

Perbedaan Persepsi Generasi X & Y Atas E-Filing

Teguh Kurniawan¹, Theresia Woro Damayanti²

^{1,2} Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

INFO ARTIKEL

JEL Classification :

M41

F38

Keywords :

*E-filing Usage,
Perceptions, Tax
Obligation, X Generations,
Y Generations*

ABSTRACT

E-filing usage as a means of tax obligation fulfillment is a convenient service provided by the government, specifically the Directorate General of Taxes. But in reality, e-filing usage is not considered optimal, especially at this time when most of the Y generation who can be said to be accustomed and able to use technology have become taxpayers. So, this research aims to analyze the perceptions of Y generation by comparing the perceptions of X generation to e-filing usage as a means of tax obligations fulfillment. This research uses primary data obtained directly from individual taxpayers in Salatiga city who use e-filing. The method of this research are descriptive statistics and Mann Whitney U test. The research shows that there are differences perception between X and Y generations to e-filing usage as a means of tax obligations fulfillment. Where the most of Y generations is easier, shows their positive attitude and has no difficulty in using e-filing compared to X generations. But both generations show their satisfaction tend to be the same towards the use of e-filing as a means of tax obligation fulfillment.

ABSTRAK

Penggunaan e-filing sebagai sarana pemenuhan kewajiban perpajakan, merupakan bentuk fasilitas dan kemudahan yang diberikan Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak. Namun pada kenyatannya penggunaan e-filing dinilai belum optimal, terlebih pada saat ini sebagian besar Generasi Y yang dapat dikatakan terbiasa dan mampu menggunakan teknologi sudah menjadi Wajib Pajak. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi generasi Y dengan membandingkan persepsi generasi X terhadap penggunaan e-filing sebagai sarana pemenuhan kewajiban perpajakan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari Wajib Pajak orang pribadi di kota Salatiga yang menggunakan e-filing. Desain penelitian yang digunakan ialah statistik deskriptif dan uji beda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi antara generasi X dan Y terhadap penggunaan e-filing sebagai sarana pemenuhan kewajiban. Dimana sebagian besar generasi Y lebih mudah, menunjukkan sikap positif dan tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan e-filing dibandingkan dengan generasi X. Namun baik generasi X dan Y menunjukkan kepuasan mereka yang cenderung sama terhadap penggunaan e-filing sebagai sarana pemenuhan kewajiban perpajakan.

* Email Korespondensi: ¹ 232015041@student.uksw.edu

1. Pendahuluan

Jumlah penduduk di Indonesia berdasarkan hasil sensus penduduk yang terakhir dilakukan pada tahun 2010 mencapai 237.641.326 jiwa. Dengan jumlah tersebut, sebanyak 157.053.112 jiwa termasuk kedalam penduduk kelompok usia 15-64 tahun, yang mana sebagian besar usia tersebut tergolong kedalam generasi X dan Y (Badan Pusat Statistik, 2011). Menurut penelitian yang dilakukan Berkup (2014) generasi X merupakan mereka yang memiliki tahun kelahiran 1965-1979, sedangkan generasi Y merupakan mereka yang memiliki tahun kelahiran 1980-1994. Perbedaan karakteristik antara 2 generasi ini dapat ditunjukkan dengan bagaimana reaksi mereka terhadap teknologi, generasi X lahir diawal perkembangan teknologi sehingga memiliki karakteristik yang mudah beradaptasi dan pekerja keras, sedangkan generasi Y lahir diawal teknologi internet berkembang yang memberikan karakteristik sebagai generasi yang terpengaruh dengan perkembangan teknologi dan lebih bersifat terbuka (Jurkiewicz, 2000). Perkembangan teknologi dapat berpotensi untuk meningkatkan kualitas hidup seperti mengurangi masalah ketertinggalan sosial, memfasilitasi masyarakat untuk melakukan kegiatan yang memerlukan teknologi didalamnya seperti kegiatan perbankan dan belanja (Czaja et al., 2006).

Penduduk Indonesia yang besar, menjadikan Indonesia sebagai raksasa teknologi digital asia, hal ini dikarenakan Indonesia mempunyai pasar teknologi digital yang besar dengan penggunaan teknologi digital dan penggunaan internet yang bertumbuh sangat pesat (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2015). Menurut Wahyudi (2006) dengan pertumbuhan teknologi di Indonesia yang sangat pesat, pemerintah dalam hal ini direktorat jendral pajak memanfaatkan hal tersebut dengan memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan menggunakan elektronik sistem (E-System) perpajakan, lebih lanjut Wahyudi (2006) menjelaskan bahwa elektronik filing (E-filing) termasuk kemudahan yang diberikan pemerintah untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dapat dilakukan secara online dan real time melalui website direktorat jendral pajak,

sebagai fasilitas yang diberikan pemerintah dengan tujuan untuk memudahkan wajib pajak dan meningkatkan minat wajib pajak untuk patuh dan taat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Penelitian terdahulu mengenai generasi X dan Y menyatakan bahwa generasi X cenderung kurang minat untuk menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari bila dibandingkan dengan generasi Y yang menunjukkan minat yang tinggi dalam penggunaan teknologi (Czaja et al., 2006). Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Olson, O'Brien, Rogers, dan Charness (2011) mengenai frekuensi penggunaan teknologi komputer dan internet oleh generasi X dan generasi Y, dimana penelitian tersebut menyatakan bahwa frekuensi penggunaan teknologi komputer dan internet sangat tinggi dilakukan oleh generasi Y bila dibandingkan generasi X. Sehingga generasi Y memiliki pengalaman dengan berbagai jenis dan fungsi teknologi yang lebih unggul dibandingkan dengan generasi X.

