

**DETERMINAN MINAT PENGGUNAAN E-FILING DENGAN  
PENDEKATAN UTAUT MODEL (STUDI KASUS WAJIB  
PAJAK DI DIY)**



**SKRIPSI**

Oleh:

Nama: Amanda Amelia Riyanto

Nomor Mahasiswa: 20312065

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2024**

**DETERMINAN MINAT PENGGUNAAN E-FILING DENGAN  
PENDEKATAN UTAUT MODEL (STUDI KASUS WAJIB  
PAJAK DI DIY)**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika (FBE) Universitas Islam Indonesia (UII)

Oleh:

Nama: Amanda Amelia Riyanto

Nomor Mahasiswa: 20312065

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2024**

**DETERMINAN MINAT PENGGUNAAN E-FILING DENGAN  
PENDEKATAN UTAUT MODEL (STUDI KASUS WAJIB  
PAJAK DI DIY)**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

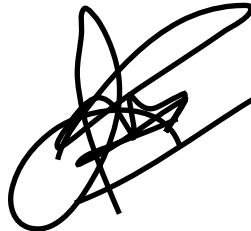
Nama: Amanda Amelia Riyanto

Nomor Mahasiswa: 20312065

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 15 Januari 2024

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned below the text 'Dosen Pembimbing,'.

(Muamar Nur Kholid, SE., Ak., M.Ak., CA)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

Determinan Minat Penggunaan E-Filing Dengan Pendekatan UTAUT Model (Studi Kasus Wajib Pajak di DIY)

Disusun oleh : AMANDA AMELIA RIYANTO

Nomor Mahasiswa : 20312065

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus pada hari, tanggal: Rabu, 07 Februari 2024

Penguji/Pembimbing Skripsi : Muamar Nur Kholid, SE., Ak., M.Ak.

Penguji : Neni Meidawati, Dra., M.Si., Ak., CA.



Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia



Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFIA, CertIPSAS.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta seluruh keluarga, sahabat dan umat Islam. Seiring dengan rasa syukur atas kenikmatan dan kesuksesan, karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Agus Eko dan Ibu Nanik Purwatiningsih yang selalu mendampingi dan mendoakan yang terbaik untuk saya.
2. Adik kandung saya, Nabigha Prinsa yang selalu memberikan dukungan.
3. Teman, sahabat, orang terdekat, serta berbagai pihak terkait yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian skripsi saya.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'aalamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, ridho, rizki dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Determinan Minat Penggunaan E-Filing dengan Pendekatan UTAUT Model (Studi Kasus Wajib Pajak di DIY)”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika (FBE) Universitas Islam Indonesia (UII).

Selama studi dan dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, karunia, kesehatan, kemudahan, kelancaran, serta petunjuk-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CfrA, CertIPSAS selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

4. Bapak Dekar Urumsah, S.E., S.Si., M.Com(IS)., Ph.D., CfrA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Rifqi Muhammad, S.E., M.Sc., Ph.D selaku Ketua Program Studi Akuntansi Program Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Muamar Nur Kholid, S.E., M.Ak., Ak., CA selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas bimbingan, arahan, dukungan, perhatian, kesabaran, bahkan waktu yang bapak diberikan kepada penulis. Penulis mengucapkan banyak terimakasih karena tanpa bantuan bapak, penulis belum tentu dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Seluruh dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah membantu dan memberikan ilmu kepada penulis selama masa studi berlangsung.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Agus Eko dan Ibu Nanik Purwatiningsih. Terimakasih atas motivasi, kasih sayang, dukungan, dan do'a yang selalu menyertai disetiap langkah penulis.
9. Nabigha Prinsa, selaku adik penulis. Terimakasih telah memberikan dukungan dan menjadi pengingat kepada penulis agar proses penyusunan skripsi segera terselesaikan.
10. Vanny Permata selaku sahabat penulis. Terimakasih karena selalu memberi motivasi, saran, dan bantuan disaat penulis mengalami kesulitan. Terimakasih sudah selalu ada dan menjadi pendengar yang baik.

11. Junika Laras, Anisa Eka, Fina Mufidati, dan Edo Bayu selaku sahabat penulis. Terimakasih atas bantuan, inspirasi, dan waktu yang kalian berikan.
12. Nayla Ardila dan Tiara Nur selaku sahabat penulis. Terimakasih telah menjadi *support system* selama masa perkuliahan ini. Bersedia saling berbagi suka dan duka, berkeluh kesah dengan penulis.
13. Muhammad Hisyam selaku orang terdekat penulis. Terimakasih selalu menemani, memberi dukungan, serta bantuan dalam setiap proses pengerjaan skripsi ini.
14. Teman-teman dari Universitas Islam Indonesia, terutama dari Program Studi Akuntansi angkatan 2020. Terimakasih atas bantuan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
15. Para responden dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi saya. Terimakasih atas seluruh do'a yang telah dipanjatkan untuk penulis.

Yogyakarta, 13 Januari 2024

Penyusun

(Amanda Amelia Riyanto)



## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Januari 2024

Penyusun



(Amanda Amelia Riyanto)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *perceived risk*, dan *perceived trust* terhadap minat penggunaan layanan *E-Filing*. Disamping itu untuk mengetahui pengaruh *perceived trust* terhadap *perceived risk*. Objek penelitian ini merupakan masyarakat yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebanyak 174 sampel responden dikumpulkan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Analisis data menggunakan PLS SEM, dengan memanfaatkan software SmartPLS 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *facilitating conditions*, dan *perceived trust* berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *E-Filing*. Sedangkan *effort expectancy*, *social influence*, dan *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *E-Filing*. Variabel *perceived trust* menghasilkan temuan tidak berpengaruh terhadap *perceived risk*.

**Kata kunci:** *E-Filing*, UTAUT, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *perceived risk*, *perceived trust*, *behavioral intention*.

## ABSTRACT

*This study was conducted with the aim of knowing the effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, perceived risk, and perceived trust on interest in using E-Filing services. In addition, to determine the effect of perceived trust on perceived risk. The object of this research is people who live in the Special Region of Yogyakarta. A total of 174 respondent samples were collected using purposive sampling method. The results of this study indicate that performance expectancy, facilitating conditions, and perceived trust affect the interest in using E-Filing services. Meanwhile, effort expectancy, social influence, and perceived risk have no effect on interest in using E-Filing services. The perceived trust variable produces findings that have no effect on perceived risk.*

**Keywords:** *E-Filing*, UTAUT, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *perceived risk*, *perceived trust*, *behavioral intention*.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA .....	8
2.1 <i>E-Filing</i> .....	8

2.1.1 Tata Cara Penggunaan <i>E-Filing</i> .....	9
2.2 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT) .....	10
2.3 <i>Perceived Risk</i> .....	13
2.4 <i>Perceived Trust</i> .....	13
2.5 Penelitian Terdahulu .....	13
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	20
2.7 Model Penelitian .....	27
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN .....	28
3.1 Populasi dan Sampel .....	28
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	29
3.4 Pengukuran Variabel.....	31
3.5 Analisis Data .....	34
3.5.1 Pengujian Model Pengukuran .....	35
3.5.2 Pengujian Model Struktural .....	36
BAB IV .....	37
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	37
4.1 Hasil Pengumpulan Data .....	37
4.2 Demografi Responden .....	37

4.2.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Gender .....	37
4.2.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelompok Usia .....	38
4.2.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili.....	39
4.2.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	39
4.2.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Bidang Profesi .....	40
4.2.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan per Tahun ...	40
4.2.7	Klasifikasi Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP.....	41
4.2.8	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengetahuan <i>E-Filing</i> .....	42
4.2.9	Klasifikasi Responden Berdasarkan Penggunaan <i>E-Filing</i> .....	42
4.3	Statistik Deskriptif per Variabel .....	43
4.4	Hasil Analisis Data .....	45
4.4.1	Hasil Uji Model Pengukuran.....	45
4.4.2	Hasil Uji Model Struktural.....	49
4.5	Pembahasan .....	51
4.5.1	Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap minat perilaku menggunakan <i>E-Filling</i> . .....	51
4.5.2	Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> terhadap minat perilaku menggunakan <i>E-Filing</i> . .....	52
4.5.3	Pengaruh <i>Social Influence</i> terhadap minat perilaku menggunakan <i>E-Filing</i> . .....	52

4.5.4 Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap minat perilaku menggunakan <i>E-Filing</i> .....	53
4.5.5 Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap minat perilaku menggunakan <i>E-Filing</i> .....	53
4.5.6 Pengaruh <i>Perceived Trust</i> terhadap minat perilaku menggunakan <i>E-Filing</i> .....	54
4.5.7 Pengaruh <i>Perceived Trust</i> terhadap <i>Perceived Risk E-Filing</i> .....	54
BAB V.....	56
SIMPULAN DAN SARAN .....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Keterbatasan.....	57
5.3 Saran.....	57
REFERENSI.....	59
LAMPIRAN .....	65
Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian Lengkap .....	65
Lampiran 2 – Tabulasi Data Penelitian .....	73
Lampiran 3 – Output Asli Hasil Analisis Data .....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel.....	31
Tabel 4.1 Gender.....	37
Tabel 4. 2 Kelompok Usia.....	38
Tabel 4.3 Domisili.....	39
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel 4.5 Bidang Profesi .....	40
Tabel 4.6 Tingkat Pendapatan per Tahun .....	40
Tabel 4.7 Kepemilikan NPWP.....	41
Tabel 4.8 Pengetahuan <i>E-Filing</i> .....	42
Tabel 4.9 Penggunaan <i>E-Filing</i> .....	42
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif per Variabel .....	43
Tabel 4.11 Nilai Loading dan AVE .....	45
Tabel 4.12 Nilai Cross Loading .....	47
Tabel 4.13 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	48
Tabel 4.14 Nilai R-Square .....	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model UTAUT .....	12
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	27



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini terindikasi dengan adanya perubahan pada sistem pelayanan, yang awalnya dilakukan secara *offline* menjadi *online*. Direktorat Jendral Pajak (DJP) melakukan inovasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dengan pemanfaatan teknologi. Penyampaian SPT umumnya dilakukan oleh wajib pajak dengan datang ke Kantor Pelayanan Pajak tiap tahunnya. Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor per-2/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan, dan Pengolahan Surat Pemberitahuan disebutkan bahwa SPT ialah surat yang digunakan wajib pajak untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak, objek pajak, atau bukan objek pajak, atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 21/PJ/2009 disampaikan bahwa SPT Tahunan merupakan SPT untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

Inovasi yang dikembangkan oleh DJP tersebut dinamakan dengan layanan *E-Filing*. Layanan ini merupakan bentuk saluran digital yang telah ditetapkan oleh DJP agar penyampaian SPT dapat dilakukan dengan mudah. (Airawaty et al., 2023) . Layanan ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun secara *real-time* oleh wajib pajak (Rahma, U, 2020). Wajib pajak tidak lagi memerlukan penggunaan kertas

berlebih serta penyampaian SPT dapat langsung diterima tanpa adanya risiko tidak diterimanya SPT tersebut (Mangoting, 2020).

Wajib pajak dapat mengakses layanan melalui situs <http://www.pajak.go.id> ataupun melalui *Application Service Provider* (ASP) (Sembiring et al., 2019). Intensitas penggunaan layanan dipengaruhi dari kepuasan pengguna yang mendapat pengalaman positif terhadap *E-Filing* (Mangoting, 2020). Wajib pajak badan maupun pribadi sudah menggunakan layanan E-Filing dengan total 10,84 juta wajib pajak (Srinadi, 2023). Apabila dibandingkan dengan jumlah keseluruhan wajib pajak, persentase tersebut masih terbilang kecil. Jumlah wajib pajak yang terdata mencapai 69,1 juta pada tahun 2023 (Kurniati, 2023). Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia mengalami peningkatan meskipun melambat (Theodora, 2023). Dipaparkan bahwa pada bulan Mei 2023 kinerja pelaporan SPT Tahunan tumbuh sedikit sebesar 2,84% dengan total wajib pajak sudah menyampaikan SPTnya sebesar 13,36 juta. Ditinjau dari jumlah tersebut, pihak DJP masih menunggu wajib pajak yang belum melaporkan SPT hingga akhir tahun 2023.

Tingkat kepatuhan wajib pajak masih terbilang belum mencapai target di Indonesia (Mardiana et al., 2020). Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan untuk periode 2023 baru mencapai 80% (Noname, 2023). Kementerian Keuangan menyatakan bahwa persentase tersebut masih dibawah standar internasional yakni sebesar 85%. Disamping itu, terdapat permasalahan terkait pemahaman wajib pajak tentang penyampaian SPT melalui *E-Filing*. Kurangnya pemahaman dan pengetahuan tentang implementasi sistem, sebagian wajib pajak tidak menyampaikan SPTnya (Rahmawati & Ghofur, 2022).

Penelitian terkait minat penggunaan *E-Filing* dengan pendekatan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Model juga telah dilakukan sebelumnya. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Mas'ud & Umar (2019), Rahma (2020), Rahmawati & Ghofur (2020), Jufri (2022), Akbari et al (2023), dan Airawaty et al (2023) menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-Filing*. Peneliti Mas'ud & Umar (2019), Jufri (2022), dan Akbari et al (2023) memberikan hasil bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Sebaliknya Rahma (2020), Rahmawati & Ghofur (2022), dan Airawaty et al (2023) menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Mas'ud & Umar (2019), Rahmawati & Ghofur (2022), dan Akbari et al (2023) variabel *social influence* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-Filing*. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan Rahma (2020), Jufri (2022), dan Airawaty (2023) dikarenakan menghasilkan bahwa *social influence* tidak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Rahma (2020), Jufri (2022), Akbari et al (2023), dan Airawaty et al (2023) menyatakan dalam penelitian mereka bahwa *facilitating conditions* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-Filing*. Sedangkan penelitian Rahmawati & Ghofur (2022) tidak menunjukkan pengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-Filing*.

