

## **Faktor Mempengaruhi Masyarakat Menggunakan Perkhidmatan e-Kerajaan: Kajian Terhadap Penggunaan e-Filing**

*Factors Influencing Society's Usage of e-Government Services: A Study on e-Filing*

Nor Hazwani Hassan ([scarlizortiz@yahoo.com](mailto:scarlizortiz@yahoo.com))

Mohd Rizal Palil ([mr\\_palil@ukm.my](mailto:mr_palil@ukm.my))

Pusat Pengajian Perakaunan  
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan  
Universiti Kebangsaan Malaysia

### **ABSTRAK**

Pelaksanaan E-Filing telah diperkenalkan pada tahun 2006 oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) dan merupakan salah satu perkhidmatan e-kerajaan yang dapat membantu pembayar-pembayar cukai perseorangan menghantar borang pembayaran cukai secara elektronik. Namun begitu, sejak dari pelaksanaan sistem e-filing di Malaysia, pembayar cukai individu yang berkecukupan masih diberi alternatif untuk memilih sama ada penghantaran borang cukai dilakukan menggunakan e-filing iaitu secara elektronik atau pun secara manual iaitu berdasarkan kertas dan menghantarnya ke LHDN. Objektif kajian ini adalah bertujuan untuk mengkaji factor yang mempengaruhi keinginan pembayar cukai individu untuk menggunakan sistem e-filing. Faktor-faktor keinginan yang dikaji terdiri daripada jangkaan prestasi, jangkaan usaha, pengaruh sosial, penerimaan risiko, kepercayaan dan optimisme bias. Kajian ini akan menggunakan kaedah tinjauan dengan menggunakan borang kaji selidik dan responden untuk kajian ini hanya bertumpu hanya kepada pembayar cukai individu di sekitar kawasan Selangor dan Kuala Lumpur. Melalui kajian ini, kita juga dapat melihat penerimaan sistem ini semenjak ia dilancarkan pada tahun 2006 dan diharap dapat memberi input yang berguna kepada agensi percukaian di Malaysia dalam usaha untuk meningkatkan jumlah pengguna e-filing supaya kecekapan pentadbiran cukai serta peningkatan kutipan cukai di Malaysia dan seterusnya mampu untuk menjana dan mentransformasikan ekonomi Malaysiadengan lebih mapan seiring dengan dasar kerajaan untuk menjadi sebuah negara maju pada tahun 2020 yang mana memeiliki masyarakat yang berpendapatan tinggi.

Kata Kunci; e-filing, e-kerajaan, cukai

### **ABSTRACT**

*The implementation of E-filing in Malaysia was introduced in 2006 by the Inland Revenue Board (IRB) and is one of the e-government services that can help individual taxpayers to submit tax payments electronically. However, since the implementation of e-filing system in Malaysia, individual taxpayers who are qualified were given alternatives to choose between sending tax returns electronically or manually. The main objective of this study is to examine what are the factors that encourage individual taxpayers to use e-filing. Factors examined in this study are divided into five which are desire of performance expectancy, effort expectancy, social influence, risk acceptance, trust and optimism bias. A survey using questionnaire was conducted among individual taxpayers of Selangor and Kuala Lumpur. The results of this study are expected to provide useful inputs to the IRB in order to increase the number of users of e-filing so that the efficiency of tax administration in Malaysia can be improved and hence also, the total tax collection will also be increased.*

*Keywords: e-filing, e-government, tax*

## PENGENALAN

Pelaksanaan E-Filing telah diperkenalkan pada tahun 2006 oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) dan merupakan salah satu perkhidmatan e-kerajaan yang dapat membantu pembayar cukai perseorangan menghantar borang pembayaran cukai melalui elektronik. E-kerajaan adalah proses reformasi cara kerja kerajaan dan perkongsian maklumat dalam menyediakan perkhidmatan kepada pelanggan dalaman dan luaran dan khususnya memanfaatkan teknologi maklumat kepada semua rakyat. (Ambali, 2009). E-Kerajaan juga merupakan satu perancangan untuk menuju ke arah negara maju yang berkonsepkan sistem pengurusan yang berinformasi sejajar dengan pembentukan dan objektif Wawasan 2020 yang telah dilancarkan pada bulan Ogos tahun 1996. (Nayan, Zaman dan Sembuk, 2010).

