

Pengaruh penerapan sistem elektronik bagi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan

Fajriah¹, Agus Iwan Kesuma^{2✉}

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Samarinda.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh penerapan sistem elektronik bagi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Samarinda. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder dengan metode menyebarkan kuesioner serta mendapatkan jumlah wajib pajak terdaftar. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah Partial Least Square (PLS). Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa variabel penerapan sistem elektronik e-Registration, variabel penerapan sistem elektronik e-SPT, dan variabel penerapan sistem elektronik e-Filing berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

Kata kunci: e-registration; e-spt; e-filing; kualitas pelayanan administrasi perpajakan

The effect of implementing an electronic system for taxpayers on the quality of tax administration services

Abstract

The purpose of this study was to describe how using an electronic system for taxpayers affected the level of service provided by Samarinda's small taxpayer office (KPP Pratama Samarinda). This study is quantitative in nature. Primary data are gathered via surveys from registered taxpayers. Accidental sampling was the method of choice for this study. 100 taxpayers make up the sample. The method of partial least squares (PLS) was employed for data analysis in this study. According to the analysis findings, the variables of electronic system application for e-Registration, e-SPT, and e-Filing have a substantial impact on the variable of administrative service quality.

Key words: e-registration; e-spt; e-filing; tax administration service quality

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi mendorong Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menciptakan perubahan yaitu membuat sistem informasi elektronik bagi wajib pajak. Inovasi tersebut diwujudkan melalui menyiapkan sistem elektronik agar lebih memudahkan wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem elektronik perpajakan yang merupakan wujud modernisasi perpajakan tersebut diantaranya e-Registration, e-SPT dan e-filing (Nurbaiti et al., 2016). Pembaharuan pada sistem perpajakan dimulai pada 24 Januari 2005. Melalui aplikasi e-Registration wajib pajak dapat langsung mendaftarkan dirinya secara online yang dapat langsung terhubung ke perangkat komunikasi wajib pajak. E-SPT atau disebut dengan elektronik SPT merupakan data SPT wajib pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh wajib pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT. Aplikasi e-filing atau lapor pajak online merupakan cara menyampaikan SPT melalui saluran pelaporan elektronik menggunakan koneksi jaringan internet pada website DJP. Adapun perbedaan antara e-SPT dan e-filing dari cara pelaporan, cara pelaporan e-SPT secara umum dimulai dengan mengunduh aplikasi, menyiapkan dan menyusun laporan, kemudian menghasilkan file csv, lalu mengupload file tersebut melalui aplikasi e-filing atau dapat menyerahkan langsung pada kantor pajak terdaftar. Namun untuk aplikasi e-Filing dapat langsung diunggah pada website DJP.

Kualitas layanan berbasis online atau dikenal e-service quality yang digunakan kedalam sistem perpajakan berperan penting bagi wajib pajak. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kesuksesan yang berpengaruh pada penggunaan sistem perpajakan. Saat ini langkah reformasi terhadap sistem administrasi perpajakan layak disebut sebagai langkah strategis yang dapat menjembatani kesenjangan antara pemenuhan kewajiban perpajakan dengan realisasi penerimaan pajak yang diharapkan. Berikut merupakan data terkait data jumlah wajib pajak yang menggunakan e-system di KPP Pratama Samarinda dan nasional.

Tabel 1.

Jenis Pelaporan	WP yang menggunakan e-system di KPP Pratama Samarinda dan Nasional					
	2017		2018		2019	
	KPP Smd	Nasional	KPP Smd	Nasional	KPP Smd	Nasional
e-Registration*	658	-	2.156	-	2.446	-
e-Filing	40.124	7.538.009	49.054	8.410.515	40.922	9.152.817
e-SPT	277	592.282	28	670.623	5	723.290

Notes: Tidak ditemukan data pada pangkalan data nasional

Merujuk pada tabel diatas diketahui bahwa wajib pajak yang menggunakan e-registration di KPP Pratama Samarinda mengalami kenaikan disetiap tahunnya, sementara e-filing, cenderung fluktuatif. Sementara penggunaan e-SPT justru mengalami penurunan yang cukup drastis. Penggunaan e-system di KPP Pratama Samarinda sepanjang tahun 2017-2019 jika dibandingkan dengan angka nasional jumlahnya berbanding terbalik, secara nasional setiap tahun penggunaan e-system mengalami peningkatan secara signifikan. Situasi tersebut menjadi daya tarik bagi penulis untuk mengkaji lebih jauh terkait penerapan e-system. Sebab, dengan diterapkannya e-system seharusnya mampu memaksimalkan kualitas pelayanan administrasi yang baik kepada wajib pajak.

