

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI *E-FILLING*  
TERHADAP KEPUASAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
(Studi Kasus KPP Kabupaten Sleman)**

Penelitian Skripsi SI

Jurusan Akuntansi



diajukan oleh

Nama : Adrina Oktriana

Nomor Mahasiswa : 06312445

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA 2011**

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI *E-FILLING***

**TERHADAP KEPUASAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**(Studi Kasus KPP Kabupaten Sleman)**

**SKRIPSI**

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata -1 Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



**Oleh:**

**Nama : Adrina Oktriana**  
**Nomor Mahasiswa : 06312445**  
**Program Studi : Akuntansi**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**YOGYAKARTA**  
**2011**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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 kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 11 Januari 2012

Penulis



Adrina Oktariana

## HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI KEUANGAN *E-FILLING*  
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK KABUPATEN SLEMAN**



**Dosen Pembimbing**

الجامعة الإسلامية  
الاندونيسية  
ACC. utk divj.

(Mahmudi, SE.,M.Si.)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Keuangan E-Filing  
Terhadap Kepuasan dan Kapatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP  
Kabupaten Sleman)**

**Disusun Oleh: ADRINA OKTARIANA  
Nomor Mahasiswa: 06312445**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 19 April 2012

Penguji/Pemb. Skripsi : Mahmudi, SE, M.Si, Ak

Penguji : Dra. Erna Hidayah, M.Si, Ak

الجامعة الإسلامية  
الاندونيسية

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA

## **PERSEMBAHAN**

*Karya ini penulis persembahkan untuk:*

*Bapak, ibu, dan abang- abangku tersayang yang telah memberikan dukungan serta membantu penulis dalam doa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.*

## *MOTTO*

*“Allah SWT akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”  
(Q.S. Al Mujadillah : 11)*

*“ Sesungguhnya Allah SWT memberikan hikmah (ilmu yang berguna) kepada siapa saja yang dikehendakunya-NYA dan barang siapa yang diberikan hikmah, sesungguhnya telah mengambil pelajaran kecuali orang-orang yang berakal “  
(Q.S. Al Baqarah : 269)*

*Jangan lihat masa lalu dengan penyesalan  
Jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan  
Tapi jalani saat ini dengan penuh kesabaran dan pengertian*

*“Ateteken tekun bakal katekan sedyan”  
( berpegang pada ketekunan bakal tercapai keinginan/cita-cita )*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH IMPLENTASI SISTEM INFORMASI KEUANGAN *E-FILLING* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK KABUPATEN SLEMAN”.

Dalam melakukan penelitian skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan anugerah, kemudahan, kekuatan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga ini bias menjadi amalan kecilku yang Engkau ridhoi dan Engkau terima. Amin Ya Rabb
2. Bapak Prof. Dr. Edy Suwandy Hamid, M.sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ijin kepada penulis menyusun skripsi.
4. Bapak Mahmudi,SE.,M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, saran dan masukan-masukan yang sangat



berharga sehingga skripsi ini dapat terwujud. Semoga Allah SWT memberikan balasan dengan lebih agung dan mulia.

5. Ibu Dra.Isti Rahayu, M.Si, Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi dan para staf Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. Terima kasih dari hati yang paling dalam untuk orangtua tercinta yang telah membesarkanku, merawatku, melimpahiku kasih sayang, doa, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
8. Kakak-kakaku tercinta, B'Ading dan B' Adek, terima kasih atas bantuan dan semangat yang diberikan selama ini.
9. Buat kamu WDT, terimakasih atas doa,dukungan, perhatian dan cintanya.
10. Adik- adik sepupuku Fika dan Rian, terimakasih atas support, perhatiannya, dan jadi pendengar yang baik kalau lagi ingin berbagi cerita.
11. Sahabat- sahabatku Dhita, Novi, Vina, Fitri, Yuka, Bety, Tina, Frendy, dll yang ngga bisa dsebutin satu- satu, terimakasih buat supportnya dan persahabatan yang indah ini.
12. Teman-Teman bermainku, Ipie, Mukti, Chandra, Fitrah, Henra, Banu, Ami, Agus, Annas, Leo, Arien, dll.. terimakasih undah menjadi teman yang baik selama aku disini, “hayuuuk kita jalan-jalan lagi.”
13. Teman-teman yang telah banyak memberikan dukungan selama masa kuliah.

14. Semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah berkenan memberi bantuan baik materiil maupun spiritual.

Akhir kata, penulis berharap karya sederhana ini dapat memberikan manfaat yang sebesar- besarnya pada berbagai pihak yang terkait. Selain itu, penulis menyadari bahwa karya yang telah berhasil diselesaikan ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran membangun yang dapat membantu karya ini untuk menjadi lebih baik lagi.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, February 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
HALAMAN ABSTRAKSI .....	xvi
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II    KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1. E-Filling .....	9
2.2. Kesuksesan Sistem Informasi .....	13
1. Kualitas sistem.....	13
2. Kualitas Informasi .....	14

	3. Kepuasan Pengguna .....	15
	4. Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
2.3.	Penelitian Terdahulu .....	19
2.4.	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan	
	Hipotesis .....	21
	2.4.1. Pengaruh Kualitas Informasi E-Filling	
	terhadap Kepuasan Pengguna.....	23
	2.4.2. Pengaruh Kualitas Sistem E-Filling terhadap	
	Kepuasan Pengguna .....	24
	2.4.3. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem E-	
	Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	25
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
	3.1. Populasi dan Sampel .....	26
	3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
	Variabel.....	26
	3.3. Jenis dan Sumber Data .....	29
	3.4. Metode Pengumpulan Data .....	29
	3.5. Metode Analisis Data .....	29
	3.5.1. Uji Validitas .....	29
	3.5.2. Uji Reliabilitas .....	30
	3.5.3. Statistik Deskriptif .....	30
	3.5.4. Uji Hipotesis .....	31
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
	4.1. Gambaran Umum Responden .....	39
	4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40

4.2.1. Uji Validitas .....	40
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	42
4.3. Deskriptif Tentang Karakteristik Responden .....	43
4.4. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	44
4.5. Uji Keباikan Model .....	47
4.6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
5.1.Kesimpulan .....	57
5.2.Keterbatasan Penelitian .....	58
5.3.Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Kriteria Penerimaan Suatu Model .....	35
Tabel 4.1. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	40
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas dengan Program AMOS .....	41
Tabel 4.3. Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.4. Karakteristik Responden .....	43
Tabel 4.5. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian .....	45
Tabel 4.6. <i>Goodness of Fit Index</i> .....	47
Tabel 4.7. <i>Result Default Model</i> .....	47
Tabel 4.8. Hasil Estimasi dengan Model AMOS .....	49

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Technology Acceptance Model (TAM) Menurut Delone dan McLean (1992) .....	22
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran .....	22
Gambar 3.1. Model Diagram Path .....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner.....	63
Lampiran 2.	Rekapitulasi Data Penelitian .....	69
Lampiran 3.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
Lampiran 4.	Analisis Deskriptif.....	78
Lampiran 5.	Hasil Analisis AMOS .....	80
Lampiran 6.	Surat Keterangan Penelitian .....	100



## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas informasi dan kualitas sistem *e-filing* terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*, serta mengetahui untuk menguji hubungan kepuasan pengguna terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara non probabilitas yaitu *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang dilakuakn dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. Sampel yang dipilih adalah para Wajib Pajak yang menggunakan *e-filing* di wilayah Kabupaten Sleman yang berjumlah 133 wajib pajak. Untuk menguji hipotesis yang diajukan menggunakan Analisis Struktural Equation Model dengan program AMOS.6.

Hasil pengujian menemukan bahwa Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filing* lengkap, *relevan*, akurat, tepat waktu dan informasi disajikan secara jelas maka pengguna sistem *e-filing* akan merasa puas. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Jika sistem *e-filing* berkualitas tinggi yang meliputi mudah digunakan, akses yang cepat, handal, fleksibel, dan aman melindungi data pengguna maka pengguna sistem *e-filing* akan merasa puas. Kepuasan pengguna sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi kepuasan pengguna pada sistem *e-filing*, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak

*Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Sistem E-Filing, Kepuasan Pengguna, Kepatuhan Wajib Pajak*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar. Penerimaan pajak ini sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat di Indonesia. Menurut Direktorat Jendral Pajak, Darmin Nasution, penerimaan pajak dalam periode Januari-Maret 2007 adalah sebesar Rp 103,1 triliun atau meningkat 35% dibanding periode yang sama di tahun 2006 yang hanya mencapai Rp 76,4 triliun. Jumlah tersebut merupakan jumlah penerimaan terbesar selama enam tahun terakhir. Namun demikian, angka-angka penerimaan pajak yang disampaikan masih simpang siur karena tidak ada satu angka pun yang diyakini kebenarannya. Hal ini disebabkan oleh sistem Modul Penerimaan Negara (MPN) yang merupakan sistem informasi di Departemen Keuangan yang mengintegrasikan penerimaan Direktorat Jendral Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Bea Cukai, serta pengeluaran Direktorat Jenderal Anggaran belum solid (Bisnis Indonesia dalam Wiyono, 2008). Oleh karena itu, pengelolaan penerimaan pajak harus dilakukan dengan baik dan akurat agar tidak terjadi kebocoran.

Menurut Setiyaji dan Amir (2005), administrasi perpajakan diduga sebagai penyebab rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia yang berdampak pada tidak optimalnya penerimaan pajak. Perubahan kebijakan perpajakan tidak akan memuaskan hasilnya jika tidak diikuti dengan reformasi administrasi perpajakan. Administrasi perpajakan yang efektif harus menciptakan

lingkungan yang mendorong Wajib Pajak secara sukarela mematuhi peraturan yang berlaku.

Syarat utama yang harus dipenuhi dalam reformasi administrasi perpajakan adalah penyederhanaan sistem perpajakan sehingga administrasi perpajakan dapat dikelola seefektif dan seefisien mungkin, terlebih di negara dengan tingkat kepatuhan relatif rendah seperti di Indonesia (Setiyaji dan Amir, 2005). Modernisasi pajak melalui pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi yang tepat guna merupakan salah satu solusi yang tidak hanya dapat memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, dan handal melainkan juga mendukung terciptanya penyederhanaan sistem perpajakan dan membantu terwujudnya *good governance*. Lebih jelas, pemanfaatan teknologi informasi secara tepat mampu mendukung program transparansi, dimana kemungkinan terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), termasuk di dalamnya penyalahgunaan kekuasaan dapat diminimalisasi (Setiyaji dan Amir, 2005). Selain itu, improvisasi bidang teknologi informasi juga dapat mengantisipasi dinamika bisnis yang terjadi.

Modernisasi pajak ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan (Setiyaji dan Amir, 2005). Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan. Perubahan mendasar yang berkaitan dengan modernisasi pajak terjadi di awal tahun 2005 yaitu dilaksanakannya jenis pelayanan kepada Wajib Pajak yang baru

dalam rangka penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan melalui elektronik (*e-filling*) (Ratih,2009).

Perubahan tersebut meliputi pelayanan kepada Wajib Pajak dari yang semula Wajib Pajak harus menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung, sekarang ini penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan secara *online* di mana saja dan kapan saja. Penggunaan *e-filling* ini dilakukan bertujuan agar Wajib Pajak memperoleh kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Selain itu, penggunaan *e-filling* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas (Ratih,2009). Adanya kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, transisi cara penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat memudahkan dan memberi manfaat bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sendiri dalam pengelolaan pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak secara terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus tercapainya administrasi perpajakan yang modern.

Menurut Wiyono (2008), *E-Filling* sangat berperan dalam meminimalisasi ketidakakuratan Modul Penerimaan Negara (MPN). *E-Filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktur Jenderal Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service*

*Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online* dan *real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Produk layanan *e-filing* ini bertujuan untuk menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan perpajakan yang baik, cepat, akurat, dan mengurangi beban proses administrasi laporan pajak. Menurut Ratih (2009), tujuan utama dari pelaporan *e-filing* adalah memangkas biaya dan waktu Wajib Pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu. Sistem *e-filing* ini juga memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT) dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan dan akurasi data, distribusi serta pengarsipan Laporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-filing* karena kurangnya sosialisasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau mungkin Wajib Pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Wajib Pajak mungkin masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan, padahal pelaporan SPT secara komputerisasi memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Menurut Ratih (2009), jika partisipasi Wajib Pajak dalam penggunaan *efilling* masih rendah maka akan mengakibatkan *return* yang diterima Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga rendah. Hal ini akan merugikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sistem informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. *Return* yang rendah ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang telah dibuat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas diberlakukannya *efilling* oleh Pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Studi yang dilakukan Dody dan Zulaikha (2007) terhadap Sistem Informasi Manajemen berbasis Web (SIMAWEB) Fakultas Ekonomi UNDIP menunjukkan hasil bahwa intensitas penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap *individual impact*. *Individual impact* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational impact*. Hasil juga menunjukkan bahwa *information quality* dan *system quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan dan *user satisfaction*.

Penelitian terdahulu mengenai penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filling* juga telah dilakukan dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang berbeda variabel. Studi yang dilakukan Wiyono (2008) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-filling* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa sikap penggunaan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filling*. Kerumitan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan senyatanya, sedangkan kerumitan tidak

berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan. Pengalaman tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan maupun minat perilaku. Jenis kelamin hanya berpengaruh signifikan pada persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan persepsi kegunaan. Sedangkan persepsi kegunaan terhadap penggunaan aktual tidak signifikan pada tingkat kepercayaan. Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan pada tingkat kepercayaan 90% terhadap sikap Wajib Pajak. Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak. Sedangkan minat perilaku, persepsi kegunaan, dan kesukarelaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filing*.

Penelitian ini layak dilakukan karena untuk memverifikasi apakah teori tentang perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing* dengan *setting* objek penelitian dan tahun penelitian yang berbeda memperoleh hasil yang sama atau berbeda. Selain itu penelitian ini mengembangkan model penelitian terhadap penggunaan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan data yang dihimpun oleh Ditjen pajak, Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan daerah dengan tingkat kepatuhan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak paling tinggi dibanding dengan wilayah lain di seluruh Indonesia. DIY mendapatkan gelar terbaik nasional tingkat kepatuhan dalam menyampaikan SPT Orang Pribadi dengan tingkat kepatuhan 96%. Selain itu 4 dari 6 Kabupaten/Kota di wilayah Provinsi DIY menduduki 10 besar nasional untuk hal yang sama.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat diteliti dari kemudahan regulasi dan perubahan peraturan perpajakan, Allingham dan Sandmo (1972) menyatakan bahwa lingkungan hukum yang kompleks akan mendorong Wajib Pajak untuk berperilaku tidak patuh karena akan semakin banyak pula kesempatan untuk melakukan pelaporan yang salah. Dalam hal ini sistem informasi yang semakin mudah dan memberikan manfaat bagi wajib pajak tentunya akan menimbulkan tingkat kepatihan wajib pajak yang lebih baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Implementasi Sistem Informasi E-Filling Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Kabupaten Sleman)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem *e-filling* (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*)?
2. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji hubungan kualitas informasi dan kualitas sistem *e-filling* terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling*



2. Untuk menguji hubungan kepuasan pengguna terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan bagian sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-filing*.
3. Bagi *Application Service Provider* (ASP), penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis untuk mengembangkan aplikasi *e-filing* selanjutnya

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. *E-filing*

*E-filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktorat Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

*E-filing* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-filing* ini bertujuan mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-filing* ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ./2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan

Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *E-filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

Alat kelengkapan *e-filing* meliputi Penyedia Jasa Aplikasi (ASP), Surat permohonan memperoleh *e-FIN*, *e-FIN* atau *Electronic Filling Identification Number*, *Digital Certificate*, *e-SPT*, bukti penerimaan *E-SPT*. Penjelasan mengenai alat kelengkapan *e-filing* adalah sebagai berikut:

ASP atau *Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* adalah surat yang diajukan oleh Wajib Pajak sebagai permohonan untuk melaksanakan *e-filing*. *e-FIN* atau *Electronic Filling Identification Number* adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat terdaftar kepada Wajib Pajak (WP)

yang mengajukan permohonan *e-filling*. *E-FIN* ini tidak sama dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

*Digital Certificate* adalah sebuah sertifikat berbentuk digital yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini mirip dengan sertifikat yang diberikan oleh pihak yang berkompeten untuk menjamin validitas transaksi saat melakukan pembayaran secara *on-line*. Sertifikat ini digunakan untuk proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula.