E-filing adalah alternatif kepada pembayar cukai selain dari menghantar borang cukai secara manual iaitu penghantaran cukai terus kepada pejabat cukai negeri. Sumber dari Utusan Malaysia (April, 2010) menyatakan penggunaan e-Filing telah meningkat melebihi sejuta pengguna dan menunjukkan lonjakan sebanyak 29.18 peratus berbanding tempoh yang sama pada tahun lepas.

Objektif utama pelaksanaan e-Filing adalah pertama, meningkatkan keberkesanan pemprosesan borang cukai yang dihantar oleh pembayar cukai kepada agensi percukaian. Ini penting kerana setiap tahun, kadar kelayakan pembayar cukai perseorangan meningkat dari semasa ke semasa dan secara tidak langsung, tenaga kerja dan masa diperlukan oleh agensi cukai untuk memproses semua borang cukai yang diterima juga meningkat. Melalui e-filing, ketepatan pemprosesan dapat mengurangkan sebarang kesilapan semasa pemprosesan borang cukai kerana ciri-ciri yang terdapat dalam sistem e-filing direka khas untuk memudahkan pembayar cukai mengisi borang cukai tersebut.

Kesimpulan di sini, pelaksanaan sistem ini memberi impak yang baik kepada pembayar cukai mahu pun kepada agensi percukaian. Disini, pihak LHDN masih mengharap agar pembayar cukai perseorangan yang berkecukupan yang menggunakan sistem ini mencapai 80 peratus dalam tempoh kurang lima tahun daripada tarikh sistem ini diperkenalkan (2011).

## PENYATAAN MASALAH

Sejak dari pelaksanaan sistem e-filing di Malaysia, pembayar cukai individual yang berkecukupan masih diberi alternatif untuk memilih sama ada penghantaran borang cukai dilakukan menggunakan e-filing iaitu secara elektronik atau pun secara manual iaitu berdasarkan kertas dan menghantarnya ke agensi percukaian. Keinginan pembayar cukai untuk menggunakan e-filing telah dijadikan isu yang penting untuk kajian ini dilaksanakan. Dengan ini, permasalahan kajian ini adalah untuk mengkaji apakah facto-faktor yang mempengaruhi keinginan penduduk Malaysia yang berkecukupan membayar cukai memilih untuk menggunakan sistem e-filing untuk menghantar borang cukai.

Berdasarkan kajian lepas, menurut Ramayah (2008), majoriti pembayar cukai mengelak dari memilih untuk menggunakan sistem e-filing adalah kerana kesulitan untuk mendapatkan nombor PIN 16-digit yang perlu didapatkan di agensi percukaian. Menurut beliau lagi, ini adalah kerana pembayar cukai perlu beratur di depan agensi percukaian untuk mendapatkan nombor PIN tersebut dan kurangnya kepercayaan tentang kerahsiaan dan keselamatan maklumat persendirian yang dihantar melalui sistem tersebut. Menurut Lai, Obid dan Meera (2004) hubungan antara keinginan menggunakan sistem e-filing ini dengan kebersediaan teknologi (*technology readiness*) mempunyai hubungan yang positif dan di katakan juga bahawa kebersediaan teknologi juga merupakan motivasi kepada pengamal cukai untuk menggunakan sistem e-filing.

## OBJEKTIF KAJIAN

Objektif utama kajian ini adalah bertujuan untuk mengkaji keinginan pembayar cukai individu yang berkecukupan memilih untuk menggunakan sistem e-filing untuk menghantar borang cukai.

Selain daripada itu, kajian ini juga ingin mengkaji sejauh mana jangkaan keinginan tersebut mempengaruhi keputusan pembayar cukai. Kajian ini juga akan mengaplikasikan model yang telah diperkenalkan oleh Schaup et.al (2009) dan keunikan kajian ini ialah dengan menambah pembolehubah yang baru iaitu 'kepercayaan (*trust*). Melalui model ini, kajian ini mengkaji sejauh mana kesemua pembolehubah tersebut memberi impak kepada keinginan pengguna menggunakan sistem e-filing.

Dengan menggunakan model yang telah diaplikasikan dari kajian lepas, kajian ini diharap dapat memberi gambaran tentang faktor-faktor pemilihan sistem e-filing dikalangan pembayar cukai individu yang berkecukupan di Malaysia. Melalui kajian ini juga, kita dapat melihat penerimaan sistem ini semenjak ia dilancarkan pada tahun 2006. Ini diharap dapat memberi input yang berguna kepada agensi percukaaian di Malaysia dalam usaha untuk meningkatkan jumlah pengguna e-filing supaya kecekapan pentadbiran cukai di Malaysia dapat ditingkatkan dan dengan itu juga, jumlah kutipan cukai juga akan meningkat.