Penelitian lain menunjukkan bahwa, meskipun generasi X memiliki kekurangan dalam kaitannya dengan penggunaan teknologi, namun adaptasi teknologi yang baik dan pemanfaatan penggunaan teknologi oleh generasi X, mampu meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan (Shapira, Barak, dan Gal, 2007). Selain itu, pada akhirnya generasi X akan mengadopsi teknologi sebagai bagian dari kehidupan mereka, walaupun tidak secepat generasi Y, akan tetapi adopsi teknologi yang dilakukan generasi X dapat meningkatkan kualitas hidup mereka dan menghapus paradigma negatif mengenai generasi X dan penggunaan teknologi menurut (Zickhur dan Marry Madden, 2012). Namun sebagian besar penelitian terdahulu meneliti mengenai bagaimana perbedaan generasi mempengaruhi lingkungan kerja mereka (Berkup, 2014; Burke, Cooper, dan Antoniou, 2015; Ethics Resource Center, 2013), penggunaan teknologi smartphone (Czaja et al., 2006; Van Volkom, Stapley, dan Malter, 2013; Van Volkom, Stapley, dan Amatur, 2014) dan audit (Ristikasari, 2018), belum terdapat penelitian yang meneliti sistem perpajakan berbasis teknologi dan belum terdapat penelitian yang mendalam mengenai persepsi generasi X dan Y yang dikaitkan dengan

penggunaan *E-filing* sebagai pemenuhan kewajiban perpajakan.

Melihat fenomena bahwa generasi Y saat ini sudah menjadi wajib pajak maka penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana persepsi generasi X dan Y mengenai penggunaan Elektronik *Filing* (*E-filing*) sebagai sarana untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) berbasis teknologi secara online (real time). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi generasi X dan Y mengenai penggunaan Elektronik *Filing* (*E-filing*) sebagai sarana untuk melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) berbasis teknologi secara online (real time). Manfaat yang diharapkan untuk didapat diantaranya adalah membantu pemerintah menganalisis *E-Filing* yang disediakan untuk menyampaikan SPT agar sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Selain itu bermanfaat untuk membantu pemerintah dalam menganalisis tindakan dan upaya yang perlu dilakukan dalam rangka untuk meningkatkan pendapatan negara melalui pajak.

2. Telaah Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Generasi X

Generasi X adalah pemberian label generasi kepada mereka yang lahir pada tahun 1965-1979 (Berkup, 2014), pemberian label generasi X pada tahun tersebut didukung dengan penelitian terdahulu (Ethics Resource Center, 2013; Danklefsen, Eric, 2015), tahun-tahun tersebut merupakan awal dari perkembangan teknologi dan informasi seperti penggunaan PC (personal computer), video games, tv kabel, dan internet. Ciri – ciri dari generasi ini adalah: mampu beradaptasi, mampu menerima perubahan dengan baik dan disebut sebagai generasi yang tangguh, memiliki karakter mandiri dan loyal, sangat mengutamakan citra, ketenaran, dan uang, tipe pekerja keras, dan menghitung kontribusi yang telah diberikan perusahaan terhadap hasil kerjanya (Jurkiewicz, 2000). Namun menurut penelitian yang dilakukan Chandra, Hubeis, dan Sukandar (2017) menyatakan bahwa generasi X menunjukkan kecenderungan negatif terhadap kepedulian mereka atas perkembangan teknologi bila dibandingkan dengan generasi Y, lebih lanjut (Chandra *et al.*, 2017) menjelaskan bahwa

kecenderungan negatif yang dimiliki generasi X akan membuat generasi X dalam hal penggunaan teknologi yang berkembang dengan pesat, cenderung untuk mudah dikalahkan oleh generasi Y yang lebih memiliki ide-ide yang inovatif dalam hal perkembangan teknologi.

Generasi Y

Generasi Y dikenal dengan sebutan generasi milenial atau milenium. Ungkapan generasi Y mulai dipakai pada editorial koran besar Amerika Serikat pada Agustus 1993. Generasi ini merupakan mereka yang lahir pada tahun 1980-1994 (Berkup, 2014). Dimana banyak dari generasi Y menggunakan teknologi komunikasi instan seperti email, SMS, instant messaging dan media sosial seperti facebook dan twitter, dengan kata lain generasi Y adalah generasi yang tumbuh pada era internet booming (Burke et al., 2015). Hal ini menjelaskan bahwa generasi Y dapat hidup berdampingan dengan teknologi yang semakin berkembang, lebih lanjut Burke et al. (2015) mengungkapkan ciri – ciri dari generasi Y adalah: karakteristik masing-masing individu yang berbeda, tergantung dimana ia dibesarkan, strata ekonomi, dan sosial keluarganya, pola komunikasinya sangat terbuka dibanding generasi-generasi sebelumnya, pemakai media sosial yang fanatik dan kehidupannya sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi, lebih terbuka dengan pandangan politik dan ekonomi, sehingga mereka terlihat sangat reaktif terhadap perubahan lingkungan yang terjadi di sekelilingnya, memiliki perhatian yang lebih terhadap kekayaan. Dengan adaptasi teknologi yang cepat, seakan generasi ini dilahirkan untuk teknologi dan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat. Namun adaptasi penggunaan teknologi yang cepat dalam melakukan pekerjaan mereka berdampak pada kurang sabarnya generasi Y dalam berproses atau dengan kata lain generasi Y cenderung menyukai hal instan dan cepat bosan tanpa memikirkan pentingnya suatu proses sehingga memberikan dampak yang negatif baik generasi Y sendiri dan lingkungan (Berkup, 2014) dan didukung oleh penelitian (Chandra et al., 2017).

E-filing

E-filing merupakan fasilitas penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang diberikan oleh pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak untuk digunakan wajib pajak, yang dapat dilakukan secara online melalui teknologi internet dengan mengakses halaman website direktorat jendral pajak dan telah terintegrasi kedalam website Direktorat Jendral Pajak (Direktorat Jendral Pajak Republik Indonesia, n.d.). Implementasi e-filing merupakan suatu langkah yang diambil pemerintah dalam rangka modernisasi sistem perpajakan di Indonesia yang pemerintah harapkan dengan penggunaan e-filing ini dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak (Susmita dan Supadmi, 2016).

