et al., 2016; Carter, et al., 2011). Persepsian umum yang muncul yaitu mudah, cepat, praktis dan aman. Jadi semua bentuk adopsi teknologi, termasuk perpajakan tidak terlepas dari persepsian tersebut. Oleh karena itu, layanan *e-filling* dituntut memberikan dukungan kecepatan. Setidaknya layanan *e-filling* mereduksi dan tentu diharapkan meminimalisasi antrian. Fakta ini selaras dengan tuntutan mobilitas individu di era global yang semakin tinggi sehingga semua kebutuhan layanan sangat diharapkan lebih cepat tanpa mengabaikan esensi tujuan dari layanannya (Chen, et al., 2015). Oleh karena itu, modernitas layanan melalui sistem *online* adalah suatu pilihan yang tepat dan adopsi *e-filling* adalah salah satunya sehingga terjadi sinergi yaitu wajib pajak dan kantor pajak dalam memahami peran dan fungsinya masing-masing.

Persepsian kecepatan layanan *e-filling* tidak saja terkait informasi tentang besaran pajak semua wajib pajak tetapi juga dalam melakukan pembayaran dan legalitas dari transaksinya. Oleh karena itu model *online e-filling* secara tidak langsung mendukung kecepatan layanan, baik itu yang dilakukan oleh wajib pajak ataupun kantor pajak. Hal ini mampu mendukung keselarasan bekerja sehingga harapan terkait percepatan proses - penyelesaian kewajiban wajib pajak bisa dilakukan dalam waktu sesingkat mungkin. Oleh karena itu persepsian kecepatan tidak bisa terlepas dari pertimbangan kemudahan

dari semua model layanan berbasis *online*, termasuk juga dalam kasus *e-filling* (Elgin dan Solis-Garcia, 2015). Dari penjelasan diatas maka hipotesa kedua dari riset ini :

(H₂) = kecepatan *e-filling* diduga berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Faktor penting berikutnya yaitu aspek kemanfaatan dari model layanan *e-filling*. Persepsian kemanfaatan selaras tuntutan kemudahan dan kecepatan sehingga asumsi tentang kemanfaatan adalah sinergi antara kemudahan dan kecepatan. Hal ini menjadi penting karena kemudahan yang dijanjikan dan kecepatan layanan dari *e-filling* maka mendukung kemanfaatan penggunaan dan atau adopsi *e-filling* (Gwaro, et al., 2016; Haryani, et al., 2015; Ilias, et al., 2009 dan 2008). Oleh karena itu pemahaman tentang kemanfaatan sinkron dengan peran untuk meningkatkan kinerja, baik melalui kinerja individu (wajib pajak) dan tentunya kinerja kantor pajak menuntaskan perpajakan. Jadi sistem manual yang bersifat *offline* tidak atau kurang relevan lagi dalam mendukung kecepatan layanan di era digital yang kini serba praktis, cepat, mudah dan nyaman (Sikka, 2018; Tambun dan Kopong, 2017).

Pemahaman tentang kecepatan dibalik layanan *e-filling* juga terkait dengan proses peningkatan produktivitas dan efektivitas pasca penggunaan *e-filling*. Asumsi umum pasca penggunaan *e-filling* dapat memacu produktivitas - efektivitas secara sistematis berkelanjutan sehingga urusan perpajakan tuntas dalam sekejap tanpa mengurangi esensi dari ketepatan pekerjaan itu sendiri. Jadi, hipotesa ketiga riset ini adalah:

(H₃) = kemanfaatan *e-filling* diduga berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

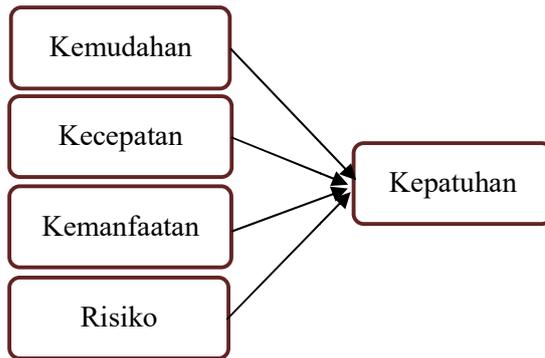
Pertimbangan *e-filling* sejatinya tidak hanya kemudahan, kecepatan dan manfaat tetapi juga risiko yang melekat dari setiap adopsi (Anees dan Kumar, 2017; Blaufus, et al., 2017; Chiang dan Limato, 2017; Karpagavalli, 2017; Messacar, 2017). Hal ini menegaskan semua adopsi tidak dapat mengabaikan risiko, sementara risiko dapat