*e-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT. *E-SPT* ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak terdaftar. *E-SPT* ini juga dapat dibeli melalui layanan pajak.

Bukti Penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) secara *on-line*. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara *off line*.

Berikut ini merupakan prosedur penggunaan *e-filling* adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh *e-FIN* atau melaksanakan *e-filling* kepada Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
2. Direktorat Jenderal Pajak via Kantor Pelayanan Pajak memberikan *e-FIN*
3. Wajib Pajak mendaftar ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) dan meminta *Digital Certificate* ke Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
4. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan *Digital Certificate* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)
5. Wajib Pajak melakukan *e-filling* ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak
6. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan *e-SPT* yang mengandung informasi berupa : NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.
7. Wajib Pajak menyampaikan *print out* dari Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan elektronik, ditandatangani dan dilampiri sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Pajak.

Penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik (*e-filling*) dapat dilakukan selama 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar waktu adalah Waktu Indonesia Bagian Barat. Dengan demikian, Surat Pemberitahuan yang disampaikan secara elektronik (*e-filling*) pada akhir batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan yang telah jatuh pada hari libur,

dianggap disampaikan tepat waktu.

## **2.2. Kesuksesan Sistem Informasi**

Variabel-variabel dalam penelitian sesuai dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) meliputi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), *use*, kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organizational impact*).

### **1. Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean dalam Livari (2005) kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem ini juga berarti kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas sistem dalam sistem informasi di Direktorat Jenderal Pajak menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*. Menurut Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean (2003), Kualitas suatu sistem informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Level teknikal komunikasi diartikan sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan informasi.

Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem *e-filing* tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas

sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator diantaranya kemudahan penggunaan, response time (kecepatan akses), keandalan sistem, fleksibilitas, dan keamanan.

## **2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan *data entry*. Menurut Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean (2003), Kualitas informasi dalam suatu sistem informasi menunjukkan sebagai kesuksesan semantik. Level semantik ini merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Kualitas informasi juga berarti menentukan kesuksesan desain dari suatu *website*. Hal ini berarti bahwa jika suatu desain dari sebuah *website* mudah dipahami oleh pengguna maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses (Ratih, 2009).

Sistem informasi memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kualitas informasi yang dihasilkan kaitannya dengan sistem *e-filing* yang diterapkan oleh direktorat Jenderal Pajak. Indikator diperlukan karena kualitas informasi merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kualitas informasi diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan mengenai kualitas informasi *e-filing* dalam bentuk kuesioner.

### **3. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Menurut Seddon dan Kiew (1994), kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual.

Menurut Seddon dan Kiew (1994), kepuasan pengguna merupakan perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi. Tiap pengguna mempunyai seperangkat manfaat yang diharapkan atau aspirasi untuk sistem informasi. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan perluasan dimana sistem dapat memenuhi atau gagal memenuhi aspirasi, pengguna mungkin lebih atau kurang puas.

Menurut Livari (2005), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari. Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Keduanya



diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya.

Kegagalan suatu sistem informasi mungkin karena ketidakmampuan suatu SI memenuhi harapan pemakai (Meiranto dalam Pratama, 2008). Kepuasan sering dipakai sebagai proksi akan kesuksesan sebuah sistem informasi (Pratama, 2008). Kesuksesan sebuah sistem informasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dapat dilihat pada tingkat yang berbeda yaitu tingkat teknis, semantik, dan keefektifan sistem. Tingkat teknis dari komunikasi sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi yang menghasilkan suatu informasi. Tingkat semantik merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Tingkat keefektifan merupakan efek informasi pada penerima. Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean, kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik, dan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, individual impact dan organizational impact mengukur kesuksesan keefektifan.

Sistem informasi memerlukan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pengguna kaitannya dengan sistem *e-filling* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Indikator diperlukan karena kepuasan pengguna merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung. Indikator kepuasan pengguna diukur melalui seperangkat pertanyaan mengenai kepuasan

pengguna *e-filling* dalam bentuk kuesioner. Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan pengguna adalah efisiensi, keefektiva, kepuasan, dan kebanggaan menggunakan sistem.

#### **4. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Jatmiko, (2006) menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan menyampaikan pada waktunya informasi yang diperlukan, menghitung dan mengisi secara benar jumlah pajak terutang, dan membayar pajak pada waktunya atas kesadaran sendiri. Ketidak patuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi.

Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Nowak (Zain, 2004) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perUndang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

##### **1. Kriteria Kepatuhan**

- a. Ketepatan Waktu

Yang dimaksud dengan ketepatan waktu dalam penelitian ini adalah tepat waktu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, yaitu menghitung, menyetor, dan menyampaikan pajak terutangnya sesuai

dengan waktu yang telah ditentukan. Seperti yang telah diatur dalam Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 perubahan ke tiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 dan Undang-undang No 16 Tahun 2000.

b. Tidak mendapat Surat Tagihan Pajak (STP)

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 pengertian Surat Tagihan Pajak (STP) adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga dan/denda.

STP diterbitkan untuk Wajib Pajak apabila:

- 1) Pajak Penghasilan dalam tahun berjalan tidak atau kurang dibayar
- 2) Dari hasil penelitian terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis atau salah hitung.
- 3) Wajib pajak dikenai sanksi administrasi berupa denda atau bunga
- 4) Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) tetapi tidak membuat faktur pajak, atau telah membuat tetapi tidak tepat waktu.
- 5) Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP yang tidak mengisi faktur pajak secara lengkap.
- 6) PKP melaporkan faktur pajak tidak sesuai dengan masa penerbitan faktur pajak.
- 7) PKP yang gagal berproduksi dan telah diberikan pengembalian Pajak Masukan.

STP diterbitkan apabila Wajib Pajak melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada dan dapat menunjukkan bahwa Wajib Pajak tersebut mencoba untuk tidak patuh. Sehingga kriteria yang digunakan untuk menilai kepatuhan Wajib Pajak salah satunya adalah dengan tidak mendapat Surat Tagihan Pajak (STP).

c. Tidak dikenai sanksi perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perUndang-undangan perpajakan (norma perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2003). Dalam perpajakan dikenal dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi yang berupa denda, bunga dan kenaikan serta sanksi pidana yang berupa denda pidana, kurungan dan penjara.

Sanksi perpajakan diberikan pada Wajib Pajak yang tidak menaati atau mematuhi peraturan perUndang-undangan perpajakan. Wajib Pajak yang dikenai denda dapat menandai bahwa Wajib Pajak tersebut tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga dengan tidak dikenai sanksi perpajakan dapat digunakan sebagai salah satu kriteria atau indikator untuk menilai kepatuhan Wajib Pajak.

### **2.3. Penelitian Terdahulu**

Davis (1989) mengembangkan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk meneliti faktor-faktor determinan dari penggunaan Teknologi

Informasi oleh pengguna. Menurut Davis, penggunaan Teknologi Informasi dipengaruhi oleh minat (*intention*) pemanfaatan Teknologi Informasi. Dalam penelitian Davis, minat ini dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Studi lain yang dilakukan Livari (2005) menunjukkan hasil bahwa *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Namun *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang tidak signifikan bagi *intended use* dan *user satisfaction* juga prediktor yang signifikan bagi *perceived individual impact*.

Studi yang dilakukan Dody dan Zulaikha (2007) terhadap Sistem Informasi Manajemen berbasis Web (SIMAWEB) Fakultas Ekonomi UNDIP menunjukkan hasil bahwa intensitas penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap *individual impact*. *Individual impact* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational impact*. Hasil juga menunjukkan bahwa *information quality* dan *system quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan dan *user satisfaction*.

Penelitian tentang sistem *e-filing* juga telah dilakukan yaitu mengenai penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filing* dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang berbeda variabel. Studi yang dilakukan Wiyono (2008) terhadap para Wajib Pajak yang telah mencoba atau menggunakan *e-filing* di Indonesia menunjukkan hasil bahwa sikap penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*.

Kerumitan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan senyatanya, sedangkan kerumitan tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan. Pengalaman tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan maupun minat perilaku. Jenis kelamin hanya berpengaruh signifikan pada persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap sikap dan persepsi kegunaan. Sedangkan persepsi kegunaan terhadap penggunaan actual tidak signifikan pada tingkat kepercayaan. Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan pada tingkat kepercayaan 90% terhadap sikap Wajib Pajak. Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku Wajib Pajak. Sedangkan minat perilaku, persepsi kegunaan, dan kesukarelaan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-filling*.

Penelitian-penelitian terdahulu di atas menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Perbedaan objek dan variabel penelitian juga terdapat pada penelitian mengenai sistem *e-filling*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk membuktikan hasil yang diberikan oleh peneliti terdahulu.

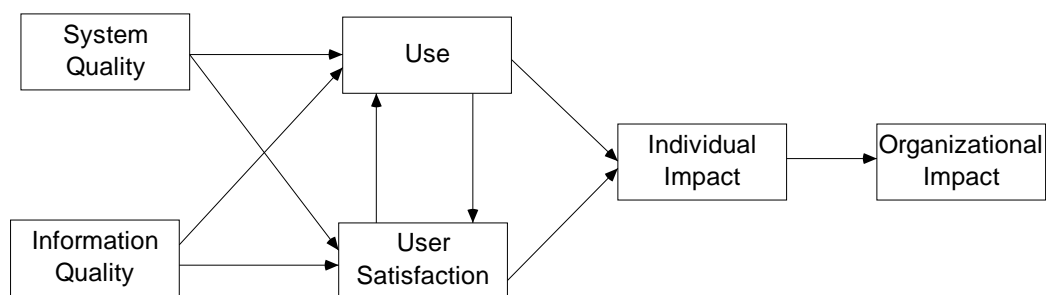
#### **2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis**

Rerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang analisis perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap penggunaan *e-filling*. Gambar 1 menyajikan rerangka pemikiran teoritis untuk pengembangan hipotesis pada penelitian ini. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah

variabel eksogen, yaitu kualitas sistem *e-filling* (*system quality*) dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem *e-filling* (*information quality*). Sedangkan variabel endogen dalam penelitian ini terdiri atas kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*), *individual impact*, dan *organizational impact*.

**Gambar 1**

***Technology Acceptance Model (TAM) menurut DeLone dan McLean (1992)***



Sumber: DeLone dan McLean (1992)

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pemikiran maka hipotesis yang dapat diusulkan adalah :

#### **2.4.1 Pengaruh Kualitas Informasi *E-Filling* terhadap Kepuasan Pengguna**

Menurut penelitian DeLone dan McLean (1992), kualitas informasi (*information quality*) suatu sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Subramanian (2005). Livari (2005) mengungkapkan hal yang serupa bahwa kualitas informasi (*information quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Seddon dan Kiew (1995) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dipengaruhi oleh kualitas informasi (*information quality*). Hasil penelitian serupa juga dihasilkan Seddon dan Yip (1992) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dapat

mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil yang berbeda diungkapkan oleh Dody dan Zulaikha (2007) bahwa kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filing* itu baik dan akurat maka akan memuaskan pengguna *e-filing* tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis yang dapat diambil adalah :

**H1 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing* (*user satisfaction*)**

#### **2.4.2. Pengaruh Kualitas Sistem *E-filing* terhadap Kepuasan Pengguna**

DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Seddon dan Kiew (1995) mengungkapkan hasil yang serupa bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*). Penelitian Livari (2005) juga menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Subramanian (2005). Namun penelitian Dody dan Zulaikha (2007) menunjukkan hasil yang berbeda bahwa kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).



Kualitas sistem itu sendiri dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin pengguna sistem menganggap bahwa kualitas sistem *e-filing* tersebut tinggi maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filing* tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H2 : Kualitas sistem informasi (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing* (*user satisfaction*)**

#### **2.4.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem *E-filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

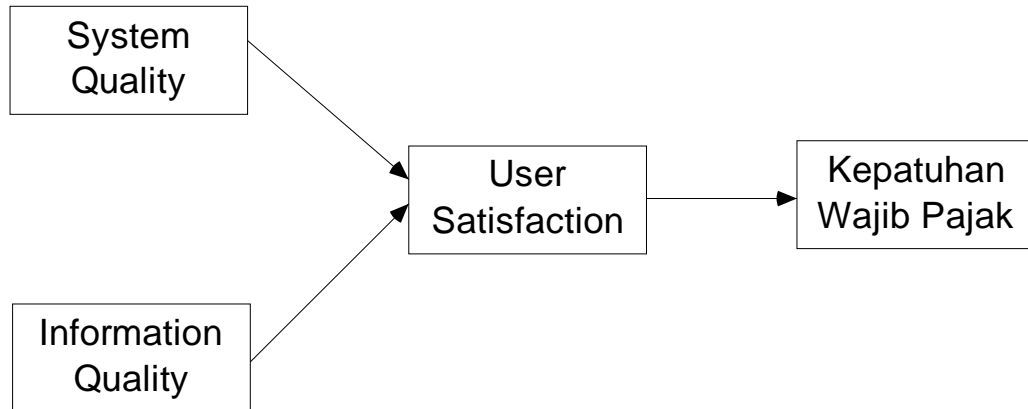
Menurut DeLone dan McLean (1992), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan prediktor yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Livari (2005) bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas pengguna (*use*). Namun hasil yang berbeda ditunjukkan oleh penelitian Subramanian (2005) bahwa tidak ada asosiasi yang signifikan antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan intensitas penggunaan (*use*). Dody dan Zulaikha (2007) juga tidak menemukan hubungan yang positif antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan intensitas penggunaan (*use*).