Dalam penelitian Sijabat (2020) dan Mangoting (2020) menunjukkan bahwa variabel *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan *E-Filing*. Sementara dalam penelitian Lim & Lady (2022) memaparkan hasil bahwa

*perceived risk* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Begitu juga dalam penelitian yang dilakukan oleh Mas'ud & Umar (2019) dan Tjen et al (2019) yang menunjukkan bahwa *perceived trust* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-Filing*. Penelitian terkait *E-Filing* seharusnya tidak hanya terbatas untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang digunakan dalam teori UTAUT. Beberapa variabel yang belum konsisten hasilnya harus dikaji kembali. Faktor *perceived risk* dan *perceived trust* ditambahkan sebagai pertimbangan lebih lanjut minat penggunaan suatu sistem dalam penelitian ini. Hasil yang didapat akan menjadi evaluasi pihak DJP agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Demikian dalam penelitian ini menggunakan variabel-variabel dari teori UTAUT dilengkapi dengan penambahan variabel *perceived risk* dan *perceived trust*.

Berdasarkan latar belakang tersebut didapatkan bahwa penggunaan layanan *E-Filing* belum sepenuhnya digunakan secara maksimal oleh wajib pajak. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti minat penggunaan layanan *E-Filing* pada wajib pajak domisili Daerah Istimewa Yogyakarta. Dimana penelitian ini dilihat dari sisi UTAUT model lalu dilengkapi dengan pengembangan variabel lainnya. Adapun judul penelitian ini yaitu **“Determinan Minat Penggunaan E-Filing dengan Pendekatan UTAUT Model (Studi Kasus Wajib Pajak di DIY)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*?
2. Apakah *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*?
3. Apakah *Social Influence* berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*?
4. Apakah *Facilitating Conditions* berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*?
5. Apakah *Perceived Risk* berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*?
6. Apakah *Perceived Trust* berpengaruh terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*?
7. Apakah *Perceived Trust* berpengaruh terhadap *Perceived Risk E-Filing*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai:

1. Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.
2. Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.
3. Pengaruh *Social Influence* terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.
4. Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.

5. Pengaruh *Perceived Risk* terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.
6. Pengaruh *Perceived Trust* terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.
7. Pengaruh *Perceived Trust* terhadap *Perceived Risk E-Filing*.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini dapat memberi masukan yang bermanfaat untuk mengoptimalkan layanan *E-Filing*. Sehingga diharapkan adanya terobosan terbaru dan upaya memperkenalkan lebih jauh keunggulan layanan untuk meningkatkan kuantitas wajib pajak dalam pelaporan SPT menggunakan *E-Filing*.
2. Bagi para Akademisi, penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor penerimaan *E-Filing* oleh wajib pajak. Terlebih untuk dapat membantu penentuan variabel penelitian terbaru selanjutnya.
3. Bagi Wajib Pajak, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bahwa layanan *E-Filing* memberikan manfaat, mempermudah proses pelaporan SPT, dan aman digunakan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada skripsi ini disusun kedalam lima bab. Berikut isi singkat dari masing-masing bab tersebut:

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan terkait latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan terkait objek penelitian, landasan teori yang digunakan dalam penelitian, penjelasan masing-masing variabel, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan model penelitian.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan terkait populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasional variabel, pengukuran variabel, dan analisa data penelitian.

## **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan dari hasil pengumpulan data, demografi responden, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyampaikan terkait kesimpulan yang diperoleh, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 *E-Filing*

Layanan *E-Filing* merupakan sebuah layanan yang dimanfaatkan untuk mengisi dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) ke Direktorat Jenderal Pajak (Rahmawati & Ghofur, 2022). Umumnya *E-Filing* dikenal sebagai layanan *e-Tax* (Soneka & Phiri, 2019). Adanya layanan ini akan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT (Rahma, 2020). Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 47/PJ/2008 disebutkan bahwa *E-Filing* adalah suatu cara penyampaian SPT dan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real-time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

*E-Filing* resmi dipublikasikan tahun 2004, lalu pada tahun 2017 pemerintah mewajibkan wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan untuk mulai menggunakan layanan ini sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017. Jenis SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi yang dapat disampaikan melalui *E-Filing* yakni dengan menggunakan formulir 1770 SS, 1770 S, maupun 1770 (Mukarrromah, 2019). Reformasi penyampaian SPT sebagai bentuk upaya dari DJP agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Mardlo, Z, 2019). Layanan ini tidak hanya diaplikasikan di Indonesia saja, namun juga sudah diimplementasikan di negara-negara lainnya. Dalam rangka meningkatkan arus dan proses informasi, bahkan pengembangan kebijakan terkait pajak



penghasilan, layanan *E-Filing* sudah dilakukan pemerintah baik di negara maju maupun berkembang (Soneka & Phiri, 2019).

### **2.1.1 Tata Cara Penggunaan *E-Filing***

Tata cara penyampaian SPT melalui layanan *E-Filing* diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-39/PJ/2011 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS Secara *E-Filing* Melalui Website Direktorat Jenderal Pajak. Tahapan penyampaian SPT sebagai berikut:

1. Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan secara *E-Filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak harus membuat pengajuan penerbitan *E-FIN*. Permohonan disampaikan secara online di website Direktorat Jenderal Pajak atau datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak terdekat.
2. Wajib Pajak yang sudah mendapatkan *E-FIN* harus mendaftarkan diri melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak paling lama 30 hari.
3. Wajib pajak mengisi *E-SPT* dengan benar, lengkap, dan jelas lalu meminta kode verifikasi pada *webiste*.
4. SPT Tahunan disertakan tanda tangan digital dengan cara memasukkan kode verifikasi yang didapat dari Direktorat Jenderal Pajak.
5. SPT Tahunan apabila menunjukkan status kurang bayar, Nomor Transaksi Penerimaan Negara (NTPN) atas pembayaran Pasal 29 harus diisikan pada *E-SPT* sebagai bukti pembayaran yang telah divalidasi.

6. Wajib pajak mendapatkan notifikasi setiap penyampaian SPT Tahunan secara *E-Filing* dan menerima Bukti Penerimaan Elektronik sebagai tanda terima penyampaian SPT Tahunan.

## **2.2 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)***

UTAUT merupakan perkembangan teori dari delapan model penerimaan teknologi sebelumnya (Venkatesh et al., 2003) Model tersebut meliputi, *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of Planned Behaviour (TPB)*, *Combined TAM and TPB (C-TAM-TPB)*, *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan *Social Cognitive Theory (SCT)* (Sari & Cristiana, 2021). Adanya model penerimaan ini digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi suatu inovasi (Jufri, 2022). Model UTAUT memiliki empat variabel utama seperti yang tertera pada gambar 2.1 yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Terdapat variabel pemoderasi yang meliputi *gender*, *age*, *experience*, dan *voluntariness*. Pemoderasi tersebut secara langsung mempengaruhi variabel utama terhadap *behavioral intention* maupun *use behavior*.

*Performance Expectancy* merupakan sejauh mana seseorang dapat mempercayai suatu sistem yang digunakan akan menghasilkan keuntungan (Venkatesh et al., 2003). Dalam konteks penelitian ini, variabel *performance expectancy* didefinisikan sebagai faktor penentu minat penggunaan ditinjau dari tingkat kegunaan dan kemudahannya (Rahmawati & Ghofur, 2022). Pengaruh

*performance expectancy* terhadap *behavioral intention* dapat dimoderasi langsung dengan adanya *gender* dan *age*.

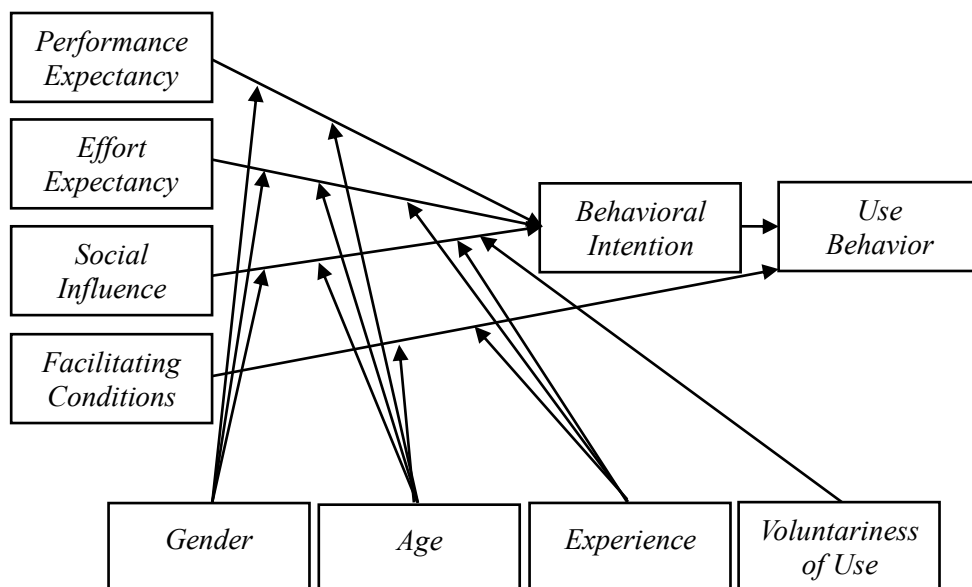
*Effort Expectancy* merupakan suatu tingkat kemudahan dari penggunaan suatu sistem (Venkatesh et al., 2003). Dengan kata lain, seseorang dapat dengan mudah mempelajari dan mempelajari terkait teknologi. Perihal tersebut bergantung pada persepsi pengguna, apakah sistem dianggap mudah diakses atau tidak (Alias & Ibrahim, 2021). Dalam teori UTAUT, variabel *gender*, *age*, dan *experience* memoderasi antara variabel *effort expectancy* dengan *behavioral intention*.

*Social Influence* dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang dapat dipengaruhi oleh orang-orang sekitar untuk menggunakan suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Variabel *social influence* adalah sejauh mana seseorang mendapat kepercayaan dari orang lain bahwa dia menggunakan teknologi informasi (Airawaty et al., 2023). *Social influence* juga dapat menunjukkan adanya peningkatan status dalam sistem sosial disaat mengalami inovasi (Alias & Ibrahim, 2021). Dalam mempengaruhi *behavioral intention* dimoderasi dengan *gender*, *age*, *experience*, dan *voluntariness*.

*Facilitating Conditions* dalam variabel UTAUT model didefinisikan sebagai seseorang mempercayai terkait infrastruktur bahkan fasilitas tersedia untuk mendukung penggunaan sistem teknologi (Venkatesh et al., 2003). Infrastruktur tersebut harus mencakup aspek teknis dan organisasi (Rakhmawati et al., 2020). Kendala-kendala terhadap sistem akan dapat berkurang dengan adanya dukungan

pemanfaatan sistem dengan baik (Rahma, 2020). Variabel ini berpengaruh terhadap *use behavior* dengan pemoderasi *age* dan *experience*.

*Behavioral Intention* merupakan bagaimana minat seseorang dalam penggunaan teknologi. Minat perilaku dapat diidentifikasi melalui seberapa besar sikap penggunaan teknologi oleh seseorang (Rahmawati & Ghofur, 2022). Minat tersebut terindikasi sebagai minat individu untuk menggunakan layanan *E-Filing* saat melaporkan SPT (Zamzami, A, H., Zulkafli, A, 2020). *Behavioral intention* ini memiliki pengaruh terhadap *use behavior*.



**Gambar 2.1 Model UTAUT**

### **2.3 Perceived Risk**

*Perceived Risk* dapat diartikan pada persepsi individu terkait hasil potensial dari suatu tindakan yang disebabkan tingkat ketidakpastiannya untuk menghindari kerugian sebisa mungkin (Ben Arfi et al., 2021). Suatu keyakinan seseorang perihal risiko kerugian yang dihadapi seperti privasi maupun keamanan sistem disaat menggunakan sistem elektronik tersebut (Munyoka & Maharaj, 2019). Risiko selalu berhubungan negatif dengan pengadopsian (Santhanamery, 2019).

### **2.4 Perceived Trust**

*Perceived Trust* adalah keyakinan positif pada diri seseorang mengenai keandalan yang berpengaruh terhadap kepuasan dan komitmen (Abu-Taieh et al., 2022). Adanya kepercayaan yang timbul akan berpengaruh pada penggunaan suatu teknologi. Umumnya pengguna teknologi ingin terbebas dari risiko bahaya yang menimbulkan dampak kerugian material maupun non-material. Pentingnya penambahan variabel *perceived trust* sebagai faktor penentu suatu teknologi untuk mengidentifikasi keberhasilan atau justru kegagalan dalam pengembangannya (Munyoka & Maharaj, 2019).

### **2.5 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu. Dimana beberapa penelitian tersebut digunakan peneliti untuk menentukan variabel penelitian, baik variabel dependen maupun variabel independen. Adapun

penelitian-penelitian terdahulu terkait *E-Filing* dipaparkan dalam tabel 2.1.