E-filing mulai diimplementasikan oleh pemerintah pada tahun 2014 dan diharapkan implementasinya dapat berperan dalam meningkatkan jumlah wajib pajak dalam menyampaikan dan melaporkan SPT tahunan wajib pajak secara optimal (Dewi dan Merkusiwati, 2018). Selain itu implementasi e-filing dapat mengurangi proses administrasi laporan pajak secara manual dalam hal ini menggunakan kertas dan tidak memerlukan lagi proses mencetak dan menunggu tanda terima secara manual, sehingga dalam penggunaannya, e-filing dirasa lebih efektif dan efisien (A. A. Dewi, Khomalyana, dan Didik, 2009; Wiyono, 2008).

Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang diberikan peneliti untuk diuji apakah hasil yang diberikan akan sesuai atau tidak. Dimana dalam hal ini hipotesis yang digunakan meliputi persepsi antara Generasi X dan Y mengenai penggunaan *e-filing* sebagai sarana pemenuhan kewajiban perpajakan dengan melibatkan variable yang terdapat dalam Technology Acceptance Models (TAM) yaitu *Percived Usefulness*, *Percived Ease of Use*, *Attitude Toward Using* dan *Percived Enjoyment*. Persepsi itu sendiri merupakan cara pandang atau kesan masyarakat terhadap suatu objek dalam hal ini penggunaan teknologi e-filing atas nilai atau pendapat mereka setelah menggunakan e-filing (Dewi Urip Wahyuni, 2008). Dalam hal ini, perkembangan teknologi tampaknya disambut secara positif oleh generasi Y bila

dibandingkan dengan generasi X (Czaja *et al.*, 2006 ; van der Kaay dan Young, 2012; Purcell, Brenner, dan Rainie 2012), hal ini dinyatakan dengan kurangnya minat dan sikap baik yang ditunjukkan generasi X terhadap perkembangan teknologi bila dibandingkan dengan generasi Y sehingga dalam penggunaan teknologi generasi Y lebih dapat merasakan manfaat yang diberikan.

Hal ini ditunjang dengan penggunaan internet oleh generasi Y yang telah lebih lama dan lebih sering menggunakan dan melibatkan internet dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya (Olson *et al.*, 2011). Penggunaan teknologi yang dilakukan oleh generasi X, menurut Van Volkom *et al.*, (2013) menunjukkan bahwa generasi X mengalami kesulitan dalam memahami bagaimana menggunakan dan memanfaatkan teknologi yang ada sebagai media interaksi sosial. Dengan melibatkan emosi dalam penggunaan teknologi, generasi X menunjukkan kecemasan yang tinggi ketika menggunakan teknologi dalam kehidupan mereka (Shedletsky, 2006). Penelitian ini didukung dengan ekspresi generasi X yang menginginkan untuk dilakukannya penyederhanaan teknologi dengan kata lain mereka belum merasa puas atas teknologi yang mereka gunakan dalam rangka memberikan kemudahan kepada mereka, karena selama ini teknologi komputer mengintimidasi mereka yang mengakibatkan kekhawatiran untuk melanggar atau melakukan kesalahan ketika menggunakan teknologi (Melinda Heinz *et al.*, 2013). Sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H_{1a}: Generasi Y lebih dapat merasakan manfaat dalam menggunakan *e-filing* dibandingkan dengan generasi X.
- H_{1b}: Generasi Y lebih mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan *e-filing* dibandingkan dengan generasi X
- H_{1c}: Generasi Y lebih menunjukkan sikap yang positif dalam menggunakan *e-filing* dibandingkan dengan generasi X
- H_{1d}: Generasi Y merasa lebih puas dalam menggunakan *e-filing* dibandingkan dengan generasi X

3. Metode Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif deskriptif untuk meneliti persepsi wajib pajak generasi X dan wajib pajak generasi Y terhadap penggunaan teknologi perpajakan *e-filing*.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor pelayanan pajak, jumlah wajib pajak orang pribadi di Salatiga yang terdaftar sampai dengan tahun 2018 sebanyak 137.809 jiwa. Dimana dari jumlah tersebut, jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak wajib SPT sebanyak 73.238 jiwa. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dimana sampel tersebut diambil secara sengaja sesuai dengan kriteria atau persyaratan yang sudah ditentukan. Kriteria atau persyaratan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki NPWP dan terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi wajib SPT, dengan tahun kelahiran antara 1965-1994 dan bertempat tinggal di Salatiga. Sedangkan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh sampel yang sesuai dengan kriteria sebanyak 133 WPOP.

Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuesioner. Pengukuran kuesioner menggunakan skala linkert, dimana pembuatan kuesioner menggunakan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*) dimana variabel yang digunakan yaitu Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Toward Using dan Perceived Enjoyment.

Perceived Usefulness merupakan bagaimana pengukuran atau interpretasi yang diberikan atas penggunaan teknologi yang dipercaya akan mendatangkan kegunaan atau manfaat bagi pengguna, dimana manfaat dari penggunaan teknologi seperti meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka dalam bekerja (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989). Selain itu apabila dalam menggunakan

teknologi akan mendatangkan manfaat bagi pengguna, maka intensitas penggunaan teknologi dalam hal ini *e-filing* akan meningkat (Risal, 2013).

Perceived Ease of Use menjelaskan mengenai ukuran tingkat keyakinan seseorang dalam hal ini pengguna mengenai kemudahan pemahaman dan kemudahan penggunaan suatu teknologi dalam hal ini *e-filing* yang mereka tunjukkan ketika menggunakan teknologi tersebut tanpa memerlukan suatu usaha yang keras, kemudahan yang dimaksudkan ialah bagaimana pengguna paham setiap langkah-langkah menggunakan teknologi tersebut dan juga berkenaan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu tugas menggunakan teknologi tersebut (Davis et al., 1989; Lee, Tsao, dan Chang, 2015).