Kepuasan pengguna akan mempengaruhi tingkat kepatuhan kewajiban pajak yang ditunjukkan dengan penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka wajib pajak akan cenderung lebih tepat waktu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti menghitung,

menyetor, dan menyampaikan pajak terutangya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Semakin puas user dalam menggunakan sistem *e-filling* maka wajib pajak akan lebih cepat dalam menyampaikan informasi-informasi perpajakannya sehingga akan terhindar dari surat tagihan pajak (STP) dan akan terhindar dari sanksi pajak. Oleh karena itu hipotesis yang dapat diambil adalah :

**H3 : Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak**

Dari model TAM menurut DeLone dan McLean (1992) dapat dikembangkan menjadi kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Populasi dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak di Kabupaten Sleman. Sampel penelitian ini adalah para Wajib Pajak yang menggunakan *e-filling* di wilayah Kabupaten Sleman. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara non probabilitas yaitu *convenience sampling*. *Convenience sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang dilakuakn dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan riset dengan alasan bahwa jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui sehingga terdapat kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah.

#### **3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam variabel eksogen dan endogen. Variabel eksogen terdiri atas kualitas sistem dan kualitas informasi, sedangkan variabel endogen terdiri atas kepuasan pengguna sistem informasi, dan kepatuhan wajib pajak.

### **1. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean dalam Livari (2005) kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Indikator yang digunakan meliputi kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kecepatan akses (*response time*), keandalan sistem (*reliability*), fleksibilitas sistem (*flexibility*), dan keamanan sistem (*security*). Persepsi responden terhadap indikator-indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-5. (Kirana, 2010)

### **2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Menurut Pitt dan Watson dalam Dody dan Zulaikha (2007), kualitas informasi merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan. Kualitas informasi dalam suatu sistem informasi menunjukkan sebagai kesuksesan semantik. Variabel kualitas informasi ini memerlukan indikator yang meliputi kelengkapan informasi (*completeness*), relevansi (*relevance*), keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatanwaktuan (*timeliness*), penyajian informasi (*format*). Persepsi responden terhadap indikator kualitas informasi diukur dengan skala Likert 1-5. (Kirana, 2010)

### **3. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan sering dipakai sebagai proksi akan kesuksesan sebuah sistem informasi. Variabel ini diukur dengan indikator McGill et al. (2003) yang terdiri atas efisiensi (*efficiency*), keefektivan (*effectiveness*), dan kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*). Persepsi responden terhadap kepuasan pemakai diukur dengan skala Likert 1-5. (Kirana, 2010)

### **4. Kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib pajak patuh dapat diartikan wajib pajak tersebut telah sadar pajak yaitu memahami akan hak dan kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya dengan benar. Kepatuhan wajib pajak diukur dari jumlah skor dari 7 pertanyaan yang terdapat dalam kuisioner yang diukur dengan skala Likert 1-5. (Jatmiko, 2006)

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumbernya (Sekaran,2003). Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber eksternal, yaitu diperoleh dari kuesioner yang dijawab oleh responden Wajib Pajak di Kabupaten Sleman.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode survey melalui kuesioner yang dikirimkan kepada responden. Sebelum dikirimkan kepada responden, dilakukan pretest atas kuesioner terlebih dahulu untuk meyakinkan bahwa kalimat yang ada dalam kuesioner mudah dipahami oleh responden. Setelah dilakukan *pretest*, kuesioner dikirimkan secara langsung ke perusahaan sebagai responden.

### **3.5. Metode Analisis Data**

Metode analisis berisi pengujian-pengujian data yang diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima, prosedur analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **3.5.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik suatu instrumen mengukur konsep yang seharusnya diukur. Variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini ada 6 macam, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan penggunaan, dampak individual, dan dampak organisasional. Variabel-variabel tersebut diukur dengan menggunakan instrumen

yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya dengan tetap disesuaikan kondisi dan lingkungan sampel yang akan diuji.

Uji validitas ini menggunakan *confirmatory factor analysis (principal component dengan varimax rotation)*. Hair et al (1998) menyebutkan bahwa tingkat signifikansi yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian apabila *loading factornya* lebih dari 0,4 dengan tingkat signifikansi secara praktek apabila *loading factornya* lebih dari 0,5.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama. Tingkat reliabilitas adalah lebih besar dari 0,7 walaupun bukanlah suatu ukuran mati (Ferdinand, 2006). Nunnaly (1967) mengemukakan bahwa suatu instrumen yang reliabel jika memiliki koefisien *cronbach alpha* di atas 0,60.

Uji reliabilitas dalam SEM dirumuskan oleh Ferdinand (2006) sebagai berikut :

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{standardized loading})^2}{(\sum \text{standardized loading}) + \sum \epsilon}$$

Keterangan :

$\Sigma$  standar *loading* diperoleh dari *standardize loading* untuk setiap indikator yang didapat dari hasil keterangan komputer

$\Sigma \epsilon$  merupakan *measurement error* dari setiap indikator

### 3.5.3 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum relevan dengan responden dengan menggunakan tabel distribusi yang merincikan mengenai lama penggunaan *e-filling*, jenis usaha, jenis SPT yang dilaporkan melalui *e-filling*, variabel yang mendasari penggunaan *e-filling* akan digunakan tabel frekuensi distribusi absolut yang menunjukkan rata-rata, median, kisaran dan deviasi standar dimana diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima.

### 3.5.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan pertimbangan bahwa SEM memiliki kemampuan untuk menggabungkan *measurement model* dengan *structural model* secara simultan dan efisien bila dibandingkan dengan teknik multivariat lainnya (Hair, et al., 1998). Penggunaan model persamaan tersebut dengan aplikasi *Analysis of Momen Structure* (AMOS 16) ini akan menghasilkan indikator-indikator yang mendukung apakah model yang diajukan adalah model yang *fit*.

Menurut Hair *et al.* (1998) terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan dalam pemodelan *SEM*, antara lain yaitu:

1. Model Berbasis Teori

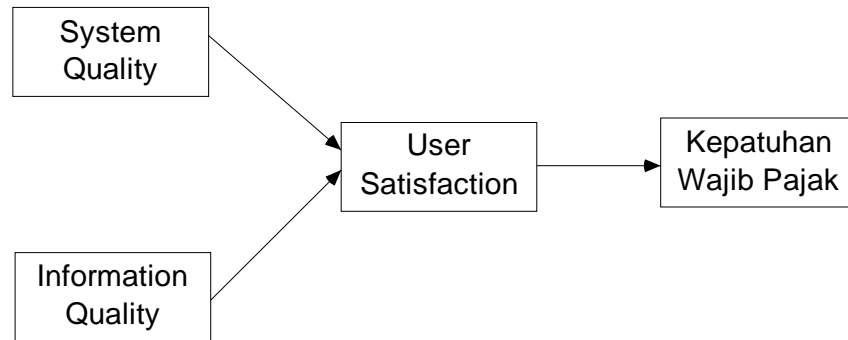
Pengembangan model berbasis teori merupakan proses pembuatan suatu model yang memiliki landasan teori yang kuat untuk diteliti. Tanpa adanya landasan teoritis yang kuat, suatu model tidak ada artinya bila



dianalisis dengan *SEM*. *SEM* tidak digunakan untuk membuat suatu model, tetapi untuk mengkonfirmasi suatu model yang didukung dengan landasan teori berdasarkan data empirik. Dalam pengembangan model, seorang peneliti harus memiliki landasan teoritis yang cukup untuk membangun hubungan-hubungan mengenai sebuah fenomena. Peneliti mempunyai kebebasan untuk membangun hubungan-hubungan mengenai sebuah fenomena sepanjang terdapat justifikasi teoritis yang kuat.

## 2. *Path Diagram*

Setelah model teoritis dibangun pada langkah pertama, maka akan digambarkan dalam sebuah diagram alur (*path diagram*). *Path diagram* tersebut akan mempermudah peneliti melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji. Dalam pengoperasian *SEM* (seperti AMOS), hubungan kausalitas itu cukup digambarkan dalam suatu *path diagram*, dan selanjutnya bahasa program akan mengkonversi gambar menjadi persamaan, dan persamaan menjadi estimasi. Langkah ini merupakan suatu proses penggambaran alur-alur kausalitas dari suatu variabel terhadap variabel lainnya, setelah suatu model ditetapkan. Model yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Model Diagram Path

### 3. Mengkonversi *Path Diagram*

Setelah model teoritis dikembangkan dan digambarkan dalam sebuah diagram alur (*Path Diagram*), peneliti dapat mulai mengkonversi spesifikasi model tersebut ke dalam rangkaian persamaan. Persamaan yang dibangun terdiri dari:

- a. Persamaan-persamaan struktural (*structural equations*) dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk.
- b. Persamaan spesifikasi model pengukuran (*measurement model*). Pada spesifikasi itu peneliti menentukan variabel mana mengukur konstruk mana, serta menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesiskan antar konstruk atau variabel.

Persamaan struktural dari model diagram alur di atas adalah sebagai berikut :

$$US = \beta_1 SQ + \beta_2 IQ + z_1$$

$$KW = \beta_3 US + z_2$$

Keterangan :

SQ = *System Quality* (kualitas sistem)

IQ = *Information Quality* (kualitas informasi)

U = *Use* (penggunaan sistem)

US = *User Satisfaction* (kepuasan pengguna)

KW = Kepatuhan wajib pajak

$z$  = *disturbance term*

= *regression weight*

= *loading factor*

#### 4. Matrik Input dan Teknik Estimasi

*SEM* hanya menggunakan matriks varian-kovarian atau matriks korelasi sebagai data input untuk keseluruhan estimasi yang dilakukannya, hal ini berbeda dengan teknik-teknik multivariat lainnya. Apabila tujuan analisis adalah pengujian suatu model yang telah mendapatkan justifikasi teori yang kuat, maka yang sesuai adalah data matriks varian-kovarian. Dalam hal ini tidak dilakukan interpretasi terhadap besar kecilnya pengaruh kausalitas pada jalur-jalur yang ada dalam model. Sedangkan input data matriks korelasi digunakan bilamana tujuan analisis adalah ingin mendapatkan penjelasan mengenai pola hubungan kausal antar variabel. Peneliti dapat melakukan eksplorasi jalur-jalur mana yang memiliki pengaruh kausalitas lebih dominan dibandingkan dengan jalur lainnya. Pedoman yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang akan dipakai untuk estimasi parameter adalah:

- a. Ukuran sampel tergantung pada metode estimasi parameter yang dipakai.

Bila estimasi parameter menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation (MLE)*, ukuran sampel yang disarankan adalah 100-200.

- b. Ukuran sampel tergantung pada kompleksitas model yang akan diteliti.

Semakin kompleks suatu model membutuhkan ukuran sampel yang semakin besar. Dalam hal ini terdapat pedoman bahwa ukuran sampel

adalah 5-10 kali jumlah parameter yang ada dalam model yang akan diestimasi.

- c. Ukuran sampel tergantung pada distribusi data. Bila distribusi data semakin jauh dari normal, maka ukuran sampel yang dibutuhkan semakin besar dengan pedoman sekitar 15 kali jumlah parameter yang diestimasi.

#### 5. Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit*

Selanjutnya dilakukan berbagai uji *fit index* untuk mengukur derajat kesesuaian antara model dengan data yang diperoleh. Kriteria untuk menerima suatu model (*data fit*) dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2.

Kriteria Penerimaan Suatu Model

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut-Off Value</i>
$\chi^2$ - <i>Chi Square</i>	Diharapkan kecil
<i>RMSEA</i>	$\leq 0,08$
<i>GFI</i>	$\geq 0,09$
<i>AGFI</i>	$\geq 0,09$
<i>CMIN/DF</i>	$< 2,00$
<i>TLI</i>	$\geq 0,95$
<i>CFI</i>	$\geq 0,95$

Uraian masing-masing dari *goodness of fit index* dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### a. $\chi^2$ - *Chi Square*

Alat uji ini merupakan alat uji paling fundamental untuk mengukur *overall fit*. Alat uji ini juga merupakan alat uji statistik mengenai adanya perbedaan antara matriks kovarians populasi dengan matriks kovarians

sampel. Model yang diuji dipandang baik atau memuaskan apabila nilai *chi-square*nya rendah. Semakin kecil nilai  $\chi^2$ , semakin baik model tersebut.

b. *RMSEA (Root Mean Square Error Of Approximation)*

*RMSEA* adalah suatu indeks yang dapat digunakan untuk mengkompensasi *Chi-square statistic* dalam sampel besar. Nilai *RMSEA*  $\leq 0.08$  merupakan indeks yang baik untuk menerima kesesuaian sebuah model. *RMSEA* merupakan indeks pengukuran yang tidak dipengaruhi oleh besarnya sampel sehingga biasanya indeks ini digunakan untuk mengukur *fit model* pada jumlah sampel yang besar.

c. *GFI (Goodness Of Fit Index)*

*GFI* mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat dari model yang diprediksi dibanding dengan data yang sebenarnya. Nilai *GFI* berkisar antara 0 (*poor fit*) sampai 1 (*perfect fit*) dan nilai *GFI*  $\geq 0,90$  merupakan *good fit* (model baik), sedangkan  $0,8 \leq \text{GFI} \leq 0,90$  sering disebut sebagai *marginal fit* (model cukup baik).

d. *AGFI (Adjusted Goodness-of-Fit)*

*AGFI* adalah analog dari  $R^2$  dalam regresi berganda. *Fit* indeks ini dapat disesuaikan terhadap *degrees of freedom* yang tersedia untuk menguji diterima atau tidaknya model. Nilai indeks penerimaan kesesuaian sebuah model yang direkomendasikan adalah apabila nilai *AGFI*  $\geq 0.90$ .

Nilai indeks yang semakin mendekati 1, maka model tersebut memiliki kesesuaian yang makin baik.

e. *CMIN/DF*

*The minimum sample discrepancy function (CMIN)* dibagi dengan *degree of freedomnya* akan menghasilkan *indeks CMIN/DF*, yang umumnya dilaporkan oleh para peneliti sebagai salah satu indikator untuk mengukur tingkat *fitnya* suatu model *CMIN/DF* merupakan statistik uji *Chi-Square ( $\chi^2$ )* dibagi derajat bebas (*DF*) sehingga disebut  $\chi^2$  relatif. Nilai  $\chi^2$  relatif  $< 2,00$  menunjukkan bahwa model termasuk *good fit*.

f. *TLI (Tucker Lewis Index)*

*TLI* merupakan ukuran *goodness of fit* yang kurang dipengaruhi oleh ukuran sampel. *TLI* juga merupakan suatu *alternative incremental fit index* yang membandingkan suatu model yang diuji terhadap suatu *baseline model*. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya suatu model adalah penerimaan  $\geq 0,95$ , dan nilai yang sangat mendekati 1 menunjukkan *very good fit*.

g. *CFI (Comparative Fit Index)*

Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya suatu model adalah *CFI*  $\geq 0,95$ , dan nilai yang sangat mendekati 1 menunjukkan *very good fit*. Keunggulan dari indeks ini adalah bahwa indeks ini besarnya tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel, karena itu sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan suatu model. Dalam penilaian model, indeks *TLI* dan *CFI* sangat dianjurkan untuk digunakan

karena indeks ini relatif tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi pula oleh kerumitan model.

#### 6. Keputusan Pengujian Hipotesis

Untuk menentukan ada tidaknya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model analisis AMOS, dapat dilihat dari nilai probability (sig).

Jika probabilitas (sig)  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel eksogen berpengaruh signifikan terhadap variabel endogen.