## KAJIAN KESUSASTERAAN

Sejak sistem e-filing ini diperkenalkan oleh kerajaan Malaysia pada tahun 2006, tidak banyak kajian-kajian lepas yang membincangkan tentang kepenggunaan sistem ini di Malaysia. Lai et.al (2004) telah mengkaji sejauh mana tahap kesediaan teknologi dan keinginan menggunakan sistem e-filing di kalangan pengamal-pengamal cukai di Malaysia dan faktor kebersediaan teknologi tersebut memberi impak yang positif sebagai motivasi penggunaan e-filing. Selain dari itu, Kamarulzaman dan Che Azmi (2010) telah melihat dari sudut penerimaan risiko (*perceived risk*) dan prestasi risiko dalam konteks e-filing di Malaysia dengan menggunakan model teori penerimaan (*Theory Acceptance Model*). Azmi dan Bee (2010) membuktikan bahawa pembolehubah penerimaan risiko penting dan memberi impak negatif terhadap penerimaan kegunaan. Ini bermakna bahawa, jika pembayar cukai merasakan bahawa e-filing sistem ini berisiko, persepsi mereka tentang manfaat sistem akan menurun. Kajian lain yang mengkaji persepsi pembayar cukai terhadap sistem e-filing ini, Zakaria et.al (2009) yang mendapati bahawa faktor utama yang mengarah pada persepsi pembayar cukai terhadap e-filing sistem adalah kerana merasakan manfaat dari sistem pelaporan cukai sendiri.

Illias (2009) mengkaji hubungan perilaku pembayar cukai yang menggunakan sistem e-filing dengan faktor penerimaan faedah, persepsi kemudahan penggunaan, kualiti sistem maklumat, kualiti maklumat dan menganggap kredibiliti dan hasilnya mendapati hubungan yang kuat antara faktor dengan perilaku pembayar cukai. Kajian mereka juga memberi implikasi dalam meningkatkan dan memperkukuhkan program kesedaran mereka untuk mendidik wajib cukai yang tidak berpengalaman untuk meningkatkan sikap keinginan pembayar cukai untuk menggunakan sistem elektronik.

Dari persepsi pembayar cukai di Amerika Syarikat mengenai keinginan mereka menggunakan sistem e-file, dikatakan sebilangan besar daripada mereka dipengaruhi oleh faktor jangkaan prestasi (*performance expectancy*) berbanding pengaruh sosial (*social influence*) (Schaupp et.al, 2009). Kajian Schaupp ini akan dikembangkan menerusi kajian ini dengan melihat dari persepsi pembayar-pembayar cukai di Malaysia.

## METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan dengan menggunakan borang kaji selidik yang diadaptasikan dari Schaupp (2009) untuk mengkaji faktor yang mempengaruhi perilaku individu menggunakan sistem e-filing. Kaji selidik ini mengandungi tiga bahagian, dimana bahagian pertama, ia cuba untuk mengumpulkan maklumat peribadi responden, bahagian kedua mengandungi soalan-soalan yang memerlukan responden menandakan persepsi terhadap jangkaan usaha (*effort expectancy*), jangkaan prestasi (*performance expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), penerimaan risiko (*perceived risk*) dan kepercayaan (*trust*). Responden perlu menandakan pendapat mereka dengan memilih antara skala 1 (sangat tidak bersetuju) kepada skala 5 (sangat bersetuju). Bahagian ketiga, responden akan ditanya mengenai pandangan optimisme bias (*optimism bias*), dan di sini responden perlu mengukur keupayaan kebolehan memenuhi tugas dengan memilih antara skala tinggi, sederhana dan rendah. Responden seramai 30 orang telah dikumpul untuk kajian ini yang tertumpu kepada pembayar cukai individu yang bekerja makan gaji dan sendiri di sekitar kawasan Selangor dan Kuala Lumpur untuk pengumpulan data. Borang kaji selidik telah diedarkan melalui email dan edaran langsung kepada responden. Program komputer '*Statistical Package for Social Science*' (SPSS) telah digunakan bagi tujuan analisis data.