dibedakan menjadi dua yaitu: *human error* (risiko kesalahan manusia) dan *technical error* (risiko kesalahan teknis). Komitmen mereduksi atau meminimalisasi terjadinya risiko harus diperhatikan seksama. Terkait ini penggunaan *e-filling* sebenarnya bukan lagi menjadi pilihan bagi wajib pajak tapi justru sebagai keharusan. Meski demikian, realitasnya belum semua wajib pajak dapat memanfaatkan *e-filling* dan fakta ini bisa dibedakan karakteristik wajib pajak yaitu mereka yang termasuk kelompok *high tech* (wajib pajak familier layanan *online*) dan wajib pajak yang termasuk kelompok *high touch* (wajib pajak masih mengandalkan layanan tradisional – *offline*).

Perbedaan kedua karakteristik wajib pajak tentu berdampak terhadap persepsian risiko layanan *e-filling*. Analoginya wajib pajak tipe *high tech* menganggap *e-filling* tidak beresiko sementara pajak tipe *high touch* menganggap pajak via *online* lewat *e-filling* beresiko, baik karena *human error* atau *technical error*. Fakta dari persepsian risiko juga bisa dianalogikan karena masih minimnya sosialisasi yang dilakukan. Oleh karena itu, edukasi berkelanjutan menjadi penting, setidaknya untuk meningkatkan pemahaman dan persepsian pemanfaatan *e-filling*, termasuk juga mereduksi dan atau meminimalisasi risiko yang ada sehingga memacu tingkat kepatuhan wajib pajak dan tentu berpengaruh positif bagi penerimaan pajak (Hakim dan Putra, 2019; Natasya, et al., 2019; Hoxby, 2018; Sikka, 2018). Jadi, hipotesa keempat dari riset ini adalah:

(H₄) = risiko *e-filling* diduga berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Gambaran umum tentang perpajakan dan realitas adopsi *e-filling* memberikan pencerahan terkait persoalan perpajakan di era global sehingga edukasi dan sosialisasi modernitas dari *e-filling* perlu dilakukan. Dari diskripsi terkait *e-filling* maka model penelitian ini terlihat pada gambar berikut:



Gambar 1 Model Penelitian

Dari gambar di atas maka persamaan dari model penelitian adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

2. METODE

Sampel riset 100 wajib pajak dengan pemilihan random dan pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner memakai 5 skala likert (kembali semua - *response rate* 100%) dan analisis menggunakan regresi. Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mendapatkan hasil sesuai rekomendasi dari persyaratan dalam analisis regresi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi dari responden merupakan salah satu acuan yang dimanfaatkan untuk telaah riset lanjutan dan aspek kepentingan terkait generalisasi hasil. Profil responden dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1 Profil Responden

Identifikasi	Keterangan	Jumlah
Jenis Kelamin	Pria	55
	Wanita	45
Asal	Solo	61
	Luar Solo	39
Usia	< 40 tahun	63
	> 40 tahun	37
Pekerjaan	PNS	31
	Wiraswasta	30
	Swasta	39

Sumber: data primer

Hasil pengujian validitas - reliabilitas terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Uji Validitas

	KOMPONEN				
	1	2	3	4	5
Kmudahan1	.893				
Kmudahan2	.963				
Kmudahan3	.989				
Kmudahan5	.885				
Kecepatan1		.965			
Kecepatan3		.885			
Kecepatan4		.875			
Kecepatan5		.935			
Kmanfaatn1					.995
Kmanfaatn2					.865
Kmanfaatn3					.966
Kmanfaatn4					.885
Kmanfaatn5					.873
Risiko1		.988			
Risiko2		.899			
Risiko3		.945			
Risiko4		.873			
Kepatuhan1				.891	
Kepatuhan2				.945	
Kepatuhan3				.879	
Kepatuhan5				.883	

Dari tabel 2 diatas menunjukkan bahwa indikator kemudahan 4, kecepatan 2, risiko 5 dan kepatuhan 4 dikeluarkan dari model karena tidak mengelompok sesuai dengan identifikasi indikator sesuai variabel (setiap variabel ada 5 indikator) sedangkan semua indikator kemanfaatan mengelompok.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut off	Ket
Kemudahan	0,856	0,6	Reliabel
Kecepatan	0,817	0,6	Reliabel
Kemanfaatan	0,793	0,6	Reliabel
Risiko	0,945	0,6	Reliabel

Pengujian asumsi klasik dengan SPSS 22 menunjukkan bahwa tidak ada persoalan dengan normalitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi dan hasil dari uji SPSS nilai R yaitu 0,761 dan nilai signifikansi F 61,031 sehingga hasil ini memberikan gambaran tentang adanya hubungan antara variabel kemudahan, kecepatan, kemanfaatan dan risiko terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini secara tidak langsung menegaskan nilai penting dari semua variabel tersebut dalam menjelaskan hubungan dengan kepatuhan wajib pajak terkait penggunaan *e-filling*.