Jika probabilitas (sig)  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti variabel eksogen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel endogen

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan pada bab IV ini merupakan hasil dari studi lapangan untuk memperoleh data dengan menggunakan kuesioner. Hal ini bertujuan untuk mengukur enam variabel yang ada dalam penelitian ini. Keempat variabel ini adalah system quality, information quality, user satisfaction, dan kepatuhan wajib pajak. Pada bagian awal terdapat gambaran umum responden, deskripsi variabel, analisis uji validitas dan reliabilitas, analisis SEM dan pengujian hipotesis serta pembahasannya.

#### **4.1. Gambaran Umum Responden**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang ada di wilayah Kabupaten Sleman. Sampel yang digunakan adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar sebagai pengguna *e-filling* di Kabupaten Sleman. Metode pengumpulan sampel dengan menggunakan kuesioner, yang disebar secara langsung di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kabupaten Sleman dengan responden wajib pajak badan yang telah menggunakan *e-filling* sebagai sarana pelaporan pajak.

Penyebaran data dilakukan pada tanggal 19 Desember 2010 sampai 23 Desember 2010. Pada tabel 4.1 dijelaskan bahwa kuesioner yang dikirim sebanyak 150 kuesioner. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 139 kuesioner. Kuesioner yang rusak atau tidak lengkap sebanyak 6 kuesioner. Jadi jumlah sampel pengamatan sebanyak 133 pengamatan. Banyaknya kuesioner yang tidak



kembali disebabkan karena responden bersikap protektif terhadap hal-hal yang menyangkut tentang perpajakan seperti yang telah dijelaskan di atas.

Tabel 4.1  
Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah responden	Persentase
Jumlah kuesioner yang disebar	150	100.0%
Jumlah kuesioner yang kembali	139	92.7%
Jumlah kuesioner yang tidak lengkap / rusak	6	4.0%
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	133	88.7%

## 4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 4.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah instrument yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya dapat diukur (Sugiyono 2005). Uji validitas dan reliabilitas Dalam SEM dilakukan secara bersama dengan uji pengaruh. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan *Confirmatory factor Analisis* (CFA) dengan melihat nilai *loading factor* dari hubungan antara setiap *observed construct* dan melihat *latent construct*. Uji validitas dan reliabilitas termasuk kedalam measurement model, sedangkan uji pengaruh termasuk kedalam struktur model. Jika *item* pertanyaan memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,50 untuk menyatakan suatu item adalah valid (Ferdinand, 2002).

Hasil uji validitas dengan program AMOS dapat ditunjukkan pada Tabel berikut:

Tabel 4.2

## Hasil Uji Validitas dengan Program AMOS

		Estimate
KI1	<--- Kualitas_Informasi	.814
KI2	<--- Kualitas_Informasi	.763
KI3	<--- Kualitas_Informasi	.841
KI4	<--- Kualitas_Informasi	.653
KI5	<--- Kualitas_Informasi	.839
KI6	<--- Kualitas_Informasi	.730
KI7	<--- Kualitas_Informasi	.550
KI8	<--- Kualitas_Informasi	.611
KI9	<--- Kualitas_Informasi	.606
KI10	<--- Kualitas_Informasi	.627
KI11	<--- Kualitas_Informasi	.610
KS7	<--- Kualitas_Sistem	.721
KS6	<--- Kualitas_Sistem	.663
KS5	<--- Kualitas_Sistem	.714
KS4	<--- Kualitas_Sistem	.623
KS3	<--- Kualitas_Sistem	.573
KS2	<--- Kualitas_Sistem	.580
KS1	<--- Kualitas_Sistem	.573
US1	<--- Kepuasan_Pengguna	.734
US2	<--- Kepuasan_Pengguna	.790
US3	<--- Kepuasan_Pengguna	.780
US4	<--- Kepuasan_Pengguna	.838
US5	<--- Kepuasan_Pengguna	.819
Kwp1	<--- Kepatuha_WP	.804
Kwp2	<--- Kepatuha_WP	.911
Kwp3	<--- Kepatuha_WP	.629
Kwp4	<--- Kepatuha_WP	.724
Kwp5	<--- Kepatuha_WP	.824
Kwp6	<--- Kepatuha_WP	.782
Kwp7	<--- Kepatuha_WP	.512

Seperti telah dikemukakan diatas bahwa, bila nilai CFA lebih besar dengan 0,5 (Ghozali, 2005) maka butir instrumen dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas tersebut ternyata seluruh CFA pada variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna dan kepatuhan wajib pajak lebih besar daripada 0,5, sehingga seluruh item yang tertuang dalam angket penelitian dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

*Rule of thumb* menyarankan bahwa nilai *construct reliability* harus  $\geq 0,70$  untuk tercapai reliabilitas konsistensi. Formulasi yang digunakan untuk menghitung *variance extracted* dan *construct reliability* masing-masing konstruk adalah sebagai berikut (Ferdinand, 2002) :

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{standarized loading})^2}{(\sum \text{standarized loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

*Standardized loading* diperoleh dari *output* AMOS 7.0, dengan melihat nilai *standardized regression weight* masing-masing konstruk terhadap indikatornya (item pengukuran). Sedangkan  $\epsilon_j$  dihitung dengan formula:

$$\epsilon_j = 1 - (\text{standardized loading})^2.$$

Untuk tujuan identifikasi dalam model pengukuran, varians semua konstruk ditetapkan (*fixed*) = 1 dan mengestimasi *factor loading* semua item.

Hasil Uji reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 4.3**  
**Uji reliabilitas**

Variabel	Construc- Reliability	Keterangan
Kualitas infomasi	0,933	Valid
Kualitas sistem	0,847	Valid
Kepuasan	0,927	Valid
Kepatuhan	0,921	Valid

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Construct Reliability* pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,7 Dengan demikian semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal. Sehingga butir-butir

pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

### 4.3. Deskriptif tentang Karakteristik Responden

Tabel 4.4 menyajikan informasi berupa data demografi responden meliputi kepemilikan usaha, jenis usaha, jenis lama penggunaan, jenis Surat pemberitahuan (SPT) yang dilaporkan menggunakan *e-filing*, dan pertimbangan responden menggunakan sistem *efiling*.

Karakteristik Responden	Kriteria	Jumlah orang	Persentase
Memiliki Usaha	Ya	89	66.9%
	Tidak	44	33.1%
	Jumlah	133	100.0%
Jenis Usaha	Manufaktur	15	16.9%
	Perbankan	0	0.0%
	Perdagangan & Jasa	65	73.0%
	Lainnya	9	10.1%
	Jumlah	89	100.0%
Menggunakan E-Filling	Ya	133	100.0%
	Tidak	0	0.0%
	Total	133	100.0%
Jenis Pajak yang dibayarkan	Pajak Pribadi	34	25.6%
	Pajak Badan	79	59.4%
	Keduanya	20	15.0%
	Jumlah	133	100.0%
Lama Menggunakan E-Filling	< 1 tahun	34	25.6%
	1 - 3 tahun	58	43.6%
	> 3 tahun	41	30.8%
	Total	133	100.0%

Berdasarkan analisis deskriptif profil responden menunjukkan bahwa responden yang memiliki usaha atau perusahaan ada 89 orang atau 66,9% dan sisanya sebesar 33,1% tidak memiliki usaha atau perusahaan. Responden yang

memiliki usaha atau perusahaan mayoritas bergerak dalam bidang perdagangan dan jasa yaitu sebesar 73%, sedangkan yang bergerak dalam bidang manufaktur sebesar 16,9%, dan lainnya sebesar 10,1%.

Profil responden berdasarkan jenis pajak yang dibayarkan menunjukkan bahwa mayoritas responden termasuk jenis pajak badan atau perseroan yaitu sebesar 59,4%, pajak pribadi sebesar 25,6% dan yang termasuk keduanya yaitu pajak pribadi dan pajak badan sebesar 15%.

Berdasarkan data statistik frekuensi di atas mengenai lama penggunaan sistem *e-filling* diketahui bahwa mayoritas perusahaan adalah antara 1-3 tahun sebesar 58%, sedangkan untuk lama penggunaan kurang dari 1 tahun sebanyak 25,6 % dan lama penggunaan sistem *e-filling* lebih dari 3 tahun sebesar 30,8 %.

#### **4.4. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

Gambaran mengenai variabel-variabel penelitian yaitu *system quality* (SQ), *information quality* (IQ), *user satisfaction* (US), dan kepatuhan wajib pajak disajikan dalam tabel statistik deskriptif yang menunjukkan angka kisaran teoritis dan sesungguhnya, rata-rata standar deviasi. Pada tabel tersebut disajikan kisaran teoritis yang merupakan kisaran atas bobot jawaban yang secara teoritis didesain dalam kuesioner dan kisaran sesungguhnya yaitu nilai terendah sampai nilai tertinggi atas bobot jawaban responden yang sesungguhnya.

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan

skala *Likert* dengan skala 1-5. Adapun nilai range dalam penilaian kuesioner adalah sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju	=	1 – 1,80
Tidak Setuju	=	1,81 – 2,60
Ragu-ragu / Netral	=	2,61 – 3,40
Setuju	=	3,41 – 4,20
Sangat Setuju	=	4,21 – 5,00

**Tabel 4.5**  
**Deskripsi Statistik Variabel Penelitian**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Informasi	133	2.18	4.91	3.6507	.61717
Kualitas Sistem	133	2.14	4.86	3.5188	.65311
Kepuasan Pengguna	133	2.00	5.00	3.5654	.69085
Kepatuhan Wajib Pajak	133	2.00	5.00	3.7551	.68321
Valid N (listwise)	133				

Sumber ; Data primer diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, menunjukkan bahwa nilai *mean* pada variabel kualitas informasi adalah 3,6507 dan standar deviasi sebesar 0,61717. Berdasarkan nilai rata-rata maka dapat diinterpretasikan bahwa rata-rata responden memberikan penilaian setuju pada variabel kualitas informasi, karena berada pada interval 3.41 – 4.20. Hal ini disebabkan karena sistem e-filing mudah dan nyaman digunakan, mudah dipelajari oleh pengguna (*user friendly*), mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan e-filing, dalam menggunakan sistem e-filing tidak membutuhkan usaha yang ekstra, dan akses ke server ASP (Jasa Penyedia Aplikasi) dapat dilakukan dengan cepat, mudah serta nyaman. Koneksi internet pada website ASP (Jasa Penyedia Aplikasi) jarang

terputus, sistem e-filing stabil dan tidak pernah mengalami kerusakan. E-filing sangat fleksibel bagi pengguna dalam memanfaatkan layanan pelaporan perpajakan dan pengguna tidak khawatir dengan keamanan sistem e-filing dalam menjaga data pengguna.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, menunjukkan bahwa nilai *mean* pada variabel kualitas sistem adalah 3,5188 dan standar deviasi sebesar 0,65311. Berdasarkan nilai rata-rata maka dapat diinterpretasikan bahwa responden memberikan penilaian setuju pada variabel kualitas sistem, karena berada pada interval 3.41 – 4.20. Hal ini disebabkan karena sistem e-filing memberikan data informasi yang cukup bagi kebutuhan pengguna, informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, informasi tidak bias, tepat waktu, up to date, dan penyajiannya jelas.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, menunjukkan bahwa nilai *mean* pada variabel kepuasan pengguna adalah 3,5654 dan standar deviasi sebesar 0,69085. Berdasarkan nilai rata-rata maka dapat diinterpretasikan bahwa responden memberikan penilaian setuju pada variabel kepuasan pengguna, karena berada pada interval 3.41 – 4.20. Hal ini disebabkan karena sistem e-filing dapat membantu pelaporan pajak secara efisien, dan efektif memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga responden merasa puas dengan pelayanan sistem e-filing dan memiliki pengalaman yang ketika menggunakan sistem e-filing.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, menunjukkan bahwa nilai *mean* pada variabel kepatuhan wajib pajak adalah 3,7551 dan standar deviasi sebesar 0,68321. Berdasarkan nilai rata-rata maka dapat diinterpretasikan bahwa

responden memberikan penilaian setuju pada variabel kepatuhan wajib pajak, karena berada pada interval 3.41 – 4.20. Hal ini disebabkan karena responden selalu membayar pajak, melaporkan pajak setiap tahun, dan membayar pajak tepat waktu walaupun tidak diberi piagam penghargaan oleh Dirjen Pajak.

#### 4.5. Uji Kebaikan Model (*Goodness of Fit*)

Untuk mengetahui kriteria model yang baik (*Goodness of Fit*) digunakan: *Absolut Fit Measured* (pengukuran indeks mutlak), *Incremental Fit Measured* (Pengukuran tambahan indeks) dan *Parsimonious Fit Measured* (Pengukuran kesederhanaan indeks). Uji kebaikan model ini menggunakan software Amos versi 7.0. Berikut ini *goodness of fit index* yang dihasilkan setelah pengujian :

**Tabel 4.6**  
*Goodness of Fit Index*

<i>Goodness of Fit Index</i>	<b>Hasil</b>	<i>Cut Off Value</i>
Likelihood Chi Square	749.413	Diharapkan kecil
Probability	0,000	$\geq 0,05$
CMIN/DF	1.869	$\leq 3,00$
RMSEA	0,071	$\leq 0,08$
TLI	0,903	$\geq 0,90$
CFI	0,921	$\geq 0,90$

**Tabel 4.7**  
*Result (Default Model)*

<b>Kesimpulan</b>	<b>Nilai</b>
<i>Chi-square</i>	749.413
<i>Degrees of freedom</i>	401
<i>Probability level</i>	0,000

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2012

Dari hasil pengukuran *Goodness of Fit Index* di atas, dapat disimpulkan bahwa besarnya *Absolut Fit Measured* yang diukur dengan *likelihood chi square*, *probability*, CMIN/DF dan RMSEA. Untuk tingkat probabilitas adalah signifikan



yaitu sebesar 0,000 ( $P < 0,1$ ) sehingga model yang dianalisis belum memenuhi kriteria (*cut off value*) model yang baik (*goodness fit model*), model yang baik yaitu mempunyai tingkat probabilitas yang tidak signifikan, lebih dari  $\alpha = 10\%$  (Ghozali, 2004). Namun demikian untuk ukuran CMIN/DF, RMSEA telah memenuhi kriteria yang diharapkan. Sedangkan besarnya *Incremental Fit Measured* yang diukur menggunakan TLI, dan CFI diperoleh nilai yang memenuhi kriteria (*cut off value*) yang diharapkan.

Namun menurut Ghozali (2005: 42) menyatakan bahwa chi square yang signifikan tidak menjadi masalah disebabkan karena chi square sangat sensitif terhadap jumlah sampel. Semakin besar sampel semakin signifikan. Oleh karena itu dicari ukuran model fit yang lain. Ditinjau dari nilai CMIN/DF sebesar 1,869 telah memenuhi asumsi kelayakan model karena dibawah batas yang ditetapkan yaitu sebesar 3. Artinya indeks kesesuaian parsimonious yang mengukur hubungan *goodnes of fit* model dan jumlah koefisien-koefisien yang diestimasi yang diharapkan untuk mencapai tingkat kesesuaian sudah baik. Ditinjau dari *The Root Mean Square Error of Approximation* – RMSEA, indeks yang digunakan untuk mengkompensasi Chi Square Statistik dalam sampel yang besar. Nilai RMSEA menunjukkan *goodnes of fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi. Nilai penerimaan yang direkomendasikan  $\leq 0,08$ , sementara hasil pengujian sebesar 0,071, menunjukkan bahwa model adalah baik.