## MODEL KAJIAN DAN HIPOTESIS

Rajah 1 merupakan kerangkakerja kajian kami. Berdasarkan Venkatesh et.al (2003), jangkaan prestasi (*performance expectancy*) membawa maksud darjah dimana seseorang individu percaya dengan menggunakan sesuatu sistem, dan ia dapat membantu meningkatkan lagi prestasi tugasan. Menurut beliau lagi, jangkaan prestasi (*performance expectancy*) ini merupakan satu jangkaan yang kuat ke atas jangkaan keinginan untuk mengguna. Berdasarkan pernyataan di atas, satu hipotesis dibentuk iaitu:

H1: Jangkaan prestasi (*performance expectancy*) mempunyai hubungan yang positif ke atas keinginan untuk mengguna.

Jangkaan usaha (*effort expectancy*) disini didefinisikan sebagai darjah kesenangan yang dikaitkan dengan penggunaan sesuatu sistem. ( Venkatesh et.al , 2003). Menurut beliau lagi, jangkaan usaha (*effort expectancy*) ini akan penting ke atas konteks kesukarelaan guna dan mandatori guna tetapi hanya untuk di awal penggunaan teknologi tersebut. Melalui pembolehubah bersandar tersebut, hipotesis kedua telah dibentuk iaitu:

H2: Jangkaan usaha (*effort expectancy*) mempunyai hubungan yang positif ke atas keinginan untuk mengguna.

Pembolehubah bersandar yang ketiga adalah pengaruh sosial. Ini boleh diertikan sebagai penerimaan seseorang kepada seseorang yang lain yang dianggap penting yang percaya tentang kegunaan sistem tersebut. (Venkatesh et.al, 2003) Namun begitu, penerimaan jangkaan ini terhadap wajib guna menyebabkan kepatuhan. ( Venkatesh, 2000). Disini, hipotesis ketiga ialah:

H3: Pengaruh sosial (*social influence*) mempunyai hubungan yang positif terhadap keinginan untuk mengguna.

Seterusnya, melihat kepada faktor penerimaan risiko (*perceived risk*) oleh pembayar cukai yang menggunakan e-filing, Featherman (2002). Penerimaan risiko (*perceived risk*) adalah pemikiran yang negatif keatas sesuatu yang belum pasti ketentuannya disebabkan penggunaan sesuatu produk ataupun perkhidmatan. Menurut Azmi dan Bee (2010) penerimaan risiko ditakrifkan sebagai persepsi wajib cukai terhadap kebolehppercayaan kegunaan sistem / fungsi dan kawalan maklumat data peribadi mereka dalam persekitaran dalam talian. Terdapat ramai ilimiawan yang membincangkan definisi, hubungan dan juga kesan-kesan penerimaan risiko (*perceived risk*) apabila sesuatu keputusan dibuat. Ini termasuklah risiko dari segi kewangan yang melibatkan kewangan selepas keputusan dibuat, prestasi risiko, fizikal risiko, psikologi risiko , risiko sosial dan juga kesenangan risiko. Pavlon, (2003) menyatakan bahawa penerimaan risiko (*perceived risk*) ini mengurangkan risiko keinginan pengguna untuk bertukar maklumat dan melengkapkan sesuatu transaksi urusanniaga. Dari sudut kajian ini, penerimaan risiko (*perceived risk*) adalah potensi penghantaran borang cukai kepada agensi percukaian tidak berjaya dan ini bermakna faktor penerimaan risiko (*perceived risk*) memberi impak kepada keinginan untuk menggunakan sistem e-filing.

H4: Penerimaan risiko (*perceived risk*) mempunyai hubungan yang negatif terhadap keinginan untuk mengguna.

Kepercayaan (*trust*) adalah satu pembolehubah bersandar yang baru untuk kajian ke atas penggunaan sistem e-filing ini namun, konsep kepercayaan (*trust*) dalam penggunaan sesuatu sistem telah banyak diperdebatkan oleh kajian sebelum ini terutama pada pelaksanaan sistem informasi sebagai contohnye e-kerajaan. Menurut Colesca (2009), kepercayaan (*trust*) rakyat terhadap keupayaan agensi dalam menyediakan perkhidmatan *on-line* adalah mustahak dalam menyebarkan dan menggalakkan inisiatif penggunaan e-kerajaan. Cremonini dan Valeri (2003) juga mendakwa bahawa individu yang mementingkan tentang tahap kerahsiaan dan keselamatan dalam penggunaan perkhidmatan elektronik yang menyebabkan kurangnya kepercayaan (*trust*) adalah salah satu halangan dalam pelaksanaan e-kerajaan. Kajian ini mengkhususkan salah satu elemen kepercayaan (*trust*) iaitu mengenai isu sulit atau kerahsiaan. Tahap kerahsiaan dalam penggunaan sistem ini boleh mempengaruhi keinginan untuk mengguna. Menurut Colesca lagi, seseorang individu akan bersetuju untuk melepaskan maklumat diri dengan keyakinan percaya bahawa maklumat tersebut hanya digunakan mengikut kehendak individu tersebut. Hipotesis yang ke lima adalah:

H5: Kepercayaan (*trust*) sistem mengenai isu kerahsiaan mempunyai hubungan yang positif terhadap keinginan untuk mengguna.