Tabel 4 Hasil Regresi

Model	B	t	Sig.
(Constant)	1.595	2.171	.031
Kemudahan	.301	3.733	.000*
Kecepatan	.136	1.901	.003**
Kemanfaatan	.311	3.442	.000*
Risiko	-.259	-2.91	.005**

Ket: * sig pada $\alpha = 1\%$ dan ** pada $\alpha = 5\%$

Dari tabel 4 semua hipotesis terbukti signifikan. Terkait ini bahwa kemudahan berpengaruh signifikan positif sehingga ini memperkuat temuan hasil riset sebelumnya bahwa di kasus adopsi teknologi, termasuk di *e-filling* ternyata persepsian kemudahan berpengaruh signifikan positif. Hal penting adopsi tidak lepas dari tuntutan kemudahan (Hakim dan Putra, 2019; Natasya, et al., 2019; Yefni, et al., 2018). Oleh karena itu, *e-filling* di era global haruslah mendukung kemudahan dalam pembayaran perpajakan sehingga berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesa kedua terkait kecepatan juga signifikan positif sehingga ini memperjelas persepsian tentang kecepatan layanan dari layanan *e-filling*. Oleh karena itu beralasan jika salah satu tuntutan dari adopsi *e-filling* yaitu mempercepat proses bagi wajib pajak dan juga pendataan bagi kantor pajak (Chaouali, et al., 2016; Chen, et al., 2015; Carter, et al., 2011).

Hasil lainnya terkait kemanfaatan juga menunjukkan hasil signifikan positif. Oleh karena itu, *e-filling* memberi kemanfaatan, tidak saja bagi wajib pajak tapi juga kantor pajak. Hasil ini menguatkan sejumlah riset sebelumnya terkait aspek kecepatan adopsi teknologi sehingga beralasan jika *e-filling* tidak saja tuntutan tetapi sudah semestinya menjadi suatu keharusan demi peningkatan layanan perpajakan (Sikka, 2018; Tambun dan Kopong, 2017; Gwaro, et al., 2016; Haryani, et al., 2015; Ilias, et al., 2009 dan 2008).

Yang juga menarik dicermati ternyata persepsian risiko juga terbukti berpengaruh signifikan negatif. Jadi, tidak ada keraguan terhadap *e-filling*. Argumen dasarnya yaitu usia sampel mayoritas dibawah 40 tahun sehingga familier dengan era *online* dan asumsinya melek teknologi sehingga tidak

termasuk dalam kelompok wajib pajak tipe *high touch* tetapi *high tech*. Oleh karena itu logis jika persepsian risiko dianggap wajar sehingga wajib pajak mampu mereduksi semua risiko yang ada. Hasil ini memberi gambaran bahwa risiko bisa direduksi atau diminimalisir tanpa mengabaikan manfaat (Hakim dan Putra, 2019; Natasya, et al., 2019; Hoxby, 2018; Sikka, 2018; Anees dan Kumar, 2017; Blaufus, et al., 2017; Chiang dan Limato, 2017; Karpagavalli, 2017; Messacar, 2017).

4. KESIMPULAN

Temuan riset ini memberi gambaran yang jelas tentang pengaruh dari 4 variabel yaitu kemudahan, kecepatan, kemanfaatan dan risiko *e-filling* terkait kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menguatkan hasil sejumlah riset sebelumnya serta menjadi tantangan melakukan eksplorasi lebih lanjut terkait adopsi *e-filling* dalam modernitas dan juga inovasi model layanan perpajakan untuk mendukung tingkat kepatuhan wajib pajak, baik badan ataupun individu sehingga bisa berimplikasi terhadap penerimaan di sektor perpajakan, baik itu di daerah ataupun juga di daerah karena perpajakan penting untuk pendanaan pembangunan secara kontinu. Jika penerimaan pajak meningkat maka ini akan memperkuat komitmen kemandirian.