Attitude Toward Using merupakan bentuk sikap penerimaan ataupun penolakan yang ditunjukkan oleh pengguna suatu teknologi sebagai dampak dari apa yang mereka dapatkan atau alami ketika menggunakan teknologi (Davis et al., 1989). M, Jaccard, A.R, I, & B, (1980) menambahkan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh pengguna teknologi akan mengacu pada penilaian pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut kedepannya.

Sedangkan *Perceived Enjoyment* merupakan suatu ukuran tingkat kenyamanan dan kepuasan yang ditunjukkan oleh pengguna dalam menggunakan teknologi dalam hal ini *e-filing* (Davis et al., 1989). Selain itu kenyamanan dan kepuasan juga ditunjukkan kedalam waktu yang dihabiskan pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut, dimana apabila pengguna merasa puas, maka mereka akan memilih menggunakan teknologi tersebut untuk melakukan segala tugas yang mendukung (Agarwal & Prasad, 1998; Lee et al., 2015).

Indikator penelitian dapat dilihat melalui tabel 1, dimana pernyataan dari indikator setiap variabel akan diukur menggunakan skala linkert 5 poin (1: sangat tidak setuju, 2: tidak setuju, 3: ragu-ragu, 4: setuju, 5: sangat setuju).

Tabel 1. Indikator Penelitian

| Variabel | Indikator |
|--|--|
| <i>Perceived Usefulness</i> (Kundiarto, 2014; Ratri, 2016) | <i>E-filing</i> mempercepat kegiatan transaksi penyampaian SPT |
| | <i>E-filing</i> lebih efisien dibandingkan harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) |
| | <i>E-filing</i> memudahkan transaksi dalam menyampaikan SPT |
| | Penggunaan <i>e-filing</i> bermanfaat |
| | <i>E-filing</i> sangat membantu dalam penyampaian SPT |
| <i>Perceived Ease of Use</i> (Kundiarto, 2014; Ratri, 2016) | Penggunaan <i>e-filing</i> menghemat waktu dalam melaporkan SPT |
| | Menggunakan <i>e-filing</i> membantu menghemat tenaga dan pikiran dalam melaporkan SPT |
| | Memahami langkah-langkah melaporkan SPT menggunakan <i>e-filing</i> dengan baik |
| | Bahasa yang di gunakan dalam <i>e-filing</i> mudah dipahami |
| | Sistem <i>e-filing</i> mudah digunakan atau diaplikasikan |
| <i>Attitude Toward Using</i> (Kundiarto, 2014) | Sistem <i>e-filing</i> mudah diakses karena dapat dilakukan dimana saja dan tidak terbatas waktu |
| | Penggunaan <i>e-filing</i> tidak menimbulkan kesulitan dan permasalahan yang berarti |
| <i>Perceived Enjoyment</i> (Kundiarto, 2014) | Penyampaian SPT dengan <i>e-filing</i> lebih disukai |
| | Lebih setuju apabila penyampaian SPT dilakukan dengan menggunakan <i>e-filing</i> |
| <i>Perceived Enjoyment</i> (Kundiarto, 2014) | Menggunakan <i>e-filing</i> itu menyenangkan |
| | Penggunaan <i>e-filing</i> merupakan hal yang positif pada waktu sekarang |
| | Menggunakan <i>e-filing</i> untuk menyampaikan SPT merupakan pilihan yang bijaksana |

Pengujian instrumen yang diaplikasikan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk menguji kevalidan kuisisioner yang menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Saifuddin Azwar, 2012). Imam Ghozali (2009) menambahkan bahwa kuisisioner dinyatakan valid apabila pernyataan yang disajikan mampu mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur oleh kuisisioner tersebut.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk menunjukkan konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala atau suatu kondisi yang sama dalam lain kesempatan. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi kuisisioner yang akan

digunakan dalam memperoleh data (Santosa dan Azhari, 2005).

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis Mann Whitney U Test dan analisis statistik deskriptif. Analisis non parametrik Mann Whitney U Test merupakan analisis yang digunakan untuk menguji tingkat signifikansi beda rata-rata antar dua kelompok, dimana dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi beda rata-rata antara persepsi generasi X dan generasi Y terhadap penggunaan e-Filing sebagai sarana pemenuhan kewajiban perpajakan. Analisis Statistik Deskriptif merupakan analisa yang dilakukan dengan mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi mengenai persepsi generasi X dan Y dalam menggunakan *e-Filing*.

4. Hasil Dan Pembahasan

Uji Validitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dalam rangka untuk memperoleh instrumen data yang valid dan reliabel. Dalam hal ini instrumen data yang valid ditetapkan dengan membandingkan *corrected item-total correlation* dengan 0.1427 (nilai *r* table dengan *degree of freedom* $133-2=131$, dan dengan tingkat signifikan 5%), dimana instrumen data dinyatakan valid apabila nilai *corrected item-total correlation* harus lebih besar dari nilai *r* table yang telah ditetapkan. Hasil pengolahan validitas atas instrumen data, diperoleh hasil bahwa nilai *corrected item-total correlation* untuk masing-masing instrumen lebih besar dari 0.1427 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen data yang digunakan valid.

Uji Reliabilitas

Variabel yang reliabel ditetapkan dengan membandingkan nilai *alpha* hasil pengolahan

output SPSS dengan nilai *cut off* yang telah ditetapkan yaitu 0.6, variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha* lebih besar dari nilai *cut off* pembandingan. Berdasarkan hasil pengolahan uji reliabilitas atas variabel tersebut diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa nilai *alpha* untuk seluruh variabel lebih besar dari nilai *cut off* pembandingan yaitu 0.6 sehingga hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan dalam pembuatan kuesioner dinyatakan reliabel.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat melalui tabel 2, dimana dalam tabel tersebut menunjukkan karakteristik responden yang telah dikelompokkan berdasarkan generasi, jenis kelamin, pendidikan terakhir, kepemilikan NPWP dan pernah atau tidaknya responden dalam menggunakan *E-filing*.