Seterusnya optimisme bias (*optimism bias*) juga dikaji dalam kajian ini. *Optimism bias* merupakan kecenderungan seseorang untuk menjadi terlalu optimism terhadap kesan kepada sesuatu tindakan. Optimism bermaksud keyakinan bahawa yang baik akan mengatasi yang tidak baik, ini termasuk terlalu optimism terhadap perkara yang positif berlaku dan kurang optimism terhadap perkara negatif yang akan

berlaku. Dalam konteks e-filing, walaupun pengguna mengetahui risiko apabila menggunakan sistem ini, namun pengguna tetap memilih untuk menggunakannya. Ujikaji untuk mengkaji tentang *optimism bias* (*bias*) ini diaplikasi daripada kajian lepas yang telah di jalankan oleh Schaupp (2009). Schaupp menguji responden dengan membandingkan kebolehan untuk melakukan suatu tugas kepada keupayaan sebagai purata warganegaraan, dan tugas tersebut berkaitan tentang adaptasi tugas menggunakan sistem e-filing. H6: Optimisme bias (*optimism bias*) mempunyai hubungan yang positif terhadap keinginan untuk mengguna.

## HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Jadual 1 menunjukkan sosiodemografi responden bagi kajian ini. Daripada 30 orang responden, kaum lelaki melebihi responden perempuan sebanyak 53.3% dan 46.7%. Kebanyakan responden bagi kajian ini berumur dalam lingkungan 25-35 tahun. Bangsa melayu adalah majority responden yang terlibat iaitu sebanyak 73.3%. Bagi latar belakang pendidikan, pemegang sarjana muda adalah paling tinggi iaitu sebanyak 56.7%, manakala bagi jumlah lingkungan pendapatan, responden yang berpendapatan RM3001-4000 adalah tertinggi iaitu sebanyak 33.3% manakala pendapatan RM2000-3000 sebanyak 30%.

Jadual 2 menunjukkan mean dan standard deviasi bagi setiap faktor yang dikaji. Faktor jangkaan prestasi menunjukkan mean tertinggi iaitu sebanyak 4.1556, diikuti faktor keinginan mengguna 4.0267, jangkaan usaha 3.9611, pengaruh sosial sebanyak 3.6083, penerimaan risiko 3.3933, kepercayaan 3.3333 dan optimisme bias sebanyak 1.6200.

Kajian ini menggunakan ujian analisis regresi linear berganda (*multiple linear regression analysis*) bagi mengungkap jawapan pada setiap hipotesis. Analisis regresi ini menghubungkan antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar. Objectif kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara keinginan mengguna (pembolehubah bersandar) dengan persepsi pembayar cukai terhadap sistem e-filing ini (pembolehubah tidak bersandar). Persepsi tersebut adalah jangkaan usaha, jangkaan prestasi, pengaruh sosial, penerimaan risiko, kepercayaan dan juga optimisme bias. Jadual 3 menunjukkan kesimpulan yang diperolehi daripada ujian analisis regresi linear berganda.

Bagi faktor jangkaan usaha, seperti yang dijangkakan, ia mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keinginan untuk mengguna. Keputusan ini juga selari bandingan kajian-kajian lepas. (Venkatesh et.al 2003). Ini mungkin aspek yang paling penting dalam sistem e-filing kerana secara awalnya mengfokus kepada non-tradisional teknologi pengguna. Schaupp (2009). Bagi faktor jangkaan prestasi, keputusan menunjukkan tidak signifikan. Keputusan ini diluar jangkaan dan bertentangan dengan kajian lepas. Ini kerana pengenalan sistem ini oleh kerajaan adalah untuk membantu pembayar cukai meningkatkan tahap prestasi dalam menjalan tanggungjawab membayar cukai. Namun, di sini masih terdapat ramai pembayar cukai beranggapan bahawa sistem e-filing ini tidak membantu penuh dalam meningkatkan prestasi kerja membayar cukai.