METODE

Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah e-Registration, e-SPT, e-Filling dan variabel kualitas pelayanan administrasi perpajakan sebagai variable dependen.

Tabel 2.
Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
e-Registration	Sistem perubahan data wajib pajak, pendaftaran, dan pengukuhan ataupun pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak melalui sistem yang tersambung secara online pada DJP.	Tanggapan WP akan kemudahan. Tanggapan WP perihal kebermanfaatan. Kenyamanan WP saat memakai.
Sumber: Ariska, (2017)		
e-SPT	Penyampaian SPT dalam model digital ke KPP secara elektronik atau dengan memanfaatkan media komputer.	Keperaktisan. Kemudahan perekaman data Kemudahan pemakaian. Kemudahan perhitungan. Keamanan. Kemudahan pelaporan.
Sumber: Lingga, (2013)		
e-Filing	Proses penyampaian SPT yang dilakukan secara online serta real time.	Kemudahan pengoperasian Kemudahan pelaporan Ketepatan dan kecepatan Efisiensi.
Sumber: Rahayu, (2016)		
Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan	Kemampuan memberikan pelayanan pada wajib pajak untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak, serta ketepatan penyampaiannya untuk menyesuaikan harapan wajib pajak.	Efisiensi Reliabilitas Fullfilment Keamanan/Privasi Responsiveness Kompensasi Kontak
Sumber: Zeithaml, et al. (2002) dalam Tjjiptono & Chandra (2016:178)		

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari angket atau kuisioner yang telah disebar kepada responden. Selain itu digunakan pula data sekunder, data sekunder pada penelitian ini yaitu jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda.

Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah jumlah wajib pajak (orang pribadi) yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda dan menggunakan e-Registration, e-SPT, e-filing pada tahun 2019 yaitu berjumlah 43.373 wajib pajak. Untuk wilayah KPP Samarinda Ulu sebanyak 24.355 wajib pajak dan 19.018 wajib pajak KPP Samarinda Ilir

Sampel

Penarikan sampel pada riset ini diambil menerapkan metode accidental sampling. Merupakan trik pemungutan sampel berpatokan peristiwa tidak terduga, siapa saja yang dirasa sesuai serta secara bertepatan berjumpa peneliti bisa ditetapkan sebagai sampel penelitian. Dengan kriteria sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas serta mendaftarkan, menggunakan dan melaporkan sendiri menggunakan aplikasi e-Registration, e-SPT, e-Filing dan terdaftar di KPP Pratama Samarinda.

Peneliti menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel agar sampel yang didapat benar-benar menggambarkan atau mewakili karakteristik populasi yang sebenarnya. Rumus tersebut adalah.

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Peneliti menggunakan batas kesalahan 10%, Sehingga,

$$n = \frac{43.373}{1 + 43.373(0,1^2)}$$

n = 99,76 dibulatkan menjadi 100

n = 100 Sampel

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode partial least square (SEM-PLS). Alat analisis data yang digunakan adalah SmartPLS 3.0. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis dengan metode PLS terlebih dahulu dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan penentuan goodness of fit (GoF).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan instrumen angket atau kuesioner yang disebar dengan objek penelitian wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda yang menggunakan sistem elektronik e-Registration, e-SPT, dan e-Filling. Kuesioner yang dibagikan sebanyak 100 buah dengan teknik pengambilan sample pada penelitian ini ialah accidental sampling.

Tabel 3.
Distribusi Kuesioner

Keterangan	Jumlah Kuesioner
Jumlah kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang tidak lengkap	0
Jumlah kuesioner yang dapat digunakan	100