Penelitian Terdahulu.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Sampel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Abdulsalam Mas'ud & Mohammed Abdullahi Umar (2019).	Structural Effects of Trust in E-Filing Software on E-Filing Acceptance in Service Sector.	Independen: <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Trust in E-Filing.</i> Dependen: <i>Intention to Accept E-Filing.</i>	Pengusaha mikro di Northwestern Nigeria.	<i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, dan Sosial Influence</i> secara signifikan mempengaruhi <i>Intention to Accept E-Filing. Trust in E-Filing Software</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Intention to Accept E-Filing.</i>
2.	Christine Tjen, Vitria Indriani, dan Panggah Tri Wicaksono (2019).	Prior Experience, Trust, and IS Success Model: A Study on the Use of Tax E-Filing in Indonesia.	Independen: <i>Prior Experience, Trust in Government, Trust in Technology, Trust in E-</i>	Pengguna E-Filing diseluruh Indonesia.	<i>Trust in Government dan Trust in the Technology</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Trust in the e-Filing</i>

			<p><i>Filing Website.</i></p> <p>Dependen:</p> <p><i>Information Quality, System Quality, Service Quality, Perceived Usefulness, User Satisfaction, Perceived Net Benefit.</i></p>		<p><i>website dan</i></p> <p>kemudian</p> <p>mempengaruhi</p> <p>tiga dimensi</p> <p>kualitas IS.</p> <p><i>Information Quality, System Quality, dan Service Quality</i></p> <p>memiliki</p> <p>pengaruh</p> <p>signifikan</p> <p>terhadap</p> <p><i>Perceived Usefulness dan User Satisfaction</i></p> <p>situs <i>E-Filing.</i></p> <p><i>User Satisfaction</i></p> <p>dan <i>Perceived Usefulness</i> secara positif</p> <p>mempengaruhi</p> <p><i>Perceived Net Benefit.</i></p>
--	--	--	--	--	--

3.	Rosdiana Sijabat (2020).	Analysis of e-Government Services: A Study of the Adoption of Electronic Tax Filing in Indonesia.	Independen: <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived Risk</i> Dependen: <i>Intention to use E-Filing</i> .	Pengguna <i>E-Filing</i> diseluruh Indonesia.	<i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Risk</i> signifikan berhubungan dengan <i>Intention to use</i> , sedangkan <i>Perceived Ease of use</i> tidak memiliki pengaruh signifikan. <i>Gender</i> sebagai pemoderasi mempengaruhi <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to use</i> .
4.	rahm Fadhila Rahma (2020).	Determinan Minat Penggunaan E-Filing: Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).	Independen: Ekspektansi Kinerja, Ekspektansi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Memfasilitasi.	Pengguna <i>E-Filing</i> di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).	Variabel Ekspektansi Kinerja dan Kondisi yang Memfasilitasi berpengaruh pada Minat Penggunaan <i>E-Filing</i> . Sedangkan variabel



			Dependen: Minat Penggunaan.		Ekspektansi Usaha dan Pengaruh Sosial tidak berpengaruh pada Minat Penggunaan <i>E- Filing</i> .
5.	Yenni Mangoting (2020).	<i>Perceived Risk</i> , <i>Perceived Functional Benefit</i> , dan Kepuasan sebagai Penentu Intensi Berkelanjutan Wajib Pajak Menggunakan <i>E-Filing</i> .	Independen: <i>Perceived Risk</i> , <i>Perceived Functional Benefit</i> , <i>E- Filing</i> Dependen: <i>Intention</i> , <i>Satisfac</i> .	Karyawan swasta yang menggunakan <i>E-Filing</i> .	<i>Perceived Functional Benefit</i> memediasi pengaruh <i>E-Filing</i> terhadap <i>Satisfac</i> , <i>Satisfac</i> juga mempengaruhi <i>Intention to use</i> . <i>Perceived Risk</i> tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan untuk memperkuat atau memperlemah hubungan antara <i>E-Filing</i> dan <i>Satisfaction</i> .
6.	Arinda Diana	Tingkat Penerimaan	Independen: Ekspektansi	Wajib pajak orang pribadi	Ekspektansi Kinerja dan

	Rahmawati, Muhammad Abdul Ghofur (2022).	Sistem E-Filing Dengan Model UTAUT pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Sidoarjo Selatan.	Kinerja, Ekspektansi Upaya, Pengaruh Sosial, dan Kondisi yang Mendukung. Dependen: Niat Perilaku Penggunaan.	di Sidoarjo Selatan.	Pengaruh Sosial berpengaruh positif terhadap Niat Perilaku Penggunaan. Sedangkan Ekspektasi Upaya dan Kondisi yang Mendukung berpengaruh negatif terhadap Niat Perilaku Penggunaan.
7.	Muhammad Jufri (2022).	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keinginan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing di Kota Batam.	Independen: <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions.</i> Dependen: <i>Behavioral Intention.</i>	Seluruh rakyat kota Batam.	Variabel <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, dan Facilitating Conditions</i> sangat berpengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i> sistem <i>E-Filing</i> . Sementara variabel <i>Social Influence</i> tidak

					berpengaruh terhadap <i>Behavioral Intention</i> .
8.	Mochammad Ichlasul Akbari, I Gusti Ketut Agung Ulupui, Nuramalia Hasanah (2023).	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Dalam Menggunakan Sistem E-Filing.	Independen: Harapan Kinerja, Harapan Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi-kondisi pemfasilitasi. Dependen: Minat menggunakan.	Wajib pajak di KPP Jakarta Koja.	Harapan Kinerja, Harapan. Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Pemfasilitasi memiliki pengaruh terhadap Minat Menggunakan.
9.	Diana Airawaty, Wahyu Widarjo, Rahmawati Rahmawati, Ari Kuncara (2023)	Study of E-Filing Tax Application Acceptance in Yogyakarta During the Covid-19 Pandemic	Independen: <i>Performance Expectancy</i> , <i>Effort Expectancy</i> , <i>Social Influence</i> , <i>Facilitating Conditions</i>	Wajib pajak yang bekerja dan berdomisili di DIY.	<i>Performance Expectancy</i> berpengaruh terhadap <i>Behavior Intention</i> , <i>Effort Expectancy</i> dan <i>Social Influence</i> tidak berpengaruh terhadap <i>Behavior Intention</i>

			Dependen: <i>Behavior</i> <i>Intention</i>		penggunaan <i>E-Filing</i> Wajib Orang Pribadi di Yogyakarta. <i>Facilitating Conditions</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavior Intention</i> dan berpengaruh positif terhadap <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Effort Expectancy</i> , sedangkan <i>Social Influence</i> tidak berpengaruh terhadap <i>Effort Expectancy</i> .
--	--	--	--	--	--

## 2.6 Pengembangan Hipotesis

*Performance Expectancy* adalah sejauh mana seorang individu mempercayai suatu sistem yang digunakan akan membantu untuk mendapatkan keuntungan dalam kinerja pekerjaan (Venkatesh et al., 2003). Berdasarkan pengertian tersebut

*performance expectancy* menurut teori UTAUT merupakan faktor penentu untuk membuktikan adanya pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (minat perilaku). Terdapat faktor-faktor yang termasuk dalam *performance expectancy*, faktor tersebut meliputi kecukupan penggunaan yang dirasa, adanya motivasi secara ekstrinsik, kesesuaian pekerjaan, manfaat yang relatif, serta ekspektasi akan suatu hasil (Rahmawati & Ghofur, 2022). Pada saat *performance expectancy* mengalami peningkatan, maka minat untuk menggunakan suatu sistem *E-Filing* dalam pelaporan SPTnya akan terjadi peningkatan juga (Mardiana et al., 2020). Seseorang akan menggunakan secara berkelanjutan layanan *E-Filing* apabila ia merasakan manfaat dan saat penerapannya dapat membantu meringankan suatu pekerjaan.

Terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang menghasilkan temuan bahwa variabel ini terindikasi berpengaruh terhadap minat perilaku. Penelitian pertama di wilayah Northwestern Nigeria oleh Mas'ud & Umar (2019) yang menunjukkan pengaruh positif variabel *performance expectancy* terhadap minat penggunaan *E-Filing*. Begitu juga penelitian di Daerah Istimewa Yogyakarta dari Rahma (2020). Penelitian berikutnya memberikan hasil yang sama pada penelitian Rahmawati & Ghofur (2022) dan Jufri (2022). Kemudian penelitian terbaru ditahun 2023, variabel *performance expectancy* juga menunjukkan pengaruh positif yaitu pada penelitian Akbari et al (2023) dan Airawaty et al (2023). Sehingga, pada penelitian ini memiliki hipotesis bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan *E-Filing*.

**H1: *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.**

*Effort Expectancy* adalah suatu tingkat kemudahan terkait penggunaan suatu sistem (Venkatesh et al., 2003). Teori UTAUT pun mendeskripsikan *effort expectancy* sebagai variabel pengukur yang apabila seseorang mudah memanfaatkan suatu teknologi, maka akan tinggi minat untuk menggunakan teknologi tersebut. Sehingga dalam teknologi *E-Filing* ini, seseorang akan menggunakannya disaat mereka merasa tidak memerlukan banyak usaha untuk memahami layanan ini. Disaat *E-Filing* mendapat simpati dari pengguna atas kemudahan yang diberikan, hal tersebut menyebabkan pemanfaatan sistem akan tinggi peminatnya (Mardiana et al., 2020).

Beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap minat perilaku. Misalnya pada penelitian Mas'ud & Umar (2019). Kemudian ditahun 2022 penelitian Jufri menghasilkan kesimpulan serupa. Penelitian yang dilakukan di KPP Jakarta Koja oleh Akbari et al (2023) juga menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh positif terhadap minat penggunaan. Sementara itu ditemui beberapa penelitian yang bertolak belakang, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Rahma (2020), Rahmawati & Ghofur (2022), dan Airawaty et al (2023). Penelitian-penelitian tersebut menyatakan bahwa *effort expectancy* berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan. Maka hipotesis dari penelitian ini ialah *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan *E-Filing*.

**H2: *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.**

*Social Influence* adalah sejauh mana seseorang memandang orang-orang penting percaya bahwa ia harus menggunakan sistem yang baru (Mardiana et al., 2020). Pengertian lain dari variabel ini yaitu bagaimana tanggapan seseorang terhadap kepercayaan individu lain dalam penggunaan suatu (Rahmawati & Ghofur, 2022). Dinyatakan pula dalam teori UTAUT bahwa dengan adanya pengaruh dari orang-orang untuk percaya menggunakan *E-Filing*, akan berpengaruh positif terhadap orang lain. Seseorang akan menggunakan layanan ini berdasarkan besar kecilnya pengaruh yang didapat dari orang lain. Semakin besar dorongan orang lain untuk menggunakan suatu sistem, maka semakin besar minat penggunaan orang yang dipengaruhi tersebut. Oleh karena itu, dapat disebut juga sebagai tingkat kepercayaan individu terhadap lingkungan sekitar (Rahma, 2020).

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang menghasilkan temuan bahwa *social influence* berpengaruh terhadap minat seseorang. Beberapa penelitian yang menunjukkan hasil tersebut yaitu Mas'ud & Umar (2019), Rahmawati & Ghofur (2022), dan Akbari et al (2023). Sedangkan penelitian oleh Rahma (2020), Jufri (2022), dan Airawaty et al (2023) menunjukkan hasil yang berbeda. Dimana mereka mengemukakan bahwa *social influence* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *E-Filing*. Maka dalam penelitian ini memiliki hipotesis bahwa *social influence* memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan layanan *E-Filing*.

**H3: *Social Influence* berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.**

*Facilitating Conditions* adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa adanya infrastruktur dan teknis untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2003). Dalam teori UTAUT, variabel ini memiliki pengaruh langsung terhadap minat penggunaan. Seseorang yang memiliki fasilitas untuk pemanfaatan *E-Filing*, ia akan memiliki minat untuk menggunakan layanan tersebut. Tentu ditunjang dengan kemudahan akses bantuan jika terdapat kesulitan dalam prosesnya. Begitu juga ketika pemanfaatan suatu sistem didukung dengan maksimal, maka kendala-kendala pengoperasian sistem akan berkurang (Rahma, 2020).

Beberapa penelitian terdahulu mengemukakan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh terhadap minat penggunaan. Adapun penelitian oleh Rahma (2020), Jufri (2022), Akbari et al (2023), dan Airawaty et al (2023). Dalam penelitian mereka menjelaskan hasil data dari responden menunjukkan variabel ini memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan layanan. Berbeda dengan penelitian Rahmawati & Ghofur (2022), peneliti tersebut justru mendapati hasil sebaliknya. Dimana kosntruk *facilitating conditions* tidak berpengaruh terhadap minat masyarakat menggunakan *E-Filing* di kota Batam. Oleh sebab itu, dalam hipotesis penelitian ini ialah *facilitating conditions* berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-Filing*.