Hubungan keinginan mengguna dengan pengaruh sosial juga dilihat tidak signifikan dalam kajian ini. Menurut Schaupp (2009), pengaruh sosial ini adalah rujukan pendapat orang lain yang dapat mempengaruhi perasaan pengguna tentang pengajuan cukai mereka melalui sistem e-filing yang telah dianjurkan oleh agensi percukaian. Hasil kajian ini juga menunjukkan keinginan pembayar cukai untuk menggunakan sistem e-filing ini tidak dipengaruhi atau mengikut oleh orang lain dan ini bertentangan dengan kajian lepas. (Schaupp 2009).

Bagi hubungan keinginan mengguna dengan penerimaan risiko, hasil kajian menunjukkan signifikan dan selari dengan kajian lepas. (Schaupp, 2009; Azmi dan Bee, 2010; Kamarulzaman dan Azmi, 2010). Disini, pihak LHDN perlu mengurangkan penerimaan risiko untuk menggalakkan lebih ramai pembayar cukai memilih menggunakan sistem e-filing ini. (Azmi dan Bee, 2010). Ini jelas menunjukkan bahawa semakin tinggi tanggapan atau penerimaan risiko yang dirasai oleh pembayar cukai menggunakan sistem e-filing, semakin rendah keinginan menggunakan sistem e-filing ini. Walaubagaimana pun, menurut Schaupp lagi, rakyat yang percaya bahawa mereka berinteraksi lebih cekap dengan sistem elektronik lebih berkemungkinan untuk menggunakan sistem e-filing walaupun risiko.

Keputusan hubungan keinginan mengguna dengan kepercayaan dilihat tidak signifikan dalam kajian ini dan hasil ini tidak dijangkakan. Ramai pembayar cukai yang menggunakan sistem e-filing ini masih ragu tentang keyakinan mereka terhadap sistem ini. Bagi faktor kepercayaan ini, kaji selidik lebih cenderung kepada persepsi pembayar cukai tentang kepercayaan mereka terhadap agensi percukaian mengenai penghantaran data peribadi ke dalam sistem. Ini bermakna tahap sulit dalam menggunakan

sistem ini tidak mempengaruhi keinginan mengguna dan menunjukkan walaupun pembayar cukai di Malaysia meragui tahap sulit sistem ini, pembayar cukai masih memilih untuk menggunakan sistem e-filing ini.

Bagi faktor optimisme bias, hasil kajian menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap keinginan untuk mengguna. Keputusan ini selari dengan kajian lepas. (Schaupp,2009). Kajian ini menunjukkan bahawa di luar kepercayaan pada kemampuan seseorang untuk menggunakan Internet dan ianya yakin bahawa kemampuan seseorang lebih baik dari rata-rata pengguna internet yang menggunakan e-perkhidmatan walaupun risiko.

Daripada kesemua faktor-faktor yang dinyatakan, jangkaan usaha adalah faktor yang tertinggi (0.462) yang mempengaruhi keinginan untuk menggunakan sistem e-filing ini. Ini bertentangan dengan kajian lepas (Schaupp, 2009) yang mendapati bahawa jangkaan usaha adalah faktor yang paling lemah dalam pengaruh keinginan mengguna. Ini jelas menunjukkan bahawa pembayar cukai di Malaysia beranggapan bahawa ciri sistem yang diperkenalkan oleh agensi percukaian ini adalah mudah dan senang digunakan mempengaruhi keinginan mengguna.

## KESIMPULAN

Secara signifikannya, kajian ini diharap dapat memahami dengan lebih mendalam aktiviti pengguna sistem e-filing di kalangan pembayar cukai di Malaysia sejak ia diperkenalkan pada tahun 2006. Ia dijangka dapat memberikan input yang berguna khususnya kepada agensi percukaian (LHDN) dalam memastikan keberkesanan dan kecekapan perkhidmatan sistem e-filing ini. Ini sejajar dengan saranan kerajaan yang mensasarkan peningkatan sebanyak 80 peratus penggunaan sistem e-filing oleh pembayar cukai dalam tempoh kurang lima tahun daripada tarikh ia diperkenalkan. (Utusan, 2008). Selain itu, melalui kajian ini, faktor-faktor pemilihan pembayar cukai individu yang memilih untuk menggunakan e-filing dapat diungkap dan dapat menilai sejauh mana keberkesanan produk perkhidmatan e-filing ini dapat membantu rakyat Malaysia menjalankan tanggungjawab mereka untuk membayar cukai. Namun begitu, bilangan responden yang terlibat dalam kaji selidik untuk kajian ini sangat terhad dan tidak mewakili seluruh kawasan di Malaysia dan ini mungkin memberi kesan kepada hasil kajian ini. Bagi cadangan kajian akan datang, disarankan agar melihat sama ada keinginan mengguna sistem e-filing ini dengan pengaruh perbezaan kumpulan pembayar cukai makan gaji dan yang bekerja sendiri.