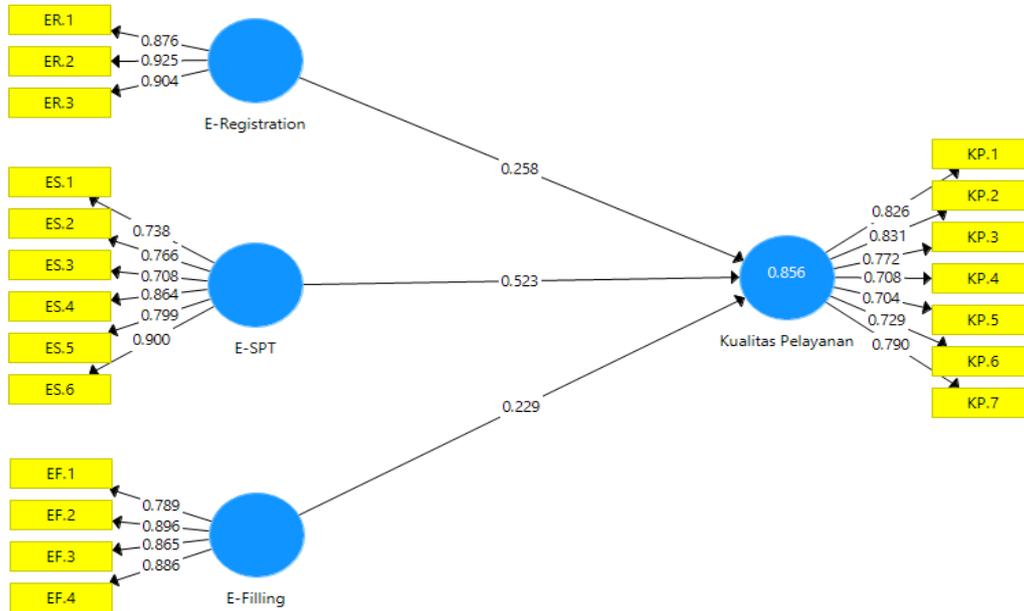
Berikut merupakan demografi responden yang mencakup jenis kelamin, pendidikan, usia, dan lama penggunaan aplikasi.

Tabel 4.
Demografi Responden

Data Deskriptif	Keterangan	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	61	61%
	Perempuan	39	39%
Pendidikan	Jumlah	100	100%
	SMA	40	40%
	Diploma	10	10%
	Sarjana	39	39%
	Magister	1	1%
	Lainnya	10	10%
	Jumlah	100	100%
Usia	Antara 21 th - 30 th	55	55%
	Antara 31 th - 40 th	15	15%
	Antara 41 th - 50 th	23	23%
	Diatas 51	7	7%
	Jumlah	100	100%
Lama Menggunakan Aplikasi	Antara 1 th- 5 th	75	75%
	Antara 5 th - 10 th	25	25%
	Jumlah	100	100%

Analisis Outer Model

Untuk mengukur convergent validity digunakan nilai outer loading atau loading factor. Suatu indikator dikatakan memenuhi convergent validity dalam kategori baik ketika nilai outer loading lebih dari 0,7. Berikut ialah nilai outer loading dari masing-masing indikator variabel penelitian.



Gambar 1.
Outer Loading

Berdasarkan pada hasil analisis outer loading diketahui setiap indikator penyusun variabel dinyatakan valid. Hal tersebut didasarkan pada nilai perolehan loading factor yang seluruhnya melebihi batas ideal sebesar 0,7. Dengan demikian dapat dinyatakan seluruh indikator memenuhi unsur validitas konvergen (convergent validity) dan dalam kondisi ideal.

Selain itu, suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai nilai loading factor tertinggi kepada konstruk yang dituju dibandingkan nilai loading factor pada konstruk lain.

Tabel 5.
Cross Loading

	E-Filling	E-Registration	E-SPT	Kualitas Pelayanan
EF.1	0,789	0,475	0,498	0,605
EF.2	0,896	0,585	0,660	0,677
EF.3	0,865	0,586	0,637	0,673
EF.4	0,886	0,597	0,635	0,684
ER.1	0,584	0,876	0,745	0,745
ER.2	0,604	0,925	0,680	0,730
ER.3	0,581	0,904	0,752	0,764
ES.1	0,570	0,558	0,738	0,639
ES.2	0,532	0,615	0,766	0,702
ES.3	0,417	0,603	0,708	0,636
ES.4	0,627	0,733	0,864	0,749
ES.5	0,550	0,601	0,799	0,726
ES.6	0,678	0,732	0,900	0,808
KP.1	0,611	0,740	0,754	0,826
KP.2	0,650	0,719	0,730	0,831
KP.3	0,592	0,665	0,714	0,772
KP.4	0,514	0,561	0,632	0,708
KP.5	0,598	0,526	0,666	0,704
KP.6	0,487	0,574	0,638	0,729
KP.7	0,656	0,637	0,648	0,790

Berdasarkan tabel 5 diketahui nilai cross loading pada setiap indikator lebih tinggi dari nilai cross loading pada indikator variabel yang lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa prasyarat uji validitas diskriminan (discriminant validity) telah terpenuhi dan juga menunjukkan indikator tersebut mampu mengukur variabel dengan baik.

Tabel 6.
Composite Reliability dan AVE

Konstruk	Composite Reliability	AVE	Keterangan
e-Registration	0,929	0,813	Terpenuhi
e-SPT	0,913	0,638	Terpenuhi
e-Filling	0,919	0,740	Terpenuhi
Kualitas Pelayanan	0,909	0,589	Terpenuhi

Untuk menguji tingkat reliabilitas indikator pada suatu variable digunakan composite reliability. Variabel dapat dinyatakan memenuhi unsur reliabilitas apabila memiliki nilai composite reliability lebih dari 0,70. Berdasarkan tabel 6 diketahui unsur reliabilitas setiap konstruk telah terpenuhi.