Tabel 2. Karakteristik Responden

| | Karakteristik | Jumlah Responden | Presentase (100%) |
|-----------------------------|---------------|------------------|-------------------|
| Generasi | Generasi X | 82 | 61.7 |
| | Generasi Y | 51 | 38.3 |
| Jensi Kelamin | Laki-Laki | 69 | 51.9 |
| | Perempuan | 64 | 48.1 |
| Pendidikan Terakhir | SD | 1 | 0.8 |
| | SMP | 1 | 0.8 |
| | SMA | 13 | 9.8 |
| | Diploma | 6 | 4.5 |
| | Sarjana | 99 | 74.4 |
| | Magister | 13 | 9.8 |
| Memiliki NPWP | Ya | 133 | 100 |
| | Tidak | 0 | 0 |
| Menggunakan <i>E-filing</i> | Ya | 133 | 100 |
| | Tidak | 0 | 0 |

Sumber: Data Primer (Kuesioner) yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini sebanyak 133 responden, dimana dari jumlah tersebut terdiri atas 82 responden generasi X dan 51 responden generasi Y, dengan proporsi tersebut (51.9%) diantaranya adalah laki-laki

dan (48.1%) diantaranya adalah perempuan. Dalam penelitian ini responden didominasi oleh lulusan sarjana sebesar (74.7%) disusul oleh lulusan Magister dan SMA sebesar (9.8%), diploma sebesar (4.5%), lulusan SD dan SMP sebesar (0.8%). Selain itu

berdasarkan data yang diperoleh, seluruh responden dalam penelitian ini memiliki NPWP dan menggunakan *E-Filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, analisis statistik deskriptif dilakukan atas data kuesioner yang disebarkan kepada responden dalam penelitian ini, untuk mendeskripsikan dan menggambarkan data yang telah terkumpul dalam hal ini data mengenai persepsi generasi X dan Y mengenai penggunaan *E-filing* sebagai sarana pemenuhan kewajiban

perpajakan, dimana hasil tersebut akan dianalisis dengan analisis uji beda untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan persepsi yang signifikan antara dua generasi tersebut, berdasarkan aspek manfaat penggunaan (*Perceived of Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), sikap dalam menggunakan (*Attitude Toward Using*) dan aspek kepuasan mereka setelah menggunakan *E-filing* (*Perceived Enjoyment*). Dimana hasil dari pengujian hipotesis ini disajikan ke dalam tabel 3.

Tabel 3. Statistik Deskriptif dan Signifikansi Perbedaan Persepsi Generasi X dan Y Terhadap Penggunaan E-filing

| | N | Mean | Std. Deviation | Asymp. Sig. (2-Tailed) |
|--------------------------------|----|------|----------------|------------------------|
| <i>Perceived of Usefulness</i> | | | | |
| Generasi X | 82 | 4.53 | 0.536 | 0.016 |
| Generasi Y | 51 | 4.79 | 0.328 | |
| <i>Perceived Ease of Use</i> | | | | |
| Generasi X | 82 | 4.06 | 0.471 | 0.034 |
| Generasi Y | 51 | 4.16 | 0.459 | |
| <i>Attitude Toward Using</i> | | | | |
| Generasi X | 82 | 4.40 | 0.527 | 0.008 |
| Generasi Y | 51 | 4.64 | 0.531 | |
| <i>Perceived Enjoyment</i> | | | | |
| Generasi X | 82 | 4.26 | 0.511 | 0.124 |
| Generasi Y | 51 | 4.39 | 0.490 | |

Sumber: Data Primer (Kuesioner) yang diolah, 2019.

Keterangan: *Signifikansi pada 0.05

Hasil analisis statistik deskriptif dan uji beda mengenai persepsi generasi X dan Y mengenai penggunaan *e-filing* berdasarkan aspek manfaat penggunaan (*Perceived of Usefulness*) yang disajikan dalam tabel 3, menjelaskan mengenai jumlah responden, rata-rata dan presentase atas jawaban yang diberikan responden kedalam kuesioner. Melalui informasi tersebut, rata-rata generasi Y menganggap bahwa penggunaan *e-filing* memberikan manfaat bagi mereka sebesar 4.79. Hasil ini lebih tinggi bila dibandingkan dengan rata-rata generasi X yang menganggap bahwa penggunaan *e-filing* memberikan

mereka manfaat bagi mereka sebesar 4.53. Perbedaan rata-rata persepsi yang diberikan antara dua generasi tersebut signifikan pada 0.016, dalam uji beda apabila nilai signifikansi kurang dari 0.05 atau ($0.016 < 0.05$) menyatakan bahwa terdapat perbedaan persepsi yang signifikan antara dua generasi dalam memberikan pendapatnya dalam menggunakan *e-filing* berdasarkan aspek *Perceived Usefulness*. Sehingga berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dan hasil analisis uji beda dapat disimpulkan bahwa (H_{1a}) dalam penelitian ini diterima.

Melalui tabel 3 aspek sikap terhadap penggunaan e-filing (*Attitude Towards Using*) yang ditunjukkan generasi X dan Y dalam menggunakan e-filing sebagai sarana pemenuhan kewajiban perpajakan menunjukkan dimana analisis statistik deskriptif dari aspek ini memberikan hasil bahwa sebagian besar generasi Y menunjukkan sikapnya yang lebih menyukai dan setuju atas penggunaan e-filing sebagai sarana pemenuhan kewajiban perpajakan mereka sebesar 4.64 bila dibandingkan dengan generasi X yang hanya menunjukkan sikapnya terhadap penggunaan e-filing sebesar 4.40. Berdasarkan hasil rata-rata persepsi wajib pajak baik generasi X dan Y, selisih rata-rata persepsi antara kedua generasi tersebut apabila dilihat dari aspek *Attitude Toward Using* terhadap penggunaan e-filing menunjukkan perbedaan yang signifikan pada 0.008, dimana rata-rata persepsi yang diberikan generasi Y lebih unggul daripada generasi X, sehingga dapat dinyatakan bahwa (H_{1c}) dalam penelitian ini diterima.