## RUJUKAN

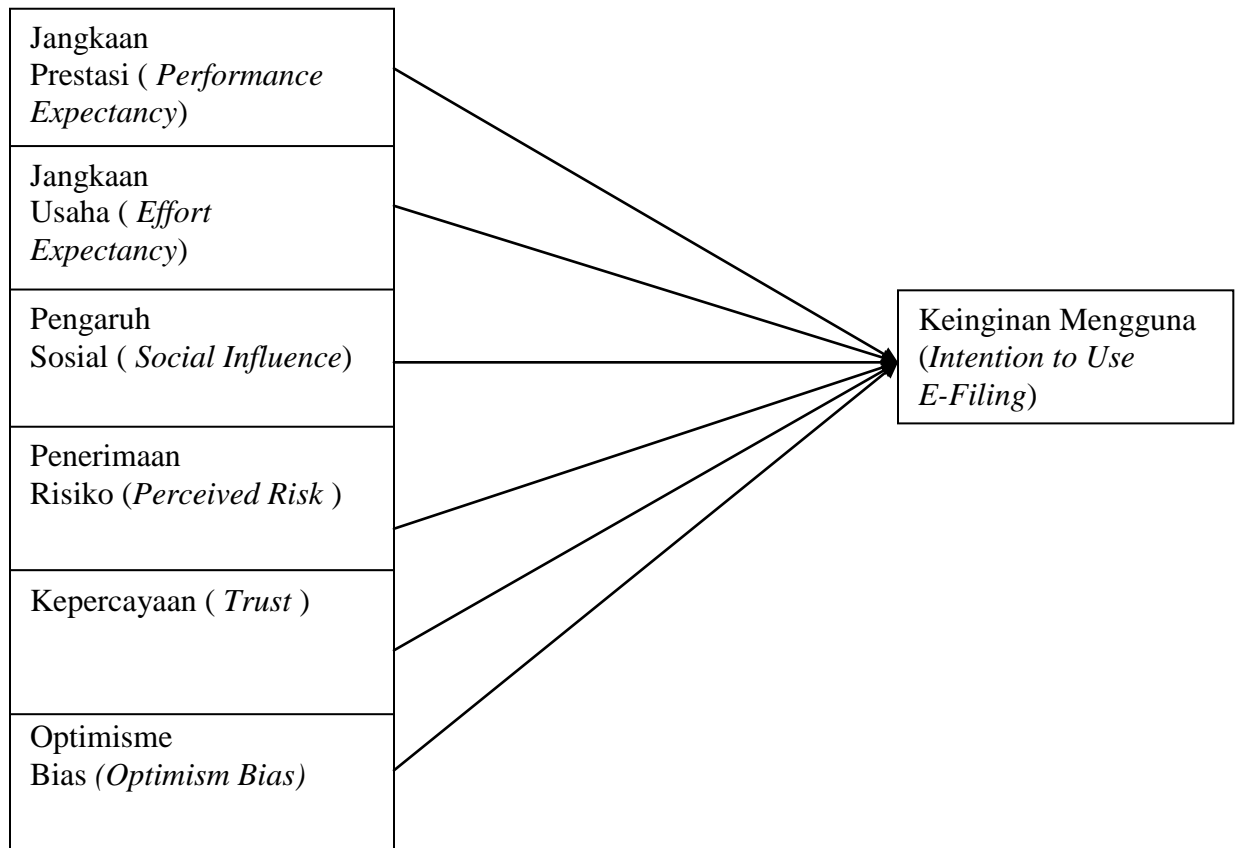
- Azmi, A, C and Bee, N, G. (2010) The Acceptance of the e-Filing System by Malaysian Taxpayers: a Simplified Model. *Electronic Journal of e-Government* Volume 8 (1) :13 - 22
- Che Azmi, A.A dan Kamarulzaman, Y. (2010). Tax E-Filing Adoption in Malaysia: A Conceptual Model. *Journal of E-Government Studies and Best Practice*. 1-6
- Colesca, S. E. (2009). Understanding *Trust* in e-Government. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*(3), 7-15.
- Cremonini, L., & Valeri, L. (2003). Benchmarking security and trust in Europe and the US. *Rand Monograph Report MR-1763, Europe*
- Featherman, M., and Pavlou P. (2002) Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *In Proceedings of the Eighth Americas Conference on Information Systems*. Dallas.
- Lai, M.L, Obid, S.N.S dan Meera, A.K. (2004). Towards An Electronic Filing System: A Malaysian Survey. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*. 9(1):93-107.
- Li, Y.-H. & Huang, J.-W. (2009) Applying Theory of Perceived Risk and Technology Acceptance Model in the Online Shopping Channel. *World Academy of Science, Engineering and Technology*.
- Ling, L.M. dan Fatt, C.K. (2008). Electronic Tax Filing System: Taxpayers' Perspectives. *Seventh Wuhan International Conference on E-Business: Unlocking The Full Potential of Global Technology*. 1:338-343
- Nayan, N.M., Zaman, H.B., dan Sembuk, T.M.T (2010) E-kerajaan : Analisis Konsep dan Pelaksanaan di Malaysia. *Proceedings of Regional Conference on Knowledge Integration in ICT 2010*.
- Pavlou, P. (2003) Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating *Trust* and Risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7:69-103.