#### 4.6. Hasil Pengujian Hipotesis

Seperti dijelaskan pada bab II, hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini terdiri dari 3 hipotesis. Hipotesis penelitian dilakukan uji satu sisi, karena hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen dihipotesiskan berpengaruh positif. Untuk mengetahui apakah hipotesis didukung oleh data atau tidak, maka nilai probabilitas dari *Critical Ratio* (C.R) dibandingkan dengan  $\alpha = 5\%$ . Apabila *Standardized Koefisien* parameter bernilai positif dan nilai probabilitas dari *Critical Ratio* (C.R) kurang dari  $\alpha = 5\%$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian didukung oleh data (terbukti secara signifikan).

Berdasarkan analisis statistik dengan menggunakan program AMOS versi 7.0, diperoleh hasil uji hipotesis yang merupakan uji hubungan kausalitas dari masing-masing variabel penelitian sebagaimana disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Estimasi Dengan Model AMOS**

Hubungan antara variabel			Koefisien standarized	C.R.	p-value	Keterangan
Kepuasan_Pengguna	<---	Kualitas_Informasi	0.415	4.992	0.000	H1 didukung
Kepuasan_Pengguna	<---	Kualitas_Sistem	0.279	3.447	0.000	H2 didukung
Kepatuha_WP	<---	Kepuasan_Pengguna	0.862	6.255	0.000	H3 didukung

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2012

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat ditulis persamaan :

$$US = \quad SQ + \quad IQ + z_1$$

$$KW = US + z_2$$

#### 4.6.1. Pengujian H<sub>1</sub>

H<sub>1</sub> : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*)

H<sub>01</sub> :  $\beta_1 \leq 0$  : Kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*)

H<sub>a1</sub> :  $\beta_1 > 0$  : Kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*)

Uji signifikansi terhadap hipotesis 1 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H<sub>0</sub> ditolak). Hasil estimasi pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0.415, Artinya hubungan antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 yang mempresentasikan hubungan positif kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling*, terdukung. Artinya semakin berkualitas informasi yang didapat wajib pajak, maka kepuasan pengguna pada sistem *e-filling* akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan Dody dan Zulaikha (2007) yang menemukan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Namun hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Livari

(2005) mengungkapkan hal yang serupa bahwa kualitas informasi (*information quality*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Seddon dan Kiew (1995) menunjukkan hasil penelitian yang serupa bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dipengaruhi oleh kualitas informasi (*information quality*). Hasil penelitian serupa juga dihasilkan Seddon dan Yip (1992) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filling* itu baik dan akurat maka akan memuaskan pengguna *e-filling* tersebut.

Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan *data entry*. Kualitas informasi dalam suatu sistem informasi menunjukkan sebagai kesuksesan semantik. Level semantik ini merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Kualitas informasi juga berarti menentukan kesuksesan desain dari suatu *website*. Hal ini berarti bahwa jika suatu desain dari sebuah *website* mudah dipahami oleh pengguna maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses (Ratih, 2009).

#### **4.6.1. Pengujian H<sub>2</sub>**

H<sub>2</sub> : Kualitas sistem informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*)

$H_{02} : \beta_1 \leq 0$  : Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*)

$H_{a2} : \beta_1 > 0$  : Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* (*user satisfaction*)

Uji signifikansi terhadap hipotesis 2 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% ( $H_0$  ditolak). Hasil estimasi pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0.279, Artinya hubungan antara variabel kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling* adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 yang mempresentasikan hubungan positif kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filling*, terdukung. Artinya semakin berkualitas sistem informasi pada sistem *e-filling*, maka kepuasan pengguna pada sistem *e-filling* akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan Dody dan Zulaikha (2007) yang menemukan kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan, namun mendukung penelitian DeLone dan McLean (1992) menemukan bahwa kualitas sistem (*system quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Seddon dan Kiew (1995)

mengungkapkan hasil yang serupa bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*). Penelitian Livari (2005) juga menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Kualitas sistem itu sendiri dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Semakin pengguna sistem menganggap bahwa kualitas sistem *e-filling* tersebut tinggi maka pengguna akan semakin puas terhadap sistem *e-filling* tersebut. Kualitas sistem dalam sistem informasi di Direktorat Jenderal Pajak menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem *e-filling* tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung.

Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator diantaranya kemudahan penggunaan, response time (kecepatan akses), keandalan sistem, fleksibilitas, dan keamanan. Apabila semua indikator terpenuhi dalam layanan sistem *e-filling* maka wajib akan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut dan memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan sistem *e-filling*.

Menurut Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean (2003), Kualitas suatu sistem informasi mengukur kesuksesan secara teknik. Level teknikal komunikasi diartikan sebagai keakuratan dan keefisienan sistem

komunikasi yang menghasilkan informasi. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Subramanian (2005).

#### 4.6.3. Pengujian H<sub>3</sub>

H<sub>3</sub> : Kepuasan pengguna (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sistem *e-filing* (*user satisfaction*)

H<sub>03</sub> :  $\beta_1 \leq 0$  : Kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sistem *e-filing* (*user satisfaction*)

H<sub>a3</sub> :  $\beta_1 > 0$  : Kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sistem *e-filing* (*user satisfaction*)

Uji signifikansi terhadap hipotesis 3 terbukti secara signifikan, karena diperoleh nilai probabilitas 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5% (H<sub>0</sub> ditolak). Hasil estimasi pengaruh kepuasan pengguna terhadap kepatuhan wajib pajak sistem *e-filing* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0.862, Artinya hubungan antara variabel kepuasan pengguna terhadap kepatuhan wajib pajak sistem *e-filing* adalah positif.

Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 yang mempresentasikan hubungan positif kepuasan pengguna terhadap kepatuhan wajib pajak sistem *e-filing*, terdukung. Artinya semakin tinggi kepuasan pengguna pada sistem *e-filing*, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Menurut DeLone dan McLean (1992), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan prekursor yang signifikan terhadap intensitas penggunaan (*use*). Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Livari (2005) bahwa kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap intensitas pengguna (*use*).

Kepuasan pengguna akan mempengaruhi tingkat kepatuhan kewajiban pajak yang ditunjukkan dengan penggunaan sistem *e-filing*. Jika pengguna merasa puas atas sistem *e-filing* maka wajib pajak akan cenderung lebih tepat waktu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti menghitung, menyetor, dan menyampaikan pajak terutangya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Semakin puas user dalam menggunakan sistem *e-filing* maka wajib pajak akan lebih cepat dalam menyampaikan informasi-informasi perpajakannya sehingga akan terhindar dari surat tagihan pajak (STP) dan akan terhindar dari sanksi pajak.

Menurut Livari (2005), sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Dengan sistem *e-filing* wajib pajak mendapat kemudahan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan dapat lebih mudah dilaksanakan dan tujuan untuk menciptakan administrasi perpajakan yang lebih tertib dan transparan dapat dicapai. Adanya



kemudahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filing* dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang dihasilkan sistem *e-filing* lengkap, *relevan*, akurat, tepat waktu dan informasi disajikan secara jelas maka pengguna sistem *e-filing* akan merasa puas.
2. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-filing*. Jika sistem *efiling* berkualitas tinggi yang meliputi mudah digunakan, akses yang cepat, handal, fleksibel, dan aman melindungi data pengguna maka pengguna sistem *e-filing* akan merasa puas.
3. Kepuasan pengguna sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi kepuasan pengguna pada sistem *e filling*, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mengandung beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Pemilihan sampel penelitian yang hanya menggunakan sampel wajib pajak yang ada di Kabupaten Sleman, sehingga belum mencakup wilayah yang lain.
2. Responden menganggap semua hal yang berkaitan dengan pajak adalah sangat rahasia, sehingga sampel yang didapat tergolong kecil, walaupun sudah memenuhi jumlah minimal yang dibutuhkan.

## 5.3. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan keterbatasan penelitian maka saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan Direktorat Jendral Pajak Kabupaten Sleman, hendaknya dalam meningkatkan kinerja teknologi informasi pada sistem *e-filling*, perlu mempertimbangkan faktor-faktor seperti kualitas informasi, kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna karena terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem teknologi informasi tersebut hendaknya mudah dalam penggunaannya, *response time* (kecepatan akses), keandalan sistem, fleksibilitas, dan keamanan serta informasi yang dihasilkan lengkap, akurat, tepat waktu, relevansi, konsistensi, dan merupakan *data entry*.
2. Rekomendasi untuk penelitian mendatang adalah memperluas cakupan responden baik dari cakupan wilayah maupun jenis Wajib Pajak.

3. Penelitian mendatang sebaiknya menambah dimensi atau variabel yang ada dalam masing-masing konstruk sehingga pengujian terhadap konstruk dapat dilakukan secara mendetail. Hal tersebut akan menambah jelas hasil penelitian masing-masing konstruk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Nugroho Jatmiko, 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Universitas Diponegoro: *Tesis Megister Akuntansi*.
- Agustyan, Pratama. 2008. "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Berbasis Komputer." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro
- Allingham, M. G., A. Sandmo. 1972. *Income Tax Evasion: A Theoretical Analysis*. Journal of Public Economics 1, 323-338
- Aprilia, Nila. 2009. " Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik dan Kemudahan Penggunaan Persepsian (Perceived Ease of Use) terhadap Niat Berperilaku Menggunakan Komputer dalam Penyusunan Laporan Keuangan." *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Magister Sains Akuntansi, Universitas Diponegoro.
- Anonim. "E-filling", [http://www.spt.co.id/popup\\_aspx](http://www.spt.co.id/popup_aspx), diakses November 2011.
- Anonim. "Sekilas Modernisasi Administrasi Perpajakan", <http://www.reform.depkeu.go.id/Newsletter/Data/Artikel/djp.doc>, diakses 6 November 2011.
- Burton-Jones, A., and Gallivan, M., J. " Toward A Deeper Understanding of System Usage in Organizations: A Multilevel Perspective." MIS Quarterly, Vol. 31, No. 4, 2007, pp. 657-679.
- Davis, F.D. 1989. " Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology." MIS Quarterly. Vol. 13, No. 3, h. 319- 339.
- DeLone, W., and McLean E.R. "Information System Success : The Quest for The Dependent Variable". Information System Research, 1992, pp 60-95.
- DeLone, W., and McLean E.R. "The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update." Journal of MIS (19,:4), 2003, pp 9-30.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen : Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis

Magister dan Disertasi Doktor. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ISBN 979.9156.75.0

Ghozali, Imam. 2008. Model Persamaan Struktural : Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gita Gowinda Kirana, 2010, Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling (Kajian Emiris di Wilayah Kota Semarang), *Skripsi UNDIP Tidak dipublikasikan*

Goodhue, D.L., and Thompson R.L. “ Task Technology Fit and Individual Performance.” MIS Quarterly, Vol. 19, No. 2, 1995, pp 213-236

Hair J. F., Amderson R.E., Tatham R.L., and Black W.C., 1998. “Multivariate Data Analysis”. Fifth Edition. New Jersey : Prentice Hall Inc.

J.-H. Wu, Y.-M. Wang / Information and Management 43. (2006) 728-739. [www.elsevier.com/locate/hm](http://www.elsevier.com/locate/hm). “Measuring KMS Success: A Respesification of The DeLone and McLean’s Model”.

Kozlowski, Steve, W., J., and Klein K., J. 2000. “ Multilevel Theory, Research and Methods in Organizations.” New York: Wiley.

Laudon, Kenneth C., dan Jane P. Laudon. 2005. Sistem Informasi Manajemen. Edisi Enam. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Lina. 2007. “Pengaruh Perbedaan Individual dan Karakteristik Sistem Informasi pada Penerimaan Penggunaan Teknologi Informasi dalam *e-library*.” Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 22, No. 4, h. 447-465.

Livery, Juhani. 2005. “An Empirical Test of The DeLone –McLean Model of Information System Success” Database for Advance in Information System 144 (DFA). ISSN: 1532-0936. Volume 36. Proquest Company.

Mardiasmo, 2003, *Perpajakan*, Edisi Revisi, PEnerbit Andi, Yogyakarta

Mas’ud, Fuad. 2004. Survai Diagnosis Organisasional. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Poelmans, et. al. 2008. “Usability and Acceptance of E-learning in Statistics Education, Based on Compendium Platform.”

Radityo, Dody dan Zulaikha. 2007. “Penguujian Model DeLone and McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah

- Kasus).” Paper disajikan pada Simposium Nasional Akuntansi X, Universitas Hassanudin, Makassar, 26-28 Juli 2007.
- Roldan, J., L., and Leal, A. 2003. “ A Validation Test of an Adaption of The DeLone and McLean’s Model in The Spanish EIS Field.” Idea Group Publishing.
- Seddon, P., B. 1997. “ A Respecification and Extension of The DeLone and McLean’s Model of Information Success.” *Information System Research*, Vol. 8, No. 3.
- Seddon, P., B., and Kiew, Min-Yen. 1994. “ Partial Test and Development of DeLone and McLean’s Model of Information Success.”
- Seddon, P., B., and Yip, S., K. 1992. “An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software.” *Journal of Information System*, Vol. 6, No 1, pp 75-92
- Seddon, Petter., and Staples D.S. “Testing The Technology to Performance Chain Model.” *Journal of Organizational and End User Computing*, Vol. 16, No. 4, 2004, pp. 17-36.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Method for Business*, 4 ed. USA : John Wiley & Sons.
- Setiyaji, G., dan Amir, H. 2005. “Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan di Indonesia.” *Jurnal Ekonomi Universitas Indonusa Esa Tunggal*.
- Subramanian, Girish. H. 2005. “An Empirical Application of The DeLone and McLean Model in The Kuwaiti Private Sector.” *Journal of Computer Information Systems*.
- Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia : Pembahasan Sesuai dengan Ketentuan Perundang-undangan Perpajakan dan Aturan Pelaksanaan Perpajakan Terbaru*. Jakarta: Salemba Empat. ISBN 978-979-691-392-3
- Wiyono, Adrianto Sugiarto. 2008. “Evaluasi Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-filling sebagai Sarana Pelaporan Pajak secara Online dan Realtime.” *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol. 11, No. 2, h. 117-132
- Zain Mohammad, 2004, *Manajemen Perpajakan*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta

# **LAMPIRAN 1**

## **KUESIONER**



Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth. Bapak/ Ibu/ Saudara Responden Wajib Pajak  
di Kabupaten Sleman

Dengan hormat,

Saya mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang sedang menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI KEUANGAN *E-FILLING* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK KABUPATEN SLEMAN**. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui kesuksesan sistem e-filling yang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak (WP) dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online dan realtime. Penelitian ini mengambil setting Wajib Pajak di Kabupaten Sleman.