Analisis Inner Model

Pengujian model struktural atau inner model dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikan dan R-square dari model penelitian. Model struktural di evaluasi dengan R-square untuk konstruk dependen, uji t signifikan dari koefisien parameter jalur struktural.

Penilaian goodness of fit dapat diketahui dengan nilai R square. Nilai R square yang tinggi mendekati 1 berarti semakin fit model yang digunakan. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program SmartPLS versi 3.0, diperoleh nilai R Square sebagai berikut.

Tabel 7.
Goodness of Fit

	R Square
Kualitas Pelayanan	0,856

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada tabel 7 menunjukkan nilai R square sebesar 0,856 maka model yang telah dibuat telah memiliki goodness of fit yang baik. Nilai tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi perpajakan dipengaruhi oleh e-registration, e-SPT, dan e-filling, sebesar 85,6%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dipakai dalam model penelitian ini.

Penentuan diterima atau ditolaknya hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai t-statistic. Hipotesis dapat dinyatakan berpengaruh signifikan apabila memiliki t-statistic > 1,96. Berikut ini adalah hasil uji hipotesis dalam penelitian ini.

Tabel 8.
Uji Hipotesis

Variabel	Model 1
E-Registration	0,258 (2,869)**
E-SPT	0,523 (6,306)**
E-Filling	0,229 (3,971)**

Notes: () t-statistic, ** signifikan pada level 5%

E-Registration terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

Berdasarkan hasil penelitian, temuan penelitian ini selaras dengan konsep teori Technology Acceptance Model (TAM) yang mengutamakan unsur kemudahan (ease of use) dan kebermanfaatannya (Surendran, 2012). e-Registration bagi wajib pajak dianggap memudahkan wajib pajak dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, sistem yang tersedia juga dapat berjalan dengan lancar serta data pribadi wajib pajak juga dijamin kerahasiannya, itu artinya digitalisasi sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP telah berhasil (usefulness) memaksimalkan layanan administrasi perpajakan dan ini sesuai dengan perspektif Technology Acceptance Model (TAM) yang memiliki konsep teknologi akan memberikan kemudahan bagi penggunaannya.

Penerapan e-system (e-Registration) merupakan modernisasi digital dalam sistem layanan administrasi perpajakan yang tidak hanya memudahkan wajib pajak, tetapi juga memudahkan DJP dalam memberikan akses layanan yang lebih berkualitas. Temuan penelitian ini sejalan dengan

Nurbaiti et al., (2016) yang juga menemukan bahwa implementasi e-Registration berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Dengan diterapkannya digitalisasi perpajakan melalui e-Registration wajib pajak akan dengan mudah memanfaatkan sistem e-Registration, sehingga dengan begitu wajib pajak akan memanfaatkan teknologi yang disediakan oleh DJP secara berkesinambungan dan merupakan bentuk layanan yang berkualitas yang disediakan oleh DJP.

E-SPT terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

Kemudahan penggunaan e-SPT sebagai wujud dari modernisasi sistem perpajakan ini telah menjawab keresahan di masa lalu ketika melaporkan SPT secara manual yang terkadang terkendala oleh beberapa hal, misalnya human error dan memerlukan file dalam bentuk hardcopy. Dengan hadirnya e-SPT, saat ini wajib pajak tidak perlu lagi membawa file dalam bentuk hardcopy ke Kantor Pelayanan Pajak, tetapi cukup menyiapkan file dalam bentuk CSV. Hal ini tentu lebih praktis dan lebih meminimalisir human error.

Secara garis besar penggunaan e-SPT mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi perpajakan, hal ini telah terbukti jika wajib pajak melakukan kesalahan penginputan nominal dapat cepat dilakukan perbaikan, sistem tersebut jika terjadi kendala tidak memerlukan waktu yang lama untuk memperbaikinya, meskipun dalam penelitian ini masih ditemukan beberapa pernyataan wajib pajak yang menyatakan “Tidak Setuju” terhadap kemudahan penggunaan e-SPT, kesulitan wajib pajak dalam menggunakan e-SPT disebabkan karena pemahaman tentang e-SPT yang masih kurang dan juga karena perangkat elektronik wajib pajak yang belum memadai untuk mengakses e-SPT (Lubis dan Putri, 2020). Sehingga hal ini bisa menjadi bahan evaluasi bagi DJP untuk lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanan administrasi perpajakan.