Variabel yang terakhir dalam penelitian ini ialah persepsi kepuasan (*Perceived Enjoyment*), dimana persepsi kepuasan generasi X dan Y dalam menggunakan E-filing yang ditunjukkan melalui tabel 3. Melalui variabel ini, generasi Y memberikan rata-rata penilaian sebesar 4.39 dimana hasil ini menunjukkan presentase yang lebih tinggi, sedangkan generasi X memberikan rata-rata penilaian atas variabel kepuasan (*Perceived Enjoyment*) ini sebesar 4.26. Hal ini menunjukkan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh generasi Y lebih positif atau puas dan menganggap bahwa E-filing memang diperlukan saat ini lebih tinggi bila dibandingkan dengan generasi X. Namun perbedaan rata-rata persepsi generasi X dan generasi Y mengenai penggunaan e-filing sebagai sarana pemenuhan kewajiban perpajakan, apabila ditinjau dari aspek kepuasan (*Perceived Enjoyment*) mereka tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Hal ini dikarenakan nilai signifikansinya yang sebesar 0.124 lebih besar dari signifikansi 0.05 yang digunakan dalam penelitian ini. Sehingga apabila hanya dilihat dari aspek kepuasannya (H_{1d}) dalam penelitian ini ditolak.

Pembahasan Hasil

Hasil penelitian mengenai persepsi Wajib Pajak terhadap penggunaan E-filing, secara keseluruhan menunjukkan bahwa sebagian besar dari Wajib Pajak generasi Y cenderung setuju dan lebih unggul bahwa mereka lebih dapat merasakan manfaat, kemudahan, menunjukkan sikap positif dari penggunaan e-filing sebagai sarana pemenuhan kewajiban perpajakan, bila dibandingkan dengan generasi X, dimana meskipun rata-rata persepsi yang diberikan generasi X cukup baik namun hasil ini tidak dapat mengungguli rata-rata persepsi yang diberikan kepada generasi Y. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Gafni dan Geri (2013) serta Lissitsa dan Kol (2016) yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi dalam hal ini e-filing sangat dipengaruhi oleh bagaimana kebiasaan mereka akan teknologi dimana dalam hal ini generasi Y mengadopsi teknologi seraca konstan lebih tinggi bila dibandingkan dengan generasi X, sehingga sikap positif penggunaan e-filing lebih nampak ditunjukkan oleh generasi Y.

Apabila ditinjau dari aspek kebermanfaatannya (*Usefulness*) yang mereka dapatkan, generasi Y lebih dapat merasakan manfaat dari penggunaan e-filing bila dibandingkan dengan generasi X, dimana manfaat penggunaan yang dimaksud dalam hal ini adalah mempercepat kegiatan transaksi, menghemat waktu dan tenaga, bila dibandingkan dengan menggunakan sistem manual yang mengharuskan mereka untuk meluangkan waktu datang ke Kantor Pelayanan Pajak dalam rangka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Yulianita (2018) dimana dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa apabila berdasarkan aspek manfaat yang diterima, generasi Y menunjukkan hasil yang signifikan bila dibandingkan dengan Generasi X dan didukung oleh penelitian yang telah dilakukan (Ahmad dan Tarmudi, 2013; Lissitsa dan Kol, 2016).

Persepsi generasi X memberikan hasil yang cukup tinggi apabila ditinjau dari aspek kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dan dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari mereka setuju bahwa penggunaan e-filing memudahkan mereka, namun kembali lagi bahwa hasil ini tidak jauh lebih besar daripada hasil yang diberikan generasi Y mengenai penggunaan e-filing yang memberikan

kemudahan bagi mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil ini selaras dengan penelitian terdahulu yang mengungkapkan bahwa dalam kemudahan penggunaan teknologi generasi Y menunjukkan sikapnya yang positif yang dimungkinkan karena fakta bahwa mereka terbiasa dengan teknologi informasi sejak remaja (Yulianita, 2018). Kemudahan penggunaan yang dimaksud dalam hal ini ialah sebagian besar generasi Y lebih memahami langkah-langkah dalam menggunakan *e-filing*, dan termudahkan karena penggunaan *e-filing* dapat diakses dimanapun dan tidak terbatas oleh waktu, serta dalam penggunaannya sebagian besar generasi Y tidak mengalami kesulitan ataupun kendala yang berarti yang dapat mengganggu mereka saat menggunakan *e-filing*, karena dalam hal ini penggunaan teknologi diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pengguna bukan sebaliknya yang akan menambah permasalahan dalam pekerjaan mereka.

Berdasarkan sikap wajib pajak (*Attitude Toward Using*) baik generasi X dan Y dalam menggunakan *E-filing*, menjelaskan bahwa generasi Y menunjukkan sikap yang positif dan lebih setuju apabila pemenuhan kewajiban perpajakan mereka dapat dilaksanakan dengan menggunakan *e-filing* bila dibandingkan dengan generasi X yang memberikan persepsinya lebih rendah mengenai sikap mereka dalam menggunakan *e-filing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Van Volkom et al., (2013) yang menyatakan bahwa sikap seseorang terhadap penggunaan teknologi sangat dipengaruhi oleh golongan generasinya, dimana semakin tua generasi seseorang akan cenderung menunjukkan sikap yang lebih kecil untuk beradaptasi dengan teknologi.

Perceived Enjoyment dalam hal ini menunjukkan perasaan dan sikap yang ditunjukkan generasi Y lebih tinggi bila dibandingkan dengan perasaan dan sikap yang ditunjukkan generasi X setelah menggunakan *e-filing* sebagai sarana pemenuhan kewajiban perpajakan meliputi perasaan yang puas dan menyenangkan setelah menggunakan, sikap positif yang ditunjukkan setelah menggunakan *e-filing* dan menempatkan *e-filing* sebagai pilihan yang tepat untuk digunakan pada era digitalisasi saat ini. Sehingga berdasarkan rata-

rata persepsi yang diberikan, generasi Y lebih dapat merasakan manfaat dan menunjukkan sikap positif yang ditimbulkan dalam penggunaan *e-filing* kedalam pemenuhan kewajiban perpajakan mereka bila dibandingkan dengan generasi X. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa persepsi kepuasan (*Perceived Enjoyment*) memiliki hubungan positif atas penggunaan teknologi dalam hal ini *e-filing* yang dilakukan oleh generasi Y (Gures, Inan, dan Arslan, 2018). Namun persepsi yang diberikan generasi X dan generasi Y berdasarkan variabel kepuasannya tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan dengan kata lain perbedaan manfaat yang dapat dirasakan generasi X dan generasi Y tidak signifikan.