Saya berharap partisipasi dari Bapak/ Ibu/ Saudara Responden untuk mengisi kuesioner ini. Data Bapak/ Ibu/ Saudara Responden akan dijamin kerahasiaannya

Terima kasih

Hormat Saya,

Adrina Oktriana  
NIM : 06312445

**PETUNJUK PENGISIAN:**

1. Kuesioner ini ditujukan kepada Wajib Pajak di Kabupaten Sleman yang selalu/senantiasa dalam menggunakan layanan e-filing
2. Jawaban yang disampaikan kepada peneliti merupakan suatu perwujudan dari intensitas penggunaan e-filling oleh Wajib Pajak, sehingga untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal diharapkan Bapak/Ibu dapat menjawab pertanyaan dengan benar dan jujur.

**A. BAGIAN 1 : DATA DEMOGRAFI**

Petunjuk : Isilah data berikut sesuai dengan data pribadi Anda. Isilah data dalam kotak isian dengan menggunakan tanda silang (X)

1. Nama (boleh tidak diisi) :
2. Apakah Anda memiliki perusahaan / usaha :
  - a. Ya
  - b. Tidak
3. Jika Ya, Jenis Usaha apa yang anda tekuni:
  - a) Manufaktur
  - b) Perbankan
  - c) Pedagangan dan Jasa
  - d) Lainnya
4. Apakah Anda menggunakan sistem e-filing dalam melaporkan pajak?
  - a. Ya (lanjutkan menjawab pertanyaan berikutnya)
  - b. Tidak (berhenti memberikan jawaban sampai disini)
4. Jika Ya, jenis pajak apa yang anda laporkan melalui sistem e-filing?
  - a. Pajak pribadi
  - b. Pajak badan
  - c. Keduanya
6. Sudah menggunakan e-filing :
  - < 1 tahun
  - 1-3 tahun
  - > 3 tahun

**B. BAGIAN 2 :**

Petunjuk : Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) pada angka-angka yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah 1.) Sangat Tidak Setuju (STS), 2.) Tidak Setuju (TS), 3.) Netral (N), 4.) Setuju (S), 5.) Sangat Setuju (SS)

**KUALITAS SISTEM (SYSTEM QUALITY)**

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		S	T	N	S	S
1	Sistem e-filing mudah dan nyaman digunakan					
2	Sistem e-filing mudah dipelajari oleh pengguna (user friendly)					
3	Sangat mudah bagi pengguna untuk menjadi ahli dalam menggunakan e-filing					
4	Dalam menggunakan sistem e-filing tidak membutuhkan usaha yang ekstra					
5	Akses ke server ASP (Jasa Penyedia Aplikasi) dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan nyaman					
6	Sistem e-filing dapat merespon dan memberikan konfirmasi dengan cepat					
7	Koneksi internet pada website ASP (Jasa Penyedia Aplikasi) jarang terputus					
8	Sistem e-filing dapat memberikan layanan tanpa kesalahan dan memberikan jalan keluar jika ada masalah					
9	Sistem e-filing stabil dan tidak pernah mengalami kerusakan					
10	E-filing sangat fleksibel bagi pengguna dalam memanfaatkan layanan pelaporan perpajakan					
11	Pengguna tidak khawatir dengan keamanan sistem e-filing dalam menjaga data pengguna					

**KUALITAS INFORMASI (INFORMATION QUALITY)**

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Sistem e-filing memberikan data informasi yang cukup bagi kebutuhan pengguna					
2	Sistem e-filing menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna secara tepat					
3	Informasi yang dihasilkan sistem e-filing akurat, tidak bias dan bebas dari kesalahan					
4	Pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dari sistem e-filing dalam waktu yang tepat					
5	Sistem e-filing dapat memberikan informasi yang up to date					
6	Output sistem e-filing disajikan dalam bentuk yang tepat sehingga memudahkan pemahaman pengguna					
7	Penyajian informasi dalam sistem e-filing jelas					

**KEPUASAN PENGGUNA (USER SATISFACTION)**

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Sistem e-filing dapat membantu pelaporan pajak secara efisien					
2	Sistem e-filing secara efektif memenuhi kebutuhan pengguna kaitannya dengan pelaporan pajak					
3	Pengguna merasa puas dengan pelayanan sistem e-filing					
4	Pengguna memiliki pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan sistem e-filing					
5	Pengguna merasa bangga dalam menggunakan sistem e-filing					

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

No	PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya selalu membayar pajak.					
2	Saya selalu melaporkan pajak saya, setiap tahun.					
3	Saya sadar bahwa membayar pajak tepat waktu adalah kewajiban saya					
4	Saya adalah wajib pajak yang patuh karena membayar pajak dan melaporkannya tepat waktu					
5	Saya enggan membayar pajak tepat waktu karena tidak adanya pemberian penghargaan dalam bentuk apapun.					
6	Saya memenuhi kewajiban pajak saya tepat waktu karena kesadaran saya sendiri.					
7	Saya akan membayar pajak tepat waktu walaupun saya tidak diberi piagam penghargaan oleh Dirjen Pajak					

## **LAMPIRAN 2**

### **REKAPITULASI DATA PENELITIAN**

No	Kualitas Informasi											Kualitas Sistem							Kepuasan					Kepatuhan Wajib Pajak						
	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6	KI7	KI8	KI9	KI10	KI11	KS1	KS2	KS3	KS4	KS5	KS6	KS7	US1	US2	US3	US4	US5	KWP1	KWP2	KWP3	KWP4	KWP5	KWP6	KWP7
1	4	4	4	3	5	4	5	5	5	2	4	3	4	3	4	4	2	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	4
2	4	3	4	3	5	4	5	5	5	2	4	3	4	3	4	4	2	5	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4
3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
5	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3	4	2	2	2	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3
12	4	3	5	4	4	3	5	5	5	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4
14	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5
15	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	5	3	2	3	3	4	4	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	5	3	2	3	3	4	2	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3
19	4	4	5	4	4	4	2	4	2	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3
20	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3
21	5	5	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	5	4	5	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	4	5	2	2	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5
24	5	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	2
25	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
26	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5	2	3	4	3	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
27	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
28	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
29	3	3	5	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
34	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	2	2	4	2	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
35	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3
36	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	3	5	5	4	4	5	5	4
37	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3

38	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	
39	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	
40	3	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	3	5	2	3	5	5	5	4	3	5	5	3	3	4	3	4	5	5	2	
41	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	
42	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	
44	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	5	4	4	5	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	
45	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	5	4	3	3	5	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	4	3	5	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	
47	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
48	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	5	3	4	5	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
49	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
52	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
53	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
54	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2	
55	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
56	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
57	5	5	5	2	4	3	3	5	3	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	2	
58	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
60	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	4	4	3	
61	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
63	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
64	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	
65	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
66	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4	
67	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
68	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
69	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	2	3	2	4	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	
70	5	4	4	3	3	4	3	2	4	5	3	5	5	3	3	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	2	
71	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	5	5	4	5	4	5	3	
72	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	
74	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
75	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	
76	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	3	4	



77	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
78	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	
79	4	3	4	4	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2	5	4	4	
80	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
81	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	
82	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	2	3	2	
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
84	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3
85	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	
86	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	
87	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
88	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	3	5	4	4	
89	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	
90	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
91	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	4	
92	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
93	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
95	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
97	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	
98	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	
99	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
100	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
101	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
102	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
103	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	2	
104	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	
105	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
107	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	
109	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	4	4	5	3	5	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	
112	4	4	3	2	2	2	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	5	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	5	3	
113	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4	
114	3	4	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	
115	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	

116	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	
117	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3
118	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	3	4	3	3	5	5	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
121	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	2	2	3	2	3	2	2	
122	4	4	4	3	4	3	2	5	5	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	5	5	
124	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	
125	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	
126	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	5	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	
127	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5	
128	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	
129	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	5	5	
131	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	
132	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	
133	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	

# **LAMPIRAN 3**

## **UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

## UJI VALIDITAS

### Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate
KI1	<--- Kualitas_Informasi	.814
KI2	<--- Kualitas_Informasi	.763
KI3	<--- Kualitas_Informasi	.841
KI4	<--- Kualitas_Informasi	.653
KI5	<--- Kualitas_Informasi	.839
KI6	<--- Kualitas_Informasi	.730
KI7	<--- Kualitas_Informasi	.550
KI8	<--- Kualitas_Informasi	.611
KI9	<--- Kualitas_Informasi	.606
KI10	<--- Kualitas_Informasi	.627
KI11	<--- Kualitas_Informasi	.610
KS7	<--- Kualitas_Sistem	.721
KS6	<--- Kualitas_Sistem	.663
KS5	<--- Kualitas_Sistem	.714
KS4	<--- Kualitas_Sistem	.623
KS3	<--- Kualitas_Sistem	.573
KS2	<--- Kualitas_Sistem	.580
KS1	<--- Kualitas_Sistem	.573
US1	<--- Kepuasan_Pengguna	.734
US2	<--- Kepuasan_Pengguna	.790
US3	<--- Kepuasan_Pengguna	.780
US4	<--- Kepuasan_Pengguna	.838
US5	<--- Kepuasan_Pengguna	.819
Kwp1	<--- Kepatuha_WP	.804
Kwp2	<--- Kepatuha_WP	.911
Kwp3	<--- Kepatuha_WP	.629
Kwp4	<--- Kepatuha_WP	.724
Kwp5	<--- Kepatuha_WP	.824
Kwp6	<--- Kepatuha_WP	.782
Kwp7	<--- Kepatuha_WP	.512

### Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e1	.231	.033	6.974	***	
e2	.262	.036	7.313	***	
e3	.162	.024	6.715	***	
e4	.338	.044	7.692	***	
e5	.201	.030	6.737	***	
e6	.295	.040	7.461	***	
e7	.630	.080	7.872	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e8	.516	.066	7.778	***	
e9	.544	.070	7.787	***	
e10	.534	.069	7.747	***	
e11	.474	.061	7.780	***	
e18	.438	.066	6.614	***	
e17	.537	.076	7.033	***	
e16	.335	.050	6.678	***	
e15	.568	.078	7.244	***	
e14	.585	.079	7.449	***	
e13	.538	.073	7.422	***	
e12	.561	.075	7.448	***	
e19	.247	.034	7.238	***	
e20	.240	.035	6.853	***	
e21	.273	.039	6.939	***	
e22	.212	.034	6.311	***	
e23	.254	.039	6.563	***	
e24	.295	.042	6.951	***	
e25	.137	.027	5.019	***	
e26	.414	.054	7.713	***	
e27	.309	.042	7.429	***	
e28	.224	.033	6.757	***	
e29	.318	.045	7.118	***	
e30	.590	.075	7.902	***	

### RELIABILITAS KUALITAS INFORMASI

$$\text{Construct - Reliability} = \frac{(\sum \text{Std. Loading})^2}{(\sum \text{Std. Loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

$$\text{Constuct Reliability} = \frac{(7,644)^2}{(7,644)^2 + 4,187} = 0,933$$

**RELIABILITAS KUALITAS SISTEM**

$$\text{Construct – Reliability} = \frac{(\sum \text{Std. Loading})^2}{(\sum \text{Std. Loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

$$\text{Constuct Reliability} = \frac{(4,447)^2}{(4,447)^2 + 3,562} = 0,847$$

**RELIABILITAS KEPUASAN PENGGUNA**

$$\text{Construct – Reliability} = \frac{(\sum \text{Std. Loading})^2}{(\sum \text{Std. Loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

$$\text{Constuct Reliability} = \frac{(3,961)^2}{(3,961)^2 + 3,562} = 0,927$$

**RELIABILITAS KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

$$\text{Construct – Reliability} = \frac{(\sum \text{Std. Loading})^2}{(\sum \text{Std. Loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

$$\text{Constuct Reliability} = \frac{(5,186)^2}{(5,186)^2 + 2,287} = 0,921$$

## **LAMPIRAN 4**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

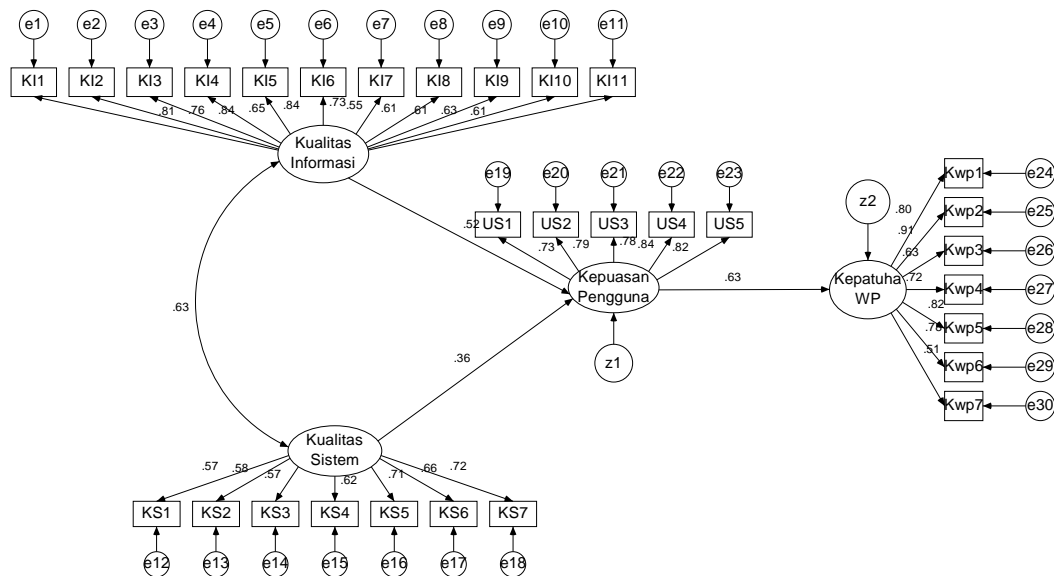
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Informasi	133	2.18	4.91	3.6507	.61717
Kualitas Sistem	133	2.14	4.86	3.5188	.65311
Kepuasan Pengguna	133	2.00	5.00	3.5654	.69085
Kepatuhan Wajib Pajak	133	2.00	5.00	3.7551	.68321
Valid N (listwise)	133				



# **LAMPIRAN 5**

## **HASIL ANALISIS AMOS**



D:\M Y D O C U M E N T S 2011\!28 ANDRIAN ==proposal\amos ok.amw

#### Analysis Summary

#### Date and Time

Date: Thursday, January 05, 2012

Time: 3:04:52 AM

#### Title

amos ok: Thursday, January 05, 2012 03:04 AM

#### Groups

#### Group number 1 (Group number 1)

#### Notes for Group (Group number 1)

The model is recursive.