**H4: *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.**



*Perceived risk* adalah sejauh mana seseorang meyakini penggunaan sistem akan menimbulkan kerugian. Variabel ini dapat diartikan sebagai persepsi individu terkait hasil potensial dari suatu tindakan yang disebabkan tingkat ketidakpastiannya untuk menghindari kerugian sebisa mungkin (Ben Arfi et al., 2021). Menurut teori UTAUT, seseorang yang memiliki persepsi bahwa menggunakan suatu aplikasi itu berisiko, maka seseorang tersebut tidak akan menggunakan aplikasi tersebut. Risiko yang dirasa rendah oleh pengguna justru memperkuat hubungan kepuasan dan perilaku untuk melanjutkan (Albay, 2020). Risiko tersebut diantaranya seperti mengakibatkan data-data pribadinya bocor atau NPWP yang disalahgunakan.

Beberapa penelitian terdahulu menemukan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap minat, misalnya penelitian Sijabat (2020) dan Mangonting (2020). Dimana dari penelitiannya menemukan hasil bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh negatif terhadap penggunaan *E-Filing*. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Lim & Lady (2022) menghasilkan temuan bahwa variabel ini tidak berpengaruh terhadap minat. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dinyatakan hipotesisnya *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap minat. Oleh sebab itu hipotesis pada penelitian ini ialah variabel *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan layanan *E-Filing*.

**H5: *Perceived Risk* berpengaruh negatif terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.**

*Perceived Trust* adalah persepsi seseorang dalam meyakini keandalan suatu sistem. Kepercayaan merupakan keyakinan positif tentang keandalan dan berpengaruh terhadap kepuasan dan komitmen (Abu-Taieh et al., 2022). Diperlukan sistem yang aman dan terpercaya untuk kenyamanan wajib pajak disaat menyampaikan SPT melalui layanan ini. Kepercayaan dan risiko dianggap sebagai prediktor penting untuk mengetahui minat pengguna terhadap suatu inovasi (Bin-Nashwan et al., 2023). Tingkat kepercayaan seseorang dapat mempengaruhi intensitas pemanfaatan *E-Filing*. Dimana semakin layanan menjamin keamanan dan kenyamanan pengguna, maka wajib pajak akan memiliki minat untuk menggunakan. Begitu pula disaat pengguna memiliki persepsi kepercayaan terhadap suatu layanan, sikap ini akan mempengaruhi tinggi rendahnya risiko dalam *E-Filing*. Pengembangan variabel ini akan menguatkan hasil penelitian minat seseorang untuk menggunakan *E-Filing*.

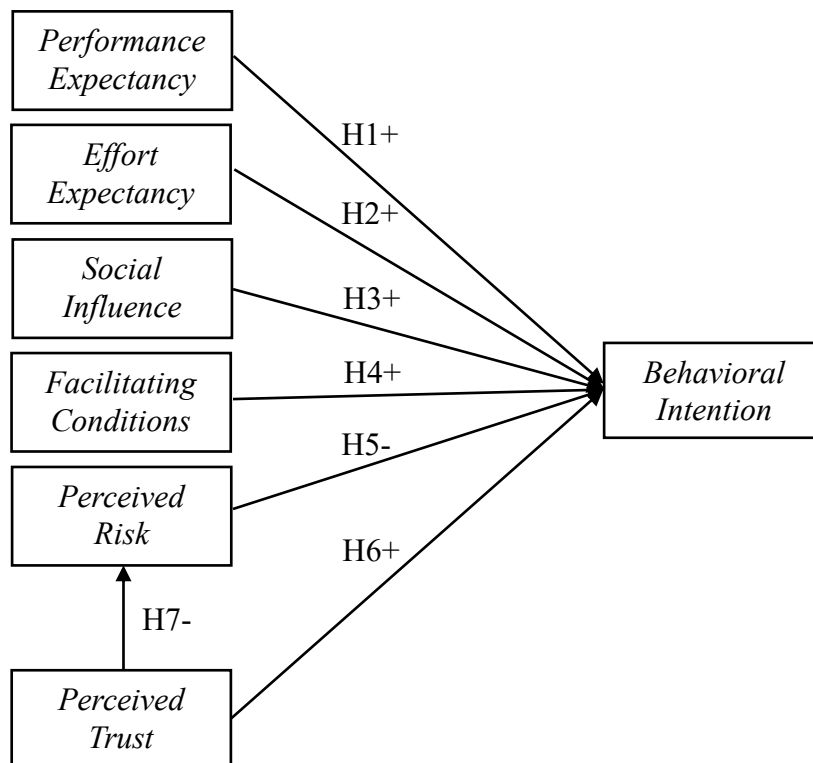
Perihal tersebut seperti hasil yang terdapat dalam penelitian-penelitian terdahulu yaitu pada penelitian Mas'ud & Umar (2019) dan Tjen et al (2019). Penelitian mereka menghasilkan temuan bahwa *perceived trust* berpengaruh terhadap minat seseorang untuk menggunakan layanan *E-Filing*.

**H6: *Perceived Trust* berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.**

**H7: *Perceived Trust* berpengaruh negatif terhadap *Perceived Risk E-Filing*.**

## 2.7 Model Penelitian

Berdasarkan pengembangan hipotesis yang telah dilakukan serta penentuan variabel dependen dan independen, maka model dalam penelitian ini sesuai dalam gambar 2.2 Model Penelitian.



**Gambar 2.2 Model Penelitian**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang sudah bekerja di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang mengetahui atau pernah menggunakan *E-Filing*. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Metode ini digunakan untuk memilah responden kuesioner sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Sehingga hasil penelitian dapat bersifat lebih relevan. Kriteria tersebut antara lain:

1. Berdomisili di D.I Yogyakarta
2. Memiliki NPWP
3. Mengetahui atau pernah menggunakan *E-Filing*.

#### **3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

Sumber penelitian berasal dari kuesioner, dimana termasuk kedalam jenis penelitian menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan kuesioner berbasis *link google form* melalui media *online* dan *offline*. Kuesioner disebar dan dapat diakses responden melalui link <https://forms.gle/HhniMTWZYgvci4RcA>. Media *online* meliputi penyebaran via

WhatsApp, Instagram, dan Twitter. Sementara pada media *offline*, apabila bertemu dengan wajib pajak di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

### 3.3 Definisi Operasional Variabel

Model penelitian yang digunakan memiliki enam variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Perceived Risk*, dan *Perceived Trust*. Sedangkan variabel dependen penelitian ini adalah *Behavioral Intention*. Masing-masing definisi dari variabel tersebut disampaikan dalam tabel 3.1 Operasional Variabel.

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

No	Nama Variabel	Definisi Variabel	Referensi
1.	<i>Performance Expectancy</i>	Sejauh mana kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem akan membantu memperoleh keuntungan.	Venkatesh., et al (2003)
2.	<i>Effort Expectancy</i>	Suatu tingkat kemudahan seseorang dalam mempelajari dan memahami teknologi.	Airawaty, D., et al (2023).
3.	<i>Social Influence</i>	Bentuk subyektif dan normatif yang menggambarkan sejauh mana individu dipengaruhi oleh	Bin-Nashwan., et al (2023)

		orang-orang terdekat terhadap suatu teknologi.	
4.	<i>Facilitating Conditions</i>	Perasaan seseorang terkait tingkat aksesibilitas terhadap sumber daya organisasi dan teknologi sangat didukung dan memiliki titik fokus untuk menghilangkan hambatan penggunaan teknologi.	Bin-Nashwan., et al (2023)
5.	<i>Perceived Risk</i>	Persepsi individu terkait hasil potensial dari suatu tindakan yang disebabkan tingkat ketidakpastiannya untuk menghindari kerugian sebisa mungkin.	Arfi, W. B., Nasr, I. B., Khvatova, T., & Zaied, Y. B. (2021).
6.	<i>Perceived Trust</i>	Kepercayaan merupakan keyakinan positif tentang keandalan dan berpengaruh terhadap kepuasan dan komitmen.	Abu-Taieh, E. M., et al (2022)
7.	<i>Behavioral Intention</i>	Selalu mengacu pada sejauh mana seseorang dapat digunakan teknologi	Arfi, W. B Nasr, I. B., Kondrateva, G.,

			& Hikkerova, L. (2021)
--	--	--	---------------------------

### 3.4 Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan data primer dari kuesioner yang berbasis *google form*. Item-item pertanyaan kuesioner setiap variabelnya disebutkan dalam tabel 3.2 Pengukuran Variabel.

**Tabel 3.2 Pengukuran Variabel**

No	Nama Variabel	Pertanyaan
1.	<i>Performance</i> <i>Expectancy</i>	1) Menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT akan meningkatkan kinerja saya. 2) Menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT akan menghemat waktu saya. 3) <i>E-Filing</i> memungkinkan saya untuk menyelesaikan melaporkan pajak lebih cepat. 4) Saya merasa menggunakan <i>E-Filing</i> bermanfaat bagi saya.  Referensi: (Arfi et al., 2021)
2.	<i>Effort</i> <i>Expectancy</i>	1) Saya merasa mudah mempelajari cara menggunakan <i>E-Filing</i> . 2) Interaksi dengan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT sederhana dan mudah dipahami.

		<p>3) Menurut saya, <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT mudah digunakan.</p> <p>4) Interaksi saya dengan <i>E-Filing</i> jelas dan mudah dimengerti.</p> <p>Referensi: (Arfi et al., 2021; Hanif &amp; Lallie, 2021)</p>
3.	<i>Social Influence</i>	<p>1) Orang-orang penting membuat saya berpikir bahwa saya harus menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT saya.</p> <p>2) Orang-orang yang akrab dengan saya berpikir bahwa saya harus menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT saya.</p> <p>3) Orang-orang yang mempengaruhi perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT saya.</p> <p>4) Sebagian besar orang di sekitar saya menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT mereka.</p> <p>Referensi: (Arfi et al., 2021)</p>
4.	<i>Facilitating Conditions</i>	<p>1) Saya memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan <i>E-Filing</i>.</p> <p>2) Saya memiliki syarat yang diperlukan untuk menggunakan <i>E-Filing</i>.</p>



		<p>3) Saya dapat meminta bantuan orang lain jika mengalami kesulitan dalam menggunakan <i>E-Filing</i>.</p> <p>4) Saya memiliki EFIN dan NPWP yang dibutuhkan dalam penggunaan <i>E-Filing</i>.</p> <p>Referensi: (Abu-Taieh et al., 2022)</p>
5.	<i>Perceived Risk</i>	<p>1) Menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT akan berisiko.</p> <p>2) Saya merasa bahwa menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT akan menimbulkan banyak masalah jika terjadi kesalahan.</p> <p>3) Saya yakin saya akan melakukan kesalahan jika saya menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT.</p> <p>4) Saya percaya bahwa menggunakan <i>E-Filing</i> membahayakan privasi saya.</p> <p>Referensi: (Abu-Taieh et al., 2022; Arfi et al., 2021)</p>
6.	<i>Perceived Trust</i>	<p>1) Saya percaya <i>E-Filing</i> dapat dipercaya.</p> <p>2) Saya percaya informasi pribadi saya akan aman saat menggunakan <i>E-Filing</i>.</p> <p>3) Saya percaya <i>website</i> pelaporan SPT yang saya pakai.</p>

		<p>4) Saya percaya bahwa menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT selalu aman.</p> <p>Referensi: (Abu-Taieh et al., 2022; Arfi et al., 2021)</p>
7.	<i>Behavioral Intention</i>	<p>1) Saya memiliki rencana menggunakan <i>E-Filing</i> di waktu yang akan datang.</p> <p>2) Saya memiliki keinginan untuk terus menggunakan <i>E-Filing</i> secara berkelanjutan.</p> <p>3) Untuk kebutuhan pelaporan SPT, saya akan menggunakan <i>E-Filing</i>.</p> <p>4) <i>E-Filing</i> memberikan manfaat sehingga saya akan terus menggunakannya.</p> <p>Referensi: (Rouidi et al., 2022)</p>

### 3.5 Analisis Data

Data yang diperoleh agar dapat teridentifikasi minat penggunaan *E-Filing* akan dianalisis hubungan setiap variabelnya. Analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik *Partial Least Square Based Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). SEM didefinisikan sebagai suatu metode analisis statistik multivariat yang berasal dari pengembangan regresi dan analisis jalur (Muhson, 2022). Metode ini digunakan karena dengan banyak variabel yang diuji, baik variabel dependen maupun variabel independen, dapat memodelkan variabel-variabel tersebut (Marthalena, 2020). Analisis data dengan PLS ini dilakukan dengan menguji model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model).

### 3.5.1 Pengujian Model Pengukuran

*Outer model* merupakan nama lain dari model pengukuran dalam PLS. Model ini menghubungkan antara indikator dengan variabel laten. Adapun indikator pengukuran meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *reability*.

#### 1. *Convergent Validity*

Validitas ini diartikan sebagai sejauh mana suatu variabel menyatu dalam menjelaskan adanya varians dari indikator-indikator yang ada (Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Danks, N. P., & Ray, 2021). Dalam menentukan validitasnya, *convergent validity* menggunakan nilai loading untuk setiap indikator dalam masing-masing variabel. Nilai loading pada penelitian umumnya lebih daripada 0,5 sampai 0,7. Apabila nilai loading lebih daripada 0,5 menunjukkan lebih dari 50% indikator dapat membantu variabel tersebut.

