



ABSTRACT

Nowdays, there are many e-government services are using the self service technology (SST), one of them is e-filing application provided by the directorate general of taxation (DGT) as a mean of online tax reporting. There are many researchs discuss the factors affect the use of a SST, for example research that combines between readiness and users acceptance on a SST.

This research will further discuss user's readiness and acceptance associated with the quality of relationships and observe their influence on the use of the application of intentions e-filing in a sustainable way. Researchers used a method of structural equation model to cultivate primary data in order to analyze proposed model of the measurement and model structural. The population of this research was government workers that have used application e-filing, with samples from 100 respondents.

The results of this research are as follows: first, the continuance intention of the application usage of e-filing significantly influenced by usefulness perception, complacency, and the trust levels of e-filing application. Second, the levels of users trust to used application e-filing are affected by user's satisfaction. Third, e-filing application users satisfaction influenced by optimism and usefulness perception. Fourth, e-filing application perception of usefulness influenced by innovativeness and perception ease of use. Fifth, e-filing application perception ease of use significantly influenced by optimism. Sixth, optimism has no significant impact on perception usefulness or the e-filing users trust levels. Seventh, innovativeness have no significant impact on the e-filing users perception ease of use, satisfaction and the trust levels of e-filing application. Research is expected to be considered in relevant regional in making a policy for developing e-filing application.

Keywords: *e-filing*; SSTs; TRAM; RQ; ISCI



INTISARI

Dewasa ini, semakin banyak layanan *e-government* dalam bentuk *Self Services-Technology (SSTs)*, salah satunya aplikasi *e-filing* yang disediakan oleh Ditjen Pajak (DJP) sebagai sarana pelaporan pajak secara *online*. Banyak penelitian yang membahas faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan sebuah SSTs, sebagai contoh penelitian yang menggabungkan antara *Readiness* dan *Acceptance* pengguna terhadap sebuah SSTs.

Penelitian ini akan lebih jauh membahas *Readiness* dan *Acceptance* pengguna dikaitkan dengan kualitas hubungan dan melihat pengaruhnya terhadap niat penggunaan aplikasi *e-filing* secara berkelanjutan. Peneliti menggunakan Metode Structural Equation Model untuk mengolah data primer sehingga dapat menganalisis model pengukuran dan model structural yang diajukan. Populasi penelitian adalah PNS yang telah menggunakan aplikasi *e-filing*, dengan sampel sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: Pertama, niat penggunaan aplikasi *e-filing* secara berkelanjutan dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi kemanfaatan, rasa puas dan tingkat kepercayaan pengguna aplikasi *e-filing*. Kedua, tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi *e-filing* dipengaruhi oleh rasa puas penggunaannya. Ketiga, kepuasan pengguna aplikasi *e-filing* dipengaruhi oleh Optimism dan persepsi kemanfaatan. Keempat, persepsi kemanfaatan aplikasi *e-filing* dipengaruhi oleh Innovativeness dan persepsi kemudahan penggunaan. Kelima, persepsi kemudahan penggunaan aplikasi *e-filing* dipengaruhi secara signifikan oleh Optimism. Keenam, Optimism tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kemanfaatan dan tingkat kepercayaan pengguna *e-filing*. Ketujuh, Innovativeness tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan, kepuasan dan tingkat kepercayaan pengguna *e-filing*. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan DJP dalam membuat kebijakan pengembangan aplikasi *e-filing*

Kata kunci : *e-filing*; SSTs; TRAM; RQ; ISCI