Schaupp,L.C dan Carter,L.D. (2009). Antecedent to e-File Adoption: The U.S. Citizen’s Perspective. *eJournal of Tax Research*. 7(2):158-170.

Venkatesh , V. (2000) Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information Systems Research* 11:342-365.

Venkatesh, V., Moris, M. G. & Davis, G. B. (2003) User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27:425-478.

Zakaria, Z., Hussin,Z., Zakaria, Z., Noordin,N., Sawal,M.Z.H.M., Saad, S.F.M., dan Kamil,.S.O. (2009). E-Filing System Practiced by Inland Revenue Board (IRB): Perception towards Malaysian Taxpayers. *Cross-cultural Communication* Vol.(4):10-20



RAJAH 1: Kerangka kerja kajian

JADUAL 1: Sosiodemografi Data

Ukuran	item	Frekuensi	Peratusan %
Gender	Perempuan	14	46.7
	Lelaki	16	53.3
Umur	<25	5	16.7
	26-35	20	66.7
	36-45	4	13.3
	46-55	1	3.3
Bangsa	Melayu	22	73.3
	Cina	6	20.0
	India	1	3.3
	Lain-lain	1	3.3
Pekerjaan	Makan gaji	29	96.3

	Bekerja Sendiri	1	3.3
<b>Pendidikan</b>	Sijil/diploma	9	30.0
	Sarjana Muda	17	56.7
	Sarjana	3	10.0
	Phd	1	3.3
<b>Pendapatan</b>	RM2000-3000	9	30.0
	RM3001-4000	10	33.3
	RM4001-5000	5	16.7
	RM5001-6000	4	13.3
	RM6001-7000	1	3.3
	>RM7000	1	3.3

JADUAL 2: Mean dan Standard Deviasi

	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviasi</b>
<b>Keinginan mengguna</b>	4.0267	0.30505
<b>Jangkaan usaha</b>	3.9611	0.40750
<b>Jangkaan prestasi</b>	4.1556	0.48529
<b>Pengaruh Sosial</b>	3.6083	0.67812
<b>Penerimaan Risiko</b>	3.3933	0.86858
<b>Kepercayaan</b>	3.3333	0.85769
<b>Optimisme Bias</b>	1.6200	0.47080

JADUAL 3: Regresi Pembolehubah

<b>Hipotesis</b>	<b>Coeff</b>	<b>t-val</b>	<b>Sig.</b>	<b>Sokongan</b>
<b>Jangkaan Usaha</b>	.462	2.754	.010	YA *
<b>Jangkaan Prestasi</b>	.344	1.937	.063	TIDAK
<b>Pengaruh Sosial</b>	.019	0.100	.921	TIDAK
<b>Penerimaan Risiko</b>	.370	2.109	.044	YA**
<b>Kepercayaan</b>	.264	1.446	.159	TIDAK
<b>Optimisme Bias</b>	-.618	-4.165	.000	YA***

\*p<0.10, \*\* p<0.05, \*\*\*p<0.01