#### 2. *Discriminant Validity*

Pengukuran *discriminant validity* akan mengukur sejauh mana suatu variabel secara empiris terdapat perbedaan dengan variabel lainnya (Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Danks, N. P., & Ray, 2021). Fornell-Larcker menyampaikan bahwa nilai AVE (Average Variance Extracted) pada setiap variabel laten harus menghasilkan nilai lebih besar daripada nilai  $r^2$  dengan variabel laten lainnya. Apabila nilai AVE nya lebih besar daripada 0,5 maka dikatakan valid. Apabila menggunakan *Cross loading*, maka nilai korelasi *Cross loading* dengan variabel harus lebih besar dibanding dengan variabel laten lainnya. Terdapat alternatif baru dengan

menggunakan HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio). Rasio ini mengukur nilai rata-rata dari korelasi indikator pada seluruh variabel (korelasi heterotrait-heteromethod) terhadap rata-rata dari korelasi indikator pengukur variabel yang sama (korelasi monotrait-heteromethod).

### 3. *Reliability*

Pengukuran model reflektif ini dapat menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (cp). Diperlukan mengkuadratkan indikator *loading* yang dapat disebut dengan korelasi bivariat antara indikator dengan variabel. Sehingga, apabila tingkat realibility lebih daripada 0,7 maka dikatakan reliabel.

#### **3.5.2 Pengujian Model Struktural**

Model struktural ini dapat disebut dengan *inner model*. Dimana model ini akan mendeskripsikan hubungan antar variabel laten. Analisa model struktural dilihat dari determinan R Square atau *path coefficient*. R Square akan mengukur varians yang menjelaskan variabel dependen. Nilai R Square dibawah 0,25 dianggap lemah, nilai 0,50 dianggap moderate dan diatas 0,75 dinilai substansial atau kuat. *Path coefficient* dapat menjelaskan hubungan antar variabel dengan menggambarkan kekuatan hubungannya. Dimana hasilnya harus sesuai dengan teori yang sudah dihipotesiskan.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Pengumpulan Data

Dalam proses penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan memanfaatkan *google forms*. Melalui penyebaran ini mendapat sebanyak 203 jawaban responden. Adapun sebanyak 29 responden yang tidak memenuhi kriteria, sehingga hanya 174 responden yang dapat dianalisa dan diolah datanya untuk penelitian.

#### 4.2 Demografi Responden

Responden yang telah memenuhi kriteria dianalisa lebih lanjut terkait informasi demografi yang didapat.

##### 4.2.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Gender

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah gender responden dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.1 Gender.

**Tabel 4.1 Gender**

<b>Gender</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	96	55%
Perempuan	78	45%
Total	174	100%

Ditinjau dari tabel 4.1, responden keseluruhan yang sesuai dengan kriteria sebanyak 174 responden. Dimana sejumlah 96 memiliki gender laki-laki dan 78 memiliki gender perempuan. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden ialah laki-laki.

#### 4.2.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok usia responden dibagi menjadi beberapa kategori. Kategori tersebut dipaparkan dalam tabel 4.2 Kelompok Usia.

**Tabel 4. 2 Kelompok Usia**

<b>Kelompok Usia</b>	<b>Jumlah</b>
Kurang dari 20 tahun	1
20 – 25 tahun	29
26 – 30 tahun	20
31 – 35 tahun	31
36 – 40 tahun	28
41 – 45 tahun	33
46 – 50 tahun	18
51 – 60 tahun	14
Lebih dari 60 tahun	0
Total	174

Pengelompokkan usia seperti dalam tabel 4.2 menunjukkan bahwa usia kurang dari 20 tahun hanya berjumlah satu responden. Bahkan responden penelitian hampir tidak ada yang memiliki usia lebih dari 60 tahun. Jumlah terbanyak berada diusia 41-45 tahun dengan total 33 responden.

#### 4.2.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili

Cakupan domisili responden dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.3 Domisili.

**Tabel 4.3 Domisili**

<b>Domisili</b>	<b>Jumlah</b>
Daerah Istimewa Yogyakarta	174
Luar Daerah Istimewa Yogyakarta	0

Responden mayoritas berdomisili Daerah Istimewa Yogyakarta. Dimana domisili ini merupakan salah satu kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi responden peneliti.

#### 4.2.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan terakhir responden dibagi menjadi beberapa tingkatan, seperti yang tertera pada tabel 4.4 Pendidikan Terakhir.

**Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>
SD	0
SMP	1
SMA/ Sederajat	25
Diploma	23
Sarjana (S1)	112
Magister (S2)	12
Doktor (S3)	1
Total	174

Tingkat pendidikan terakhir dalam tabel 4.4 memberikan hasil dimana pendidikan terakhir masing-masing responden cenderung lebih banyak lulusan Sarjana (S1) dengan total 112 responden. Kemudian disusul tingkat SMA/Sederajat dengan jumlah 25 responden. Selanjutnya lulusan Diploma sebanyak 23 responden.

#### 4.2.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Bidang Profesi

Responden penelitian ini memiliki latar belakang profesi yang dibagi menjadi tiga kategori. Data yang didapat dari jawaban responden disebutkan dalam tabel 4.5 Bidang Profesi.

**Tabel 4.5 Bidang Profesi**

<b>Profesi</b>	<b>Jumlah</b>
Pegawai Negeri	36
Pegawai Swasta	87
Wiraswasta	51
Total	174

Apabila menurut bidang profesi, sebanyak 36 responden berprofesi sebagai pegawai negeri. Lalu sebanyak 51 responden berprofesi sebagai wiraswasta. Pegawai swasta menjadi profesi yang dominan dari responden penelitian, dengan total sebanyak 87 responden.

#### 4.2.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan per Tahun

Tingkat pendapatan per tahun dikelompokkan mulai dari 54 juta hingga satu milyar, seperti yang disebutkan dalam tabel 4.6 Tingkat Pendapatan per Tahun.

**Tabel 4.6 Tingkat Pendapatan per Tahun**



<b>Tingkat Pendapatan</b>	<b>Jumlah</b>
54 juta	84
54 juta – 100 juta	53
100 juta – 200 juta	25
200 juta – 300 juta	7
300 juta – 400 juta	2
400 juta – 600 juta	0
600 juta – 800 juta	2
800 juta – 1 milyar	1
Lebih dari 1 milyar	0
Total	174

Tingkat pendapatan dengan jumlah tertinggi terletak pada pendapatan setahun sebesar 54 juta. Sebanyak 84 responden memiliki jumlah pendapatan sebesar 54 juta. Kemudian sebanyak 53 responden memiliki pendapatan per tahun sebesar 54-100 juta.

#### **4.2.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP**

Dominan responden dalam tabel 4.7 Kepemilikan NPWP, masing-masing memiliki NPWP.

**Tabel 4.7 Kepemilikan NPWP**

<b>Kepemilikan NPWP</b>	<b>Jumlah</b>
Memiliki NPWP	174
Tidak Memiliki NPWP	0

Dalam kepemilikan NPWP, setiap responden memiliki NPWP. Kepemilikan ini juga sebagai syarat untuk mengakses layanan *E-Filing*.

#### 4.2.8 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengetahuan *E-Filing*

Jumlah responden yang mengetahui tentang *E-Filing* tertera dalam tabel 4.8 Pengetahuan *E-Filing*.

**Tabel 4.8 Pengetahuan *E-Filing***

<b>Pengetahuan tentang <i>E-Filing</i></b>	<b>Jumlah</b>
Mengetahui	174
Tidak Mengetahui	0

Data yang sesuai kriteria pada penelitian ini memiliki jumlah responden yang mengetahui layanan *E-Filing* berjumlah 174. Hal ini sesuai dengan nominal yang tertera pada tabel 4.8.

#### 4.2.9 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penggunaan *E-Filing*

Lama penggunaan layanan *E-Filing* dibagi menjadi beberapa kategori, diantaranya seperti dalam tabel 4.9 Penggunaan *E-Filing*.

**Tabel 4.9 Penggunaan *E-Filing***

<b>Lama Penggunaan</b>	<b>Jumlah</b>
1 tahun	55
1 – 2 tahun	37
Lebih dari 2 tahun	81
Total	173

Dari keseluruhan jumlah responden yang memenuhi kriteria yaitu berjumlah 174, terdapat satu responden yang tidak memilih kategori waktu penggunaan. Hal ini disebabkan karena pernyataan pada *google form* dibuat mode *optional*. Sehingga data yang diperoleh penggunaan selama satu tahun sebanyak 55 responden, selama

1-2 tahun sebanyak 37 responden, dan yang menggunakan lebih dari 2 tahun sebanyak 81 responden.

### 4.3 Statistik Deskriptif per Variabel

Penelitian ini untuk menganalisis pervariabelnya menggunakan analisa statistik deskriptif. Analisa ini akan menganalisis setiap variabel melalui *mean*, *min*, *max*, dan standar deviasinya. Hasil analisa dipaparkan dalam tabel 4.11 Statistik Deskriptif per Variabel.

**Tabel 4.10 Statistik Deskriptif per Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Std. Deviation</b>
<i>Performance Expectancy</i>	174	5,43	1	6	0,74
<i>Effort Expectancy</i>	174	5,25	1	6	0,80
<i>Social Influence</i>	174	5,22	1	6	0,81
<i>Facilitating Conditions</i>	174	5,25	1	6	0,84
<i>Perceived Risk</i>	174	2,40	1	6	1,47
<i>Perceived Trust</i>	174	5,22	1	6	0,91
<i>Behavioral Intention</i>	174	5,32	1	6	0,77

Analisis deskriptif dalam tabel 4.10 menunjukkan hasil perhitungan untuk setiap variabel penelitian, kesimpulan yang daidapat dari tabel tersebut yaitu:

1. Hasil *mean* dari *performance expectancy* ialah 5,43 dimana menunjukkan bahwa rata-rata responden memilih skala 5 yaitu setuju. Dengan nilai minimal 1 dan maksimal 6. Kemudian memiliki standar deviasi sebesar 0,74

dimana memiliki makna tingkat penyebaran sebesar 0,74 dari 174 responden.

2. Hasil *mean* dari *effort expectancy* sebesar 5,25, dimana rata-rata responden setuju untuk setiap indikator dalam variabel ini. Memiliki nilai minimal 1 dan nilai maksimal 6. Lalu standar deviasi variabel *effort expectancy* sebesar 0,80, maka tingkat penyebarannya sebesar 0,80 dari 174 responden.
3. Variabel *social influence* memiliki *mean* sebesar 5,22 dengan makna rata-rata responden setuju dan memilih skala 5. Nilai minimal menunjukkan angka 1 dan nilai maksimal angka 6. Standar deviasi sebesar 0,81 yang menjelaskan bahwa tingkat penyebaran sebesar 0,81 dari 174 responden.
4. Variabel *facilitating conditions* memiliki jumlah *mean* sebesar 5,25, maka rata-rata responden diartikan setuju untuk masing-masing indikator dalam variabel. Selanjutnya memiliki nilai minimal 1 dan nilai maximal 6. Tingkat penyebaran variabel sebesar 0,84 dari 174 responden.
5. Hasil *mean* 2,40 pada variabel *perceived risk* diartikan bahwa responden cenderung tidak setuju dalam menjawab setiap indikator variabel. Nilai minimal 1 dan nilai maksimalnya 6. Variabel ini memiliki standar deviasi sebesar 1,47, maka tingkat penyebaran variabel sebesar 1,47 dari 174 responden.
6. *Mean* dari *perceived trust* yaitu 5,22 yang memiliki makna mayoritas responden memilih setuju. Nilai minimal variabelnya 1 dan nilai maksimalnya 6. Variabel ini memiliki standar deviasi sebesar 0,91. Dari nilai

tersebut diartikan bahwa tingkat penyebaran dari variabel *peceived trust* sebesar 0,91 dari 174 responden.

7. Variabel *behavioral intention* memiliki *mean* sebesar 5,32. Maka dari itu diartikan bahwasannya rata-rata responden memilih setuju dan memiliki nilai minimal sebesar 1 serta nilai maximal sebesar 6. Standar deviasi sebesar 0,77, sehingga tingkat penyebaran variabel sebesar 0,77 dari 174 responden.

#### 4.4 Hasil Analisis Data

##### 4.4.1 Hasil Uji Model Pengukuran

##### 4.4.1.1 Convergent Validity

Uji *convergent validity* dilakukan untuk mengetahui nilai *loading* dalam setiap indikator pertanyaan.

**Tabel 4.11 Nilai Outer Loadings dan AVE**

Variabel	Item Pertanyaan	Outer Loadings	AVE
<i>Performance Expectancy</i> (PE)	PE1	0,818	0,798
	PE2	0,933	
	PE3	0,935	
	PE4	0,883	
<i>Effort Expectancy</i> (EE)	EE1	0,892	0,782
	EE2	0,880	
	EE3	0,893	

	EE4	0,872	
<i>Social Influence</i> (SI)	SI1	0,909	0,775
	SI2	0,924	
	SI3	0,918	
	SI4	0,760	
<i>Facilitating Conditions</i> (FC)	FC1	0,871	0,696
	FC2	0,883	
	FC3	0,809	
	FC4	0,768	
<i>Perceived Risk</i> (PR)	PR1	0,939	0,897
	PR2	0,946	
	PR3	0,944	
	PR4	0,960	
<i>Perceived Trust</i> (PT)	PT1	0,954	0,926
	PT2	0,971	
	PT3	0,967	
	PT4	0,956	
<i>Behavioral Intention</i> (BI)	BI1	0,854	0,812
	BI2	0,946	
	BI3	0,927	
	BI4	0,875	

Pada tabel 4.11 nilai *outer loading* dari masing-masing variabel memiliki nilai > 0,7. Sedangkan nilai AVE setiap variabelnya memiliki nilai > 0,5. Dimana setiap variabel tersebut dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi.