Sample size = 133

#### Variable Summary (Group number 1)

#### Your model contains the following variables (Group number 1)

Observed, endogenous variables

KI1

KI2

KI3  
KI4  
KI5  
KI6  
KI7  
KI8  
KI9  
KI10  
KI11  
KS7  
KS6  
KS5  
KS4  
KS3  
KS2  
KS1  
US1  
US2  
US3  
US4  
US5  
Kwp1  
Kwp2  
Kwp3  
Kwp4  
Kwp5  
Kwp6  
Kwp7  
Unobserved, endogenous variables  
Kepuasan\_Pengguna  
Kepatuha\_WP  
Unobserved, exogenous variables  
Kualitas\_Informasi  
e1  
e2  
e3  
e4  
e5  
e6  
e7  
e8  
e9  
e10  
e11  
Kualitas\_Sistem  
e18  
e17  
e16  
e15  
e14  
e13  
e12  
e19  
e20  
e21

e22  
 e23  
 e24  
 e25  
 e26  
 e27  
 e28  
 e29  
 e30  
 z1  
 z2

#### Variable counts (Group number 1)

Number of variables in your model: 66  
 Number of observed variables: 30  
 Number of unobserved variables: 36  
 Number of exogenous variables: 34  
 Number of endogenous variables: 32

#### Parameter summary (Group number 1)

	Weights	Covariances	Variances	Means	Intercepts	Total
Fixed	36	0	0	0	0	36
Labeled	0	0	0	0	0	0
Unlabeled	29	1	34	0	0	64
Total	65	1	34	0	0	100

#### Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Kwp7	2.000	5.000	-.206	-.972	-.704	-1.657
Kwp6	2.000	5.000	-.430	-2.022	-.586	-1.378
Kwp5	2.000	5.000	-.329	-1.550	-.479	-1.127
Kwp4	2.000	5.000	-.152	-.717	-.442	-1.040
Kwp3	2.000	5.000	-.135	-.634	-.543	-1.279
Kwp2	2.000	5.000	-.422	-1.986	-.609	-1.435
Kwp1	2.000	5.000	-.232	-1.090	-.919	-2.163
US5	2.000	5.000	-.426	-2.007	-.453	-1.067
US4	2.000	5.000	-.269	-1.266	-.574	-1.350
US3	2.000	5.000	-.071	-.336	-.563	-1.324
US2	2.000	5.000	.047	.220	-.462	-1.087
US1	2.000	5.000	-.249	-1.171	-.309	-.727
KS1	2.000	5.000	.410	1.929	-.598	-1.408
KS2	2.000	5.000	.298	1.402	-.656	-1.544
KS3	2.000	5.000	.177	.835	-.896	-2.110
KS4	2.000	5.000	-.130	-.613	-.945	-2.225
KS5	2.000	5.000	-.501	-2.360	-.144	-.339
KS6	2.000	5.000	-.087	-.411	-1.010	-2.378
KS7	2.000	5.000	-.300	-1.412	-.846	-1.991

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
KI11	2.000	5.000	-.049	-.232	-.765	-1.800
KI10	2.000	5.000	-.120	-.564	-.886	-2.086
KI9	2.000	5.000	-.412	-1.940	-.661	-1.556
KI8	2.000	5.000	-.314	-1.478	-.712	-1.675
KI7	2.000	5.000	-.007	-.035	-.950	-2.236
KI6	2.000	5.000	-.386	-1.816	-.681	-1.603
KI5	2.000	5.000	-.416	-1.960	-.254	-.597
KI4	2.000	5.000	.100	.471	-.367	-.863
KI3	2.000	5.000	-.257	-1.212	-.251	-.592
KI2	2.000	5.000	-.023	-.108	-.475	-1.118
KI1	2.000	5.000	-.446	-2.100	-.238	-.561
Multivariate					98.332	12.940

**Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)**

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
40	59.963	.001	.116
112	56.023	.003	.051
29	55.496	.003	.009
70	54.906	.004	.002
114	54.378	.004	.000
115	51.996	.008	.001
110	51.957	.008	.000
69	50.797	.010	.000
46	50.571	.011	.000
24	50.073	.012	.000
71	48.860	.016	.000
60	47.944	.020	.000
57	46.407	.028	.000
111	46.310	.029	.000
72	45.834	.032	.000
91	45.070	.038	.000
35	44.510	.043	.000
23	44.009	.048	.000
34	43.841	.049	.000
18	43.542	.052	.000
93	43.083	.058	.000
88	42.645	.063	.000
25	42.065	.071	.000
79	41.783	.075	.000
8	41.546	.078	.000
68	41.228	.083	.000
31	41.152	.084	.000
85	41.135	.085	.000
26	40.962	.088	.000
16	40.855	.089	.000
48	40.137	.102	.000
59	39.244	.120	.000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
73	38.173	.145	.001
21	37.830	.154	.002
130	37.079	.175	.007
11	37.029	.176	.004
66	37.023	.176	.002
44	36.581	.190	.005
12	36.316	.198	.005
103	36.242	.200	.004
45	35.891	.212	.006
14	35.702	.218	.006
82	35.497	.225	.006
17	35.432	.227	.004
121	35.154	.237	.005
1	34.250	.271	.035
36	33.992	.281	.042
19	33.932	.284	.032
131	33.615	.296	.045
33	33.169	.315	.080
62	32.887	.327	.101
124	32.648	.338	.116
81	32.557	.342	.101
49	32.150	.361	.158
98	32.002	.367	.156
64	31.838	.375	.157
94	31.666	.383	.162
127	31.314	.400	.223
97	31.249	.403	.194
2	30.918	.419	.256
78	30.828	.424	.234
13	30.056	.463	.503
38	30.031	.464	.446
113	29.862	.473	.456
5	29.281	.503	.660
129	29.258	.504	.605
41	28.956	.520	.677
89	28.825	.527	.672
95	28.796	.528	.621
75	28.261	.557	.786
123	28.061	.567	.806
118	27.940	.574	.800
52	27.527	.595	.881
76	27.475	.598	.858
9	27.369	.604	.848
10	26.995	.624	.908
4	26.120	.669	.988
126	26.034	.673	.986
108	25.907	.680	.985
6	25.679	.691	.989

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
100	25.255	.713	.996
116	24.782	.736	.999
125	24.733	.738	.999
54	24.604	.744	.998
133	24.550	.747	.998
42	24.450	.751	.997
104	24.391	.754	.996
43	24.265	.760	.996
122	24.100	.767	.996
132	24.024	.771	.995
117	23.854	.779	.996
90	23.506	.794	.998
3	23.312	.802	.998
84	23.027	.814	.999
39	22.853	.821	.999
51	22.844	.822	.998
65	21.646	.867	1.000
20	21.596	.868	1.000
63	21.414	.875	1.000
53	21.123	.884	1.000

**Models****Default model (Default model)****Notes for Model (Default model)****Computation of degrees of freedom (Default model)**

Number of distinct sample moments: 465  
Number of distinct parameters to be estimated: 64  
Degrees of freedom (465 - 64): 401

**Result (Default model)**

Minimum was achieved  
Chi-square = 749.413  
Degrees of freedom = 401  
Probability level = .000

**Group number 1 (Group number 1 - Default model)****Estimates (Group number 1 - Default model)****Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)****Maximum Likelihood Estimates****Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan_Pengguna	<---	Kualitas_Informasi	.415	.083	4.992	***	
Kepuasan_Pengguna	<---	Kualitas_Sistem	.279	.081	3.447	***	
Kepatuha_WP	<---	Kepuasan_Pengguna	.862	.138	6.255	***	
KI1	<---	Kualitas_Informasi	1.000				
KI2	<---	Kualitas_Informasi	.896	.090	9.926	***	
KI3	<---	Kualitas_Informasi	.925	.081	11.387	***	
KI4	<---	Kualitas_Informasi	.743	.092	8.104	***	
KI5	<---	Kualitas_Informasi	1.024	.090	11.349	***	
KI6	<---	Kualitas_Informasi	.859	.092	9.350	***	
KI7	<---	Kualitas_Informasi	.775	.118	6.593	***	
KI8	<---	Kualitas_Informasi	.822	.110	7.471	***	
KI9	<---	Kualitas_Informasi	.833	.113	7.393	***	
KI10	<---	Kualitas_Informasi	.873	.113	7.713	***	
KI11	<---	Kualitas_Informasi	.786	.105	7.457	***	
KS7	<---	Kualitas_Sistem	1.000				
KS6	<---	Kualitas_Sistem	.943	.136	6.950	***	
KS5	<---	Kualitas_Sistem	.857	.115	7.446	***	
KS4	<---	Kualitas_Sistem	.871	.133	6.546	***	
KS3	<---	Kualitas_Sistem	.776	.129	6.030	***	
KS2	<---	Kualitas_Sistem	.759	.124	6.109	***	
KS1	<---	Kualitas_Sistem	.761	.126	6.036	***	
US1	<---	Kepuasan_Pengguna	1.000				
US2	<---	Kepuasan_Pengguna	1.177	.131	8.974	***	
US3	<---	Kepuasan_Pengguna	1.212	.137	8.850	***	
US4	<---	Kepuasan_Pengguna	1.321	.138	9.544	***	
US5	<---	Kepuasan_Pengguna	1.340	.144	9.316	***	
Kwp1	<---	Kepatuha_WP	1.000				
Kwp2	<---	Kepatuha_WP	1.109	.090	12.388	***	
Kwp3	<---	Kepatuha_WP	.709	.093	7.640	***	
Kwp4	<---	Kepatuha_WP	.793	.087	9.088	***	
Kwp5	<---	Kepatuha_WP	.938	.087	10.813	***	
Kwp6	<---	Kepatuha_WP	.964	.096	10.066	***	
Kwp7	<---	Kepatuha_WP	.623	.104	6.016	***	

**Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

			Estimate
Kepuasan_Pengguna	<---	Kualitas_Informasi	.521
Kepuasan_Pengguna	<---	Kualitas_Sistem	.357
Kepatuha_WP	<---	Kepuasan_Pengguna	.630
KI1	<---	Kualitas_Informasi	.814
KI2	<---	Kualitas_Informasi	.763
KI3	<---	Kualitas_Informasi	.841
KI4	<---	Kualitas_Informasi	.653
KI5	<---	Kualitas_Informasi	.839
KI6	<---	Kualitas_Informasi	.730
KI7	<---	Kualitas_Informasi	.550
KI8	<---	Kualitas_Informasi	.611



			Estimate
KI9	<---	Kualitas_Informasi	.606
KI10	<---	Kualitas_Informasi	.627
KI11	<---	Kualitas_Informasi	.610
KS7	<---	Kualitas_Sistem	.721
KS6	<---	Kualitas_Sistem	.663
KS5	<---	Kualitas_Sistem	.714
KS4	<---	Kualitas_Sistem	.623
KS3	<---	Kualitas_Sistem	.573
KS2	<---	Kualitas_Sistem	.580
KS1	<---	Kualitas_Sistem	.573
US1	<---	Kepuasan_Pengguna	.734
US2	<---	Kepuasan_Pengguna	.790
US3	<---	Kepuasan_Pengguna	.780
US4	<---	Kepuasan_Pengguna	.838
US5	<---	Kepuasan_Pengguna	.819
Kwp1	<---	Kepatuha_WP	.804
Kwp2	<---	Kepatuha_WP	.911
Kwp3	<---	Kepatuha_WP	.629
Kwp4	<---	Kepatuha_WP	.724
Kwp5	<---	Kepatuha_WP	.824
Kwp6	<---	Kepatuha_WP	.782
Kwp7	<---	Kepatuha_WP	.512

**Covariances: (Group number 1 - Default model)**

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kualitas_Informasi	<--> Kualitas_Sistem	.291	.060	4.824	***	

**Correlations: (Group number 1 - Default model)**

		Estimate
Kualitas_Informasi	<--> Kualitas_Sistem	.626

**Variances: (Group number 1 - Default model)**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kualitas_Informasi	.455	.081	5.596	***	
Kualitas_Sistem	.475	.106	4.488	***	
z1	.106	.025	4.225	***	
z2	.325	.063	5.170	***	
e1	.231	.033	6.974	***	
e2	.262	.036	7.313	***	
e3	.162	.024	6.715	***	
e4	.338	.044	7.692	***	
e5	.201	.030	6.737	***	
e6	.295	.040	7.461	***	
e7	.630	.080	7.872	***	
e8	.516	.066	7.778	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e9	.544	.070	7.787	***	
e10	.534	.069	7.747	***	
e11	.474	.061	7.780	***	
e18	.438	.066	6.614	***	
e17	.537	.076	7.033	***	
e16	.335	.050	6.678	***	
e15	.568	.078	7.244	***	
e14	.585	.079	7.449	***	
e13	.538	.073	7.422	***	
e12	.561	.075	7.448	***	
e19	.247	.034	7.238	***	
e20	.240	.035	6.853	***	
e21	.273	.039	6.939	***	
e22	.212	.034	6.311	***	
e23	.254	.039	6.563	***	
e24	.295	.042	6.951	***	
e25	.137	.027	5.019	***	
e26	.414	.054	7.713	***	
e27	.309	.042	7.429	***	
e28	.224	.033	6.757	***	
e29	.318	.045	7.118	***	
e30	.590	.075	7.902	***	

**Matrices (Group number 1 - Default model)**

**Total Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kualitas_Siste m	Kualitas_Informa si	Kepuasan_Penggu na	Kepatuha_W P
Kepuasan_Penggu na	.279	.415	.000	.000
Kepatuha_WP	.240	.358	.862	.000
Kwp7	.150	.223	.538	.623
Kwp6	.232	.345	.831	.964
Kwp5	.225	.335	.809	.938
Kwp4	.191	.284	.684	.793
Kwp3	.170	.253	.611	.709
Kwp2	.266	.397	.957	1.109
Kwp1	.240	.358	.862	1.000
US5	.373	.556	1.340	.000
US4	.368	.548	1.321	.000
US3	.338	.502	1.212	.000
US2	.328	.488	1.177	.000
US1	.279	.415	1.000	.000
KS1	.761	.000	.000	.000
KS2	.759	.000	.000	.000
KS3	.776	.000	.000	.000
KS4	.871	.000	.000	.000

	Kualitas_Sistem	Kualitas_Informasi	Kepuasan_Pengguna	Kepatuha_WP
KS5	.857	.000	.000	.000
KS6	.943	.000	.000	.000
KS7	1.000	.000	.000	.000
KI11	.000	.786	.000	.000
KI10	.000	.873	.000	.000
KI9	.000	.833	.000	.000
KI8	.000	.822	.000	.000
KI7	.000	.775	.000	.000
KI6	.000	.859	.000	.000
KI5	.000	1.024	.000	.000
KI4	.000	.743	.000	.000
KI3	.000	.925	.000	.000
KI2	.000	.896	.000	.000
KI1	.000	1.000	.000	.000

**Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kualitas_Sistem	Kualitas_Informasi	Kepuasan_Pengguna	Kepatuha_WP
Kepuasan_Pengguna	.357	.521	.000	.000
Kepatuha_WP	.225	.328	.630	.000
Kwp7	.115	.168	.323	.512
Kwp6	.176	.257	.493	.782
Kwp5	.186	.271	.520	.824
Kwp4	.163	.238	.456	.724
Kwp3	.142	.207	.397	.629
Kwp2	.205	.299	.574	.911
Kwp1	.181	.264	.507	.804
US5	.293	.427	.819	.000
US4	.300	.437	.838	.000
US3	.279	.406	.780	.000
US2	.282	.412	.790	.000
US1	.262	.382	.734	.000
KS1	.573	.000	.000	.000
KS2	.580	.000	.000	.000
KS3	.573	.000	.000	.000
KS4	.623	.000	.000	.000
KS5	.714	.000	.000	.000
KS6	.663	.000	.000	.000
KS7	.721	.000	.000	.000
KI11	.000	.610	.000	.000
KI10	.000	.627	.000	.000
KI9	.000	.606	.000	.000
KI8	.000	.611	.000	.000
KI7	.000	.550	.000	.000
KI6	.000	.730	.000	.000