5. Kesimpulan, Keterbatasan dan Implikasi Hasil Penelitian

Mengacu terhadap analisis deskriptif yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan bahwa mayoritas rata-rata persepsi generasi Y mengenai penggunaan *e-filing* sebagai sarana pemenuhan kewajiban perpajakan cenderung lebih tinggi atau lebih unggul bila dibandingkan dengan mayoritas rata-rata persepsi generasi X, apabila dilihat dari 4 indikator yang digunakan dalam penelitian ini yakni *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using* dan *Perceived Enjoyment*, perbedaan rata-rata yang paling tinggi ditunjukkan oleh kedua generasi dalam aspek kebermanfaatan penggunaan yang kedua generasi ini yakni dan rasakan terhadap penggunaan *e-filing* (*Perceived Usefulness*) untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Aspek *Perceived Ease of Use* merupakan aspek yang memiliki perbedaan rata-rata paling rendah, sehingga hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan kemudahan penggunaan *e-filing*, kedua generasi ini memberikan persepsi yang relatif sama.

Berdasarkan hasil uji beda yang dilakukan dengan uji *Mann Whitney U-test*, kesimpulan yang diperoleh ialah persepsi yang diberikan generasi X dan generasi Y dalam penelitian ini berdasarkan variabel kebermanfaatan (*Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) dan sikap yang ditunjukkan dalam menggunakan *e-filing* (*Attitude Toward Using*) menunjukkan perbedaan yang

signifikan sedangkan persepsi kepuasan mereka dalam menggunakan *e-filing* (*Perceived Enjoyment*) cenderung tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam uji beda yang telah dilakukan.

Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak dan juga Kantor Pelayanan Pajak dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dan saran untuk dapat meningkatkan performa penggunaan sistem *e-filing*, meningkatkan jumlah pengguna *e-filing* dan pembayar pajak, dan sebagai sarana bagi pemerintah untuk mempersiapkan diri menyambut generasi lainnya dalam hal ini generasi Z yang kedepannya akan menjadi wajib pajak, sehingga kedepannya pemerintah lebih siap dan tujuan pemerintah dalam hal penerapan penggunaan *e-filing* terlaksana secara optimal. Selain itu sosialisasi mengenai penggunaan *e-filing* juga masih perlu dilakukan untuk generasi X agar kedepannya wajib pajak yang akan memenuhi kewajiban perpajakannya dapat menggunakan *e-filing* dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, diantaranya ialah dimana penelitian ini hanya membandingkan persepsi wajib pajak antara dua generasi yaitu X dan Y di kota Salatiga, dan dengan hanya menggunakan empat indikator yang terdapat pada TAM (*Technology Acceptance Model*) yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using* dan *Perceived Enjoyment*, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan indikator-indikator lain, baik indikator TAM dan indikator eksternal lain yang sesuai. Selain itu penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat mengkaitkan penelitian ini dengan tingkat kepatuhan mereka dalam membayar pajak dan juga mengkaitkannya dengan hal-hal lain yang sesuai.

DAFTAR REFERENSI

Agarwal, R., & Prasad, J. (1998). The antecedents and consequents of user perceptions in information technology adoption. *Decision Support Systems*, 22(1), 15–29. [https://doi.org/10.1016/S0167-9236\(97\)00006-7](https://doi.org/10.1016/S0167-9236(97)00006-7).

Ahmad, M. A., & Tarmudi, S. M. (2013). Generational Differences in Satisfaction

with E-Learning among Higher Learning Institution Staff. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 67(November 2011), 304–311.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.11.333>.

Badan Pusat Statistik. (2011). *Katalog BPS: Umur dan Jenis Kelamin Penduduk Indonesia 2010* (2011th ed.). Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Berkup, S. B. (2014). Working With Generations X And Y In Generation Z Period: Management Of Different Generations In Business Life. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(19), 218–229. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n19p218>.

Burke, R., Cooper, C., & Antoniou, A.-S. (2015). The Multi-generational and Aging Workforce. In *The Multi-generational and Aging Workforce*. <https://doi.org/10.4337/9781783476589>.

Chandra, D. O., Hubeis, A. V. S., & Sukandar, D. (2017). Kepuasan Kerja Generasi X Dan Generasi Y Terhadap Komitmen Kerja Di Bank Mandiri Palembang. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 12–22. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.1.12>.

Czaja, S. J., Charness, N., Fisk, A. D., Hertzog, C., Nair, S. N., Rogers, W. A., & Sharit, J. (2006). Factors predicting the use of technology: Findings from the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE). *Psychology and Aging*, 21(2), 333–352. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.21.2.333>.