#### 4.4.1.2 Discriminant Validity

Tingkat validitas dari pengujian *discriminant validity* dilihat dari nilai *cross loading*. Dikatakan valid apabila nilai *cross loading* masing-masing item pada variabel lebih besar daripada ke variabel lainnya. Masing-masing indikator disajikan dalam tabel 4.12 Nilai Cross Loading.

Tabel 4.12 Nilai Cross Loading

Indikator	PE	EE	SI	FC	PR	PT	BI
PE1	<b>0,818</b>	0,533	0,589	0,558	-0,134	0,439	0,562
PE2	<b>0,933</b>	0,618	0,720	0,699	-0,128	0,505	0,699
PE3	<b>0,935</b>	0,637	0,690	0,688	-0,084	0,470	0,693
PE4	<b>0,883</b>	0,638	0,571	0,545	-0,149	0,453	0,635
EE1	0,687	<b>0,892</b>	0,716	0,750	-0,132	0,543	0,685
EE2	0,505	<b>0,880</b>	0,478	0,476	-0,044	0,503	0,617
EE3	0,726	<b>0,893</b>	0,700	0,748	-0,141	0,562	0,662
EE4	0,471	<b>0,872</b>	0,551	0,539	-0,124	0,504	0,616
SI1	0,675	0,639	<b>0,909</b>	0,744	-0,076	0,612	0,680
SI2	0,634	0,661	<b>0,924</b>	0,733	-0,078	0,578	0,657
SI3	0,615	0,610	<b>0,918</b>	0,736	-0,071	0,507	0,625
SI4	0,615	0,533	<b>0,760</b>	0,710	-0,086	0,397	0,586
FC1	0,619	0,752	0,729	<b>0,871</b>	-0,103	0,538	0,667
FC2	0,631	0,588	0,745	<b>0,883</b>	-0,107	0,488	0,680
FC3	0,537	0,566	0,691	<b>0,809</b>	-0,079	0,463	0,580
FC4	0,542	0,469	0,600	<b>0,768</b>	-0,133	0,475	0,593
PR1	-0,138	-0,105	-0,122	-0,125	<b>0,939</b>	-0,066	-0,127

<b>PR2</b>	-0,148	-0,100	-0,086	-0,120	<b>0,946</b>	-0,107	-0,130
<b>PR3</b>	-0,081	-0,105	-0,021	-0,100	<b>0,944</b>	-0,091	-0,100
<b>PR4</b>	-0,141	-0,155	-0,096	-0,129	<b>0,960</b>	-0,145	-0,143
<b>PT1</b>	0,548	0,556	0,613	0,592	-0,073	<b>0,954</b>	0,656
<b>PT2</b>	0,513	0,627[	0,576	0,561	-0,101	<b>0,971</b>	0,692
<b>PT3</b>	0,471	0,566	0,556	0,529	-0,112	<b>0,967</b>	0,635
<b>PT4</b>	0,479	0,549	0,562	0,587	-0,150	<b>0,956</b>	0,621
<b>BI1</b>	0,606	0,595	0,608	0,667	-0,130	0,568	<b>0,854</b>
<b>BI2</b>	0,691	0,674	0,690	0,692	-0,124	0,650	<b>0,946</b>
<b>BI3</b>	0,704	0,685	0,699	0,725	-0,088	0,629	<b>0,927</b>
<b>BI4</b>	0,617	0,678	0,613	0,645	-0,146	0,594	<b>0,875</b>

Berdasarkan tabel 4.12 terlihat bahwa setiap indikator masing-masing variabel memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai *cross loading* ke variabel lainnya. Sehingga, data dikatakan valid dalam pengujian *discriminant validity*.

#### 4.4.1.3 Reliability

Data dikatakan reliabel apabila data tersebut memiliki nilai dari *Cronbach's Alpha* serta *Composite Reliability* > 0,7. Hasil pengujian *reliability* disajikan dalam tabel 4.13.

**Tabel 4.13 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability**

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Performance Expectancy	0,915	0,940
Effort Expectancy	0,907	0,935
Social Influence	0,901	0,932



Facilitating Conditions	0,853	0,901
Perceived Risk	0,962	0,972
Perceived Trust	0,973	0,980
Behavioral Intention	0,922	0,945

Ditinjau dari tabel 4.13 variabel penelitian yang digunakan dapat disimpulkan bahwa teruji reliabilitasnya. Adapun hasil dari *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, nilai yang disajikan  $> 0,7$ .

#### 4.4.2 Hasil Uji Model Struktural

Dalam uji model struktural, hasil dari pengujian dipaparkan dalam tabel 4.14 Nilai R Square.

**Tabel 4.14 Nilai R-Square**

Variabel	R Square	R Square Adjusted
<i>Behavioral Intention</i>	0,722	0,712
<i>Perceived Risk</i>	0,013	0,007

Berdasarkan tabel 4.14 nilai R Square dari variabel *behavioral intention* sebesar 0,722 dan R Square Adjusted sebesar 0,712. Dapat diartikan bahwa semua variabel dependen mempengaruhi variabel *behavioral intention* sebesar 0,712. Nilai tersebut tergolong sebagai nilai *moderate* sebab lebih dari 0,50. Kemudian untuk variabel *perceived risk* memiliki R Square sebesar 0,013 dan R Square Adjusted sebesar 0,007. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa variabel *perceived trust* mempengaruhi variabel *perceived risk* sebesar 0,007. Nilai variabel tersebut diartikan sebagai nilai yang lemah sebab kurang dari 0,25.

#### 4.4.2.1 Uji Hipotesis

Hasil dari uji hipotesis masing-masing variabel dipaparkan dalam tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis. Pengujian ini menentukan suatu hipotesis diterima atau tidak diterima.

Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
PE -> BI	0,251	0,250	0,089	2,817	0,005
EE -> BI	0,193	0,183	0,115	1,688	0,092
SI -> BI	0,045	0,032	0,102	0,439	0,661
FC -> BI	0,257	0,267	0,118	2,175	0,030
PR -> BI	-0,011	-0,010	0,039	0,276	0,783
PT -> BI	0,252	0,263	0,115	2,186	0,029
PT -> PR	-0,113	-0,121	0,080	1,405	0,161

Hasil uji hipotesis seperti dalam tabel 4.15 dapat disimpulkan seperti berikut:

1. Variabel *performance expectancy* menghasilkan *p values* sebesar 0,005, hasil uji hipotesis ini didukung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *E-Filing*.
2. *Effort expectancy* menunjukkan nilai *p values* sebesar 0,092, dimana hasil uji hipotesis tidak didukung. Oleh karena itu *effort expectancy* tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *E-Filing*.

3. Hasil uji hipotesis *p values* sebesar 0,661 untuk variabel *social influence*. Dimana uji hipotesis ini tidak didukung, sehingga kesimpulan yang didapat ialah variabel *social influence* tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *E-Filing*.
4. *Facilitating conditions* menghasilkan *p values* sebesar 0,030 dan uji hipotesis ini didukung. Maka kesimpulan yang diperoleh ialah variabel *facilitating conditions* berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *E-Filing*.
5. Variabel *perceived risk* menunjukkan hasil *p values* sebesar 0,783. Nilai uji hipotesis tersebut tidak didukung. Sehingga *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *E-Filing*.
6. Hasil uji hipotesis *perceived trust* memiliki *p values* sebesar 0,029 dan uji hipotesis ini didukung. Dapat disimpulkan variabel *perceived trust* berpengaruh terhadap minat menggunakan *E-Filing*.
7. Variabel *perceived trust* memiliki *p values* sebesar 0,161. Uji hipotesis ini tidak didukung dan dapat disimpulkan bahwa *perceived trust* tidak berpengaruh terhadap *perceived risk*.

## **4.5 Pembahasan**

### **4.5.1 Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.**

Hasil dari analisis variabel *performance expectancy* menjelaskan bahwa variabel ini berpengaruh terhadap minat menggunakan *E-Filing*. Pengujian ini

sesuai dengan penelitian-penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa variabel *performance expectancy* memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan. Penelitian-penelitian tersebut antara lain oleh Mas'ud & Umar (2019), Rahma (2020), Rahmawati & Ghofur (2022), Jufri (2022), Akbari et al (2023), dan Airawaty et al (2023). Dengan memanfaatkan layanan *E-Filing* untuk melaporkan SPT, mayoritas responden merasa terbantu dan dapat meningkatkan kinerja mereka. Pelaporan SPT Tahunan menjadi lebih efisien, efektif, dan menghemat waktu wajib pajak. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.

#### **4.5.2 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.**

Variabel *effort expectancy* menunjukkan hasil pengujian tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. Dimana temuan ini sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa variabel *effort expectancy* tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *E-Filing*. Penelitian tersebut antara lain oleh Rahma (2020), Jufri (2022), dan Airawaty et al (2023). Adapun kemungkinan tidak berpengaruh dikarenakan wajib pajak terkendala dalam pengoperasian *E-Filing* dikarenakan lupa dengan E-FIN (Rahma, 2020). Kendala lainnya seperti disaat jaringan sinyal yang tidak stabil ataupun *server down* karena sedang mengalami perbaikan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa H2 tidak diterima.

#### **4.5.3 Pengaruh *Social Influence* terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.**

Dalam pengujian variabel *social influence* menghasilkan temuan bahwa tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *E-Filing*. Sehingga penemuan

ini sejalan dengan penelitian Rahma (2020), Jufri (2022), dan Airawaty et al (2023). Penelitian mereka menjelaskan bahwa *social influence* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. Hasil pengujian ini memiliki kemungkinan bahwa minat penggunaan sebuah layanan secara sadar sepenuhnya tergantung pribadi individu masing-masing. Sebanyak apapun pemakai layanan *E-Filing* dilingkungan sekitar, apabila suatu individu tidak memiliki suatu minat untuk menggunakan, maka tidak akan terpengaruh oleh lingkungan. Maka, dalam hal ini H3 tidak diterima.

#### **4.5.4 Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.**

Pengujian variabel *facilitating conditions* menunjukkan apabila variabel berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *E-Filing*. Beberapa penelitian terdahulu menemukan hasil yang sama yaitu *facilitating conditions* memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan. Beberapa penelitian tersebut yaitu Rahma (2020), Jufri (2022), Akbari et al (2023), dan Airawaty et al (2023). Kemungkinan berpengaruh disebabkan seperti, kelengkapan syarat dan adanya fasilitas yang mendukung apabila terjadi suatu kendala akan berdampak pada intensitas wajib pajak dalam memanfaatkan *E-Filing*. Begitu juga adanya kemungkinan kemudahan dalam akses bantuan dari orang lain maupun dari internet. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu H4 diterima dalam penelitian ini.

#### **4.5.5 Pengaruh *Perceived Risk* terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.**

Ditinjau dari tabel 4.15 memperlihatkan bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *E-Filing*. Temuan ini tidak

sejalan dengan penelitian Sijabat (2020) dan Mangonting (2020). Penelitian mereka memaparkan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan. Namun hasil ini sesuai dengan penelitian Lim & Lady (2022) yang menghasilkan temuan bahwa variabel *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. Dalam penelitian ini, dapat diartikan bahwa disaat *E-Filing* memiliki risiko, dapat diminimalisir dengan tidak menggunakan secara berkesinambungan. Dimana disaat wajib pajak terdesak dalam suatu keadaan, misalnya tidak sempat melaporkan SPT ke kantor pajak atau sedang sakit parah. Wajib pajak tersebut dapat memanfaatkan *E-Filing* sebagai solusi agar tidak terlambat melaporkan SPT. Temuan ini mengindikasikan bahwa H5 tidak diterima.

#### **4.5.6 Pengaruh *Perceived Trust* terhadap minat perilaku menggunakan *E-Filing*.**

*Perceived trust* dalam pengujian ini menghasilkan temuan bahwa berpengaruh terhadap layanan *E-Filing*. Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang sejalan dengan penemuan tersebut, antara lain yaitu Mas'ud & Umar (2019) dan Tjen et al (2019). Kedua penelitian tersebut memiliki hasil penelitian bahwa *perceived trust* berpengaruh terhadap minat penggunaan. Mayoritas responden mempercayai *website E-Filing* untuk pelaporan SPT secara *online*. Adanya kepercayaan dari responden memberikan asumsi bahwa *E-Filing* merupakan layanan yang aman. Dilihat dari hasil tersebut H6 diterima.

#### **4.5.7 Pengaruh *Perceived Trust* terhadap *Perceived Risk E-Filing*.**

Variabel *perceived trust* menunjukkan hasil tidak berpengaruh terhadap *perceived risk*. Temuan ini mengindikasikan bahwa tidak adanya pengaruh

kepercayaan kepada risiko. Hal tersebut dapat diartikan dengan tinggi rendahnya suatu kepercayaan dari pengguna, risiko dalam layanan tidak dapat dicegah ataupun menurunkan tingkat risikonya. Risiko sendiri dapat terjadi akibat dari kelalaian teknisi maupun adanya virus. Dilihat dari peninjauan tersebut, H7 tidak diterima dalam penelitian ini.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengujian pada bab sebelumnya yaitu dimana terdapat tiga hipotesis yang diterima dan empat hipotesis yang tidak diterima.

1. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa variabel *performance expectancy* memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-Filing*.
2. Hasil pengujian variabel *effort expectancy* tidak memiliki pengaruh dalam minat menggunakan layanan *E-Filing*.
3. Variabel *social influence* menunjukkan tidak memiliki pengaruh dalam minat menggunakan layanan *E-Filing*.
4. Dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dari *facilitating conditions* terhadap minat penggunaan *E-Filing*.
5. Pada penelitian ini *perceived risk* memberikan hasil pengujian bahwa tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan *E-Filing*.
6. *Perceived trust* dalam penelitian ini memiliki pengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-Filing*.
7. Variabel *perceived trust* memberikan hasil dimana tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived risk*.



## 5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dalam proses pengerjaannya, adapun keterbatasan-keterbatasan tersebut diantaranya:

1. Pengumpulan data penelitian dilakukan melalui kuesioner via *google form*. Terdapat kemungkinan saat responden mengisi kuesioner secara *online*, mereka tidak memberikan jawaban secara jujur.
2. Masyarakat kurang mengetahui tentang layanan *E-Filing* sehingga dalam proses pengumpulan data membutuhkan waktu yang cukup lama.
3. Variabel yang digunakan tergolong baru dalam penelitian *E-Filing* dan masih sedikit ditemukan penelitian terdahulunya.

## 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat serta dengan adanya keterbatasan, berikut saran yang dapat direkomendasikan oleh peneliti:

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, diharapkan untuk bisa mengoptimalkan layanan *E-Filing* lalu diperkenalkan dengan masif kepada masyarakat luas.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan untuk mengambil daerah penelitian diluar Daerah Istimewa Yogyakarta. Perihal tersebut diupayakan untuk memperluas cakupan responden.
3. Bagi penelitian selanjutnya, dapat menggunakan metode penelitian selain kuesioner yang memanfaatkan *google form*. Sehingga hasil data yang diperoleh lebih akurat.

4. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan dan memperluas variabel penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih kompleks.

## REFERENSI

- Abu-Taieh, E. M., AlHadid, I., Abu-Tayeh, S., Masa'deh, R. E., Alkhaldeh, R. S., Khwaldeh, S., & Alrowwad, A. A. (2022). Continued Intention to Use of M-Banking in Jordan by integrating UTAUT, TPB, TAM and Service Quality with ML. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 120. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030120>.
- Airawaty, D., Widarjo, W., Rahmawati, R., & Kuncara, A. (2023). Study of E-Filing Tax Application Acceptance in Yogyakarta During the COVID-19 Pandemic. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 101(9).
- Akbari, M. I. A., Ulupui, I. G. K. A., & Hasanah, N. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Menggunakan Sistem E-Filing. *Jurnal Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, 4(1), 238-265.
- Albay, T. A. G. D. R. (2020). Assessing E-Filing Success: The Moderating Roles of Tax Complexity, Prior Experience, and Perceived Risk. *Proceedings: Multi-dimensional Disruption in the Asia-Pacific (The 5th TU-CAPS), Thailand*.
- Alias, M., & Ibrahim, I. (2021). An Examination of Tax E-Filing Acceptance in Sarawak Applying UTAUT. *Indian-Pacific Journal of Accounting and Finance*, 5(1), 41-54. <https://doi.org/10.52962/ipjaf.2021.5.1.125>.
- Arfi, W. B., Nasr, I. B., Kondrateva, G., & Hikkerova, L. (2021). The Role of Trust in Intention to Use The IoT in eHealth: Application of The Modified

- UTAUT in a Consumer Context. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120688. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120688>.
- Arfi, W. B., Nasr, I. B., Khvatova, T., & Zaid, Y. B. (2021). Understanding Acceptance of eHealthcare by IoT Natives and IoT Immigrants: An Integrated Model of UTAUT, Perceived Risk, and Financial Cost. *Technological Forecasting and Social Change*, 163, 120437. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120437>.
- Bin-Nashwan, S. A., Shah, M. H., Abdul-Jabbar, H., & Al-Ttaffi, L. H. A. (2023). Social-Related Factors in Integrated UTAUT Model for ZakaTech Acceptance During the COVID-19 Crisis. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*. <https://doi.org/10.1108/JIABR-02-2022-0038>.
- Diana, A., & Ghofur, M. A. (2022). Tingkat Penerimaan Sistem E-Filling Dengan Model UTAUT pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Sidoarjo Selatan. *Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 7(4), 115-127. <https://doi.org/10.36709/jopspe.v7i4.28>.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook* (p. 197). Springer Nature.
- Hanif, Y., & Lallie, H. S. (2021). Security Factors on The Intention to Use Mobile Banking Applications in The UK Older Generation (55+). A Mixed-Method Study Using Modified UTAUT and MTAM-With Perceived Cyber Security, Risk, and Trust. *Technology in Society*, 67, 101693.

- Jufri, M. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Wajib Pajak Dalam Menggunakan E-Filing Di Kota Batam. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 4(1), 107-115.  
<https://doi.org/10.47233/jteksis.v4i1.384>.
- Kurniati, D. (2023). Integrasi NIK-NPWP Disebut Efektif Dongkrak Jumlah WP di 2023. *DDTC News*. <https://news.ddtc.co.id/integrasi-nik-npwp-disebut-efektif-dongkrak-jumlah-wp-di-2023-1796538#:~:text=Kemudian%2C%20angkanya%20kembali%20bertambah%20menjadi,juta%20wajib%20pajak%20pada%202023>.
- Maharaj, M. S., & Munyoka, W. (2019). Privacy, Security, Trust, Risk and Optimism Bias in E-Government Use: The Case of Two Southern African Development Community Countries. *South African Journal of Information Management*, 21(1), 1-9.
- Mangoting, Y. (2020). Perceived Risk, Perceived Functional Benefit, dan Kepuasan sebagai Penentu Intensi Berkelanjutan Wajib Pajak Menggunakan e-filing. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 12(1), 32-47.
- Mardlo, Z. A. (2019). Mendongkrak Tax Compliance Melalui Digitalisasi Sistem Administrasi Perpajakan. *DJP*.  
<https://www.pajak.go.id/id/artikel/mendongkrak-tax-compliance-melalui-digitalisasi-sistem-administrasi-perpajakan>.

- Marthalena, Y. (2020). Analisis Pemanfaatan E-Filing Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Pringsewu Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Akuntansi Aisyah*, 2(2), 76-91.
- Mas' ud, A., & Umar, M. A. (2019). Structural Effects of Trust in E-Filing Software on E-Filing Acceptance in Services Sector. *International Journal of Enterprise Information Systems (IJEIS)*, 15(2), 76-94.
- Muhson, Ali. (2022). *Analisis Statistik dengan SmartPLS: Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Struktural Equation Modeling*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mukarromah, A. (2019). Ada 3 Jenis Formulir SPT Tahunan Orang Pribadi, Anda Isi yang Mana?. *DDTC News*. <https://news.ddtc.co.id/ada-3-jenis-formulir-spt-tahunan-orang-pribadi-anda-isi-yang-mana-15214>.
- Noname. (2023). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak untuk Laporan SPT 2023 Baru 80 Persen. *IKPI*. <https://ikpi.or.id/tag/tingkat-kepatuhan-wajib-pajak-untuk-lapor-spt-2023-baru-80-persen/>.
- Rahma, U. F. (2020). *Determinan Minat Penggunaan E-Filling: Pendekatan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)* (Doctoral dissertation, STIE YKPN).
- Rakhmawati, H., & Rusydi, M. K. (2020). Influence of TAM and UTAUT models of the use of e-filing on tax compliance. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 9(1), 106-111. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i1.576>.

- Rouidi, M., Hamdoune, A., Choujtani, K., & Chati, A. (2022). TAM-UTAUT and The Acceptance of Remote Healthcare Technologies by Healthcare Professionals: A Systematic Review. *Informatics in Medicine Unlocked*, 32, 101008.
- Santhanamery, T. (2019). The Effect of Optimism Bias and Perceived Risk on The Continuance Usage Intention of E-government service. *Malaysian Journal of Consumer and Family Economics*, 22, 137-151.
- Sari, S. P., & Cristiana, S. (2022). Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Masa Pandemi Berbasis Data Google Trends. In *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi* (Vol. 2, No. 1, pp. 698-698).
- Sembiring, S. B., Pardede, M. I., & Rajagukguk, T. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan E-Filing Menggunakan Model UTAUT di Kecamatan Balige. *Jurnal SIFO Mikroskil*, 20(2), 147-158.
- Sijabat, R. (2020). Analysis of E-Government Services: A Study of The Adoption of Electronic Tax Filing in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 23(3), 179-197.
- Soneka, P. N., & Phiri, J. (2019). A Model for Improving E-Tax Systems Adoption in Rural Zambia Based on The TAM Model. *Open Journal of Business and Management*, 7(2), 908-918.

Srinadi, N. P. D. (2023). SPT Tahunan Badan Berhasil Tumbuh 7,3%, Ini Kata DJP. *Pajakku*. <https://www.pajakku.com/read/65ac3d29-3481-4013-8d91-ebbc1061f6ac/SPT-Tahunan-Badan-Berhasil-Tumbuh-73-Persen-Ini-Kata-DJP>.

Theodora, A. (2023). Kepatuhan Melapor Meningkatkan Tipis, SPT Masih Dinanti sampai Akhir Tahun. *Kompas id*. <https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/05/11/epatuhan-melapor-meningkat-tipis-spt-masih-dinanti-sampai-akhir-tahun>.

Tjen, C., Indriani, V., & Wicaksono, P. T. (2019). Prior Experience, Trust, and IS Success Model: A Study on The Use of Tax E-Filing in Indonesia. *Journal of the Australasian Tax Teachers Association*, 14(1), 240-263.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View* (Volume 27,). MIS Quarterly. <https://doi.org/10.2307/30036540>.

Zamzami, A. H., & Zulkafli, A. H. (2020). Comparative Analysis of Tax Payer's Acceptance to Use The E-Filing System. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)*. I: <https://doi.org/10.36713/epra4236>.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian Lengkap

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Perkenalkan saya Amanda Amelia Riyanto, mahasiswa tingkat akhir Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul "*Determinan Minat Penggunaan E-Filing dengan Pendekatan UTAUT Model (Studi Kasus Wajib Pajak di DIY)*".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktunya sekitar lima menit untuk mengisi kuesioner ini. Semua jawaban hanya digunakan untuk kepentingan penelitian akademik dan aksesnya terbatas bagi peneliti. Sehingga diharapkan untuk menjawab dengan sebenar-benarnya. Tidak ada jawaban yang salah maupun benar.

Berikut kriteria responden dalam penelitian ini:

- a. Berdomisili di D.I Yogyakarta
- b. Memiliki NPWP
- c. Mengetahui atau pernah menggunakan *E-Filing*

Link kuesioner: <https://forms.gle/HhniMTWZYgvc4RcA>

Apabila terdapat pertanyaan maupun kendala dalam proses pengisian, dapat menghubungi saya melalui Email: 20312065@students.uui.ac.id.

Demikian atas perhatian dan kesediaannya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Amanda Amelia Riyanto

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

### **Panduan Pengisian**

Pernyataan bagian 1-7 silahkan menjawab menggunakan skala 1 hingga 6. Diharapkan untuk menjawab sesuai dengan keadaan masing-masing. Perlu diinformasikan bahwa dalam pengisian kuesioner ini tidak ada jawaban yang benar maupun salah, sehingga dimohon untuk dijawab dengan sebenar-benarnya. Terimakasih.

Keterangan:

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

### ***Performance Expectancy***

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6
----	------------	---	---	---	---	---	---

1.	Menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT akan meningkatkan kinerja saya.						
2.	Menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT akan menghemat waktu saya.						
3.	<i>E-Filing</i> memungkinkan saya untuk menyelesaikan melaporkan pajak lebih cepat.						
4.	Saya merasa menggunakan <i>E-Filing</i> bermanfaat bagi saya.						

### ***Effort Expectancy***

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6
1.	Saya merasa mudah mempelajari cara menggunakan <i>E-Filing</i> .						
2.	Interaksi dengan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT sederhana dan mudah dipahami.						
3.	Menurut saya, <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT mudah digunakan.						
4.	Interaksi saya dengan <i>E-Filing</i> jelas dan mudah dimengerti.						

### ***Social Influence***

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6
----	------------	---	---	---	---	---	---

1.	Orang-orang penting membuat saya berpikir bahwa saya harus menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT saya.						
2.	Orang-orang yang akrab dengan saya berpikir bahwa saya harus menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT saya.						
3.	Orang-orang yang mempengaruhi perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT saya.						
4.	Sebagian besar orang di sekitar saya menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT mereka.						

### ***Facilitating Conditions***

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6
1.	Saya memiliki pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan <i>E-Filing</i> .						
2.	Saya memiliki syarat yang diperlukan untuk menggunakan <i>E-Filing</i> .						
3.	Saya dapat meminta bantuan orang lain jika mengalami kesulitan dalam menggunakan <i>E-Filing</i> .						

4.	Saya memiliki EFIN dan NPWP yang dibutuhkan dalam penggunaan <i>E-Filing</i> .						
----	--	--	--	--	--	--	--

### ***Perceived Risk***

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6
1.	Menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT akan berisiko.						
2.	Saya merasa bahwa menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT akan menimbulkan banyak masalah jika terjadi kesalahan.						
3.	Saya yakin saya akan melakukan kesalahan jika saya menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT.						
4.	Saya percaya bahwa menggunakan <i>E-Filing</i> membahayakan privasi saya.						