	Kualitas_Sistem	Kualitas_Informasi	Kepuasan_Pengguna	Kepatuha_WP
KI5	.000	.839	.000	.000
KI4	.000	.653	.000	.000
KI3	.000	.841	.000	.000
KI2	.000	.763	.000	.000
KI1	.000	.814	.000	.000

**Direct Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kualitas_Sistem	Kualitas_Informasi	Kepuasan_Pengguna	Kepatuha_WP
Kepuasan_Pengguna	.279	.415	.000	.000
Kepatuha_WP	.000	.000	.862	.000
Kwp7	.000	.000	.000	.623
Kwp6	.000	.000	.000	.964
Kwp5	.000	.000	.000	.938
Kwp4	.000	.000	.000	.793
Kwp3	.000	.000	.000	.709
Kwp2	.000	.000	.000	1.109
Kwp1	.000	.000	.000	1.000
US5	.000	.000	1.340	.000
US4	.000	.000	1.321	.000
US3	.000	.000	1.212	.000
US2	.000	.000	1.177	.000
US1	.000	.000	1.000	.000
KS1	.761	.000	.000	.000
KS2	.759	.000	.000	.000
KS3	.776	.000	.000	.000
KS4	.871	.000	.000	.000
KS5	.857	.000	.000	.000
KS6	.943	.000	.000	.000
KS7	1.000	.000	.000	.000
KI11	.000	.786	.000	.000
KI10	.000	.873	.000	.000
KI9	.000	.833	.000	.000
KI8	.000	.822	.000	.000
KI7	.000	.775	.000	.000
KI6	.000	.859	.000	.000
KI5	.000	1.024	.000	.000
KI4	.000	.743	.000	.000
KI3	.000	.925	.000	.000
KI2	.000	.896	.000	.000
KI1	.000	1.000	.000	.000

**Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kualitas_Sistem	Kualitas_Informasi	Kepuasan_Pengguna	Kepatuha_WP
Kepuasan_Pengguna	.357	.521	.000	.000
Kepatuha_WP	.000	.000	.630	.000
Kwp7	.000	.000	.000	.512
Kwp6	.000	.000	.000	.782
Kwp5	.000	.000	.000	.824
Kwp4	.000	.000	.000	.724
Kwp3	.000	.000	.000	.629
Kwp2	.000	.000	.000	.911
Kwp1	.000	.000	.000	.804
US5	.000	.000	.819	.000
US4	.000	.000	.838	.000
US3	.000	.000	.780	.000
US2	.000	.000	.790	.000
US1	.000	.000	.734	.000
KS1	.573	.000	.000	.000
KS2	.580	.000	.000	.000
KS3	.573	.000	.000	.000
KS4	.623	.000	.000	.000
KS5	.714	.000	.000	.000
KS6	.663	.000	.000	.000
KS7	.721	.000	.000	.000
KI11	.000	.610	.000	.000
KI10	.000	.627	.000	.000
KI9	.000	.606	.000	.000
KI8	.000	.611	.000	.000
KI7	.000	.550	.000	.000
KI6	.000	.730	.000	.000
KI5	.000	.839	.000	.000
KI4	.000	.653	.000	.000
KI3	.000	.841	.000	.000
KI2	.000	.763	.000	.000
KI1	.000	.814	.000	.000

**Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kualitas_Sistem	Kualitas_Informasi	Kepuasan_Pengguna	Kepatuha_WP
Kepuasan_Pengguna	.000	.000	.000	.000
Kepatuha_WP	.240	.358	.000	.000
Kwp7	.150	.223	.538	.000
Kwp6	.232	.345	.831	.000
Kwp5	.225	.335	.809	.000
Kwp4	.191	.284	.684	.000
Kwp3	.170	.253	.611	.000
Kwp2	.266	.397	.957	.000

	Kualitas_Sistem	Kualitas_Informasi	Kepuasan_Pengguna	Kepatuha_WP
Kwp1	.240	.358	.862	.000
US5	.373	.556	.000	.000
US4	.368	.548	.000	.000
US3	.338	.502	.000	.000
US2	.328	.488	.000	.000
US1	.279	.415	.000	.000
KS1	.000	.000	.000	.000
KS2	.000	.000	.000	.000
KS3	.000	.000	.000	.000
KS4	.000	.000	.000	.000
KS5	.000	.000	.000	.000
KS6	.000	.000	.000	.000
KS7	.000	.000	.000	.000
KI11	.000	.000	.000	.000
KI10	.000	.000	.000	.000
KI9	.000	.000	.000	.000
KI8	.000	.000	.000	.000
KI7	.000	.000	.000	.000
KI6	.000	.000	.000	.000
KI5	.000	.000	.000	.000
KI4	.000	.000	.000	.000
KI3	.000	.000	.000	.000
KI2	.000	.000	.000	.000
KI1	.000	.000	.000	.000

**Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)**

	Kualitas_Sistem	Kualitas_Informasi	Kepuasan_Pengguna	Kepatuha_WP
Kepuasan_Pengguna	.000	.000	.000	.000
Kepatuha_WP	.225	.328	.000	.000
Kwp7	.115	.168	.323	.000
Kwp6	.176	.257	.493	.000
Kwp5	.186	.271	.520	.000
Kwp4	.163	.238	.456	.000
Kwp3	.142	.207	.397	.000
Kwp2	.205	.299	.574	.000
Kwp1	.181	.264	.507	.000
US5	.293	.427	.000	.000
US4	.300	.437	.000	.000
US3	.279	.406	.000	.000
US2	.282	.412	.000	.000
US1	.262	.382	.000	.000
KS1	.000	.000	.000	.000
KS2	.000	.000	.000	.000
KS3	.000	.000	.000	.000

	Kualitas_Sistem	Kualitas_Informasi	Kepuasan_Pengguna	Kepatuhan_WP
KS4	.000	.000	.000	.000
KS5	.000	.000	.000	.000
KS6	.000	.000	.000	.000
KS7	.000	.000	.000	.000
KI11	.000	.000	.000	.000
KI10	.000	.000	.000	.000
KI9	.000	.000	.000	.000
KI8	.000	.000	.000	.000
KI7	.000	.000	.000	.000
KI6	.000	.000	.000	.000
KI5	.000	.000	.000	.000
KI4	.000	.000	.000	.000
KI3	.000	.000	.000	.000
KI2	.000	.000	.000	.000
KI1	.000	.000	.000	.000

**Modification Indices (Group number 1 - Default model)**

**Covariances: (Group number 1 - Default model)**

	M.I.	Par Change
z2 <--> Kualitas_Informasi	5.743	.076
z2 <--> z1	6.778	-.054
e28 <--> e30	6.006	-.085
e27 <--> e29	12.900	.108
e26 <--> z1	6.834	-.058
e26 <--> e28	5.107	-.066
e25 <--> Kualitas_Sistem	5.587	.059
e25 <--> z1	5.686	-.037
e25 <--> e29	4.138	-.047
e25 <--> e27	9.941	-.071
e24 <--> Kualitas_Sistem	8.041	-.090
e24 <--> Kualitas_Informasi	6.384	.075
e24 <--> e28	8.086	-.073
e24 <--> e26	6.839	.087
e23 <--> z2	6.746	-.078
e21 <--> Kualitas_Informasi	5.417	-.066
e21 <--> e28	7.939	.071
e21 <--> e24	5.874	-.069
e20 <--> e22	9.237	-.071
e19 <--> Kualitas_Sistem	5.216	-.065
e19 <--> e24	4.577	.057
e19 <--> e21	10.351	-.081
e12 <--> e25	6.407	.078
e12 <--> e24	4.597	-.084
e13 <--> Kualitas_Informasi	6.014	-.095
e13 <--> e30	5.031	-.116

	M.I.	Par Change
e13 <--> e24	5.779	-.093
e13 <--> e22	4.480	.072
e13 <--> e12	16.604	.209
e14 <--> e26	4.486	.096
e14 <--> e25	4.625	.068
e14 <--> e24	7.489	-.110
e14 <--> e13	7.275	.142
e15 <--> e28	6.096	-.087
e15 <--> e12	5.606	-.126
e16 <--> Kualitas_Informasi	5.867	.077
e16 <--> z2	4.317	.071
e17 <--> Kualitas_Informasi	4.063	-.079
e17 <--> e22	4.896	-.077
e17 <--> e21	4.528	.081
e17 <--> e12	5.285	.120
e18 <--> Kualitas_Informasi	6.378	.092
e18 <--> z1	6.012	.059
e18 <--> e22	5.359	.075
e11 <--> z1	17.123	.098
e11 <--> e26	5.298	-.093
e11 <--> e23	6.126	.084
e10 <--> e29	5.313	-.090
e10 <--> e25	4.022	.060
e10 <--> e17	6.758	.132
e9 <--> e17	4.588	.109
e8 <--> e28	7.738	.091
e8 <--> e26	5.070	-.095
e8 <--> e12	4.929	-.110
e8 <--> e11	6.084	.110
e7 <--> Kualitas_Sistem	9.171	.133
e7 <--> e9	5.815	.127
e6 <--> e29	5.877	-.071
e6 <--> e23	5.412	.063
e6 <--> e21	5.087	-.062
e6 <--> e14	10.335	.125
e6 <--> e17	5.546	-.090
e5 <--> e17	14.368	-.125
e5 <--> e6	6.666	.062
e4 <--> e27	4.094	-.061
e4 <--> e12	12.418	.142
e4 <--> e13	6.578	.101
e4 <--> e5	5.253	.058
e3 <--> e14	6.775	-.079
e3 <--> e9	4.344	-.060
e2 <--> e29	5.881	.068
e2 <--> e26	6.476	.078
e2 <--> e25	9.567	-.066
e2 <--> e8	7.542	-.094



	M.I.	Par Change
e2 <--> e3	5.857	.049
e1 <--> e29	8.241	.077
e1 <--> e4	4.099	-.054
e1 <--> e2	11.712	.082

**Variances: (Group number 1 - Default model)**

	M.I.	Par Change
--	------	------------

**Regression Weights: (Group number 1 - Default model)**

	M.I.	Par Change
Kepatuha_WP <--- Kualitas_Informasi	4.757	.181
Kwp6 <--- Kwp4	5.728	.155
Kwp5 <--- Kwp7	4.340	-.104
Kwp5 <--- US3	4.186	.110
Kwp4 <--- Kwp6	4.494	.118
Kwp4 <--- KS2	4.386	-.117
Kwp4 <--- KS7	5.393	-.123
Kwp3 <--- KS3	4.193	.126
Kwp3 <--- KI4	4.927	.166
Kwp3 <--- KI2	6.488	.184
Kwp2 <--- Kualitas_Sistem	6.365	.157
Kwp2 <--- Kwp4	4.563	-.105
Kwp2 <--- KS1	11.136	.145
Kwp2 <--- KS2	5.549	.104
Kwp2 <--- KS3	9.217	.129
Kwp2 <--- KS6	5.489	.095
Kwp2 <--- KI10	5.226	.097
Kwp1 <--- KS1	5.904	-.135
Kwp1 <--- KS2	6.916	-.148
Kwp1 <--- KS3	8.401	-.157
US5 <--- Kwp2	5.209	-.123
US5 <--- Kwp1	5.799	-.127
US4 <--- KS2	4.662	.108
US4 <--- KS7	4.385	.098
US3 <--- US1	4.377	-.139
US3 <--- KI10	4.995	-.116
US3 <--- KI6	6.867	-.161
US3 <--- KI5	5.228	-.135
KS1 <--- KS2	10.264	.240
KS1 <--- KI11	4.995	-.174
KS1 <--- KI8	6.175	-.185
KS2 <--- Kwp7	5.936	-.181
KS2 <--- Kwp1	4.715	-.158
KS2 <--- KS1	10.423	.234
KS2 <--- KS3	4.572	.152
KS2 <--- KI11	5.438	-.178

			M.I.	Par Change
KS2	<---	KI10	4.773	-.154
KS3	<---	Kwp1	6.851	-.198
KS3	<---	US2	4.043	-.174
KS3	<---	KS2	4.497	.163
KS3	<---	KI3	4.859	-.205
KS5	<---	Kwp7	4.333	.127
KS5	<---	Kwp6	4.333	.126
KS5	<---	Kwp4	6.768	.177
KS5	<---	KI8	6.510	.154
KS6	<---	KI6	6.688	-.221
KS6	<---	KI5	9.534	-.254
KS7	<---	Kepuasan_Pengguna	5.245	.279
KS7	<---	US4	8.796	.220
KS7	<---	US1	5.804	.206
KS7	<---	KI5	4.719	.165
KS7	<---	KI3	4.243	.174
KI11	<---	Kepuasan_Pengguna	5.660	.283
KI11	<---	US5	9.959	.219
KI11	<---	US4	5.206	.165
KI11	<---	US2	6.697	.198
KI11	<---	US1	4.576	.179
KI10	<---	KS6	5.216	.152
KI9	<---	KS6	4.509	.142
KI8	<---	Kwp5	7.444	.208
KI7	<---	Kualitas_Sistem	4.772	.240
KI7	<---	KS3	4.945	.167
KI7	<---	KS6	6.707	.185
KI6	<---	KS3	6.724	.137
KI5	<---	KS6	8.766	-.129
KI4	<---	KS1	9.942	.179
KI4	<---	KS2	5.687	.137
KI3	<---	KS3	6.387	-.103
KI2	<---	KI8	4.556	-.110
KI1	<---	KI2	4.510	.120

**Minimization History (Default model)**

Iteration	Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	NTries	Ratio
0	e	8	-1.206	9999.000	2644.235	0	9999.000
1	e*	9	-.261	5.671	1447.600	20	.156
2	e*	3	-.114	1.264	1075.474	5	.899
3	e*	1	-.078	1.305	902.432	5	.746
4	e	1	-.001	1.226	782.653	5	.877
5	e	0	65.105	.850	753.081	5	.793
6	e	0	68.479	.255	749.598	1	1.110
7	e	0	73.403	.076	749.414	1	1.053
8	e	0	74.260	.006	749.413	1	1.007

Iteration		Negative eigenvalues	Condition #	Smallest eigenvalue	Diameter	F	NTries	Ratio
9	e	0	74.222		.000	749.413	1	1.000

**Model Fit Summary****CMIN**

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	64	749.413	401	.000	1.869
Saturated model	465	.000	0		
Independence model	30	2778.292	435	.000	6.387

**RMR, GFI**

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.064	.903	.879	.624
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.276	.187	.131	.175

**Baseline Comparisons**

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.730	.707	.853	.903	.921
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

**Parsimony-Adjusted Measures**

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.922	.673	.785
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

**NCP**

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	348.413	275.213	429.426
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	2343.292	2180.477	2513.528

**FMIN**

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	5.677	2.639	2.085	3.253
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	21.048	17.752	16.519	19.042

**RMSEA**

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.071	.072	.090	.000
Independence model	.202	.195	.209	.000

**AIC**

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	877.413	916.700	1062.395	1126.395
Saturated model	930.000	1215.446	2274.012	2739.012
Independence model	2838.292	2856.708	2925.002	2955.002

**ECVI**

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	6.647	6.093	7.261	6.945
Saturated model	7.045	7.045	7.045	9.208
Independence model	21.502	20.269	22.792	21.642

**HOELTER**

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	80	83
Independence model	24	25

**Execution time summary**

Minimization: .047  
 Miscellaneous: .219  
 Bootstrap: .000  
 Total: .266