Danklefsen, Eric., & C. M. (2015). “Generational Ethics: Are We Really That Different.” (CPAFOCUS). *CPAFOCUS*. Retrieved from <https://njcpa.org/stay-informed/topics/article/2015/11/19/generational-ethics-are-we-really-that-different>.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer

- Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>.
- Dewi, A. A., Khomalyana, R., & Didik, A. M. (2009). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Dewi, S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 22, 1626. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i02.p30>.
- Wahyuni, D. U. (2008). Pengaruh Motivasi, Persepsi Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek “Honda” Di Kawasan Surabaya Barat. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 10, pp.30-37. Retrieved from <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16790>.
- Direktorat Jendral Pajak Republik Indonesia. (n.d.). Electronic Filing. Retrieved from <https://www.pajak.go.id/id/electronic-filing>.
- Wahyudi, D. (2006). Kemudahan Perpajakan Indonesia di Era Masyarakat Ekonomi Asean. Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan Kementerian Keuangan. Retrieved from <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/id/publikasi/artikel/167-artikel-pajak/23176-kemudahan-perpajakan-indonesia-di-era-masyarakat-ekonomi-asean>
- Ethics Resource Center. (2013). Generational Difference in Workplace Ethics: A Supplemental Report of the 2011 National Business Ethics Survey. In *Ethics Resource Center* (Vol. 39). Retrieved from <http://www.ethics.org>.
- Gafni, R., & Geri, N. (2013). Generation Y versus Generation X: Differences in Smartphone Adaptation. *Proceedings of the Chais Conference on Instructional Technologies Research 2013: Learning in the Technological Era*, 18–23. Retrieved from https://www.openu.ac.il/innovation/chais2013/download/b1_4.pdf.
- Gures, N., Inan, H., & Arslan, S. (2018). Assessing the self-service technology usage of Y-Generation in airline services. *Journal of Air Transport Management*, 71(xxxx), 215–219. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2018.04.008>.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Keempat* (Empat). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jurkiewicz, C. L. (2000). Generation X and the public employee. *Public Personnel Management*, 29(1), 55–74. <https://doi.org/10.1177/009102600002900105>.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2015). Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Retrieved from https://kominfo.go.id/content/detail/6095/indonesia-raksasa-teknologi-digital-asia/0/sorotan_media.
- Kundiarto, S. P. (2014). *Determinan Technology Acceptance Model Terhadap Sikap Nasabah Pada Penggunaan Cdm.* ” (Studi Terhadap Nasabah Bank Bca, Bank Bii, Bank Mandiri , Dan Bank Danamon Di Semarang)”.
- Lee, C.-Y., Tsao, C.-H., & Chang, W.-C. (2015). *The relationship between attitude toward using and customer satisfaction with mobile application services An empirical study from the life insurance industry.* *Journal of Enterprise Information Management*, 33(11/12), 736–751. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/MIP-05-2017-0088>.

- Lissitsa, S., & Kol, O. (2016). Generation X vs. Generation Y - A decade of online shopping. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 31, 304–312. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.04.015>.
- M, F., Jaccard, J., A.R, D., I, A., & B, L. (1980). *Predicting and Understanding Family Planning Behavior*.
- Heinz, M., Martin, P., Margrett, J. A., Yearns, M., Franke, W., Yang, H.-I., ... Chang, C. K. (2013). Perceptions of Technology among Older Adults. *Journals of Gerontological Nursing*, 39(1), 42–51. <https://doi.org/10.3928/00989134-20121204-04>.
- Olson, K. E., O'Brien, M. A., Rogers, W. A., & Charness, N. (2011). Diffusion of technology: Frequency of use for younger and older adults. *Ageing International*, 36(1), 123–145. <https://doi.org/10.1007/s12126-010-9077-9>.
- Purcell, K., Brenner, J., & Rainie, L. (2012). Search Engine Use 2012. *Pew Research Center's Internet and American Life Project*. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2012/03/09/search-engine-use-2012/>.
- Ratri, S. M. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan E-Learning Moodle Oleh Guru Smk Negeri 2 Yogyakarta Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Elektronik Pendidikan Teknik Informatika*, 5(4), 1–9. Retrieved from <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/pti/article/view/4700>.
- Risal, L. (2013). *Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filing Wajib*. 1(3), 44–51.
- Ristikasari, F. H. (2018). *Etika Profesi Auditor Internal Gen X dan Auditor Internal Gen Y dalam Industri Perbankan*. Universitas Kristen Satya Wacana.
- Azwar, S. (2012). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Liberty.
- Santosa, B. P., & Azhari. (2005). *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Shapira, N., Barak, A., & Gal, I. (2007). Promoting older adults' well-being through Internet training and use. *Aging and Mental Health*, 11(5), 477–484. <https://doi.org/10.1080/13607860601086546>
- Shedletsky, L. J. (2006). Internet Training for Older Adult Learners: An Intergenerational Mentoring Approach. *The LLI Review*, (Fall), 34–43. <https://doi.org/10.1080/03601277.2010.480875>.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.14.2 Februari (2016)*, (ISSN: 2302-8556), 1239–1269.
- Van der Kaay, C. D., & Young, W. H. (2012). Age-Related Differences in Technology Usage Among Community College Faculty. *Community College Journal of Research and Practice*, 36(8), 570–579. <https://doi.org/10.1080/10668920903054865>.
- Van Volkom, M., Stapley, J. C., & Malter, J. (2013). Use and Perception of Technology: Sex and Generational Differences in a Community Sample. *Educational Gerontology*, 39(10), 729–740. <https://doi.org/10.1080/03601277.2012.756322>.
- Van Volkom, M., Volkom, M. Van, Stapley, J. C., & Amaturro, V. (2014). Revisiting the Digital Divide: Generational Differences in Technology Use in Everyday Life. *North American Journal of Psychology*, 16(3), 557–574. Retrieved from [https://www.greeleyschools.org/cms/lib2/C001001723/Centricity/Domain/2387/Revisiting the Digital Divide.pdf](https://www.greeleyschools.org/cms/lib2/C001001723/Centricity/Domain/2387/Revisiting%20the%20Digital%20Divide.pdf)

Wiyono, A. S. (2008). Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime. *The Indonesian Journal of Accounting Research*.
<https://doi.org/http://doi.org/10.33312/ijar.188>

Yulianita. (2018). *Comparison of Generation X and Y: Perceived Usefulness, Perceived*

Ease of Use, and Subjective Norms on Purchase Intention in E-Commerce. VII(2). Retrieved from <http://journal.ui.ac.id/index.php/jkmi/article/viewFile/9677/pdf>.

Zickhur, K., & Marry, M. (2012). *Older Adults and Internet Use*. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2012/06/06/older-adults-and-internet-use.aspx>.