### ***Perceived Trust***

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6
1.	Saya percaya <i>E-Filing</i> dapat dipercaya.						
2.	Saya percaya informasi pribadi saya akan aman saat menggunakan <i>E-Filing</i> .						

3.	Saya percaya website pelaporan SPT yang saya pakai.						
4.	Saya percaya bahwa menggunakan <i>E-Filing</i> untuk pelaporan SPT selalu aman.						

### ***Behavioral Intention***

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6
1.	Saya memiliki rencana menggunakan <i>E-Filing</i> di waktu yang akan datang.						
2.	Saya memiliki keinginan untuk terus menggunakan <i>E-Filing</i> secara berkelanjutan.						
3.	Untuk kebutuhan pelaporan SPT, saya akan menggunakan <i>E-Filing</i> .						
4.	<i>E-Filing</i> memberikan manfaat sehingga saya akan terus menggunakannya.						

### **Informasi Demografi**

Jenis Kelamin

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

Kelompok Usia

- a. Kurang dari 20 tahun
- b. 20-25 tahun
- c. 26-30 tahun
- d. 31-35 tahun
- e. 36-40 tahun
- f. 41-45 tahun
- g. 46-50 tahun
- h. 51-60 tahun
- i. Lebih dari 60 tahun

#### Domisili

- a. D.I Yogyakarta
- b. Luar D.I Yogyakarta

#### Pendidikan Terakhir

- a. SD
- b. SMP
- c. SMA/Sederajat
- d. Diploma
- e. Sarjana (S1)
- f. Magister (S2)
- g. Doktor (S3)

#### Bidang Profesi

- a. Pegawai Negeri

b. Pegawai Swasta

c. Wiraswasta

Tingkat Pendapatan per Tahun

a. 54 juta

b. 54 juta-100 juta

c. 100 juta-200 juta

d. 200 juta-300 juta

e. 300 juta-400 juta

f. 400 juta-600 juta

g. 600 juta-800 juta

h. 800 juta-1 milyar

i. Lebih dari 1 milyar

Apakah anda memiliki NPWP?

a. Ya

b. Tidak

Apakah anda mengetahui layanan *E-Filing*?

a. Ya

b. Tidak

Penggunaan E-Filing

a. 1 tahun

b. 1-2 tahun



c. Lebih dari 2 tahun

### Identitas Diri (Optional)

a. Nama

b. Nomor HP

### Lampiran 2 – Tabulasi Data Penelitian

PE1	PE2	PE3	PE4	EE1	EE2	EE3	EE4	SI1	SI2	SI3	SI4	FC1	FC2
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	3	4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	6	6	6	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	1	6	1	4	4	6	6	6	6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	5	6	5	5	5	6	5	4	3	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	6
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6
4	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	3	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	6
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
6	6	6	6	6	5	5	5	4	4	4	6	4	4
6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
6	6	6	6	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	6	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	6	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5
6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6
4	6	6	6	5	6	6	5	6	4	5	6	5	6
2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6
1	1	2	5	1	6	2	6	1	1	1	2	1	1
6	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	6	5	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	6
6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6
5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	5	6	4	5	6	5	6	6	5	6	4	6
6	6	6	5	5	4	5	6	6	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	5	6	4	4	5	5	6	5	5	6	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
6	5	6	6	5	5	6	5	6	5	6	6	5	5
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5
5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6
5	5	4	4	6	4	4	5	6	6	6	6	5	6
6	6	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
6	6	6	6	4	5	5	3	4	4	5	2	3	5
5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6
6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6
5	6	6	5	5	4	5	5	6	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5
1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5
5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	2	2	4	4	4	5	5	6	2	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	5	6
6	5	6	6	5	5	6	5	4	5	4	5	4	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	3	6	5	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5
5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5
6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5  
6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
6 6 5 6 5 5 5 6 5 5 5 6 6 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
5 6 6 6 6 6 5 6 5 5 5 6 6 6  
5 5 5 5 6 5 5 6 5 5 5 5 5 5  
5 6 5 6 5 5 5 5 6 5 5 6 5 5  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 5  
6 6 6 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
6 6 6 6 6 5 6 5 6 6 5 5 5 5  
6 6 5 4 5 6 5 5 5 4 5 6 5 5  
6 6 5 6 6 6 6 5 5 5 5 4 5 4  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 5 6 6 5  
6 6 6 6 5 5 6 5 4 3 4 5 4 5  
5 6 6 6 5 6 5 5 5 5 5 5 5 5  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
4 5 5 4 5 5 4 4 6 5 5 3 4 4  
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
5 6 5 6 6 5 6 5 6 6 5 5 6 6  
5 5 6 5 5 5 5 5 5 5 6 6 6 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 5 5 5 4 4 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
5 6 5 6 5 6 5 5 5 5 5 5 5 5  
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5  
6 6 6 6 4 4 5 5 6 5 5 5 4 6  
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6  
5 5 5 5 5 5 5 5 3 2 2 5 5 5  
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6  
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 4 5  
6 5 5 6 5 5 5 4 6 5 4 4 5 4

6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

FC3	FC4	PR1	PR2	PR3	PR4	PT1	PT2	PT3	PT4	BI1	BI2	BI3	BI4
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	1	1	1	1	3	2	3	4	3	3	4	4
2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	6	2	2	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	5	3	3	2	2	5	4	4	4	3	4	5	5
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	1	2	1	1	5	5	5	5	6	6	6	5
5	5	1	1	1	1	5	5	5	6	5	5	5	5
5	6	3	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5

3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5
2	6	1	1	1	1	6	6	6	5	6	6	6
4	6	2	2	1	2	5	5	5	5	5	6	6
4	5	3	3	2	1	5	5	5	5	5	4	5
3	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6
5	5	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	3	3	3	2	5	5	6	5	5	5	6
5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	6	1	1	1	1	5	5	5	4	6	6	6
5	5	2	2	2	2	4	4	5	4	5	5	5
4	6	1	1	2	2	5	5	5	5	6	6	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
6	6	2	5	5	6	6	6	4	3	6	6	6
2	6	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	5
5	5	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4
5	3	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6
6	6	3	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6
2	4	5	5	2	4	3	3	4	4	2	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	3	3	3	2	6	6	6	6	6	6	6
1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
5	6	3	5	2	3	3	3	3	4	6	6	6
5	5	3	3	2	2	4	4	4	4	5	5	5
5	5	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6
5	6	4	2	1	2	5	5	5	5	5	4	5
6	6	1	2	2	1	6	6	6	6	6	6	6
6	6	2	2	2	2	6	5	5	5	6	6	5
4	5	2	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5
4	6	2	2	1	2	5	5	5	5	5	4	5
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5
5	6	1	3	2	1	6	6	5	6	6	6	6
6	6	1	1	2	1	6	6	6	6	6	5	5
5	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6
6	6	1	2	2	1	6	5	5	6	4	5	5
5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5
5	6	2	1	3	1	6	6	6	6	5	6	6

6	6	2	2	2	2	5	6	6	6	6	6	6	
6	6	1	1	2	1	6	6	5	6	6	6	4	5
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	5	5	5	5
6	5	2	2	2	1	5	5	6	5	6	6	5	6
6	5	2	3	2	3	6	5	6	6	5	5	5	6
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	6	5
5	6	2	2	2	2	5	5	5	6	6	5	6	6
2	5	3	2	2	2	5	5	5	4	6	6	5	5
6	6	1	1	1	1	5	5	5	5	6	6	6	6
5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	6	5	6	6
6	6	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	3	3	3	6	6	5	5	5	5	5	5
6	6	1	6	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6
6	6	2	2	2	2	6	5	5	5	6	6	6	6
6	6	1	2	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4
4	6	1	2	1	1	6	6	6	6	1	6	6	6
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	3	2	2	2	6	5	6	5	6	6	6	6
5	5	2	3	3	2	5	5	5	4	4	4	4	5
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	6	5	2	6	6	6	6	6	3	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5
5	6	1	1	1	1	6	6	5	6	5	5	5	5
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
4	6	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
5	6	2	3	2	1	6	6	6	6	5	5	5	5
5	6	2	3	3	3	5	4	4	4	5	6	6	4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6

6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	6	6	5	5	4	4	6	6	6	5
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	1	1	1	1	6	6	5	6	5	6	5	6
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	1	1	1	1	6	6	5	6	6	6	6	6
6	5	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	2	1	1	1	6	6	6	6	5	6	6	5
6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	2	2	2	2	6	6	5	5	6	6	6	6
6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	2	2	2	2	5	6	5	5	4	5	6	6
5	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	5	5
5	6	2	2	2	2	5	5	5	5	6	6	6	6
5	4	3	2	2	2	4	3	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	2	4	2	3	5	4	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	2	2	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	2	2	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	1	1	1	1	6	6	6	6	6	5	5	6
6	5	5	3	6	3	6	5	5	5	6	6	5	5
5	5	1	1	1	1	6	6	6	6	6	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	6
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
6	5	2	4	2	3	6	6	6	6	5	6	6	5
6	6	2	2	2	2	6	6	5	5	6	6	6	6
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5



4	5	1	1	1	1	6	5	6	6	5	4	4	4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	1	3	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	2	2	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	1	2	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6

### Lampiran 3 – Output Asli Hasil Analisis Data

#### Uji Model Pengukuran - Outer Loading

	BI	EE	FC	PE	PR	PT	SI
BI1	0,854						
BI2	0,946						
BI3	0,927						
BI4	0,875						
EE1		0,892					
EE2		0,880					
EE3		0,893					
EE4		0,872					
FC1			0,871				
FC2			0,883				
FC3			0,809				
FC4			0,768				
PE1				0,818			
PE2				0,933			
PE3				0,935			
PE4				0,883			
PR1					0,939		
PR2					0,946		
PR3					0,944		
PR4					0,960		
PT1						0,954	
PT2						0,971	
PT3						0,967	
PT4						0,956	
SI1							0,909
SI2							0,924
SI3							0,918
SI4							0,760

## Cross Loading

	BI	EE	FC	PE	PR	PT	SI
BI1	0,854	0,595	0,667	0,606	-0,130	0,568	0,608
BI2	0,946	0,674	0,692	0,691	-0,124	0,650	0,690
BI3	0,927	0,685	0,725	0,704	-0,088	0,629	0,699
BI4	0,875	0,678	0,645	0,617	-0,146	0,594	0,613
EE1	0,685	0,892	0,750	0,687	-0,132	0,543	0,716
EE2	0,617	0,880	0,476	0,505	-0,044	0,503	0,478
EE3	0,662	0,893	0,748	0,726	-0,141	0,562	0,700
EE4	0,616	0,872	0,539	0,471	-0,124	0,504	0,551
FC1	0,667	0,752	0,871	0,619	-0,103	0,538	0,729
FC2	0,680	0,588	0,883	0,631	-0,107	0,488	0,745
FC3	0,580	0,566	0,809	0,537	-0,079	0,463	0,691
FC4	0,593	0,469	0,768	0,542	-0,133	0,475	0,600
PE1	0,562	0,533	0,558	0,818	-0,134	0,439	0,589
PE2	0,699	0,618	0,699	0,933	-0,128	0,505	0,720
PE3	0,693	0,637	0,688	0,935	-0,084	0,470	0,690
PE4	0,635	0,638	0,545	0,883	-0,149	0,453	0,571
PR1	-0,127	-0,105	-0,125	-0,138	0,939	-0,066	-0,122
PR2	-0,130	-0,100	-0,120	-0,148	0,946	-0,107	-0,086
PR3	-0,100	-0,105	-0,100	-0,081	0,944	-0,091	-0,021
PR4	-0,143	-0,155	-0,129	-0,141	0,960	-0,145	-0,096
PT1	0,656	0,556	0,592	0,548	-0,073	0,954	0,613
PT2	0,692	0,627	0,561	0,513	-0,101	0,971	0,576
PT3	0,635	0,566	0,529	0,471	-0,112	0,967	0,556
PT4	0,621	0,549	0,587	0,479	-0,150	0,956	0,562
SI1	0,680	0,639	0,744	0,675	-0,076	0,612	0,909
SI2	0,657	0,661	0,733	0,634	-0,078	0,578	0,924
SI3	0,625	0,610	0,736	0,615	-0,071	0,507	0,918
SI4	0,586	0,533	0,710	0,615	-0,086	0,397	0,760

## Reliability dan Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
BI	0,922	0,926	0,945	0,812
EE	0,907	0,909	0,935	0,782
FC	0,853	0,859	0,901	0,696
PE	0,915	0,924	0,940	0,798
PR	0,962	0,990	0,972	0,897
PT	0,973	0,975	0,980	0,926
SI	0,901	0,906	0,932	0,775

## Uji Model Struktural - R Square

	R Square	R Square Adjusted
BI	0,722	0,712
PR	0,013	0,007

## Uji Hipotesis atau Path Coefficients

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O-STDEV))	P Values
EE -> BI	0,193	0,183	0,115	1,688	<b>0,092</b>
FC -> BI	0,257	0,267	0,118	2,175	<b>0,030</b>
PE -> BI	0,251	0,250	0,089	2,817	<b>0,005</b>
PR -> BI	-0,011	-0,010	0,039	0,276	<b>0,783</b>
PT -> BI	0,252	0,263	0,115	2,186	<b>0,029</b>
PT -> PR	-0,113	-0,121	0,080	1,405	<b>0,161</b>
SI -> BI	0,045	0,032	0,102	0,439	<b>0,661</b>