Temuan ini menjadi acuan bagi semua pihak yang berkepentingan dengan pajak untuk memetakan potensi yang bisa lebih memacu tingkat kepatuhan wajib pajak dan karenanya perlu pendalaman lebih lanjut hasil ini sehingga harapan adopsi *e-filling* tercapai dan penerimaan pajak meningkat serta kepatuhan wajin pajak menjadi lebih baik. Selain itu pemerintah pada khususnya lewat Direktorat Jenderal Pajak dan kantor pajak di daerah perlu mensosialisasikan pemanfaatan *e-filling* sehingga mendukung layanan *e-filling* dan sekaligus mereduksi risikonya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih atas pendanaan dari riset ini melalui skim PUPS kepada Lemlit UMS.

REFERENSI

- Anees, M., dan Kumar, M. (2017). Perception of Taxpayers' towards E-File Adoption. *International Journal of Research*. 5(11): 325-332.
- Bhuasiri, W., Zo, H., Lee, H., dan 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): 672-695.
- Blaufus, K., Hechtner, F., dan Möhlmann, A. (2017). The Effect of Tax Preparation Expenses for Employees: Evidence from Germany. *Contemporary Accounting Research*. 34(1): 525-554.
- Carter, L., Shaupp, L. C., Hobbs, J., dan 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.
- Chaouali, W., Yahia, I. Ben, Charfeddine, L., dan Triki, A. (2016). Understanding Citizens' Adoption of E-Filing in Developing Countries: An Empirical Investigation. *Journal of High Technology Management Research*. 27(2): 161-176.
- Chen, J. V., Jubilado, R. J. M., Capistrano, E. P. S., dan 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.
- Chiang, B., dan Limato, J. (2017). The Use of Technology in Tax Preparation: A Closer Examination of Electronic Filing and Filing Errors. *The Journal of Corporate & Finance*. 28(3): 47-60.
- Elgin, C., dan Solis-Garcia, M. (2015). Tax Enforcement, Technology, and the Informal Sector. *Economic Systems*. 39(1): 97-120.
- Gwaro, O.T., Maina, K., dan Kwasira, J. (2016). Influence of Online Tax Filing on Tax Compliance among Small and Medium Enterprises in Nakuru Town, Kenya. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. 18(10): 82-92.
- Hakim, A. dan Putra, Y.M. (2019). Intensity of Taxpayers Using E-Filing (Empirical Testing of Taxpayers in Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, and Bekasi). *EPR International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)*. 5(7): 154-163.
- Haryani, S., Motwani, B., dan Matharu, S.K. (2015). Behavioral Intention of Taxpayers towards Online Tax Filing in India: An Empirical Investigation. *Journal of Business & Financial Affairs*. 4(1): 1-5.
- Hoxby, C. M. (2018). Online Postsecondary Education and the Higher Education Tax Benefits: An Analysis with Implications for Tax Administration. *Tax Policy and the Economy*. 32(1): 45-106.
- Ilias, A., Suki, N.M., Yasoa', M.R., dan Rahman, R.A. (2008). A Study of Taxpayers' Intention in Using E-Filing System: A Case in Labuan F.Ts. *Computer and Informaiton Science*. 1(2): 110-119.
- Ilias, A., Razak, M.Z.A., dan Yasoa', M.R. (2009). Taxpayers' Attitude in Using E-Filing System: Is There Any Significant Difference Among Demographic Factors. *Journal of Internet Banking and Commerce*. 14(1): 1-13.
- Karpagavalli, V. (2017). E-Filing of Income Tax Returns. *Indian Journal of Computer Science*. 2(5): 19-26.
- Messacar, D. (2017). Big Tax Data and Economic Analysis: Effects of Personal Income Tax Reassessments and Delayed Tax Filing. *Canadian Public Policy*. 43(3): 261-283
- Natasya, Tandililing, E.M., Angelus, M., dan Kevin (2019). Tax E-Filing System Acceptance Level on The Taxation Compliance: An Application Of The Utaut Approach. *Journal The WINNERS*. 20(1): 33-47.
- Sikka, P. (2018). Combating Corporate Tax Avoidance by Requiring Large Companies to File Their Tax Returns. *Journal of Capital Markets Studies*. 2(1): 9-20.
- Tambun, S. dan Kopong, Y. (2017). The Effect of E-Filing on The of

- Compliance Individual Taxpayer, Moderated by Taxation Socialization. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*. 13(1): 45-51.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., dan Dwivedi, Y. K. (2018). What Determines Success of an E-Government Service? Validation of an Integrative Model of E-Filing Continuance Usage. *Government Information Quarterly*. 35(2): 161-174.
- Yefni, Murniati, S., Zifi, M.P., dan Yuliantoro, H.R. (2018). What are The Motivation of Taxpayers in using E-Filing Information System? *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*. 9(3): 510-525.