Temuan penelitian sejalan dengan Rysaka et al., (2014) yang dalam penelitiannya menyatakan penerapan sistem elektronik (e-SPT) berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. e-SPT memiliki banyak kemudahan bagi wajib pajak. Terobosan DJP dalam sistem perpajakan membuat penyampaian SPT dapat dilakukan dengan cepat dan aman, sehingga kualitas pelayanan administrasi perpajakan menjadi lebih baik.

E-Filling terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan

Minat untuk menggunakan teknologi (e-Filling) ditentukan oleh dua faktor, manfaat (kegunaan) dan kemudahan menggunakan teknologi tersebut (Surendran, 2012). Dalam penelitian ini e-Filling telah mampu memberikan kebermanfaatannya dan kemudahan dalam penggunaannya, hal ini berarti sistem teknologi informasi yang diluncurkan oleh DJP berupa e-filling telah mampu meningkatkan minat wajib pajak untuk menggunakan teknologi tersebut sebagai sarana pelaporan pajak. Sebab keleluasaan terkait waktu pelaporan dan kemudahan akses selama terhubung dengan internet menjadi faktor utama yang menentukan wajib pajak mau menggunakan e-filling. Sehingga secara garis besar penggunaan e-Filling mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi perpajakan, terbukti jika wajib pajak melakukan kesalahan penginputan dapat menghubungi customer service yang terdapat pada halaman sistem tersebut.

Hasil penelitian selaras dengan Saputra (2016) yang menyatakan penerapan e-Filling berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan. Kemudahan penggunaan e-Filling membuat wajib pajak tertarik dan mau menggunakan e-Filling, dengan hadirnya e-Filling dalam administrasi perpajakan pelaporan SPT dapat dilakukan setiap saat dengan waktu yang fleksibel, sehingga kualitas layanan administrasi perpajakan saat ini menjadi lebih baik.

SIMPULAN

Penerapan e-Registration berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Samarinda. Sebab penerapan e-Registration pada wajib pajak membantu memudahkan wajib pajak dalam pendaftaran NPWP secara online tanpa harus datang ke KPP tempat wajib pajak terdaftar.

Penerapan e-SPT berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Samarinda. Sebab dengan adanya e-SPT mempermudah wajib pajak dalam perhitungan yang dilakukan secara cepat dan tepat, serta menghindari pemborosan kertas sebab lampiran dalam bentuk media flaskdisk/CD sehingga memberikan kemudahan pelaporan.

Penerapan e-Filling berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi perpajakan pada KPP Pratama Samarinda. Sebab adanya e-filling dapat membuat wajib pajak dengan mudah, dalam melaporkan SPT-nya tidak perlu menginstal aplikasi, bisa dilakukan dimana saja, tanpa harus datang ke KPP dan mengantri, sehingga dapat menghemat waktu bagi wajib pajak.

Mengingat adanya kekurangan pada penelitian ini, peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan perbandingan untuk melaksanakan penelitian berikutnya dan menggunakan variabel lain diluar penelitian ini dengan metode analisis yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang bervariasi sehingga dapat memberi daya tarik dan menyempurnakan hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, I. (2017). Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Payment, Dan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Bantul). Skripsi.
- Nurbaiti, E., Susilo, H., & Agusti, R. R. (2016). Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9.
- Lingga, I. Salsalina. (2013). Pengaruh Penerapan e-SPT Terhadap Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Terhadap Pengusaha Kena Pajak di Wilayah KPP Pratama "X" Jawa Barat I Ita Salsalina Lingga. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 50–60.
- Lubis, Putri K., & Putri, Eliza (2020). Analysis of the Application of E-SPT in the Annual Tax Return Reporting of Corporate Taxpayers at the Medan City Primary Tax Office. *International Journal of Trends in Accounting Research*, 1(1), 37-44.
- Rahayu, P. (2016). Pengaruh Penerapan Aplikasi Electronic Filling (E-Filling) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) (Studi Kasus Atas Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pada Dosen, Karyawan dan Mahasiswa Universitas. *Jurnal Ilmiah Cendekia Akuntansi*, 4 (2).
- Rysaka, N., Saleh, C., & Rengu, S. P. (2014). Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 2(3), 420–425.
- Saputra, E. N. (2016). Pengaruh Kualitas Teknologi Informasi dan Penerapan E-Filing terhadap Kualitas Pelayanan (Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)). *E-Jurnal Akuntansi*, 15(1), 349–377.
- Surendran, Priyanka. (2012). Technology Acceptance Model: A Survey of Literature. *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*, 2(4), 175-178.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4 (4th ed.)*. Yogyakarta: ANDI.